

Tribunal des services financiers
Rapport annuel 2020-2021

Table des matières

1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT	3
2.1 Mandat.....	4
2.2 Mission.....	4
2.3 Vision	5
3.0 ACTIVITÉS ET INITIATIVES PRINCIPALES	5
3.1 Nominations.....	7
3.2 Règles, pratiques, procédures et lignes directrices	8
3.3 Déménagement dans de nouveaux locaux.....	8
4 4.0 NORMES RELATIVES AUX SERVICES PUBLICS DU TRIBUNAL	8
5.0 SOMMAIRE FINANCIER	9

1.0 Message du président

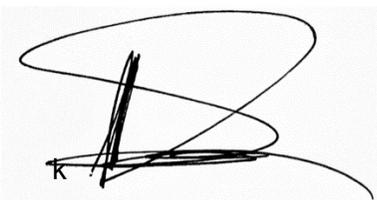
Je suis heureux de présenter le rapport annuel 2020-2021 du Tribunal des services financiers (TSF) (ci-après le Tribunal). Le présent rapport contient des renseignements sur nos activités et réalisations principales au cours de l'année.

Le Tribunal est un organisme d'arbitrage indépendant responsable de la tenue d'audiences et d'appels découlant des décisions et des projets de décisions de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF). La mission du Tribunal comprend la promotion d'un climat favorable à la confiance du public dans les secteurs réglementés et la protection de l'intérêt public conformément aux pouvoirs que lui confèrent les lois.

Durant cette année remplie de défis en raison de la pandémie de la COVID-19, le Tribunal a fait preuve d'agilité et d'adaptabilité en activant son plan de continuité des activités et en répondant rapidement aux déclarations provinciales sur la santé et la sécurité, tout en continuant à exécuter toutes ses fonctions essentielles. Des mises à jour aux Règles de pratique et de procédure pour les instances devant le Tribunal des services financiers (les Règles), y compris la publication de l'Instruction relative à la pratique d'audiences électroniques, ont soutenu la transition aux audiences virtuelles et nous ont permis de poursuivre les procédures en veillant à la santé et sécurité de nos membres, de notre personnel et du grand public.

Le Tribunal a aussi changé de bureaux en 2020-2021 et s'est installé au 25, avenue Sheppard Ouest. Ces nouveaux locaux nous permettront de tenir de nouveau des procédures en personne, ainsi que des audiences virtuelles complètes ou partielles selon les besoins et les attentes en constante évolution des participants.

Comme vous le constaterez, je l'espère, dans le présent rapport, nous en avons accompli beaucoup 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 remercie sincèrement mes collègues au Tribunal, au Bureau du greffier et au sein du ministère des Finances qui ont travaillé sans relâche cette année pour appuyer le succès de notre organisme. Je me réjouis à l'idée d'être témoin de tout ce que nous réaliserons au cours de la prochaine année.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'I. McSweeney', with a large, stylized flourish above the name.

Ian McSweeney
Président

2.0 Aperçu du Tribunal

Constitué en vertu de la *Loi sur le Tribunal des services financiers* (la Loi sur le TSF), le Tribunal est un organisme d'arbitrage spécialisé 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'ARSF, notamment :

- *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 1994 sur les caisses populaires et les credit unions;*
- *Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie;*
- *Loi sur les services hospitaliers et médicaux payés d'avance.*

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 est un organisme spécialisé d'arbitrage indépendant établi en vertu de la Loi sur le TSF et responsable de la tenue d'audiences et d'appels 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, la *Loi sur l'exercice des compétences légales* et les Règles et instructions de pratique du Tribunal.

2.2 Mission

Le Tribunal fournit des services d'arbitrage aux citoyens de l'Ontario de façon autonome, équitable, efficace et efficiente et dans la promotion d'un climat favorable à la confiance du public dans les secteurs réglementés et à la protection de l'intérêt public conformément aux pouvoirs que lui confère la Loi sur le TSF. Pour ce faire, nous mettons à profit notre expertise, nous faisons preuve d'intégrité et d'excellence, et nous nous assurons d'être accessibles, responsables et réceptifs.

