

Tribunal des services financiers
Rapport annuel 2024-2025

Table des matières

1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT.....	3
2.0 APERÇU DU TRIBUNAL.....	4
2.1 Mandat.....	4
2.2 Énoncé de mission	4
2.3 Vision	5
3.0 PRINCIPALES ACTIVITÉS ET INITIATIVES	5
3.1 Nominations au Tribunal	7
3.2 Recrutement – Greffière intérimaire, greffière adjointe et coordonnatrice administrative.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 <i>Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux</i>	8
3.4 Intelligence artificielle.....	8
4.0 NORMES DE SERVICE DU TRIBUNAL	9
5.0 SOMMAIRE FINANCIER	10

1.0 Message du président

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel 2024-2025 du Tribunal des services financiers (le « Tribunal »). Le présent rapport contient des renseignements sur nos activités et réalisations principales au cours de l'année.

En 2024-2025, le Tribunal a examiné et renouvelé ses documents exigés en vertu de la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux* et y a apporté des mises à jour afin d'assurer la conformité aux normes d'accessibilité, au code de conduite, aux règles d'éthique et aux normes de service. Ces politiques mises à jour ont été publiées en français et en anglais sur le site Web du Tribunal. Nous avons également amélioré notre administration interne grâce à l'adoption de plusieurs nouvelles politiques et normes de service conçues pour améliorer la rapidité et la cohérence des réponses fournies aux parties prenantes, ainsi que l'organisation des réunions trimestrielles du Tribunal.

Les membres du Tribunal et son personnel ont poursuivi pendant tout l'exercice leurs activités liées aux audiences ou aux conférences préalables aux audiences. En 2024-2025, le nombre d'affaires dont nous avons été saisis a augmenté, passant de 50 au cours de l'exercice précédent à 58.

Pour être en mesure de traiter toutes les affaires dont il est saisi et continuer à rendre des services décisionnels efficaces, le Tribunal prévoit le renouvellement des mandats de tous ses membres actuels, à l'exception de deux, d'ici la fin de l'année civile 2025, et s'emploie à recruter de trois à cinq nouveaux membres.

Comme vous le constaterez dans le présent rapport, je l'espère, nous avons accompli beaucoup de choses dans la dernière année, mais nous sommes déterminés à continuer à nous améliorer. Les résultats que nous avons obtenus n'auraient pas été possibles sans l'engagement et le dévouement de nos gens. Je tiens à remercier sincèrement mes collègues du Tribunal, du Greffe et du ministère des Finances, qui ont travaillé sans relâche durant l'exercice pour favoriser la réussite de notre organisation.

J'ai bon espoir que ces réussites se poursuivront durant le reste de l'exercice, et que nous continuerons de réaliser des progrès en 2025-2026.



Ian McSweeney
Président

2.0 Aperçu du Tribunal

Constitué en vertu de la *Loi de 2017 sur le Tribunal des services financiers* (la Loi), le Tribunal est un organisme décisionnel spécialisé et indépendant. Il tient des audiences et entend certains appels sur des questions disciplinaires et réglementaires en vertu des lois régissant les secteurs réglementés par l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF), dont 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 de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions;*
- *Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie;*
- *Loi sur les services hospitaliers et médicaux prépayés;*
- *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances*

Le Tribunal a la compétence exclusive d'exercer les pouvoirs que lui confèrent les lois et pour trancher toutes les questions de fait ou de droit soulevées au cours de ses audiences. Il a aussi l'autorité d'établir ses propres règlements sur les pratiques et procédures, y compris l'octroi des dépens.

En tant qu'organisme d'arbitrage administratif doté de pouvoirs semblables à ceux d'une cour, le Tribunal offre un moyen relativement rapide et rentable de demander des audiences et d'interjeter appel des ordonnances et des décisions réglementaires proposées.

