

# Tribunal des services financiers

Plan d'activités annuel  
de 2026-2027 à 2028-2029

## TABLE DES MATIÈRES

---

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| 1.0 MESSAGE FROM THE CHAIR.....                                     | 3  |
| 2.0 OVERVIEW OF THE FST .....                                       | 4  |
| 3.0 LEGISLATIVE MANDATE, VISION AND MISSION STATEMENT .....         | 4  |
| 4.0 FST FUNCTIONS .....                                             | 5  |
| 5.0 STRATEGIC DIRECTION AND INITIATIVES .....                       | 6  |
| 6.0 HUMAN RESOURCES AND ADMINISTRATIVE SUPPORT .....                | 8  |
| 7.0 FINANCIAL REPORTING .....                                       | 9  |
| 8.0 ARTIFICIAL INTELLIGENCE USE CASES .....                         | 10 |
| 9.0 RISK IDENTIFICATION, ASSESSMENT AND MITIGATION STRATEGIES ..... | 11 |
| 10.0 PERFORMANCE MEASURES AND TARGETS .....                         | 13 |

## 1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT

---

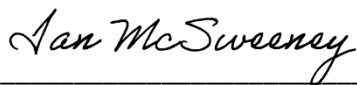
Je suis heureux de présenter le Plan d'activités annuel de 2026-2027 à 2028-2029 (le « Plan ») du Tribunal des services financiers (le « Tribunal »). Ce plan donne un aperçu des activités et des priorités du Tribunal au cours des années à venir. En plus de mettre en lumière les fonctions fondamentales du Tribunal, ainsi que ses futurs engagements et défis, il établit notre orientation stratégique et fournit une évaluation des ressources nécessaires pour atteindre nos buts. Grâce à ce plan, nous continuons d'appuyer les priorités du gouvernement, notamment en accroissant la confiance du public envers la réglementation des services financiers et en soutenant l'arbitrage indépendant.

Le Tribunal continue d'accorder la priorité à l'accessibilité et à la modernisation de ses activités. Grâce à notre modèle d'audiences hybrides, nous offrons aux parties la possibilité de participer en personne ou à distance, ce qui favorise une participation efficace tout répondant à la diversité des besoins. Nous révisons constamment nos lignes directrices internes ainsi que nos règles publiques, nos directives de pratique, nos procédures et nos formulaires, afin d'en assurer en continu la conformité à nos normes de service et à la législation en vigueur.

Le Tribunal est résolu à respecter ses engagements prescrits par la loi et à faire preuve d'excellence dans la tenue de ses audiences, à rédiger des décisions de qualité et à maintenir des normes élevées en ce qui a trait à la prestation des services au public. Ses membres et son personnel continueront de travailler de concert pour concrétiser les orientations stratégiques décrites dans le 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 au Tribunal en tant qu'organisme d'arbitrage indépendant.

Veuillez agréer mes salutations distinguées,



---

**Ian McSweeney**

Président

## 2.0 VUE D'ENSEMBLE DU TRIBUNAL

---

Le Tribunal est un organisme décisionnel indépendant et spécialisé qui, à la demande des personnes concernées, entend des appels et tient des audiences sur des décisions rendues par le directeur général de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF). Les instances devant le Tribunal se tiennent à la demande des personnes visées par les décisions prises ou proposées. Ces décisions ont trait à des questions touchant les pratiques de l'industrie, la délivrance de permis ou les régimes de retraite découlant des secteurs réglementés par l'ARSF. Le Tribunal est entièrement financé par l'industrie au moyen de droits prélevés auprès des secteurs réglementés.

Le Tribunal est un tribunal décisionnel prescrit en vertu de l'annexe 1 du Règlement de l'Ontario 126/10 pris en application de la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux*. Bien que le Tribunal soit un organisme juridictionnel administratif investi de pouvoirs semblables à ceux d'un tribunal, il n'est pas une cour de justice. Les membres du Tribunal sont des arbitres (et non des juges) et sont regroupés en formations d'un ou de trois membres en fonction des procédures dont ils sont saisis. Un comité rend des décisions fondées sur les éléments de preuve et les observations présentés par les parties au cours de l'instance.

