

# ARSF

Autorité ontarienne de réglementation  
des services financiers



## Comité consultatif des consommateurs

Rapport annuel 2020



Ontario

# Aperçu

Établi en janvier 2020, le Comité consultatif des consommateurs (le Comité consultatif) est chargé de prodiguer des conseils à l’Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) par l’entremise de son Bureau de la protection des consommateurs. Le Comité consultatif communique les perspectives des consommateurs sur des projets de changements de politiques et d’activités de réglementation de l’ARSF. Il constitue une partie importante du processus de liaison avec les intervenants de l’ARSF.

De manière générale, le Comité consultatif a les objectifs suivants :

- Agir en tant qu’organe consultatif, prodiguant continuellement des conseils fondés sur le point de vue des consommateurs concernant les questions ou les changements proposés par l’ARSF en matière de politiques;
- Fournir de l’information extérieure et une expérience ou un point de vue personnel sur les questions ou les changements proposés en matière de politiques;
- Cerner les sujets faisant partie du mandat de l’ARSF qui devraient être examinés par le Bureau de la protection des consommateurs en vue d’éventuelles discussions touchant les politiques et l’éducation des consommateurs;
- Informer et aider le Bureau de la protection des consommateurs en devenant le porte-parole des consommateurs au sein de l’ARSF en ce qui concerne les règles, les initiatives stratégiques, la planification des activités et la protection des consommateurs.

## Les points saillants du Comité consultatif en 2020

Les neuf membres du Comité consultatif ont contribué à l’élaboration des politiques de l’ARSF en apportant leur expérience et leur expertise combinées dans les domaines de la protection des investisseurs et des retraités, de la réforme de l’assurance, des caisses populaires, des services financiers, de la défense des intérêts et du droit, et du monde universitaire. Le Comité consultatif a organisé une série de consultations des consommateurs conjointement avec le Bureau de la protection des consommateurs, dans le but de répondre au besoin en matière de protection des titres et de normes minimales pour les planificateurs et conseillers financiers exerçant en Ontario.

# Aperçu



Grâce à sa collaboration avec l'ARSF, le Comité consultatif cherche des occasions d'aider celle-ci à réaliser ses objectifs prescrits par la loi, y compris la protection des droits et des intérêts des consommateurs et la contribution à la confiance du public dans les secteurs réglementés. Le rapport annuel 2020 du Comité consultatif des consommateurs a pour but de donner un aperçu du mandat inaugural du Comité consultatif, y compris de sa composition et de ses principales activités.

# Membres

Le Comité consultatif est composé de neuf représentants qui ont apporté un vaste éventail de perspectives et d'expériences diverses de l'ensemble du secteur des services financiers. Les membres possèdent une riche expérience en matière de leadership et de représentation des intérêts des consommateurs en Ontario et au Canada.



## Sharon Altman-Leamen

Mme Altman-Leamen est directrice de la Fédération canadienne des retraités et membre de son équipe chargée de la défense des droits des retraités. Elle a également cofondé le Yellow Pages Pensioners Group, dont elle est la présidente. Elle se dévoue à la protection des régimes de retraite et des prestations des participants actifs et à la retraite des régimes de retraite à prestations déterminées du Canada, en se concentrant tout particulièrement sur les régimes de retraite sous-capitalisés qui, dans certains cas, ont fini par être liquidés pour cause de faillite ou d'insolvabilité.

## Kristian Bonn

M. Bonn est le vice-président (et futur président) de l'Ontario Trial Lawyers Association. Il se consacre à la défense des droits des personnes qui ont subi une blessure ou une perte par suite d'une faute d'autrui. En qualité d'associé de son cabinet, Bonn Law Office Professional Corporation, il représente des parties à un litige d'assurance automobile, à une demande de règlement d'assurance de biens et à d'autres affaires civiles.

## Anish Chopra

M. Chopra a plus de 20 ans d'expérience d'interaction avec une grande variété de clients, dans le cadre de divers milieux de gestion des avoirs, des conseillers en placement aux conseillers financiers en passant par des investisseurs institutionnels et des investisseurs de détail. Il était président de la CFA Society of Toronto et a siégé au conseil d'administration de l'Alternative Investment Management Association (AIMA) Canada et du Conseil des normes comptables. Par ailleurs, il a rempli les fonctions de membre représentant le public au Conseil de la magistrature de l'Ontario.

