

Ligne directrice

Interprétation

Approche

Information

Décision



Date d'entrée en vigueur : 29 avril 2022

Identifiant : N° GR0015APP

Ligne directrice en matière de dénonciation

Objet

Les dénonciateurs sont une source d'information précieuse pour identifier les cas d'inconduite¹ dans les secteurs des services financiers de l'Ontario. L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (l'« **ARSF** ») reconnaît la valeur des dénonciateurs et a mis en place un programme de dénonciation (le « **programme de dénonciation** ») pour permettre aux particuliers et aux entités de fournir des informations, soit personnellement, soit de façon anonyme par l'intermédiaire d'un conseiller juridique, concernant une inconduite dans les secteurs réglementés², favorisant ainsi les objets statutaires de l'ARSF, qui comprennent la protection des droits et des intérêts des consommateurs, des sociétaires de caisses et des bénéficiaires de régimes de retraite (collectivement, les « **consommateurs/bénéficiaires** »).

¹ Veuillez vous reporter à la définition du terme « inconduite » sous la rubrique « Portée ».

² Veuillez vous reporter à la définition de l'expression « secteur réglementé » sous la rubrique « Portée ».

Afin de permettre de déceler les inconduites et de protéger les consommateurs/bénéficiaires, le programme de dénonciation offrira une protection à certains particuliers ou à certaines entités qui :

- 1) présentent de bonne foi des informations précieuses, opportunes et principalement non publiques (c'est-à-dire d'initié) relatives à une inconduite dans un secteur réglementé;
- 2) demandent à l'ARSF de préserver la confidentialité de leur identité; et
- 3) reçoivent une assurance de protection de l'anonymat de la part de l'ARSF³, (un « dénonciateur »).

Pour appuyer la mise en œuvre du programme de dénonciation, la présente Ligne directrice :

- 1) communique l'approche de l'ARSF visant à déterminer les personnes admissibles à titre de dénonciateurs en vertu de la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* (la « **Loi ARSF** »)⁴, et celles qui bénéficient des protections décrites dans la présente Ligne directrice;
- 2) décrit l'interprétation, par l'ARSF, des protections prévues pour les dénonciateurs dans la Loi ARSF, y compris le type et la portée des protections et les recours disponibles pour les dénonciateurs; et
- 3) renseigne les personnes et les entités sur la manière dont elles peuvent soumettre des informations dans le cadre du programme de dénonciation de l'ARSF.

³ La Loi ARSF accorde au directeur général (« DG ») de l'ARSF la compétence de traiter les plaintes des dénonciateurs. Toutefois, aux fins de la présente Ligne directrice, il sera question de l'ARSF puisque le directeur général peut déléguer son autorité aux employés de l'ARSF, tel que l'autorise le paragr. 10(2.3) de la *Loi sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers*.

⁴ *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers*, LO 2016, c 37, annexe 8 [Loi ARSF].

Portée

La présente Ligne directrice s'applique à toute personne ou entité qui dispose de renseignements relatifs à une infraction présumée ou prévue (c'est-à-dire une « **inconduite** ») en vertu de l'une des lois suivantes (les secteurs réglementés par ces lois représentant le « **secteur réglementé** »)⁵ :

- la *Loi sur les caisses populaires et les credit unions*;
- la *Loi sur la protection du titre des professionnels des finances*;
- la *Loi sur les assurances*;
- la *Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie*;
- la *Loi sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*;
- la *Loi sur les régimes de retraite*;
- la *Loi sur les régimes de pension agréés collectifs*; ou
- toute autre loi qui pourrait être prescrite.

La présente Ligne directrice s'applique également à toute personne ou entité faisant l'objet d'une plainte de dénonciation et touche toutes les entités réglementées par l'ARSF ainsi que leurs administrateurs, dirigeants et employés, le cas échéant, y compris les suivants :

- fournisseurs de services au titre des indemnités d'accident
- sociétés coopératives
- agences d'assurance constituées en personne morale
- credit unions et caisses populaires
- experts d'assurance
- agents d'assurance
- courtiers d'assurances
- compagnies d'assurance
- sociétés de prêt et de fiducie
- administrateurs d'hypothèques
- agents d'hypothèques

⁵ Dans la présente Ligne directrice, la définition de « secteur réglementé » désigne une loi énumérée ou prescrite dans la définition de « secteur réglementé », au paragr. 1(1) de la Loi ARSF.

- courtiers d'hypothèques
- maisons de courtage d'hypothèques
- administrateurs de régimes de retraite

Justification et contexte

Le programme de dénonciation de l'ARSF vise à encourager les personnes ou les entités qui constatent une inconduite dans les secteurs réglementés à en informer l'ARSF afin que des mesures appropriées puissent être prises. Ces mesures peuvent inclure une enquête et, si nécessaire, des démarches d'exécution pour protéger les consommateurs/bénéficiaires. Afin d'encourager le signalement d'une inconduite, l'ARSF déploiera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que les particuliers et les entités qui constatent une inconduite dans un secteur réglementé puissent fournir cette information à l'ARSF en toute confidentialité, sans crainte de représailles, en offrant la possibilité d'une protection officielle des dénonciateurs dans le cadre du programme de dénonciation.

