

**Tribunal des services financiers**  
Rapport annuel 2021-2022

# Table des matières

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT .....                                | 3  |
| APERÇU DU TRIBUNAL.....                                       | 4  |
| 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  |
| 4.0 NORMES DU TRIBUNAL RELATIVES AU SERVICE PUBLIC.....       | 8  |
| 5.0 SOMMAIRE FINANCIER .....                                  | 10 |

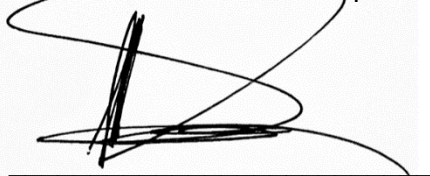
# 1.0 Message du président

Je suis heureux de présenter le rapport annuel 2021-2022 du Tribunal des services financiers (le « Tribunal »). Le présent rapport contient des renseignements sur nos activités et réalisations principales au cours de l'année.

Durant une année où nous avons continué à relever des défis en raison de la pandémie de la COVID-19, le plan de continuité des activités du Tribunal nous a permis de répondre rapidement aux déclarations provinciales sur la santé et la sécurité, tout en continuant à exécuter toutes nos fonctions essentielles sans interruption. L'Instruction relative à la pratique pour les audiences électroniques publiée antérieurement a permis au Tribunal d'offrir des audiences virtuelles au moyen de MS Teams. Nous avons aussi répondu aux demandes d'audiences hybrides et en personne en utilisant une combinaison de l'Instruction relative à la pratique pour les audiences électroniques et de l'Instruction relative à la pratique pour les audiences en personne durant la pandémie de la COVID-19. Les audiences ont donc pu se poursuivre en temps opportun et en assurant la sécurité du personnel, des parties, des arbitres et du grand public.

En 2021-2022, le Tribunal a aussi finalisé et approuvé tous les documents de responsabilisation à l'égard du public requis en vertu de la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux* (la Loi). Ces documents ont été affichés dans le site Web du Tribunal afin de faire preuve d'une plus grande transparence à l'égard du mandat du Tribunal et des politiques de conformité à la Loi.

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.



Ian McSweeney  
Président

# Aperçu du Tribunal

Constitué en vertu de la *Loi sur le Tribunal des services financiers* (la Loi sur le Tribunal), 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'Autorité de réglementation des services financiers de l'Ontario (ARSF), notamment :

- la *Loi sur les régimes de retraite*;
- la *Loi sur les assurances*;
- la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*;
- la *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions*;
- la *Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie*;
- la *Loi sur les services hospitaliers et médicaux prépayés*.

Le Tribunal a la compétence exclusive d'exercer les pouvoirs que lui confèrent les lois et de 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 Tribunal 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 de pratique et de procédure 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 par l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers et à la protection de l'intérêt public conformément aux pouvoirs que lui confère les lois. 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 recherchons constamment des occasions de collaborer, d'innover et de nous améliorer.

## 3.0 Activités et initiatives principales

Au cours de l'exercice 2021-2022, 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 d'activités d'application de la réglementation mener par le directeur général de l'ARSF en vertu de la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers*.

Étant donné les défis de santé et de sécurité posés par la pandémie de la COVID-19 qui se poursuit, le Tribunal a continué à mener ses activités conformément à 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. Ainsi, le Tribunal a pu continuer de fonctionner sans interruption. Particulièrement, le Tribunal a entrepris les mesures clés suivantes pour assurer la prestation de ses fonctions essentielles :

- Toutes les conférences préparatoires aux audiences et la majorité des audiences continuent à se dérouler virtuellement au moyen de la plateforme MS Teams conformément à la l'Instruction relative à la pratique pour les audiences électroniques du Tribunal. Nous avons aussi répondu aux demandes d'audiences hybrides et en personne en utilisant une combinaison de l'Instruction relative à la pratique pour les audiences électroniques et de l'Instruction relative à la pratique pour les audiences en personne durant la pandémie de la COVID-19.
- Le Tribunal a créé et publié en ligne des protocoles de dépistage de la COVID-19 pour les personnes qui participent en personne à des audiences dans les bureaux du Tribunal, etc.
- 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.

Le 6 avril 2021, l'Annexe 1 du Règlement de l'Ontario 126/10 a été modifiée pour inclure le Tribunal des services financiers à la liste de tribunaux décisionnels régis par la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux*. Par conséquent et conformément à ladite Loi, le Tribunal a adopté et publié les documents suivants dans son site Web :

- Mandat et mission
- Politique relative à l'accessibilité et aux mesures d'adaptation
- Code de conduite
- Politique en matière de consultation

- Plan d'éthique
- Description de poste du président, du vice-président et des membres
- Politique relative aux normes de service

Toutes ces politiques ont reçu les approbations nécessaires du gouvernement.