Le Tribunal est habilité à tenir des audiences et à rendre une décision quant aux appels en vertu de la *Loi de 2017 sur le Tribunal des services financiers* (la « Loi sur le Tribunal ») et 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 2020 sur les caisses populaires et les credit unions;*
- *Loi sur les services hospitaliers et médicaux prépayés;*
- *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances.*

## 3.0 MANDAT CONFÉRÉ PAR LA LOI, VISION ET MISSION

---

### **Mandat conféré par la loi**

Tel que précisé plus haut, le Tribunal est un organisme décisionnel indépendant et spécialisé qui a été établi en vertu de la Loi sur le Tribunal et qui a pour mandat de tenir des audiences et des appels sur la délivrance de permis, les pratiques de l'industrie et d'autres questions découlant des lois qui régissent les secteurs des services financiers réglementés par l'ARSF, de la *Loi sur l'exercice des compétences légales* et des règles et instructions relatives à la pratique du Tribunal, et conformément à celles-ci.

### **Énoncé de vision**

Le Tribunal aspire à encourager la diversité, l'inclusion et le sentiment d'appartenance au sein de son équipe, et à fournir ses services avec respect et compassion. Nous sommes constamment à l'affût d'occasions de collaborer, d'innover et d'améliorer nos services.

### **Énoncé de mission**

Le Tribunal fournit des services d'arbitrage aux citoyens de l'Ontario d'une manière autonome, équitable, efficace et efficiente qui favorise la confiance du public envers les secteurs réglementés par l'ARSF 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.

## **4.0 FONCTIONS DU TRIBUNAL**

---

Le Tribunal 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 membres du Tribunal avec l'aide administrative du greffier du Tribunal et du greffier adjoint. Cette fonction consiste notamment à tenir des audiences et des conférences préparatoires aux audiences, à entendre des motions, à prendre des décisions et à les justifier par écrit. Anciennement, le Tribunal tenait ses audiences en personne ou par écrit, conformément à ses règles et à la *Loi sur l'exercice des compétences légales*. À titre de tribunal moderne s'étant engagé à offrir des services de grande qualité qui répondent aux besoins de la population ontarienne, le Tribunal offre des audiences en personne, à distance et hybrides, ainsi que des audiences par écrit au besoin.

En vertu des normes de service publiées par le Tribunal, les membres du Tribunal sont généralement 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 Tribunal a été en mesure de dépasser cette norme pour la plupart des instances.

- 2. Administrer les instances** – Cette fonction est principalement assumée par le personnel du Tribunal avec l’aide du président du Tribunal ou du président de 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 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 Tribunal, 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 l’intermédiaire 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 par l’intermédiaire du site Web du Tribunal pour obtenir plus d’information.

## 5.0 ORIENTATION STRATÉGIQUE ET INITIATIVES

---

Le Tribunal est déterminé à s’améliorer constamment de façon à répondre aux besoins de ses parties prenantes. Pour atteindre cet objectif, le Tribunal a créé un cadre stratégique pour orienter l’élaboration du présent plan et ses activités annuelles. Le cadre des procédures et processus du Tribunal est conforme aux priorités du gouvernement. Le Tribunal se concentrera sur trois orientations stratégiques clés au cours des trois prochains exercices.



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

- Le Tribunal continuera à travailler de concert avec le ministère des Finances et le Secrétariat des nominations afin de veiller à ce que suffisamment de membres qualifiés soient nommés pour répondre au volume de travail prévu et aux exigences en matière d'expertise.
- Le Tribunal s'assurera également de disposer de ressources humaines et techniques appropriées pour continuer à dispenser des services d'arbitrage efficaces et efficients aux secteurs réglementés relevant de la compétence de l'ARSF.
- Le Tribunal continuera d'annoncer les offres d'emploi sur le site du Secrétariat des nominations afin d'assurer des chances égales à tous les candidats et candidates et de recruter et de maintenir en poste un bassin de membres qualifiés.
- Le Tribunal continuera à fournir une formation adéquate (interne et externe) afin de veiller à ce que ses membres possèdent les compétences et l'expertise voulues pour entendre les instances auxquelles ils sont affectés. À cette fin, le Tribunal conservera son programme de mentorat pour les personnes nouvellement nommées.