## **Rhona DesRoches**

Mme DesRoches est présidente du conseil de FAIR Association of Victims for Accident Insurance Reform. Elle possède une riche expérience de l'industrie de l'assurance de la perspective des consommateurs, ayant préparé et présenté des documents au gouvernement, à des organismes de réglementation et à d'autres intervenants pendant 25 ans, en mettant l'accent sur les victimes d'accidents.

## **Hitesh Doshi**

M. Doshi est professeur à l'Université Ryerson. Il a rempli les fonctions de président du conseil consultatif des consommateurs de Tarion, le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, et du groupe consultatif technique sur les toits verts de la Ville de Toronto. Il s'efforce de communiquer efficacement les perspectives des consommateurs, fondées sur des recherches approfondies, aux autorités de réglementation.

## **Roger Gauthier**

M. Gauthier possède des connaissances approfondies et une riche expérience du secteur des caisses populaires, aux niveaux local, provincial et national. Il a siégé au Forum de Concertation de Desjardins, un comité consultatif national. Il est membre du conseil d'administration de la Fédération des caisses populaires de l'Ontario et de plusieurs caisses populations/coopératives. Il veille à ce que les institutions financières et les fournisseurs d'assurance demeurent solides.

## **Harold Geller**

M. Geller est avocat. Il aide les investisseurs et les assurés à obtenir ce que leurs conseillers financiers leur ont promis. Il est membre du Comité consultatif d'experts pour les personnes âgées de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. En outre, il siège au comité de direction pour les questions relatives au droit des personnes âgées de l'Association du Barreau canadien, au comité exécutif du droit des aîné(e)s de l'Association du Barreau de l'Ontario et au comité de direction pour le droit des assurances de l'Association du Barreau canadien.

## **Robert Gouley**

M. Gouley possède une riche expérience en consultation, ayant fourni des commentaires et des conseils sur des questions liées à la protection des investisseurs et à des propositions de réglementation, notamment sur les lignes directrices sur le traitement équitable des clients du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA). Il a dirigé le Canada Advocacy Council de CFA Societies Canada et présidé la Canadian Securities Traders Association. Son objectif est de promouvoir la protection et la confiance des investisseurs ainsi que d'assurer le maintien de marchés des capitaux équitables et efficaces.

## **Laura Tamblyn Watts**

Mme Tamblyn Watts est une avocate spécialisée dans les politiques publiques. Elle possède plus de 20 ans d'expérience dans les secteurs du vieillissement de la population, des finances et de la protection des handicapés et des consommateurs. Elle a fondé le Canadian Centre for Elder Law dont elle a été la directrice nationale et a rempli les fonctions de directrice générale des politiques publiques, à l'Association canadienne des individus retraités (CARP). Elle a récemment fondé CanAge, un nouvel organisme à but non lucratif de défense des droits des personnes âgées au Canada. Elle enseigne à l'Institute for LifeCourse and Aging, et à la Factor Inwentash Faculty of Social Work de l'Université de Toronto.

# Bureau de la protection des consommateurs de l'ARSF

Le Bureau de la protection des consommateurs a été créé pour être la voix du consommateur au sein de l'ARSF. Plus précisément, le Bureau des consommateurs :



- réalise des études de consommation;



- établit la stratégie de l'ARSF en matière de consultation et d'éducation des consommateurs dans les secteurs réglementés;



- dirige certains projets de politique intersectoriels;



- soutient les projets de politique propres à certains secteurs;



- offre un soutien en matière de secrétariat au Comité consultatif.

En plus de consulter le Comité consultatif, le Bureau de la protection des consommateurs travaille avec des partenaires de réglementation et des intervenants du secteur de la consommation pour recueillir des renseignements sur les perspectives, les attentes et la compréhension des consommateurs à l'égard des produits et services financiers fournis par les entités réglementées. Les idées et la collaboration croisée sont essentielles à la mise en œuvre des priorités clés de l'ARSF, notamment la protection de l'intérêt public.

La liaison avec les partenaires de l'industrie, les consommateurs et les autres intervenants fait partie intégrante du processus de réglementation et constitue un élément clé du mandat de l'ARSF. Le Bureau de la protection des consommateurs veille à ce que les perspectives des consommateurs soient intégrées dans la stratégie et l'élaboration des politiques de l'ARSF.

