

Tribunal des services financiers

Plan d'activités annuel
de 2023-2024 à 2025-2026

TABLE DES MATIÈRES

1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT	3
2.0 VUE D'ENSEMBLE DU TRIBUNAL	4
3.0 MANDAT CONFÉRÉ PAR LA LOI, VISION ET MISSION	4
4.0 FONCTIONS DU TRIBUNAL.....	5
5.0 ORIENTATION STRATÉGIQUE ET INITIATIVES.....	6
6.0 RESSOURCES HUMAINES ET SOUTIEN ADMINISTRATIF	8
7.0 RAPPORTS FINANCIERS.....	9
8.0 MESURES DE RENDEMENT ET CIBLES.....	10

1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT

Je suis heureux de présenter le Plan d'activités annuel de 2023-2024 à 2025-2026 (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.

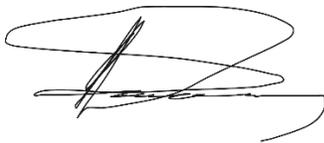
La pandémie de COVID-19 a modifié le déroulement des activités quotidiennes du Tribunal. Durant la pandémie, le Tribunal a opéré une transition rapide en passant des audiences en personne, qui étaient la norme, aux audiences électroniques audio/vidéo au moyen de la plateforme Microsoft Teams. Résultat, nous avons amélioré notre capacité de tenir des audiences électroniques, en personne ou en format hybride (combinaison d'audiences en personne et électroniques). Nous continuerons d'offrir ces formules dans les circonstances appropriées et apporterons d'autres changements à nos règles et directives de pratique afin de refléter les pratiques exemplaires actuelles depuis l'assouplissement des directives de santé publique.

Nous nous engageons à aligner les activités du Tribunal en fonction de la priorité accordée par le gouvernement à l'amélioration de l'offre de services numériques. Nous poursuivons la refonte et la modernisation de notre site Web pour proposer une interface publique simplifiée et plus conviviale.

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, dévouement et professionnalisme et dont la précieuse contribution permet 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 en permanence au Tribunal en tant qu'organisme d'arbitrage indépendant.

Recevez mes sincères salutations.



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 les appels de décisions rendues par le directeur général de l'Autorité de réglementation des services financiers de l'Ontario (ARSF) ou son prédécesseur, le surintendant de la Commission des services financiers de l'Ontario, et tient des audiences pour examiner les décisions proposées par le directeur général. Ces décisions portent sur les pratiques de l'industrie, ainsi que des questions touchant la délivrance de permis et les pensions dans les secteurs actuellement réglementés par l'ARSF.

Le Tribunal est un tribunal décisionnel prescrit en vertu de l'annexe 1 du Règlement 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 d'arbitrage administratif doté de pouvoirs similaires à ceux d'une cour, il ne s'agit pas d'une cour de justice. Les membres du Tribunal sont appelés arbitres (et non juges) et forment des comités d'un ou trois membres (comité) pour les instances 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 à des appels en vertu 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 de 2017 sur le Tribunal des services financiers* (la Loi) et qui a pour mandat de tenir des audiences et des appels sur la délivrance de permis, les activités du marché 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 accueille et encourage la diversité, l'inclusion et le sentiment d'appartenance envers l'organisation. Nos services sont fournis avec compassion et respect. Nous sommes constamment à l'affût d'occasions de collaborer, d'innover et d'améliorer nos services.

Mission

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

4.0 FONCTIONS DU TRIBUNAL

Le Tribunal exerce les trois principales fonctions 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 et du greffier adjoint) et 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, nous continuerons d'offrir des audiences en personne, électroniques 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

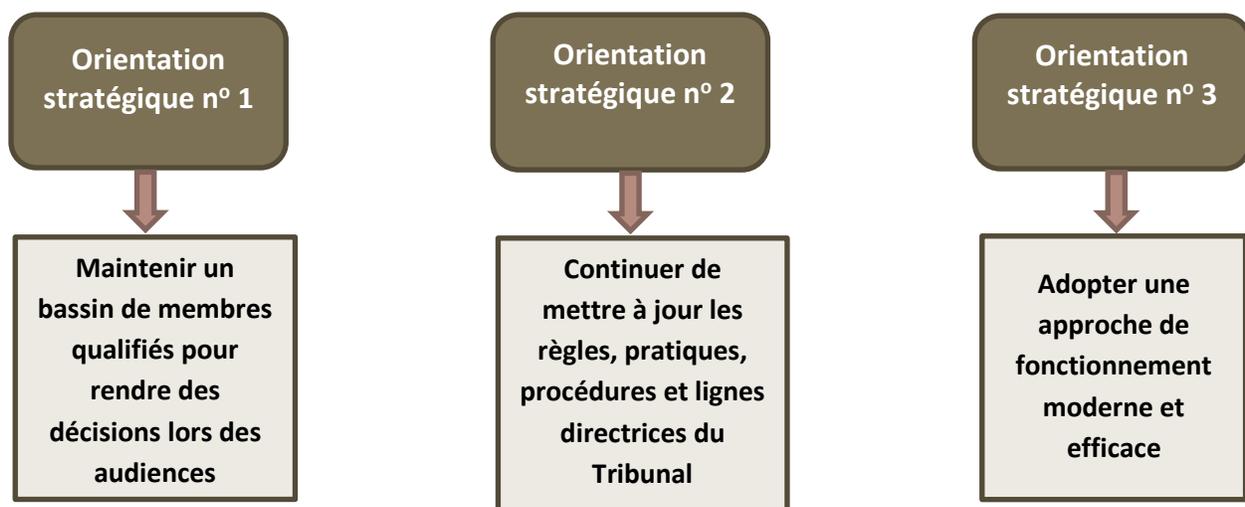
avec l'aide du président du Tribunal ou du président de comité et englobe toutes les étapes administratives nécessaires au traitement d'une demande d'audience ou d'un avis d'appel, de la date de dépôt à la fin de l'audience. Cela peut comprendre l'examen de la demande déposée et