2.1 Mandat

Le Tribunal a pour mandat de tenir des audiences et d'entendre des appels (instances) sur la délivrance de permis, les pratiques du marché et d'autres questions soulevées conformément aux lois qui régissent les secteurs de l'industrie des services financiers réglementés par l'ARSF, à la *Loi sur l'exercice des compétences légales* et aux règles de pratique et de procédure et instructions de pratique du Tribunal.

2.2 Mission

Le Tribunal fournit des services d'arbitrage à la population ontarienne de façon autonome, équitable, efficace et efficiente qui favorise la confiance du public envers les secteurs réglementés par l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers et qui protège l'intérêt public conformément aux pouvoirs que lui confère la Loi. Pour ce faire, le Tribunal met à profit son expertise, fait preuve d'intégrité et d'excellence, et s'assure d'être accessible, responsable et réceptif.

2.3 Vision

Le Tribunal s'efforce de favoriser la diversité, l'inclusion et le sentiment d'appartenance parmi son personnel et de fournir des services en faisant preuve de compassion et de respect. Nous sommes constamment à l'affût d'occasions de collaborer, d'innover et d'améliorer nos services.

3.0 Principales activités et initiatives

Au cours de l'exercice 2024-2025, le Tribunal a continué d'exercer le rôle de tribunal indépendant en ce qui a trait aux activités d'application de la réglementation menées par le directeur général de l'ARSF en vertu de la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers*.

Le Tribunal continue de tenir ses audiences en personne et sous forme hybride (combinaison d'audiences électroniques et en personne) selon les circonstances. D'ici la fin de l'année civile 2025, conformément à l'orientation stratégique n° 1 énoncée dans le Plan d'activités annuel de 2025-2028, le Tribunal prévoit le renouvellement des mandats de tous ses membres actuels, à l'exception de deux, et s'emploie à recruter de trois à cinq nouveaux membres afin d'accroître sa capacité à maintenir un bassin diversifié d'arbitres qualifiés.

Dans la foulée de son engagement de moderniser ses activités, conformément à l'orientation stratégique n° 3 de son plan d'activités annuel de 2025-2028, le Tribunal a recruté trois personnes pour doter le bureau du Tribunal en personnel. Conformément à la section 3.2 ci-après, en plus de la greffière et de la greffière adjointe, une coordonnatrice administrative a été ajoutée afin d'aider à coordonner les audiences et à traiter les documents nécessaires de façon plus efficace.

En ce qui a trait à ses activités de base, le Tribunal demeure résolu à assurer l'impartialité de son processus d'audience et à trancher les affaires dont il est saisi de façon transparente et équitable et en temps opportun. Plus précisément, le Tribunal a été saisi de 58 nouvelles affaires en 2024-2025, comparativement à 50 en 2023-2024. Par ailleurs, il y avait 14 dossiers en instance à la fin de l'exercice, comparativement à 48 à la fin de l'exercice 2023-2024. Le Tribunal a réglé 48 dossiers relevant de différents secteurs réglementés par l'ARSF, une hausse comparativement à 34 dossiers en 2023-2024.

En 2024-2025, le Tribunal a consacré 172 jours à des conférences préparatoires, à des audiences et à des motions, comparativement à 115 jours en 2023-2024. Le tableau 3.0 résume les activités du Tribunal en 2024-2025.

Tableau 3.0 : Activités du Tribunal en 2024-2025

Activité	Questions relatives aux régimes de retraite	Questions relatives aux prêts hypothécaires	Questions relatives à l'assurance	Questions relatives aux <i>credit unions</i>	Questions relatives aux prestataires de services	Total 2024-2025	Total 2023-2024	Total 2022-2023
Affaires en instance au début de l'exercice	0	25	18	0	0	43	28	28
Nouvelles affaires	3	39	15	0	1	58	50	25
Affaires réglées	2	32	14	0	0	48	34	25
Affaires en instance à la fin de l'exercice	0	7	7	0	0	14	43	28
Jours d'audience orale	0	9	13	0	0	22	29	21
Audience écrite	0	0	0	0	0	0	0	1
Jours pour d'autres activités, dont les conférences préparatoires, les conférences de règlement et les motions	0	95	53	0	2	150	86	83
Nombre total des jours consacrés aux audiences (orales et écrites) et aux autres activités	0	104	66	0	2	172	115	105

Remarques :

1. Ce tableau ne tient pas compte des réunions trimestrielles du Tribunal ni des jours consacrés à la délibération ou à la rédaction de décisions.
2. Le nombre total de jours travaillés par l'ensemble des membres du Tribunal pour la période s'élève à environ 754.