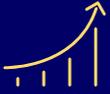
# Calendrier

1



- Le 8 juin 2019, l'ARSF a officiellement commencé à réglementer les services financiers et les pensions en Ontario.

2



- Le 15 octobre 2019, l'ARSF a lancé une consultation publique pour le projet de mandat du Comité consultatif et a lancé un appel de candidatures pour les membres.

3



- Le 23 janvier 2020, l'ARSF a établi le Comité consultatif des consommateurs.

4



- En février 2020, l'ARSF a constitué son Bureau de la protection des consommateurs.

5



- Pendant l'année 2020, le Comité consultatif a réalisé les activités suivantes :
  - Quatre réunions officielles, qui ont eu lieu le 4 mars, le 24 juin, le 15 octobre et le 24 novembre;
  - Direction conjointe de la série de consultation des consommateurs pour les PF/CF le 15 septembre, le 30 septembre et le 14 octobre, qui a donné lieu à la soumission du Comité consultatif à la consultation publique sur *La règle et des lignes directrices de protection du titre des professionnels des finances*;
  - Diverses réunions ciblées sur des sujets ad hoc (p. ex., des questions liées à l'assurance automobile) avec certains membres du Comité consultatif.

# Consultation et activités du Comité consultatif

Le Comité consultatif a dialogué avec l'ARSF sur des initiatives politiques et réglementaires à des degrés divers tout au long de 2020. Les commentaires, les idées et l'expertise uniques et diversifiés ont contribué à l'élaboration d'initiatives clés dans les principaux domaines de réglementation de l'ARSF, notamment l'assurance automobile, l'assurance vie et santé, les caisses populaires, les pensions, le courtage hypothécaire et les planificateurs et conseillers financiers.

Tout en agissant en tant qu'organe consultatif pour l'ARSF, le Comité consultatif a également créé des occasions d'inviter un réseau étendu d'intervenants à une discussion portant sur le projet de [règle et de lignes directrices de protection du titre des professionnels des finances](#) de l'ARSF.

En septembre et octobre 2020, le Comité consultatif et le Bureau de la protection des consommateurs ont organisé conjointement une série de séances de participation pour discuter des normes minimales proposées pour les utilisateurs de titres de « planificateur financier » et de « conseiller financier ». Les séances ont réuni plus de 20 intervenants du secteur de la consommation ayant des antécédents divers sur le marché de la planification et des conseils financiers, notamment des universitaires, des défenseurs de la protection des consommateurs et des intervenants de l'intérêt public.

Ces séances ont contribué à informer la [soumission en vue de la consultation](#) sur *la règle et des lignes directrices de protection du titre des professionnels des finances*.

Au cours des réunions du Comité consultatif tenues en mars, juin, octobre et novembre 2020, l'ARSF a présenté des aperçus de ses initiatives au Comité à des fins d'information ou de suggestion. Le Comité consultatif a été informé, à des niveaux de détail variables, des activités suivantes :



## Assurance

- **Harmonisation des directives en matière de traitement équitable des clients**  
– L'orientation proposée par l'ARSF pour harmoniser ses normes en matière de traitement équitable des clients de l'assurance avec les lignes directrices adoptées conjointement par le CCRRA et les OCRA.
- **Approche de surveillance de l'assurance pour 2020-2021** – Les trois domaines d'intervention de l'ARSF en matière de surveillance dans le secteur des assurances vie et maladie, notamment le traitement équitable des clients, les formulaires pour la déclaration des irrégularités des agents vie et un examen thématique de la relation entre les assureurs et les sociétés de gestion de l'assurance-vie et de l'assurance-santé (SGAVAS).
- **Intervention d'urgence relative à la COVID-19** – Les mesures prises par l'ARSF pour aider l'industrie à fournir un soutien aux consommateurs pendant la période d'urgence liée à la COVID-19, y compris l'aide aux consommateurs et les conseils pour protéger les demandeurs d'indemnités d'accident légales d'assurance automobile.
- **Obligation d'accepter tous les demandeurs** – L'examen par l'ARSF des différentes activités et pratiques des assureurs et des courtiers qui pourraient enfreindre la règle d'obligation d'accepter tous les demandeurs, en coordination avec les Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario.
- **Nouvelle approche proposée pour la publication des taux** – La nouvelle approche de l'ARSF pour communiquer les approbations de taux d'assurance automobile.
- **Groupe consultatif de résidents sur l'assurance automobile en Ontario** – Une série de groupes consultatifs dirigée par l'ARSF, comprenant un groupe représentatif d'Ontariens, ayant pour but de se renseigner sur leurs priorités, leurs préférences et leur vision pour l'avenir de la réglementation de l'assurance automobile en Ontario.