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 des 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 poursuit la modernisation de ses activités tout en appliquant les normes de qualité en matière de services en s'assurant de ce qui suit :
 1. Le Tribunal a la capacité de tenir des audiences en format hybride ou électronique.
 2. Le Tribunal continue d'autoriser le dépôt électronique des demandes et des documents.
 3. Le système de gestion des cas soutient les activités quotidiennes du bureau du greffier.
 4. La modernisation de son site Web se poursuit et permet d'appuyer l'acquittement du mandat du Tribunal.

Le Tribunal continue de tenir des audiences hybrides qui lui permettent de remplir son mandat et de répondre aux besoins des parties prenantes.

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 commerciales, 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 des causes qu'il entend, un guide sur les procédures réglementaires, des instructions relatives à la pratique et des lignes directrices sur les conflits d'intérêts, qui sont tous régulièrement révisés et affichés sur son site Web.

En outre, le Tribunal dispose d'un certain nombre de politiques internes sur les pratiques exemplaires de gouvernance, l'accès du public aux dossiers d'arbitrage et 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 globales 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 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 et ne sera plus en mesure de mener des délibérations jusqu'à ce que le seuil minimum de membres soit atteint grâce à la nomination de membres additionnels. Ceci ne nuit en rien à ses fonctions administratives et à sa capacité à recevoir de nouvelles demandes d'audience ou de nouveaux avis d'appel. Le Tribunal compte actuellement un total de 14 membres à temps partiel, y compris le président et deux vice-présidents. 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 11 mars 2015 au 12 septembre 2023
2.	Bethune Whiston	Vice-présidente	Du 17 décembre 2013 au 23 septembre 2024
3.	Paul Farley	Vice-président	Du 5 janvier 2015 au 17 novembre 2023
4.	Anthony Fredericks	Membre	Du 11 avril 2018 au 10 avril 2025
5.	Martin Guest	Membre	Du 2 décembre 2021 au 1 ^{er} décembre 2023
6.	Caroline Hunt	Membre	Du 8 février 2018 au 7 février 2025
7.	Christopher Portner	Membre	Du 17 août 2017 au 12 septembre 2025
8.	Nicholas Savona	Membre	Du 18 mars 2020 au 17 mars 2025
9.	Mohammad Faisal Siddiqi	Membre	Du 1 ^{er} mars 2017 au 20 mars 2023
10.	Ed Skwarek	Membre	Du 18 mars 2020 au 17 mars 2025
11.	Jill Wagman	Membre	Du 17 décembre 2013 au 16 décembre 2023
12.	Ruth Wahl	Membre	Du 2 décembre 2021 au 1 ^{er} décembre 2023

Remarque : En date de février 2023

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 de l'Ontario. Ce ministère continuera de fournir au Tribunal du personnel

de soutien équivalant à deux postes à temps plein, qui sont des employés du ministère. Il s'agit d'un greffier et d'un greffier adjoint.

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

	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Équivalents temps plein	2	2	2

Le ministère 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 imputées au programme du Tribunal des services financiers du ministère des Finances et sont entièrement recouvrées auprès des secteurs réglementés par l'intermédiaire de l'ARSF.

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

Charge	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Salaires et traitements	174,9	176,6	178,4
Avantages sociaux des employés	22,7	23,0	23,2
Services	535,8	386,0	374,6
Transport et communication	4,2	4,2	4,2
Fournitures et matériel	1,7	1,7	1,7
Total	739,3	591,4	582,1

Remarque : Les totaux peuvent ne pas correspondre à la somme des chiffres, qui ont été arrondis.

Les charges estimées pour 2023-2024 devraient être inférieures à celles des années précédentes puisque les activités transitoires ont pris fin dans la majorité des cas. La modernisation du site Web du Tribunal constitue cependant un poste budgétaire important qui entraînera une augmentation ponctuelle en 2023-2024. Étant donné la modification du calendrier de modernisation du site Web en

2022-2023, une somme de 135 000 \$ (ou 100 %) des fonds alloués au cours des années précédentes (hausse ponctuelle approuvée) a été reportée à l'exercice 2023-2024.

8.0 MESURES DE RENDEMENT ET CIBLES

Conformément à la directive sur les services de la FPO, le Tribunal a des normes de service pour répondre aux exigences de la directive, comme le montre le tableau ci-dessous. Pour une liste complète des résultats relatifs aux normes de service, visitez la page Web du Tribunal sur les normes de service.

Tableau 8.1 : Mesures de rendement et cibles

	Mesure de rendement	Cible
1.	% de cas où le Tribunal envoie l'accusé de réception dans un délai de 5 jours civils	100 %
2.	% 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	90 %
3.	% 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 %

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