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 15 nouveaux dossiers en 2021-2022, comparativement à un total de 32 nouveaux dossiers en 2020-2021. En même temps, le nombre de dossiers en instance à la fin de l'exercice a baissé. Il y avait 28 dossiers en instance à la fin de 2021-2022, une baisse par rapport aux 38 dossiers en instance en 2020-2021. En dépit de cette baisse du nombre de nouveaux dossiers et de la charge de travail totale, les activités du Tribunal prévues au calendrier ont grandement augmenté au cours de la dernière année. Le Tribunal a clos 25 dossiers dans divers secteurs réglementés par l'ARSF, comparativement à 16 dossiers clos en 2020-2021.

Durant 2021-2022, il y a eu au total 159 jours de conférences préparatoires aux audiences, d'audiences et de motions tenus devant le Tribunal, comparativement à 87 jours en 2020-2021, ce qui laisse entendre que les dossiers présentés gagnent peut-être en complexité malgré le moins grand nombre de dossiers reçus. Le tableau 3.0 résume les activités du Tribunal en 2021-2022.

**Tableau 3.0 : Activités du Tribunal en 2021-2022**

| 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 crédit unions | Dossiers liés aux fournisseurs de services | Total 2021-2022 | Total 2020-2021 | Total 2019-2020 |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Dossiers en instance au début de l'exercice                     | 11                                                                   | 0                                                               | 15                                        | 12                           | 0                               | 0                                          | 38              | 22              | 67              |
| Nouveaux dossiers                                               | 5                                                                    | 0                                                               | 5                                         | 4                            | 0                               | 1                                          | 15              | 32              | 20              |
| Dossiers clos                                                   | 6                                                                    | 0                                                               | 12                                        | 7                            | 0                               | 0                                          | 25              | 16              | 65              |
| Dossiers en instance à la fin de l'exercice                     | 10                                                                   | 0                                                               | 8                                         | 9                            | 0                               | 1                                          | 28              | 38              | 22              |
| Journées d'audience orale                                       | 10                                                                   | 0                                                               | 21                                        | 1                            | 0                               | 0                                          | 32              | 4               | 18              |
| Audiences écrites                                               | 5                                                                    | 0                                                               | 3                                         | 10                           | 0                               | 0                                          | 18              | 1               | 8               |
| Autres jours d'activité – y compris : conférences préparatoires | 42                                                                   | 0                                                               | 34                                        | 31                           | 0                               | 2                                          | 109             | 82              | 116             |

|                                                                                            |    |   |    |    |   |   |     |    |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|---|---|-----|----|-----|
| aux audiences, conférences téléphoniques, conférences de règlement et motions              |    |   |    |    |   |   |     |    |     |
| Nombre total des jours consacrés aux audiences (orales et écrites) et aux autres activités | 57 | 0 | 58 | 42 | 0 | 2 | 159 | 87 | 142 |

**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 599.5 pour la période.
3. Les chiffres peuvent refléter le nombre de dossiers ouverts avant l'exercice 2021-2022.
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 Tribunal, ce dernier 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](#).

In 2021-2022, deux nouveaux membres ont été nommés au Tribunal, de concert avec le renouvellement du mandat de certains membres existants afin de répondre aux besoins relatifs à la charge de travail du Tribunal. Le Tribunal continue de chercher des candidats qualifiés à des fins de nominations afin d'exécuter sa charge de travail et pour remplacer les membres qui partent. Conformément à l'article 2(4) de la Loi sur le Tribunal, les membres sont nommés en fonction de leur expérience et de leurs connaissances expertes dans les secteurs réglementés, dans la mesure du possible. 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 2021-2022, la rémunération totale (à l'exception du personnel) pour le Tribunal s'est élevée à 157 304,83 \$. Le tableau 3.1 ci-dessous fournit des renseignements sur les membres du Tribunal pendant la période visée par le rapport.

**Tableau 3.1 : Membres du Tribunal durant l'exercice 2021-2022**

| Nom             | Titre           | Mandat                                   |
|-----------------|-----------------|------------------------------------------|
| Ian McSweeney   | Président       | Du 11 mars 2015 au 13 septembre 2023     |
| Bethune Whiston | Vice-présidente | Du 17 décembre 2013 au 24 septembre 2022 |