- **Règle proposée relative aux actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers (APMM)** – Le processus en deux étapes de l'ARSF pour la transition vers une règle relative aux APMM et une approche réglementaire davantage basée sur des principes, en définissant clairement les résultats qui sont malhonnêtes ou qui nuisent de toute autre façon aux consommateurs.
- **Examen de la relation entre les assureurs et les SGAVAS** – Examen par l'ARSF de la relation entre les assureurs et les SGAVAS afin d'évaluer l'efficacité de la gouvernance et de la gestion des risques des SGAVAS, ainsi que de cerner les écarts potentiels entre les rôles des compagnies d'assurance, des SGAVAS et des agents indépendants.



## Courtage hypothécaire

- **Approche de surveillance du courtage hypothécaire pour 2020-2021** – Les trois principaux objectifs de l'ARSF en matière de surveillance du secteur du courtage hypothécaire, y compris la protection des emprunteurs, la formation de capital et la protection des investisseurs.
- **Approche de surveillance des placements hypothécaires consortiaux pour 2020-2021** – Approche de surveillance de l'ARSF visant à renforcer les protections offertes aux investisseurs dans le cadre des placements hypothécaires consortiaux à risque élevé (PHC).



## Caisses populaires

- **Harmonisation des normes de traitement équitable des clients** – L'orientation proposée par l'ARSF pour harmoniser ses normes en matière de traitement équitable des clients de l'assurance avec les lignes directrices adoptées conjointement par le CCRRA et les OCRA.



## Régimes de retraite

- **Régimes à prestations déterminées à employeur unique faisant l'objet d'une surveillance active** – L'approche de surveillance de l'ARSF aux régimes de retraite faisant l'objet d'une surveillance active visant à améliorer les résultats pour leurs bénéficiaires.
- **Nouvelle approche en matière de transfert** – Le travail de l'ARSF visant à aborder les limitations sur le transfert de la valeur de rachat et l'achat de rentes en réponse à la COVID-19.
- **Examen des régimes de retraite interentreprises** – Examen ciblé des régimes de retraite interentreprises (RRI) par l'ARSF.
- **Orientation relative aux participants manquants** – Le travail réalisé par l'ARSF pour s'assurer que les participants peuvent rester en contact avec leur régime et recevoir leurs prestations après avoir quitté le régime.



## Protection des titres pour les planificateurs financiers et les conseillers financiers

- **Cadre de protection des titres pour les planificateurs financiers et les conseillers financiers** – Avancement par l'ARSF de l'élaboration du cadre de protection des titres pour les planificateurs financiers et les conseillers financiers.



## Sujets intersectoriels

- **Normes en matière de services** – Les 22 nouvelles normes en matière de services proposées par l'ARSF pour définir des attentes claires en matière de services, améliorer la prestation des services et favoriser la transparence du processus.
- **Transparence de l'application de la loi et priorisation des cas** – L'approche de l'ARSF en matière d'application de la loi fondée sur des principes, et l'application de sa nouvelle rubrique de priorisation pour évaluer et gérer de manière cohérente les cas en vue d'une action de conformité.

- **Priorités et budget pour l'exercice financier 2021-2022** – L'énoncé des priorités proposé par l'ARSF pour l'exercice 2021-22, qui présente les priorités intersectorielles et sectorielles, les principaux livrables et les résultats attendus pour le prochain exercice.
- **Cadre de consultation des consommateurs** – La pensée stratégique de l'ARSF concernant la consultation des intervenants consommateurs.
- **Projet de recherche sur les perspectives des consommateurs** – L'avancement des recherches de l'ARSF sur les perspectives des consommateurs.
- **Dégorgement** – Le travail préliminaire réalisé par l'ARSF sur le dégorgement.
- **Plaintes** – Le travail préliminaire de l'ARSF en matière de consultation et d'éducation sur le règlement des plaintes à l'interne et dans les secteurs réglementés.
- **Dénonciateurs** – Le travail préliminaire réalisé par l'ARSF sur la protection des dénonciateurs.