3. *Les chiffres peuvent rendre compte de l'activité liée à des dossiers ouverts avant l'exercice 2024-2025.*
4. *Les audiences écrites peuvent porter sur des questions de difficultés financières, des motions, des demandes de dépens ou des demandes d'examen d'une décision.*

3.1 Nominations au Tribunal

Les nominations au TSF sont effectuées conformément à la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux* et aux lignes directrices établies par le [Secrétariat des nominations](#) de l'Ontario.

Tel qu'indiqué ci-dessus, d'ici la fin de l'année civile 2025, dans le cadre de l'orientation stratégique n° 1 énoncée dans le Plan d'activités 2025-2028, le Tribunal prévoit le renouvellement des mandats de tous ses membres actuels, à l'exception de deux, et s'emploie à recruter de trois à cinq nouveaux membres afin d'accroître sa capacité à maintenir un bassin diversifié d'arbitres qualifiés.

Les nouveaux membres aideront le Tribunal à s'acquitter de sa charge de travail et permettront d'atténuer l'effet des membres qui nous quittent. Dans la mesure du possible, le Tribunal recrute des membres en fonction de leur expérience et de leur expertise dans les secteurs réglementés. Cette approche vise à s'assurer que le Tribunal dispose des connaissances techniques et des ressources nécessaires pour offrir des services décisionnels aux secteurs réglementés relevant de la compétence de l'ARSF.

La rémunération déclarée pour chaque membre du Tribunal (à l'exclusion du personnel) correspond aux sommes versées au cours de l'exercice de l'organisme, du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025. Ces montants sont présentés au tableau 3.1 ci-dessous. La rémunération de chaque membre est déterminée selon les délais de traitement des paiements suivant la réception, par la greffière, des rapports de chaque membre sur les indemnités quotidiennes reçues. Le moment de la réception des rapports et les délais de traitement des paiements peuvent avoir un effet sur le montant de la rémunération déclarée pour l'exercice.

Tableau 3.1: Membres du Tribunal en 2024-2025

Nom	Titre	Mandat	Rémunération
Ian McSweeney	Président	Du 11 mars 2015 au 12 septembre 2025	107 950,00 \$
Paul Farley	Vice-président	Du 18 novembre 2021 au 17 décembre 2025	33 875,00 \$
Bethune Whiston	Vice-présidente	Du 17 décembre 2013 au 23 septembre 2026	30 000,00 \$

Martin Guest	Membre	Du 2 décembre 2021 au 1 ^{er} décembre 2026	30 916,00 \$
Ruth Wahl	Membre	Du 2 décembre 2021 au 1 ^{er} décembre 2026	13 924,00 \$
Caroline Hunt	Membre	Du 8 février 2018 au 7 février 2026	944,00 \$
Allan Shapira	Membre	Du 2 mars 2023 au 1 ^{er} mars 2027	2 360,00 \$
Nicholas Savona	Membre	Du 18 mars 2020 au 17 mars 2025	4 484,00 \$
Edward Skwarek	Membre	Du 18 mars 2020 au 17 mars 2027	0,00 \$
Jane Waechter	Membre	Du 23 mars 2023 au 22 mars 2027	17 464,00 \$
Anthony Fredericks	Membre	Du 11 avril 2018 au 11 avril 2027	472,00 \$
Christopher Portner	Membre	Du 17 août 2017 au 12 septembre 2025	39 624,40 \$
Mohammad Faisal Siddiqi	Membre	Du 1 ^{er} mars 2017 au 20 mars 2026	944,00 \$
Garnet Fenn	Membre	Du 11 janvier 2024 au 10 janvier 2026	9 086,00 \$

