

Tribunal des services financiers

Plan d'activités annuel
de 2021-2022 à 2023-2024

TABLE DES MATIÈRES

1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT	3
2.0 VUE D'ENSEMBLE DU TSF	5
3.0 MANDAT CONFÉRÉ PAR LA LOI ET ÉNONCÉ DE VISION	7
4.0 FONCTIONS DU TSF	7
5.0 ORIENTATION STRATÉGIQUE ET INITIATIVES	8
6.0 RESSOURCES HUMAINES ET SOUTIEN ADMINISTRATIF	10
7.0 RAPPORT FINANCIER	11
8.0 MESURE DE RENDEMENT ET CIBLES.....	12

1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT

Je suis heureux de présenter le Plan d'activités annuel de 2021-2022 à 2023-2024 (Plan/Plan d'activités) du Tribunal des services financiers (TSF/Tribunal). Le Plan fait ressortir les fonctions de base du Tribunal, les engagements pris pour l'avenir et les défis avec lesquels il est aux prises. Ce plan établit l'orientation stratégique du Tribunal ainsi que les ressources nécessaires pour qu'il atteigne ses objectifs. Il indique de plus que le TSF continuera d'appuyer les priorités du gouvernement, notamment accroître la confiance du public dans la réglementation des services financiers et l'arbitrage indépendant.

Face à la pandémie mondiale de COVID-19 et aux déclarations de situation d'urgence de la province, le Tribunal a activé son plan de continuité des activités. Ce plan fournit une orientation stratégique et des mesures de rétablissement en cas d'incident ou de perturbation afin que le Tribunal puisse continuer à remplir toutes ses fonctions essentielles et à atteindre ses objectifs. Les instances devant le Tribunal se poursuivent dans le cadre d'audiences électroniques régies par de nouvelles instructions relatives à la pratique visant à appuyer notre mandat permanent et à faire en sorte que la sécurité publique reste une priorité. Le Tribunal continuera de surveiller de près l'impact de la pandémie sur ses activités et apportera les modifications nécessaires pour faire face aux circonstances actuelles et qui évoluent.

Le Tribunal est résolu à respecter ses engagements et à faire preuve d'excellence dans la tenue de ses audiences, à rédiger des décisions de qualité et à maintenir les normes les plus élevées dans la prestation de ses services au public. Les membres et le personnel du Tribunal travailleront de concert pour concrétiser les orientations stratégiques décrites dans ce plan.

J'aimerais remercier les membres et le personnel du Tribunal, qui travaillent avec acharnement et dévouement, et dont la précieuse contribution et le professionnalisme permettent au Tribunal de remplir son mandat de manière efficiente, équitable et efficace. J'aimerais également remercier le gouvernement de l'Ontario pour le soutien qu'il accorde en permanence au Tribunal en tant qu'organisme d'arbitrage indépendant.

Recevez mes sincères salutations.



Ian McSweeney

Président

2.0 VUE D'ENSEMBLE DU TSF

Le TSF est un organisme décisionnel spécialisé indépendant qui, à la demande des personnes concernées, entend les appels de décisions et tient des audiences pour examiner les décisions proposées par le directeur général de l'Autorité de réglementation des services financiers de l'Ontario (ARSF) ou son prédécesseur, le surintendant de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) et de la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD). Ces décisions ont trait à des questions touchant les pratiques de l'industrie et la délivrance de permis découlant des secteurs réglementés par l'ARSF.

Bien que le TSF soit un organisme d'arbitrage administratif doté de pouvoirs similaires à ceux d'une cour, il ne s'agit pas d'une cour de justice. Les membres du Tribunal sont appelés arbitres (et non juges) et forment des comités d'un ou trois membres (comité) pour les instances dont ils sont saisis. Un comité rend des décisions fondées sur les éléments de preuve et les observations présentées par les parties au cours de l'instance.

Le TSF est habilité à tenir des audiences et à rendre une décision quant à des appels en vertu des lois de l'Ontario qui régissent les secteurs réglementés s'inscrivant dans le cadre du mandat de l'ARSF, notamment les suivantes :

- *Loi sur les régimes de retraite;*
- *Loi sur les assurances;*
- *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques;*
- *Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie;*
- *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions;*
- *Loi sur les sociétés coopératives;*
- *Loi sur les services hospitaliers et médicaux prépayés.*

Jusqu'au 1^{er} avril 2019, le TSF était établi en vertu de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (Loi sur la CSFO) et bénéficiait du soutien administratif de la CSFO. Le 1^{er} avril 2019, la majeure partie de la *Loi de 2017 sur le Tribunal des services financiers* (Loi sur le TSF) est entrée en vigueur, ce qui a établi le TSF comme une entité autonome.