### **2. Continuer de mettre à jour les règles, pratiques, procédures et lignes directrices du Tribunal :**

- Le Tribunal continuera de réviser ses règles, pratiques, procédures et lignes directrices, selon les besoins, pour tenir compte des modifications législatives et des autres changements apportés à son mandat, ainsi que pour assurer la transparence du déroulement de ses instances.
- Le Tribunal 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. Adopter une approche de fonctionnement moderne et efficace :**

- Le Tribunal continue de moderniser ses activités tout en maintenant des normes de service de qualité en veillant à ce qui suit :
  1. Le Tribunal offre des audiences en format électronique, en personne et hybride.
  2. Le Tribunal continue d'encourager le dépôt électronique des demandes et des documents.
  3. Le système de gestion des cas soutient les activités quotidiennes du bureau du greffier.
  4. Le site Web du Tribunal soutient sa capacité à exécuter son mandat.

Le Tribunal tient des audiences en personne, à distance et hybrides lorsque les circonstances l'exigent, ce qui lui permet de remplir son mandat et de satisfaire aux besoins des intervenants.

L'objectif à long terme du Tribunal est que ses décisions forment une jurisprudence qui permettra 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 de l'industrie, ce qui se traduira par une plus grande confiance envers les secteurs des services financiers et le processus d'arbitrage indépendant.

Le Tribunal a élaboré des Règles de pratique et de procédure pour les causes qu'il entend, un Guide des procédures réglementaires, des Directions de pratiques et des lignes directrices sur les conflits d'intérêts,

qui sont tous régulièrement révisés et publiés sur le site Web. En outre, le Tribunal 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.

## 6.0 RESSOURCES HUMAINES ET SOUTIEN ADMINISTRATIF

Une planification efficace du capital humain pour le Tribunal exige une bonne compréhension des priorités stratégiques et des nouveaux défis en matière de main-d'œuvre. Les pratiques du Tribunal en matière de dotation sont conformes à la vision, à la mission et à la stratégie du gouvernement. Le Tribunal 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 Tribunal exige que le Tribunal compte un minimum de neuf membres. Si le Tribunal compte moins de neuf membres, il sera indûment constitué après 90 jours. Même indûment constitué, le Tribunal peut continuer d'accepter de nouvelles audiences, mais il doit s'employer activement à rétablir sa composition afin de compter au moins le nombre minimal de membres requis. Actuellement, suite aux renouvellements de mandat et aux activités de recrutement menés en 2025, le Tribunal compte 15 membres à temps partiel, dont le président, une vice-présidente et un vice-président. Tous les membres du Tribunal sont nommés par décret par le lieutenant-gouverneur en conseil.

Le président et les vice-présidents sont responsables de la gouvernance de l'organisme et des relations avec le ministère des Finances. Le tableau suivant fournit des renseignements 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       | Du 13 septembre 2025 au 12 septembre 2027 |
| 2.  | Bethune Whiston     | Vice-présidente | Du 24 septembre 2024 au 23 septembre 2026 |
| 3.  | Martin Guest        | Vice-président  | Du 4 décembre 2025 au 1 décembre 2026     |
| 4.  | Anthony Fredericks  | Membre          | Du 11 avril 2025 au 10 avril 2027         |
| 5.  | Caroline Hunt       | Membre          | Du 8 février 2025 au 7 février 2027       |
| 6.  | Christopher Portner | Membre          | Du 13 septembre 2025 au 12 septembre 2028 |
| 7.  | Allan Shapira       | Membre          | Du 2 mars 2025 au 1 mars 2027             |
| 8.  | Ed Skwarek          | Membre          | Du 18 mars 2025 au 17 mars 2027           |
| 9.  | Ruth Wahl           | Membre          | Du 2 décembre 2023 au 1 décembre 2026     |
| 10. | Jane Waechter       | Membre          | Du 23 mars 2025 au 22 mars 2027           |
| 11. | Garnet Fenn         | Membre          | Du 11 janvier 2026 au 10 janvier 2028     |

|     |                |        |                                         |
|-----|----------------|--------|-----------------------------------------|
| 12. | Verlyn Francis | Membre | Du 17 décembre 2025 au 16 décembre 2027 |
| 13. | Emily Cole     | Membre | Du 17 décembre 2025 au 16 décembre 2027 |
| 14. | Hamish Dunlop  | Membre | Du 17 décembre 2025 au 16 décembre 2027 |
| 15. | Kathy Bush     | Membre | Du 17 décembre 2025 au 16 décembre 2027 |

\* Mis à jour le 27 décembre 2025

En 2025, le mandat de neuf membres du Tribunal arrivait à échéance. Sur ces neuf membres, huit ont été reconduits dans leurs fonctions, et un membre (un vice-président) a quitté le Tribunal pour relever de nouveaux défis. En outre, un membre dont le mandat devait expirer en 2026 a quitté le Tribunal pour se joindre à l'ARSF.