3.2 Greffière intérimaire, greffière adjointe et coordonnatrice administrative

Pour répondre aux besoins administratifs du Tribunal, nous avons doté les postes de greffière et de greffière adjointe. De plus, un nouveau poste de coordonnatrice administrative a été créé pour aborder les contraintes en matière de ressources au sein des opérations du Tribunal.

La nouvelle coordonnatrice administrative nous a permis de rationaliser les processus en nous aidant à traiter les nouvelles demandes et en accomplissant les tâches administratives courantes. Grâce à cette capacité accrue, la greffière a pu répondre aux exigences relatives à un grand nombre de dossiers complexes et de jours d'audience, tout en offrant un soutien additionnel aux membres du Tribunal. La greffière adjointe a également vu sa capacité augmenter pour faire face à la hausse du volume des dossiers courants et appuyer la greffière. Avec l'augmentation des effectifs, le Tribunal a pu tenir sensiblement plus de jours d'activités (conférences préparatoires, conférences de règlement et motions) et résoudre nombre de défis antérieurs liés à la planification des instances. Grâce aux rôles et responsabilités bien définis, le Tribunal pourra continuer à accroître sa productivité, à moderniser ses façons de faire et à s'acquitter de l'ensemble de ses responsabilités essentielles.

3.3 Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux

Au cours de l'exercice 2024-2025, le Tribunal a examiné et mis à jour les documents exigés par la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux*. Le Tribunal exerce ses fonctions décisionnelles en toute indépendance; la Loi vise toutefois à maintenir des normes afin que les tribunaux décisionnels servent le public de façon efficace et équitable. Les documents visés par la Loi doivent être revus tous les trois ans, et des mises à jour sont effectuées pour assurer la transparence, la responsabilité et l'efficacité des tribunaux décisionnels dans l'exécution de leurs opérations.

Sur les neuf documents exigés par la Loi, sept ont été mis à jour et publiés sur le site Web du Tribunal :

- Le mandat et la mission
- Les normes de service et le traitement des plaintes
- Les descriptions de poste et la qualification
- L'accessibilité et les mesures d'adaptation
- La Politique en matière de consultation
- Plan d'éthique
- Code de conduite

3.4 Intelligence artificielle

Le Tribunal n'a pas utilisé l'intelligence artificielle (IA) dans le cadre de ses activités durant l'exercice 2024-2025. Si le besoin se présentait à l'avenir, le Tribunal appliquerait les procédures appropriées, selon les cas d'utilisation, conformément à la Directive sur l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle.

4.0 FST Normes de service du Tribunal

Conformément à la Directive sur les services de la FPO (la Directive), le Tribunal a élaboré des normes de service pour satisfaire aux exigences obligatoires de la Directive afin :

- d'établir des normes de service propres aux programmes pour les services offerts et de les communiquer aux clients;
- d'évaluer et de faire le suivi de la qualité du service fourni;
- de communiquer avec les clients concernant la qualité réelle du service fourni.

La Directive énonce et renforce la nécessité d'établir des normes de service, des processus et des pratiques, des rôles et des responsabilités pour livrer des services accessibles et de qualité aux clients. Au cours de l'exercice 2024-2025, le Tribunal a continué à mettre l'accent sur le respect de ses engagements et sur la prestation de services aux membres du public. Le tableau 4.0 résume les résultats du Tribunal relativement à ses normes pour l'exercice 2024-2025.