|                                                      |                      |                                                     |
|------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------|
| Paul Farley <sup>1</sup>                             | Vice-président       | Du 18 novembre 2021 au 17 novembre 2023             |
| Paul Farley                                          | Membre               | Du 5 janvier 2015 au 18 novembre 2021               |
| Anthony Fredericks                                   | Membre               | Du 11 avril 2018 au 10 avril 2025                   |
| Martin Guest                                         | Membre               | Du 2 décembre 2021 au 1 <sup>er</sup> décembre 2023 |
| Caroline Hunt                                        | Membre               | Du 8 février 2018 au 7 février 2025                 |
| Audrey Mak                                           | Membre               | Du 2 novembre 2016 au 1 <sup>er</sup> novembre 2021 |
| Christopher Portner                                  | Membre               | Du 17 août 2017 au 12 septembre 2022                |
| Nicholas Savona                                      | Membre               | Du 18 mars 2020 au 17 mars 2025                     |
| Mohammad Faisal Siddiqi                              | Membre               | Du 1 <sup>er</sup> mars 2017 au 20 mars 2023        |
| Edward Skwarek                                       | Membre               | Du 18 mars 2020 au 17 mars 2025                     |
| Carlo Spadafora                                      | Membre               | Du 16 avril 2020 au 19 août 2021                    |
| Cyndee Todgham-Cherniak                              | Membre               | Du 7 mai 2020 au 24 juin 2021                       |
| Jill Wagman                                          | Membre               | Du 17 décembre 2013 au 16 décembre 2023             |
| Ruth Wahl                                            | Membre               | Du 2 décembre 2021 au 1 <sup>er</sup> décembre 2023 |
| <b>Rémunération totale pour l'exercice 2021-2022</b> | <b>157 304,83 \$</b> |                                                     |

### 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 [dans son site Web](#), de même que les biographies des membres actuels.

## 4.0 Normes du Tribunal relatives au service public

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 :

---

<sup>1</sup> Paul Farley a été nommé vice-président le 18 novembre 2021 et son décret précédent a été révoqué.

- 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 2021-2022, 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 2021-2022 :

**Tableau 4.0 : Normes de service du Tribunal durant l'exercice 2021-2022**

| Mesure de rendement                                                                                                                                                            | Nombre de dossiers ou de décisions | Nombre e de dossiers ciblés <sup>1</sup> | Nombre de dossiers respectant la norme | Norme de service atteinte |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------|
| Le Tribunal envoie l'accusé de réception dans les 5 jours civils pour 100 % des dossiers                                                                                       | 15                                 | 15                                       | 15                                     | Oui                       |
| 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. | 14                                 | 13                                       | 14                                     | Oui                       |
| Le Tribunal a rendu une décision dans les 90 jours civils suivant la dernière journée d'audience pour 90 % des dossiers.                                                       | 27                                 | 24                                       | 25                                     | Oui                       |

Remarque :

<sup>1</sup> Calculé en tant que nombre de cas ou de décisions multiplié par le pourcentage relatif à la norme.

L'excellence du service est une priorité pour le Tribunal et souligne son engagement à fournir des décisions justes, efficaces et en temps opportun. Tandis que le Tribunal souhaite ardemment respecter les normes de service et rendre des décisions dans les 90 jours civils après la fin des audiences, d'autres services ou facteurs hors de son contrôle peuvent nuire à sa capacité à le faire. Plus précisément, le Tribunal n'a pas pu respecter les normes de service ciblées durant l'exercice 2020-2021 en raison de plusieurs défis opérationnels engendrés par la COVID-19. Au fur et à mesure que ces défis opérationnels se sont normalisés, le Tribunal a été en mesure de moderniser ses activités quotidiennes et de respecter les normes de services durant l'exercice 2021-2022 sans problème.

## 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 recouvrees auprès des secteurs réglementés par l'intermédiaire de l'ARSF.

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 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 2021-2022**

| Poste                     | 2021-2022            | 2020-2021            |
|---------------------------|----------------------|----------------------|
| Recouvrement des secteurs | 639 095,70 \$        | 863 413,63 \$        |
| <b>Total des produits</b> | <b>639 095,70 \$</b> | <b>863 413,63 \$</b> |

**Tableau 5.1 : Dépenses du Tribunal durant l'exercice 2021-2022**

| Poste                          | 2021-2022            | 2020-2021            |
|--------------------------------|----------------------|----------------------|
| Salaires et traitements        | 157 304,83 \$        | 125 608,55 \$        |
| Avantages sociaux des employés | 22 118,57 \$         | 20 271,09 \$         |
| Transport et communications    | 2057,89 \$           | 2 415,75 \$          |
| Services                       | 457 124,16 \$        | 714 954,75 \$        |
| Fournitures et matériel        | 490,25 \$            | 163,49 \$            |
| <b>Total des dépenses</b>      | <b>639 095,70 \$</b> | <b>863 413,63 \$</b> |

Remarque :

1. En vertu du paragraphe 15 (1) de la Loi de 2017 sur le Tribunal, 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 Tribunal 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.

Durant l'exercice 2021-2022, les produits et dépenses du Tribunal ont totalisé 639 095,70 \$ comparativement à 863 413 \$ l'année précédente. Les dépenses sont inférieures à celles de l'année précédente, ce qui s'explique en partie par les dépenses liées aux services qui sont plus faibles que prévu en raison de la pandémie.