Le mandat de quatre membres du Tribunal expirera en 2026. L'un d'eux a déjà été reconduit dans ses fonctions, le 11 janvier 2026. Le Tribunal surveillera de manière proactive la durée des mandats de ses membres afin de prévenir toute vacance à venir.

Suite au recrutement récent de quatre nouveaux membres en 2025, le nombre de membres est passé de 11 à 15. Le recrutement de ces quatre candidats qualifiés devrait garantir le maintien d'une capacité et d'une expertise suffisantes au cours des prochaines années.

Le ministère des Finances fournira au Tribunal deux équivalents temps plein affectés au personnel de soutien, consistant en un greffier et un greffier adjoint pour le Greffe du Tribunal. Le Greffe joue un rôle essentiel dans la gestion des aspects administratifs du processus des audiences. Il fournit des renseignements sur les règles et procédures du Tribunal, aide à l'établissement du calendrier des audiences et veille à ce que toute la documentation nécessaire soit remplie et conservée comme il se doit. Toutefois, il n'offre pas de conseils juridiques et n'oriente pas les personnes vers des avocats. Le Greffe joue un rôle essentiel en veillant au fonctionnement harmonieux et efficace du Tribunal, et en favorisant un arbitrage juste et indépendant des causes.

Tableau 6.2 : Estimation des équivalents temps plein fournis au Tribunal par le ministère des Finances

|             | 2026-27 | 2027-28 | 2028-29 |
|-------------|---------|---------|---------|
| Équivalents | 2       | 2       | 2       |

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

## 7.0 RAPPORTS FINANCIERS

---

## Revenus

Le pouvoir de dépenser du Tribunal 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 au cours de chaque exercice.

## Charges

Les charges et les dépenses du Tribunal sont intégralement imputées au programme du Tribunal des services financiers du ministère des Finances et sont entièrement recouvrées auprès des secteurs réglementés au moyen des droits et des cotisations perçus par l'ARSF auprès des participants sectoriels.

**Tableau 7.1 : Coûts estimés (en milliers de dollars) du soutien au Tribunal**

| Type de charge                 | 2026-27       | 2027-28       | 2028-29       |
|--------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Salaires et traitements        | 263,8         | 269,2         | 274,4         |
| Avantages sociaux des employés | 33,8          | 34,6          | 35,1          |
| Services                       | 833,1         | 849,9         | 866,7         |
| Transport et communication     | 4,1           | 4,3           | 4,2           |
| Fournitures et équipement      | 2,4           | 2,6           | 2,5           |
| <b>Total</b>                   | <b>1137,0</b> | <b>1159,8</b> | <b>1183,0</b> |

Remarque : Les chiffres présentés peuvent ne pas correspondre exactement aux totaux indiqués en raison de l'arrondissement.

Les coûts estimés pour 2026-2027 devraient être légèrement plus élevés que lors de l'exercice précédent. Cette hausse s'explique en grande partie par l'augmentation des coûts de service attribuable à une charge de travail accrue prévue en 2026-2027, et à l'augmentation du taux de rémunération journalier des membres, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2025. D'autres augmentations des charges, telles que les dépenses liées au perfectionnement et à la formation des membres (0,045 million de dollars), ont contribué à cette hausse des coûts. Cinq nouveaux membres du Tribunal ont été recrutés et devront être formés. Les frais associés à la transcription des délibérations des tribunaux (0,055 million de dollars) ont également augmenté, ce qui s'explique par la hausse de la charge de travail et du nombre plus important de journées d'audience, ainsi que par le besoin accru de transcriptions d'audience en raison de la complexité des affaires portées devant le Tribunal.

Une fois encore, les coûts du Tribunal sont entièrement financés par l'industrie au moyen de droits prélevés par l'ARSF auprès des secteurs réglementés.