Le TSF est prorogé en tant que tribunal indépendant en ce qui concerne les instances découlant des activités passées d'application de la réglementation menées par le surintendant des services financiers en vertu de la Loi sur la CSFO et par le président-directeur général de la SOAD en vertu de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*, en plus des activités actuelles et futures d'application de la

réglementation menées par le directeur général de l'ARSF en vertu de la *Loi de 2016 sur l'Autorité de réglementation des services financiers de l'Ontario* (Loi sur l'ARSF).

3.0 MANDAT CONFÉRÉ PAR LA LOI ET ÉNONCÉ DE VISION

Mandat conféré par la loi

Le TSF exerce les pouvoirs qui lui sont conférés en vertu de la Loi sur le TSF, de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*, des lois d'habilitation et d'autres lois applicables au TSF et à ses activités. Le TSF a une compétence exclusive pour déterminer toutes les questions de fait ou de droit qui se posent dans les instances connexes et le pouvoir d'établir des règles concernant les pratiques et les procédures du Tribunal, y compris l'attribution des dépens.

Énoncé de vision

Fournir des services d'arbitrage spécialisés et opportuns aux citoyens de l'Ontario, comme le prévoit la Loi sur le TSF et les mesures législatives connexes.

4.0 FONCTIONS DU TSF

Le gouvernement de l'Ontario a transféré les responsabilités réglementaires de la CSFO et de la SOAD à la nouvelle ARSF le 8 juin 2019. À la suite du transfert, la CSFO et la SOAD ont cessé d'avoir compétence quant aux secteurs réglementés et le TSF a commencé à entendre les instances découlant des décisions et des propositions de décisions du directeur général de l'ARSF, en plus de celles dont le Tribunal avait déjà été saisi et pour lesquelles le directeur général a remplacé le surintendant comme partie à l'instance. Le TSF exerce les trois fonctions principales suivantes :

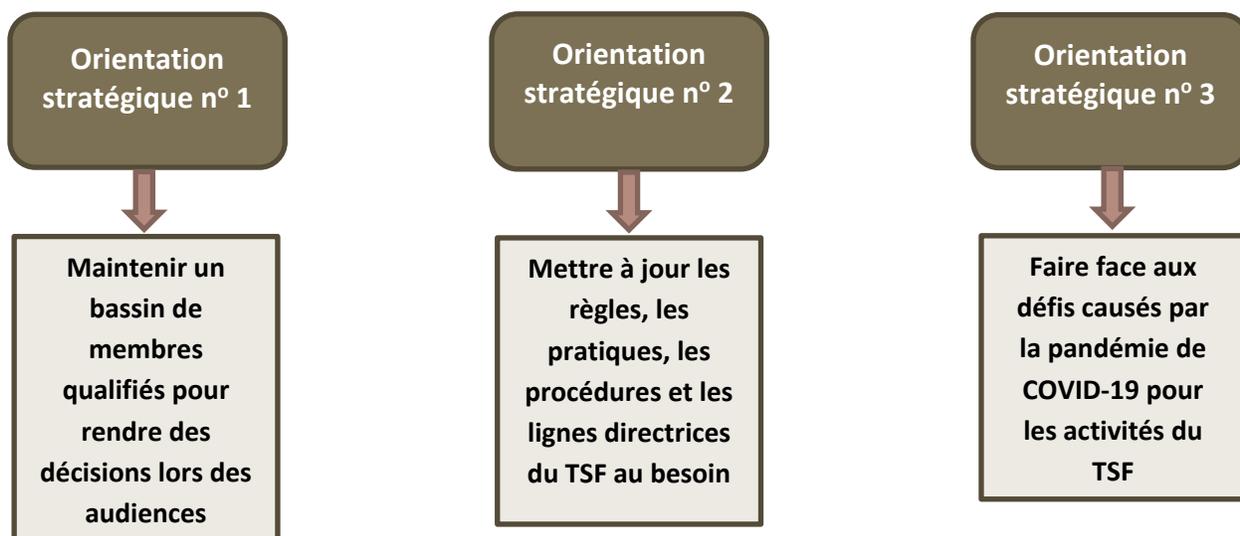
- 1. Tenir des conférences préparatoires aux audiences et des audiences, et prendre des décisions -**
Cette fonction est remplie par les arbitres du Tribunal (avec l'aide administrative du greffier et du greffier adjoint du TSF) et consiste notamment à tenir des audiences et des conférences préparatoires aux audiences, à entendre des motions et à rédiger des décisions connexes et leurs motifs. Les audiences ont lieu dans les bureaux du TSF, qui ont récemment déménagé au 25, avenue Sheppard Ouest, 7^e étage, Toronto ON. Le TSF tient habituellement ses audiences en personne, par voie électronique ou par écrit, conformément à ses règles et à la *Loi sur l'exercice des compétences légales*. En raison de la situation d'urgence actuelle, toutes les audiences se déroulent par voie électronique. Toutefois, des audiences en personne peuvent être demandées en respectant des instructions strictes relatives à la pratique et elles reprendront de la façon habituelle dans les bureaux du TSF lorsqu'il sera sécuritaire de le faire, conformément aux protocoles de santé et de sécurité appropriés.