2.3 Vision

Le Tribunal s'efforce de fournir des services d'arbitrage à jour en ayant recours à l'innovation et à la collaboration et en faisant preuve de compassion et de cohérence.

3.0 Activités et initiatives principales

Au cours de l'exercice 2020-2021, le Tribunal a continué de fonctionner en tant que tribunal indépendant relativement aux procédures découlant d'activités passées d'application de la réglementation par le surintendant des services financiers en vertu de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* et par la Société ontarienne d'assurance-dépôts aux termes de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*. De plus, le directeur général de l'ARSF a continué de mener des activités d'application de la réglementation en vertu de la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers*.

Étant donné les défis constants de santé et de sécurité posés par la pandémie de la COVID-19, le Tribunal a activé son plan de continuité des activités qui décrit les stratégies et mesures de rétablissement à suivre durant un incident ou une perturbation telle qu'une pandémie.

Particulièrement, le Tribunal a entrepris les mesures clés suivantes pour assurer la prestation de ses fonctions essentielles :

- À l'automne 2020, le Tribunal a mené une consultation publique de 30 jours sur deux nouvelles instructions de pratique. À la suite des consultations, le Tribunal a adopté et affiché sur son site Web une instruction discrétionnaire relative à la pratique pour les audiences en personne durant la pandémie de la COVID-19 et une instruction relative à la pratique pour les audiences par voie électronique.
- Le Tribunal a mis à jour son site Web, ses formulaires et modèles, ses lignes directrices et ses Règles pour tenir compte des modifications décrites dans les nouvelles instructions relatives à la pratique.
- Le Tribunal a ajourné toutes les audiences en personne à partir d'avril 2020 jusqu'à avis contraire et a commencé à mener les audiences et motions par écrit ou par voie électronique au moyen de Microsoft Teams, conformément à la nouvelle instruction relative à la pratique pour les audiences par voie électronique.
- Le Tribunal a offert des régimes de travail de rechange à ses employés et à ses membres en raison des restrictions continues de santé publique relatives à la COVID-19.

Par rapport à ses activités principales, le Tribunal est demeuré déterminé à fournir un processus d'audience impartial et à trancher les dossiers de façon transparente, rapide et équitable. Plus précisément, il y a eu un total de 32 nouveaux dossiers en 2020-2021, comparativement à un total de 20 nouveaux dossiers en 2019-2020. En même temps, le nombre de dossiers en instance à la fin de l'exercice a augmenté. Il y avait 38 dossiers en instance à la fin de 2020-2021, en hausse par rapport à 22 dossiers en 2019-2020. Cette légère hausse du nombre de nouveaux dossiers et de dossiers en instance à la fin de l'exercice pourrait être attribuable à l'augmentation des activités réglementaires de l'ARSF.

En 2020-2021, le Tribunal a clos 16 dossiers dans divers secteurs réglementés par l'ARSF, comparativement à 65 dossiers clos en 2019-2020. S'ajoute à cela une chute marquée du nombre total de jours d'audience devant le Tribunal qui sont passés de 142 jours en 2019-2020 à 87 jours en 2020-2021. Cette situation est attribuable à la pandémie qui a forcé le Tribunal à adapter ses processus pour le déroulement des procédures. Le tableau 3.0 ci-dessous résume les activités du Tribunal en 2020-2021.

Tableau 3.0 : Activités du Tribunal

Activité	Dossiers liés aux régimes de retraite (sauf difficultés financières)	Dossiers liés aux régimes de retraite (difficultés financières)	Dossiers liés aux courtages hypothécaires	Dossiers liés aux assurances	Dossiers liés aux credit unions	Dossiers liés aux fournisseurs de services	Total 2020-2021	Total 2019-2020	Total 2018-2019
Dossiers en instance au début de l'exercice	5	0	11	6	0	0	22	67	49
Nouveaux dossiers	8	0	12	12	0	0	32	20	87
Dossiers clos	2	0	8	6	0	0	16	65	69
Dossiers en instance à la fin de l'exercice	11	0	15	12	0	0	38	22	67
Journées d'audience orale	4	0	0	0	0	0	4	18	13
Audiences écrites	1	0	0	0	0	0	1	8	14
Autres jours d'activité – y compris : Conférences préparatoires à l'audience, conférences téléphoniques, conférences de règlement et motions	26	0	21	35	0	0	82	116	152
Nombre total des jours consacrés aux audiences (orales et écrites) et aux autres activités	31	0	21	35	0	0	87	142	179

