

Tribunal des services financiers
Rapport annuel 2019-2020

Table des matières

1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT	3
2.0 APERÇU DU TSF.....	4
3.0 ACTIVITÉS ET INITIATIVES PRINCIPALES	4
3.1 Nominations au TSF	6
3.2 Règles, pratiques, procédures et lignes directrices	7
3.3 Déménagement dans de nouveaux locaux	7
3.4 Transition du TSF.....	7
4.0 NORMES RELATIVES AUX SERVICES PUBLICS DU TSF.....	8
5.0 SOMMAIRE FINANCIER.....	9

1.0 Message du président



Je suis heureux de présenter le rapport annuel 2019-2020 du Tribunal des services financiers (TSF). Le présent rapport contient des détails sur nos activités et réalisations principales au cours de l'année.

Le TSF est un organisme d'arbitrage indépendant responsable de la tenue des audiences et des appels découlant des décisions et des projets de décisions de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF). Le mandat 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 confère la loi.

L'ARSF a été établie en 2017 et lancée le 8 juin 2019 en tant que nouvel organisme de réglementation des services financiers de l'Ontario, en remplacement de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO), créée en 1998. Concomitamment à ce changement, le TSF a été rétabli en tant que tribunal indépendant en vertu de sa propre loi, la *Loi de 2017 sur le Tribunal des services financiers*.

Parmi les priorités du TSF cette année, mentionnons la nécessité de s'adapter aux changements liés à la transition de la CSFO à l'ARSF, notamment les changements apportés aux formulaires et aux règles du Tribunal, ainsi qu'aux nouvelles structures de soutien administratif connexes.

Le TSF a également accordé la priorité au recrutement d'arbitres supplémentaires possédant une vaste expertise dans les secteurs réglementés par l'ARSF, afin que tous ceux qui demandent une audience ou un appel aient droit à des jugements opportuns, accessibles et impartiaux. En 2020-2021, le TSF continuera de concentrer ses efforts dans ces domaines et dans d'autres, alors que le Tribunal travaille à l'élaboration d'un certain nombre de nouvelles initiatives stratégiques visant à améliorer ses services, à renforcer la qualité de ses décisions et à accroître la transparence de ses activités conformément aux lois applicables en matière de divulgation publique et de protection des renseignements personnels.

Comme vous le constaterez, je l'espère, dans le présent rapport, nous avons beaucoup progressé dans ces domaines, 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, qui travaillent sans relâche pour appuyer le succès de notre organisation.

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of a large loop at the top and several horizontal strokes below.

Ian McSweeney

Président

2.0 Aperçu du TSF

Constitué en vertu de la *Loi sur le Tribunal des services financiers* (Loi sur le TSF), le TSF est un organisme d'arbitrage spécialisé indépendant. Le TSF 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 TSF a la compétence exclusive pour 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.

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

Mandat

Le mandat du TSF 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 confère la loi.

3.0 Activités et initiatives principales

Au cours de l'exercice 2019-2020, le TSF 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 (SOAD) aux termes de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit union*. De plus, le directeur général de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) a continué à mener des activités d'application de la réglementation en vertu de la *Loi sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* (Loi sur l'ARSF). Le TSF demeure déterminé à fournir un processus d'audience poussé et impartial qui est accessible, rapide et équitable.

Il y a eu un total de 20 nouveaux dossiers en 2019-2020, comparativement à un total de 87 dossiers en 2018-2019. La baisse importante du nombre de nouveaux dossiers en 2019-2020 est probablement attribuable à la période de transition associée au lancement de l'ARSF

en tant que nouvel organisme de réglementation pour tous les services financiers non liés aux valeurs mobilières et les régimes de retraite.

Le nombre de dossiers en instance à la fin de l'exercice a diminué en 2019-2020. Plus précisément, il y avait 22 dossiers en instance à la fin de 2019-2020, en baisse par rapport à 67 en 2018-2019 et à 114 en 2017-2018. La diminution constante du nombre de dossiers en instance au cours des trois dernières années est attribuable à plusieurs facteurs, notamment le nombre moins élevé de nouvelles instances introduites et l'augmentation du nombre de décisions rendues.