## **8.0 CAS D'UTILISATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE**

---

À l'heure actuelle, le Tribunal n'utilise pas l'intelligence artificielle (IA) dans ses activités, notamment dans le cadre de l'élaboration ou de la mise en œuvre de ses politiques, programmes ou services. L'IA n'est pas utilisée non plus dans les processus décisionnels qui touchent directement les personnes, comme aux fins de la détermination de l'admissibilité à des services ou à des prestations, ou dans des capacités en contact direct avec le public, comme des agents conversationnels. Par conséquent, aucune pratique de gestion du risque lié à l'IA n'a été mise en place. Il n'y a pas non plus de documents à gérer concernant l'évaluation des risques ou les contrôles proportionnels. Enfin, il n'y a pas de cas d'utilisation ou de risques liés à l'IA à déclarer au ministère responsable.

Dans l'éventualité de l'adoption future de l'IA par le Tribunal, un cadre de gouvernance de l'IA, conformément à la Directive sur l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle, serait élaboré de manière à se conformer pleinement aux principes, exigences et obligations de déclaration énoncés dans cette Directive.

## 9.0 IDENTIFICATION, ÉVALUATION ET STRATÉGIES D'ATTÉNUATION DES RISQUES

Le Tribunal exerce une gestion efficace des risques afin de mener à bien son mandat, de maintenir ses normes de service et de soutenir les priorités du gouvernement. Voici les principaux risques auxquels est confronté le Tribunal, ainsi qu'une brève description de ceux-ci, les stratégies actuelles d'atténuation et l'évaluation du niveau de risque. Ces efforts soulignent l'engagement du Tribunal en faveur d'une identification et d'une gestion proactives des risques.

| N° | Intitulé du risque                            | Description du risque                                                                                                                                                                                                  | Mesure d'atténuation existante/actuelle                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Nominations de membres et activités du Greffe | Un nombre insuffisant de membres ou des perturbations dans les fonctions du Greffe pourraient nuire à la capacité du Tribunal à exécuter son mandat et à maintenir ses normes de prestation de services.               | Le président du Tribunal travaille en collaboration avec le ministère des Finances afin de suivre les nominations et les renouvellements de mandat, et de maintenir un fichier central de candidats. Le Tribunal surveillera de manière proactive la durée des mandats de ses membres afin de prévenir toute vacance à venir. |
| 2  | Résilience opérationnelle                     | Les services pourraient être perturbés en raison d'événements tels que des pandémies, des désastres naturels, des risques systémiques ou des pannes informatiques ayant une incidence sur les audiences électroniques. | Le Tribunal a établi un plan de continuité des activités qui présente les mesures de rétablissement à prendre, telles que le report des audiences, des modalités différentes de travail et de tenue des audiences, la mise à jour des communications et la conservation des documents essentiels.                             |