En vertu des normes de service publiées par le TSF, les membres du Tribunal sont normalement tenus de rendre leurs décisions dans les 90 jours civils suivant le dernier jour de l'audience. Le comité chargé de l'audience dispose ainsi de suffisamment de temps pour prendre en considération tous les éléments de preuve et les observations présentés à l'audience et en discuter, ainsi que pour rédiger les motifs. Le TSF a été en mesure de dépasser cette norme pour la plupart des instances.

2. **Administrer l'instance** - Cette fonction est principalement assumée par le personnel du TSF avec l'aide du président du Tribunal ou du président du comité et englobe toutes les étapes administratives nécessaires au traitement d'une demande d'audience ou d'un avis d'appel, de la date de dépôt à la fin de l'audience. Cela peut comprendre l'examen de la demande déposée et l'évaluation de sa conformité aux mesures législatives pertinentes, la demande de renseignements supplémentaires aux parties, au besoin, l'établissement du calendrier de la ou des conférences préparatoires à l'audience, des motions et de l'audience, le suivi et la gestion de l'affaire tout au long du processus, l'envoi de la décision écrite finale aux parties et aux sites Web d'information juridique comme CanLII, et le suivi de tout appel ou de toute révision judiciaire des décisions du Tribunal.
3. **Fournir l'accès au public** - Cette fonction consiste notamment à fournir au public l'accès aux audiences et aux renseignements concernant le rôle du TSF, les procédures d'audience, l'état d'avancement des affaires, les lieux d'audience et les processus administratifs en vertu de toutes les lois pertinentes, par le truchement de son site Web et des demandes de renseignements du public, ainsi qu'à répondre aux besoins en matière d'accessibilité des parties qui comparaissent devant le Tribunal. Tout membre du public qui souhaite participer à une audience électronique peut contacter le bureau du greffier du TSF pour plus d'information.

5.0 ORIENTATION STRATÉGIQUE ET INITIATIVES

Le FST est déterminé à s'améliorer constamment de façon à répondre aux besoins de ses parties prenantes. Pour atteindre cet objectif, le TSF a créé un cadre stratégique pour orienter l'élaboration de son plan d'activités et ses opérations annuelles. Ce cadre garantit que les procédures et les processus du TSF sont correctement alignés sur les priorités du gouvernement. Le TSF se concentrera sur trois orientations stratégiques clés au cours des prochaines années.



1. Maintenir un bassin de membres qualifiés pour rendre des décisions lors des audiences

- Le TSF continuera à travailler de concert avec le ministère des Finances et le Secrétariat des nominations afin que suffisamment de membres qualifiés soient nommés pour faire face au volume de travail prévu du Tribunal et pour satisfaire aux exigences en matière d'expertise, et que le TSF dispose des ressources humaines et techniques appropriées pour continuer à dispenser des services d'arbitrage efficaces, efficients et exempts de conflits aux secteurs réglementés relevant de la compétence de l'ARSF.
- Le TSF continuera à fournir une formation adéquate (ressources internes et externes) afin que les membres du Tribunal possèdent les compétences et l'expertise voulues pour entendre les instances du Tribunal auxquelles ils sont affectés. À cette fin, le TSF a récemment mis en place un programme de mentorat pour les personnes nouvellement nommées.