En 2019-2020, le TSF a clos 65 dossiers dans divers secteurs, comparativement à 69 dossiers clos en 2018-2019. Le tableau 3.0 ci-dessous résume les activités du TSF en 2019-2020.

Tableau 3.0 : Activités du Tribunal des services financiers

Activité	Dossiers liés aux régimes de retraite (sauf difficultés financières)	Dossiers liés aux régimes de retraite (difficultés financières)	Dossiers liés au courtage hypothécaire	Dossiers liés aux assurances	Dossiers liés aux crédits unions	Dossiers liés aux fournisseurs de services	Total 2019-2020	Total 2018-2019	Total 2017-2018
Dossiers en instance au début de l'exercice	0	0	12	27	1	9	67	49	113
Nouveaux dossiers	11	0	32	50	0	6	20	87	49
Dossiers clos	3	0	22	47	1	14	65	69	48
Décisions en instance à la fin de l'année	8	0	22	27	0	1	22	67	114
Journées d'audience orale	2	0	2	6	0	2	18	13	13
Audience écrite	1	0	6	8	0	1	8	14	14
Autres jours d'activité – y compris : Conférences préparatoires à l'audience, conférences téléphoniques, conférences	13	0	62	102	5	8	116	152	85

de règlement et motions									
Nombre total des jours consacrés aux audiences (orales et écrites) et aux autres activités	16	0	70	116	5	11	142	179	112

Remarque :

1. Le tableau ne tient pas compte des réunions trimestrielles du TSF, des jours de délibération, ni de la rédaction des décisions.

Le nombre total de jours de participation pour les membres s'est élevé à 406 pour la période.

2. Les chiffres peuvent refléter le nombre de dossiers ouverts avant l'exercice 2019-2020.

3. Les audiences écrites peuvent se rapporter à des questions de difficultés financières, à des motions et à des demandes de dépens ou d'examen d'une décision.

3.1 Nominations au TSF

Le TSF est constitué d'au moins neuf membres, dont le président et les deux vice-présidents, tous nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Les nominations au TSF sont faites en conformité avec les lignes directrices établies par le [Secrétariat des nominations publiques](#) de l'Ontario.

En 2019-2020, un certain nombre de nouveaux membres ont été nommés au TSF, de concert avec le renouvellement de mandat des membres actuels pour répondre aux exigences du TSF relatives au nombre de dossiers et pour veiller à ce que le TSF 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 2019-2020, la rémunération totale pour le TSF s'est élevée à 219 528 \$. Le tableau 3.1 ci-dessous fournit des détails sur les membres du TSF pendant la période visée par le rapport.

Tableau 3.1 : Membres du Tribunal des services financiers en 2019-2020

Nom	Titre	Mandat (de- à)
Ian McSweeney	Président	11 mars 2015 au 13 septembre 2021
Denis Boivin	Vice-président	1 ^{er} décembre 2004 au 18 octobre 2019
Bethune Whiston	Vice-président	17 décembre 2013 au 11 avril 2020
Craig Brown	Membre	17 août 2017 au 16 août 2019
Paul Farley	Membre	5 janvier 2015 au 12 mars 2022
Anthony Fredericks	Membre	11 avril 2018 au 10 avril 2022
Caroline Hunt	Membre	8 février 2018 au 8 février 2022
Audrey Mak	Membre	2 novembre 2016 au 2 novembre 2021

Christopher Portner	Membre	17 août 2017 au 13 septembre 2020
Jeffery Richardson	Membre	12 août 2008 au 9 août 2019
Nicholas Savona	Membre	18 mars 2020 au 18 mars 2022
Mohammad Faisal Siddiqi	Membre	18 mars 2020 au 18 mars 2022
Edward Skwarek	Membre	18 mars 2020 au 18 mars 2022
John Solursh*	Membre	12 septembre 2018 au 23 juillet 2019
Jill Wagman	Membre	17 décembre 2013 au 17 décembre 2021

*Nomination spéciale (temporaire pour une procédure particulière) en vertu du par. 6 (6) de la Loi sur la CSFO.