Remarques :

1. Le tableau ne tient pas compte des réunions trimestrielles du Tribunal, des jours de délibération ou des jours consacrés à la rédaction des décisions.
2. Le nombre total de jours de participation pour l'ensemble des membres du Tribunal s'est élevé à 410 pour la période.
3. Les chiffres peuvent refléter le nombre de dossiers ouverts avant l'exercice 2020-2021.
4. Les audiences écrites peuvent se rapporter à des questions de difficultés financières, à des motions et à des demandes de dépens ou à des demandes d'examen d'une décision.

3.1 Nominations

Conformément à la Loi sur le TSF, le Tribunal doit être composé d'au moins neuf membres, dont le président et les deux vice-présidents, tous nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Les nominations au Tribunal sont faites en conformité avec les lignes directrices établies par le [Secrétariat des nominations publiques de l'Ontario](#).

En 2020-2021, un certain nombre de nouveaux membres ont été nommés au Tribunal, de concert avec le renouvellement de mandat des membres existants pour répondre aux exigences du Tribunal relatives au nombre de dossiers. Conformément à l'article 2(4) de la Loi sur le TSF, les membres sont nommés en fonction de leur expérience et de leurs connaissances expertes dans les secteurs réglementés. Cette démarche vise à veiller à ce que le Tribunal dispose des connaissances techniques et des ressources adéquates pour fournir des services d'arbitrage aux secteurs réglementés relevant de la compétence de l'ARSF. En 2020-2021, la rémunération totale (à l'exception du personnel) pour le Tribunal s'est élevée à 168 316,05 \$. Le tableau 3.1 ci-dessous fournit des renseignements sur les membres du Tribunal pendant la période visée par le rapport.

Table 3.1 : Membres du Tribunal durant l'exercice 2020–2021

Nom	Titre	Mandat (de - à)
Ian McSweeney	Président	11 mars 2015 – 12 septembre 2021
Bethune Whiston	Vice-présidente	17 décembre 2013 – 23 septembre 2022
Paul Farley	Membre	5 janvier 2015 – 11 mars 2022
Anthony Fredericks	Membre	11 avril 2018 – 10 avril 2022
Caroline Hunt	Membre	8 février 2018 – 7 février 2022
Audrey Mak	Membre	2 novembre 2016 – 1 ^{er} novembre 2021
Christopher Portner	Membre	17 août 2017 – 12 septembre 2022
Nicholas Savona	Membre	18 mars 2020 – 17 mars 2022
Mohammad Faisal Siddiqi	Membre	1 ^{er} mars 2017 – 20 mars 2023
Edward Skwarek	Membre	18 mars 2020 – 17 mars 2022
Carlo Spadafora	Membre	16 avril 2020 – 15 avril 2022
Cyndee Todgham-Cherniak	Membre	7 mai 2020 – 6 mai 2022

Jill Wagman	Membre	17 décembre 2013 – 16 décembre 2021
Rémunération totale pour l'exercice 2020-2021	168 361,05 \$	

3.2 Règles, pratiques, procédures et lignes directrices

Le Tribunal a établi ses propres Règles, instructions de pratique et lignes directrices pour guider la tenue de ses audiences. La *Loi sur l'exercice des compétences légales* et les lois habilitantes régissant les secteurs des services financiers réglementés par l'ARSF régissent également les procédures du Tribunal. Pour aider davantage les participants à l'audience, le Tribunal a également créé et affiché en ligne un Guide sur les procédures réglementaires (le Guide). Le Guide fournit des renseignements complets sur la façon dont le Tribunal préside les instances.

Pour la commodité des participants à l'audience, le calendrier des audiences, les décisions et les Règles du Tribunal sont affichés sur son site Web, de même que les biographies des membres actuels.