## Résultats des consultations

Pendant l'année 2020, le Comité consultatif a renforcé les initiatives politiques et réglementaires présentées ci-dessus des façons suivantes :

- En partageant les expériences et les considérations du point de vue des consommateurs;
- En remettant en question les hypothèses et les données de l'organisme de réglementation;
- En proposant des recherches empiriques (p. ex., rapports) sur des questions clés;
- En fournissant des perspectives propres au secteur;
- En recensant les différents points de vue à travers lesquels les initiatives doivent être considérées.

## Réflexions des membres du Comité consultatif



*« J'ai la chance d'avoir été nommée au premier Comité consultatif des consommateurs de l'ARSF pour 2020, et que mon mandat ait été renouvelé pour 2021. C'est une occasion inestimable de contribuer aux discussions et d'apporter des perspectives, du point de vue du consommateur, sur de nombreux sujets touchant les retraités et les consommateurs en général. »*

*Je me réjouis des nouvelles capacités de l'ARSF en matière d'élaboration de règles et du rôle élargi du Comité consultatif, qui pourra faire part des préoccupations des consommateurs à l'ARSF pour qu'elle les examine de plus près. Grâce aux connaissances et à l'expertise des membres du Comité consultatif, nous pouvons contribuer à la recherche de solutions et à la protection des droits des consommateurs. » – Sharon Altman-Leamen*

---



*« J'ai trouvé très importante l'occasion de m'intéresser à la question de la protection des titres pour les PF/CF. La participation active à un processus visant à entendre et à synthétiser les voix des intervenants dans une réponse du Comité consultatif a été enrichissante. Le Comité consultatif devrait se réjouir de pouvoir participer davantage aux questions relatives au langage clair et à l'utilisation du portail de l'ARSF pour communiquer avec les consommateurs. » – Hitesh Doshi*

---



*« Il faut féliciter l'ARSF d'avoir créé un Comité consultatif des consommateurs afin de créer de façon proactive une occasion de présenter les problèmes qui importent aux Ontariens à un Comité intéressé, qui cherche des solutions qui servent l'intérêt public. J'ai hâte de participer au Comité consultatif pour apporter mes perspectives et mes idées dans le but de protéger les consommateurs dans un environnement en mutation en 2021. » – Rhona DesRoches*

# La voie de l'avenir

À la fin de l'année 2020, le Comité consultatif et l'ARSF ont travaillé ensemble pour réfléchir sur leurs activités et cerner les possibilités de renforcer le modèle de collaboration du Comité consultatif.

Les membres du Comité consultatif ont généralement convenu qu'il n'était pas nécessaire d'apporter des modifications importantes au mandat. Toutefois, afin de s'assurer que le Comité consultatif est bien positionné et habilité à se concentrer sur les questions les plus importantes du point de vue des consommateurs, l'ARSF a modifié le mandat pour ajouter une réunion d'établissement de l'ordre du jour au début de chaque année. La réunion d'établissement de l'ordre du jour permet au Comité consultatif de déterminer à l'avance les principaux sujets relatifs aux consommateurs auxquels il accordera la priorité et qu'il traitera au cours de son mandat, sur la base de l'énoncé des priorités de l'ARSF.

Le mandat 2021 du Comité consultatif est en cours. S'appuyant sur ses efforts fondamentaux du premier mandat, le Comité consultatif continuera à jouer un rôle de premier plan en communiquant les perspectives des consommateurs à l'ARSF.

## Calendrier des réunions en 2021

Pendant le mandat 2021, le Comité consultatif devrait tenir six réunions officielles aux dates suivantes :

- 29 janvier
- 26 mars
- 27 mai
- 29 juillet
- 30 septembre
- 8 décembre

Le Comité consultatif continuera également à travailler en collaboration avec l'ARSF sur certains projets de politique en dehors des réunions officielles.

Si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements sur le Comité consultatif, veuillez visiter la page [Comité consultatif des consommateurs](#) sur le site Web de l'ARSF. Cette page inclut le mandat du Comité consultatif, des renseignements sur ses membres et des résumés de ses réunions.