3.2 Règles, pratiques, procédures et lignes directrices

Le TSF a établi ses propres règles de pratique et de procédure (règles) pour guider la tenue de ses audiences. La *Loi sur l'exercice des compétences légales* et la loi habilitante régissant les secteurs réglementés régissent également les procédures relatives au TSF. Pour aider davantage les participants à l'audience, le TSF a également créé et affiché en ligne un Guide sur les procédures réglementaires (Guide). Le Guide fournit des renseignements détaillés sur la façon dont le TSF préside les instances.

Pour la commodité des participants à l'audience, le calendrier des audiences, les décisions et les règles du TSF sont affichés sur le [site Web du TSF](#), de même que les biographies des membres actuels du TSF.

3.3 Déménagement dans de nouveaux locaux

Le TSF occupe actuellement des locaux au 5160, rue Yonge à Toronto (Ontario). Puisque l'entente de bail de ces locaux expire à l'automne 2020, le TSF doit déménager dans de nouveaux locaux.

La planification du déménagement dans de nouveaux locaux a commencé en 2019-2020. En consultation avec Infrastructure Ontario (IO), le ministère des Finances a désigné le 25, avenue Sheppard Ouest, à North York, comme nouvel emplacement pour les bureaux du TSF. Des travaux sont en cours pour assurer une transition harmonieuse vers le nouvel emplacement.

3.4 Transition du TSF

Le 1^{er} avril 2019, la majeure partie de la Loi sur le TSF est entrée en vigueur, séparant le TSF de la CFSO; le TSF a été constitué en entité autonome qui bénéficie d'un soutien administratif et organisationnel fourni par le ministère des Finances.

Dans le cadre de cette transition, un nouveau site Web a été lancé en juillet 2019 pour le TSF et un nouveau système de gestion des dossiers a été mis en œuvre avec succès en décembre 2019. Les possibilités d'économies de coûts continuent d'être évaluées de façon continue.

4.0 Normes relatives aux services publics du TSF

Conformément à la Directive sur les services de la FPO, le TSF 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 le client concernant la qualité réelle du service fourni.

La directive de la FPO énonce et renforce la nécessité d'établir des normes de service, des processus et des pratiques, des rôles et des responsabilités pour assurer des services accessibles et de qualité aux clients. En 2019-2020, le TSF a continué de mettre l'accent sur le respect de ses engagements et le maintien des normes les plus strictes dans la fonction publique. Le tableau 4.0 résume le rendement du TSF par rapport à ses normes en 2019-2020 :

Tableau 4.0 : Normes de service du Tribunal des services financiers en 2019-2020

Mesures du rendement	N ^{bre} de dossiers/de décisions	N ^{bre} de dossiers cibles	N ^{bre} de dossiers respectant la norme	N ^{bre} de dossiers ne respectant pas la norme	Norme de service atteinte
% des dossiers où le Tribunal envoie l'accusé de réception dans les 5 jours civils	20	20	20	0	100 %
% des dossiers où 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	19	17	17	2	100 %
% de dossiers où le Tribunal a rendu une décision dans les 90 jours civils suivant la date de la dernière audience	21	19	18	3	95 %

L'excellence du service est une priorité pour le TSF, et elle témoigne de l'engagement du TSF à fournir des jugements justes, efficaces et opportuns. Bien que le TSF s'efforce de respecter les normes de service pour l'établissement des décisions dans un délai de 90 jours civils, la capacité de rendre une décision peut parfois être affectée par d'autres services et des facteurs qui échappent au contrôle du TSF.

5.0 Sommaire financier

Tableau 5.0 : Produits du TSF en 2019-2020

Poste	2019-2020
Recouvrement des secteurs	591 750 \$
Total des produits	591 750 \$

Tableau 5.1 : Dépenses du TSF en 2019-2020

Poste	2019-2020
Traitements et salaires	142 703 \$
Avantages sociaux	16 956 \$
Transport et communications	4 769 \$
Services	424 703 \$

Fournitures et matériel	2 619 \$
Total des charges	591 750 \$

Remarque :

1. Les états financiers du TSF 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 TSF 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 TSF. Cette évaluation est effectuée conformément au décret 115/2020 et au Règl. de l'Ont. 144/19.