2. Mettre à jour les règles, les pratiques, les procédures et les lignes directrices du TSF au besoin

- Le TSF continuera de réviser ses règles, pratiques, procédures et lignes directrices au besoin pour tenir compte des modifications législatives et des autres changements apportés à son mandat, ainsi que pour assurer la transparence envers le public quant au déroulement de ses instances.
- Le TSF continuera d'examiner et de réviser les normes de rendement au besoin pour s'assurer que les ressources disponibles continuent de fournir des services d'arbitrage efficaces.

3. Faire face aux défis causés par la pandémie de COVID-19 pour les activités du TSF

- En avril 2020, le TSF a modifié la manière dont il tient ses audiences et entend les motions en raison des mesures de santé et de sécurité liées à la COVID-19 prises par les différents ordres de gouvernement. Le Tribunal a également activé son plan de continuité des activités et a publié sur son site Web des documents de communication en lien avec la pandémie. Pour s'assurer de continuer à remplir toutes ses fonctions essentielles, le Tribunal a élaboré les deux instructions relatives à la pratique suivantes et les a achevées à la lumière des commentaires reçus lors d'une consultation publique de 30 jours qui a eu lieu en octobre 2020 :
 1. **Instruction relative à la pratique pour les audiences électroniques** : instruction qui fournit aux parties un cadre pour les motions et les audiences qui seront tenues par voie électronique (par téléphone ou par Microsoft Teams). Cette instruction ne se limite pas aux circonstances liées à COVID-19 et s'applique à toute partie d'une instance devant être tenue par voie électronique.
 2. **Instruction relative à la pratique pour les audiences discrétionnaires en personne** : instruction spécifique à la COVID-19 qui fournit aux parties un cadre pour demander une ordonnance du Tribunal afin de permettre une motion ou une audience en

personne pendant la crise provoquée par la COVID-19, en mettant l'accent sur les conditions de santé et de sécurité publiques.

- Étant donné la nature évolutive de la crise causée par la COVID-19, le Tribunal surveillera les lignes directrices du gouvernement en matière de santé et de sécurité publiques, en évaluera l'impact sur les fonctions du Tribunal et la prestation de services, et ajoutera de nouvelles mesures ou révisera les mesures existantes pour s'assurer de continuer à remplir son mandat et à répondre aux besoins de ceux qui ont recours à ses services.

6.0 RESSOURCES HUMAINES ET SOUTIEN ADMINISTRATIF

Une planification efficace du capital humain pour le TSF exige une bonne compréhension des priorités stratégiques et des nouveaux défis en matière de main-d'œuvre. Le TSF veille à ce que ses pratiques relatives au personnel soient conformes à la vision, à la mission et à la stratégie globales du gouvernement. Il a recours à la planification des ressources humaines pour l'embauche, la formation et la gestion de ses effectifs dans les limites de son budget.

La Loi sur le TSF exige que le TSF compte un minimum de neuf membres. Si le nombre de membres baisse à moins de neuf, le TSF ne sera pas réputé constitué régulièrement au bout de 90 jours et perdra sa compétence jusqu'à ce que le seuil minimum de membres soit rétabli grâce à des nominations. Le Tribunal compte actuellement un total de 13 membres à temps partiel, dont le président et un vice-président. Le tableau suivant fournit des détails sur les membres actuels du Tribunal et leur mandat respectif.

Tableau 6.1: Membres actuels du Tribunal et leur mandat

	Nom	Titre	Durée du mandat
1.	Ian McSweeney	Président	11 mars 2015 – 13 septembre 2021
2.	Bethune Whiston	Vice-président	17 décembre 2013 – 23 septembre 2022
3.	Paul Farley	Membre	5 janvier 2015 – 12 mars 2022
4.	Anthony Fredericks	Membre	11 avril 2018 – 10 avril 2022
5.	Caroline Hunt	Membre	8 février 2018 – 7 février 2022
6.	Audrey Mak	Membre	2 novembre 2016 – 1 ^{er} novembre 2021
7.	Christopher Portner	Membre	17 août 2017 – 12 septembre 2022
8.	Mohammad Faisal Siddiqi	Membre	1 ^{er} mars 2017 – 21 mars 2021
9.	Jill Wagman	Membre	17 décembre 2013 – 17 décembre 2021
10.	Ed Skwarek	Membre	18 mai 2020 – 18 mai 2022
11.	Nicolas Savona	Membre	18 mars 2020 – 18 mars 2022
12.	Carlo Spadafora	Membre	16 avril 2020 – 15 avril 2022
13.	Cyndee Todgham-Cherniak	Membre	7 mai 2020 – 6 mai 2022

Tous les membres du Tribunal sont nommés par le conseil des ministres par décret. Le président et le vice-président sont responsables de la gouvernance de l'organisme et des relations avec le ministère des Finances. Ce ministère continuera de fournir au TSF du personnel de soutien équivalant à deux postes à temps plein, qui sont des employés du ministère. Il s'agit d'un greffier et d'un greffier adjoint.