|   |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Attentes des intervenants/internes | <p>Le Tribunal pourrait ne pas répondre aux attentes des intervenants en raison d'inefficacités, de retards ou de son incapacité à offrir une solution de remplacement rentable au tribunal ou à rendre des décisions en temps opportun.</p> <p>Le Tribunal pourrait ne pas répondre aux attentes internes en ce qui concerne les réunions et la charge de travail/les dossiers liés aux décrets.</p> <p>Le Tribunal pourrait ne pas conserver les connaissances institutionnelles liées aux procédures/questions de fond requises pour assurer l'uniformité opérationnelle.</p> | <p>Le ministère des Finances examine régulièrement le rendement du Tribunal, suit les normes de service chaque trimestre et, au besoin, recommande des membres en vue de leur nomination. C'est l'assurance que le Tribunal est en mesure de fournir un service rentable et de qualité à ses intervenants, tout en rendant des décisions justes et rapides.</p> <p>En 2025, le Tribunal a adopté une nouvelle politique relative aux normes de service du Tribunal qui reflète à la fois les normes de service public conformes à la directive sur les services de la FPO en ce qui concerne les instances (voir la section 10 ci-dessous) et les normes de service internes régissant les réunions du Tribunal, les rapports liés à la charge de travail et les listes de membres nommés par décret.</p> <p>Outre ses règles, ses directives de pratique, ses lignes directrices, sa législation et les décisions qu'il publie, le Tribunal met en œuvre des politiques internes portant sur un certain nombre de sujets liés à l'administration et à la conformité.</p> |
| 4 | Surveillance de l'organisme        | <p>Risque que le ministère des Finances ne remplisse pas efficacement son rôle de surveillance ou que le Tribunal ne respecte pas la législation, les politiques ou les attentes gouvernementales.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Le ministère des Finances a nommé un conseiller en politiques attitré, chargé de la surveillance et de la conformité. Des points de communication sont régulièrement organisés afin de faire le suivi en temps opportun concernant les changements de politiques, la production de rapports et la conformité. L'installation du Greffe au sein du ministère des Finances permet également d'avoir une plus grande visibilité sur les activités du Tribunal, tout en renforçant la surveillance de l'organisme.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|   |                                                              |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Lacunes au niveau des compétences au sein des membres du TSF | Les membres du Tribunal pourraient ne pas posséder les compétences, l'expérience ou les capacités linguistiques en français de traiter les dossiers dans l'ensemble des secteurs réglementés de façon efficace. | En plus de maintenir un fichier central de candidats qualifiés, le Tribunal et le ministère des Finances suivent de façon régulière les nominations, les renouvellements de mandat et la charge de travail afin de déterminer si des membres supplémentaires devraient être ajoutés pour satisfaire aux normes de prestation de services. Les membres bénéficient régulièrement, en outre, d'une formation juridique et d'une formation axée sur la technologie facultative visant à combler toute éventuelle lacune. |
| 6 | Environnement de service équitable                           | Le Tribunal pourrait ne pas satisfaire aux normes relatives à un accès équitable aux services, notamment les exigences en matière d'accessibilité et de service en langue française.                            | Le Tribunal a adopté une politique relative à l'accessibilité et aux mesures d'adaptation qui garantit le respect des exigences liées à la langue française lors des nominations, fournit un contenu bilingue et offre un site Web bilingue et accessible. Les règles, les guides et les directives de pratique du Tribunal tiennent compte des barrières auxquelles se heurtent les participants non représentés, et garantissent impartialité et équité.                                                            |
| 7 | Inefficacité des politiques et des systèmes                  | L'incapacité à gérer ou à examiner les politiques, pratiques et systèmes du Tribunal pourrait nuire à la qualité du service ou entraver l'atteinte des objectifs en matière de surveillance.                    | Le Tribunal s'engage à passer régulièrement en revue ses politiques, conformément aux buts et aux objectifs stratégiques énoncés dans son plan d'activités. Le Tribunal compte également divers points de communication avec le ministère des Finances, notamment des processus réguliers de production de rapports et des rencontres avec le président et le Greffe visant à s'assurer que les politiques, les pratiques et les systèmes du Tribunal restent à jour.                                                 |

## 10.0 MESURES ET CIBLES DE RENDEMENT

Conformément à la directive sur les services de la FPO, le Tribunal a élaboré des normes de service afin de répondre aux exigences de la directive, comme le montre le tableau ci-dessous. Les mesures et cibles

de rendement sont conçues pour s'assurer que le Tribunal demeure responsable et transparent dans ses activités, tout en établissant des critères clairs pour mesurer sa réussite. Le Tribunal vise à renforcer son efficience, son efficacité et sa réactivité auprès des intervenants en se fixant des cibles mesurables et spécifiques. Ces mesures de rendement sont conformes aux buts stratégiques du Tribunal et sont essentielles pour suivre les progrès et favoriser une amélioration continue.

Pour une liste complète des résultats relatifs aux normes de service, visitez la page Web du Tribunal sur les normes de service.

**Tableau 10.1 : Mesures de rendement et cibles**

| Mesures de rendement |                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Cible |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1.                   | Pourcentage de cas où le Tribunal envoie l'accusé de réception dans un délai de 5 jours civils                                                                                                                                                                                             | 100 % |
| 2.                   | Pourcentage 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, sauf décision contraire des parties ou sur ordonnance du président du comité d'audience ou d'appel. | 90 %  |
| 3.                   | Pourcentage 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 %  |
| 4.                   | Mise à jour du site Web – Publication de renseignements actualisés sur les instances sous 48 heures (conférences préparatoires aux audiences, audiences et décisions)                                                                                                                      | 100 % |

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