Tableau 4.0 : Normes de service du Tribunal en 2024-2025

Mesure de rendement	N ^{bre} de dossiers ou de décisions	N ^{bre} prévu de dossier ¹	N ^{bre} de dossiers respectant la norme	% visé	Norme de service atteinte
Pour 100 % des dossiers, le Tribunal envoie l'accusé de réception dans les 5 jours civils.	58	58	58	100 %	100 %
Pour 90 % des dossiers, la date de la conférence préparatoire est fixée dans les 35 jours civils suivant le dépôt d'une demande d'audience ou d'un avis d'appel dûment remplis, sauf ordonnance contraire du président ou de la présidente du comité d'audience ou d'appel. La greffière peut fixer la première date de conférence préparatoire afin de respecter cette norme si une partie ne répond pas ou refuse de convenir d'une date.	58	52	52	90 %	90 %
Pour 90 % des dossiers, le Tribunal a rendu une décision dans les 90 jours civils suivant la dernière journée d'audience.	12	11	11	90 %	92 %

L'excellence du service est une priorité pour le Tribunal et souligne son engagement à fournir des décisions justes, efficaces et en temps opportun. Bien que le Tribunal s'emploie à respecter toutes ses normes de service, notamment l'envoi d'un accusé de réception dans un délai de cinq jours civils, des renseignements manquants dans les demandes d'audience et l'accessibilité des ressources nuisent parfois à sa capacité de le faire. Dorénavant, le Tribunal accordera la priorité aux accusés de réception, et cherchera à repérer les renseignements manquants le plus rapidement possible après avoir reçu une demande d'audience.

Nous avons également amélioré notre gestion interne en mettant en œuvre un certain nombre de nouvelles politiques et normes de service visant à assurer l'envoi aux parties prenantes de réponses plus rapides et cohérentes et à améliorer l'organisation des réunions trimestrielles du Tribunal.

5.0 Sommaire financier

Le budget du Tribunal est financé au moyen d'une autorisation provisoire de dépenser du gouvernement jusqu'à ce que ses coûts soient entièrement recouvrés des secteurs réglementés par l'intermédiaire d'une évaluation annuelle réalisée par l'ARSF. Les dépenses du Tribunal sont imputées au programme du Tribunal des services financiers du ministère des Finances et entièrement recouvrées auprès des secteurs réglementés par l'intermédiaire de l'ARSF. 10

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 recouvrés auprès de l'ARSF au cours de chaque exercice. Le tableau 5.0 ci-dessous fournit un aperçu des produits et des dépenses du Tribunal.

Tableau 5.0 : Revenus du Tribunal en 2024-2025

Poste	2024-2025	2023-2024
Recouvrement auprès des secteurs	617 973,07 \$	690 677,38 \$
Total des produits	617 973,07 \$	690 677,38 \$

Tableau 5.1 : Dépenses du Tribunal en 2024-2025

Poste	2024-2025	2023-2024
Salaires et traitements	158 471,33 \$	127 261,30 \$
Avantages sociaux des employés	17 637,35 \$	18 327,20 \$
Transport et communications	1 773,71 \$	3 562,60 \$
Services	439 150,65 \$	540 810,60 \$
Fournitures et matériel	940,03 \$	715,68 \$
Total des dépenses	617 973,07 \$	690 677,38 \$

Remarque :

- 1. En vertu du paragraphe 15 (1) de la Loi de 2017 sur le TSF, le lieutenant-gouverneur en conseil peut évaluer l'ARSF en ce qui concerne toutes les dépenses que le Tribunal et le ministère des Finances ont engagées en vertu de la Loi sur le TSF ou de toute autre loi qui confère ou attribue des pouvoirs au Tribunal. Cette évaluation est effectuée conformément au décret 115/2020 et au Règl. de l'Ont. 144/19.*

En 2024-2025, le Tribunal a déclaré des revenus et dépenses de 617 973,07 \$, comparativement à 690 677,38 \$ à l'exercice précédent. Les dépenses sont inférieures à celles de 2023-2024 principalement parce que les coûts liés à la formation et au perfectionnement des membres, ainsi que d'autres dépenses, se sont révélés moins élevés que prévu.