3.3 Déménagement dans de nouveaux locaux

En février 2021, le Tribunal est déménagé dans de nouveaux locaux situés au 25, avenue Sheppard Ouest à North York en Ontario. Le Tribunal continuera d'occuper des bureaux conjointement avec l'ARSF, tout en demeurant un organe d'arbitrage autonome.

Le regroupement des services du Tribunal et de l'ARSF sous un même toit soutient l'efficacité opérationnelle, puisque l'ARSF participe à toutes les audiences du Tribunal. Tandis que le Tribunal s'est installé dans ses nouveaux bureaux, certains travaux demeurent en cours en raison de la COVID-19 qui a retardé le déménagement, ainsi que notre capacité à terminer tous les éléments du projet. Le personnel du Tribunal continue de travailler avec le ministère des Finances et Infrastructure Ontario pour veiller à ce que les composantes restantes soient terminées rapidement.

4 4.0 Normes relatives aux services publics 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. En 2020-2021, le Tribunal a continué de mettre l'accent sur le respect de ses engagements et sur la prestation de services aux clients. Le tableau 4.0 résume le rendement du Tribunal par rapport à ses normes durant l'exercice 2020-2021 :

Tableau 4.0 : Normes de service du Tribunal durant l'exercice 2020-2021

Mesure de rendement	N° de dossiers ou de décisions	N° de dossiers ciblés	N° de dossiers respectant la norme	No de dossiers ne respectant pas la norme	Norme de service atteinte
Le Tribunal envoie l'accusé de réception dans les 5 jours civils pour 100 % des dossiers	32	32	11	21	34 %
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 pour 90 % des dossiers.	27	24	13	11	54 %
Le Tribunal a rendu une décision dans les 90 jours civils suivant la dernière journée d'audience pour 90 % des dossiers.	8	8	8	0	100 %

L'excellence du service est une priorité pour le Tribunal. Les normes de service n'ont pas été respectées les seuils de rendement du Tribunal durant l'exercice 2020-2021. Nous avons dû surmonter plusieurs défis opérationnels au cours de cette période qui étaient hors du contrôle du Tribunal. De façon précise, les ordonnances de confinement et d'urgence du gouvernement, le déménagement du Tribunal dans de nouveaux locaux et le roulement de personnel ont interrompu le déroulement normal des activités du Tribunal et nu à sa capacité à respecter les normes de service. Comme ses défis opérationnels font maintenant partie de la vie quotidienne, le Tribunal est bien placé pour satisfaire à ses normes de service en allant de l'avant.

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 recouverts 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.

L'autorisation de dépenser du Tribunal est financée 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. Le tableau 5.0 ci-dessous fournit un aperçu des produits et des dépenses du Tribunal.

Tableau 5.0 : Produits du Tribunal durant l'exercice 2020-2021

Poste	2020-2021	2019-2020
Recouvrement des secteurs	863 413,63 \$	591 750 \$
Total des produits	863 413,63 \$	591 750 \$

Tableau 5.1 : Dépenses du Tribunal durant l'exercice 2020-2021

Poste	2020-2021	2019-2020
Traitements et salaires	125 608,55 \$	142 703 \$
Avantages sociaux	20 271,09 \$	16 956 \$
Transport et communications	2 415,75 \$	4 769 \$
Services	714 954,75 \$	424 703 \$
Fournitures et matériel	163,49 \$	2 619 \$
Total des dépenses	863 413,63 \$	591 750 \$

Remarques :

1. Les états financiers du Tribunal d'avant 2019-2020 sont inclus dans les rapports annuels de la CSFO.
2. 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.

Pour l'exercice 2020-2021, les produits et dépenses du Tribunal ont totalisé 863 413,64 \$. Les dépenses sont plus élevées durant cet exercice par rapport à l'an dernier en raison de la dépense ponctuelle de 389 000 \$ associée au déménagement du Tribunal au 25, avenue Sheppard où il partage les locaux avec l'ARSF. Cette augmentation est partiellement compensée par une baisse des indemnités quotidiennes des membres de 34 000 \$ et d'autres frais d'exploitation connexes en raison de la réduction des activités du Tribunal causée par la pandémie de la COVID-19.