Tableau 6.2 : Équivalents temps plein estimés fournis au Tribunal par le ministère

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Équivalents temps plein	2	2	2

Le ministère des Finances continuera également à fournir au TSF un espace de travail, des ressources informatiques et d'autres soutiens administratifs et organisationnels.

7.0 RAPPORT FINANCIER

Revenus

Le budget du TSF est financé par un pouvoir de dépenser provisoire accordé par le gouvernement, jusqu'à ce que ses coûts soient entièrement recouverts auprès des secteurs réglementés par le truchement d'une évaluation annuelle réalisée par l'ARSF.

Charges

Les charges et les dépenses du TSF sont imputées au programme du Tribunal des services financiers du ministère des Finances et sont entièrement recouvrées auprès des secteurs réglementés par le truchement de l'ARSF. Le pouvoir de dépenser du TSF est financé par des paiements provisoires sur le Trésor, autorisés en vertu de l'article 15.1 de la *Loi sur l'administration financière*, qui doivent être entièrement recouverts auprès de l'ARSF au cours de chaque exercice.

Tableau 7. 1: Coûts estimés (en milliers de dollars) du soutien du Tribunal

Genre de charges	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Salaires et traitements	171,4	173,1	174,9
Avantages sociaux des employés	22,3	22,5	22,7
Services	552,6	514,9	488,4
Transports et communications	12,3	11,3	11,3
Fournitures et équipement	1,7	1,7	1,7
Total	760,30	723,50	699,00

Les charges estimées pour 2021-2022 devraient correspondre à la première année de fonctionnement non transitoire, avant l'impact de la COVID-19. En 2020-2021, en raison de la pandémie de COVID-19, il

s'est tenu considérablement moins d'audiences que ce qui était prévu; les paiements d'indemnités quotidiennes aux membres du TSF ont donc été beaucoup plus faibles que selon les prévisions. Le ministère prévoit que ce coût augmentera de façon significative au cours des prochaines années, pour retourner à des niveaux historiques, ou plus élevés que les niveaux historiques, à mesure que le TSF augmentera le nombre d'audiences pour résorber tout arriéré potentiel.

8.0 MESURE DE RENDEMENT ET CIBLES

Conformément à la directive sur les services de la FPO, le TSF a des normes de service pour répondre aux exigences de la directive, comme le montre le tableau ci-dessous. Pour une liste complète des résultats obtenus quant aux normes de service du TSF, veuillez consulter la page Web sur les normes de service du TSF à <https://www.fstontario.ca/fr/index.html>.

Tableau 8.1 : Mesure de rendement et cibles

	Mesure de rendement	Cible
1.	% de cas où le Tribunal envoie l'accusé de réception dans un délai de 5 jours civils	100 %
2.	% de cas où une date de conférence préalable à une audience est fixée dans les 35 jours civils suivant le dépôt d'une demande d'audience ou d'un avis d'appel dûment rempli	90 %
3.	% de cas où le Tribunal a rendu une décision dans un délai de 90 jours civils à compter du dernier jour de l'audience	90 %

Remarque : Les cibles de rendement sont les mêmes pour les trois prochaines années.

L'objectif à long terme du TSF est que ses décisions permettent de clarifier l'application des exigences liées aux services financiers, aux régimes de retraite, à la délivrance de permis et à la réglementation des pratiques commerciales, ce qui se traduira par une plus grande confiance dans les secteurs des services financiers et dans le processus d'arbitrage indépendant. Le TSF a élaboré des [Règles de pratique et de procédure](#) pour les audiences devant le Tribunal, un Guide des procédures réglementaires, des instructions relatives à la pratique et des lignes directrices sur les conflits d'intérêts, qui sont régulièrement révisés et affichés sur son site Web. En outre, le TSF dispose d'un certain nombre de politiques internes liées aux pratiques exemplaires de gouvernance, à l'accès du public aux dossiers d'arbitrage et à son processus décisionnel.