Encourager les dénonciateurs à se manifester en leur offrant une protection statutaire favorise les objets statutaires de l'ARSF en vertu de la Loi ARSF, en ce qui concerne les secteurs réglementés, qui sont les suivants :

- contribuer à la confiance du public;
- prévenir toute conduite, pratique et activité trompeuse ou frauduleuse;
- affermir les normes de conduite associées au courtage hypothécaire; et
- protéger les droits et les intérêts des consommateurs, des bénéficiaires de régimes de retraite et des sociétaires d'une caisse⁶.

L'approche de l'ARSF concernant le programme de dénonciation sera guidée par les principes suivants :

⁶ Loi ARSF, *supra*, note 4, c 3.

- **Transparence** : Les pratiques et méthodes de l'ARSF concernant les informations fournies par les dénonciateurs, ainsi que le degré de protection qu'elle peut offrir à un dénonciateur, seront communiquées ouvertement et clairement.
- **Approche axée sur le risque** : La mesure prise par l'ARSF en cas d'inconduite sera proportionnelle au risque identifié par le dénonciateur et au préjudice potentiel pour le public.
- **Approche centrée sur le consommateur/bénéficiaire** : Le programme de dénonciation de l'ARSF est conçu pour encourager les dénonciateurs à présenter des renseignements qui permettront à l'ARSF de déceler les inconduites dans le but de protéger plus efficacement les consommateurs/bénéficiaires.

Critères d'admissibilité

Cette rubrique décrit les exigences que devra respecter un particulier ou une entité pour être considéré comme un dénonciateur en vertu de la Loi ARSF et bénéficier des protections offertes par le programme de dénonciation.

Tous les particuliers ou entités qui soumettent des informations dans le cadre du programme de dénonciation ne se verront pas nécessairement accorder le statut de dénonciateur et offrir la protection de l'ARSF. Les protections et les recours prévus par le programme de dénonciation, tels que décrits dans la présente Ligne directrice, ne sont accordés qu'aux particuliers ou aux entités qui satisfont aux exigences énoncées dans la Loi ARSF⁷, et qui reçoivent une assurance écrite de protection de l'anonymat de la part de l'ARSF.

Les particuliers ou les entités qui ne satisfont pas aux exigences du programme de dénonciation, ou qui ne reçoivent pas une assurance écrite de protection de l'anonymat de la part de l'ARSF, ne seront pas considérés comme des dénonciateurs

⁷ Pour l'application des articles 20.6 à 20.8, est un dénonciateur une personne ou une entité qui, à la fois : a) informe de bonne foi le directeur général d'une prétendue contravention ou d'une intention de contrevenir à une loi énumérée à la définition de « secteur réglementé » au paragraphe 1(1) ou prescrite dans le cadre de cette définition; b) demande que son identité en tant que dénonciateur demeure confidentielle; c) s'est vu donner une assurance d'anonymat par le directeur général, sous réserve de l'article 20.8.

en vertu de la Loi ARSF et ne bénéficieront pas des protections offertes par le programme de dénonciation. Veuillez lire attentivement la présente Ligne directrice avant de fournir des renseignements à l'ARSF dans le cadre du programme de dénonciation.

Les particuliers ou les entités qui souhaitent conserver l'anonymat absolu peuvent choisir de confier à un conseiller juridique le soin de fournir des informations dans le cadre du programme de dénonciation de l'ARSF. De plus amples renseignements sur les soumissions par les conseillers juridiques sont présentés sous la rubrique « Marche à suivre pour soumettre de l'information » de la présente Ligne directrice.

Exigences

L'ARSF considérera qu'un particulier ou une entité est un dénonciateur et a droit à la protection du programme de dénonciation, s'il :

- a) communique à l'ARSF, de bonne foi, des informations relatives à une inconduite dans un secteur réglementé;
- b) demande que son identité en tant que dénonciateur demeure confidentielle; et
- c) reçoit de l'ARSF une assurance écrite de protection de l'anonymat⁸.

Bonne foi

Pour avoir droit à la protection prévue par le programme de dénonciation, les dénonciateurs sont tenus de communiquer de bonne foi à l'ARSF des informations relatives à une inconduite. L'ARSF interprète la notion de « bonne foi » au paragraphe 20.5(a) de la Loi ARSF comme signifiant que les dénonciateurs qui fournissent des renseignements à l'ARSF le font en croyant honnêtement qu'il y a eu inconduite, et sans intention de frauder l'ARSF ou une autre partie ou d'en tirer un avantage. Dans ce contexte, la bonne foi exige qu'une personne ou une entité se manifeste sans avoir l'intention de tirer un avantage personnel de la divulgation, que ce soit en en tirant un profit personnel ou en obtenant un avantage dans un litige ou un désaccord.

⁸ Voir la Loi ARSF, *supra*, note 4, article 20.8.

Dénonciateurs ou plaignants

En général, l'ARSF ne considère pas un « plaignant » comme un dénonciateur. Les particuliers ou les entités qui sont considérés comme un plaignant ne pourront pas compter sur les protections offertes dans le cadre du programme de dénonciation.

Selon l'ARSF, un « **plaignant** » est généralement une personne ou une entité qui est insatisfaite d'un produit ou d'un service qu'elle a reçu d'une entité réglementée ou d'une personne titulaire d'un permis et qui n'est pas un employé ou une autre personne ayant une connaissance interne de l'entité fournissant ce produit ou ce service. Un plaignant peut avoir ou non des informations liées à l'inconduite dans un secteur réglementé. Par exemple, un participant à un régime de retraite qui fait part d'une préoccupation concernant sa prestation individuelle fournie par un régime de retraite (par exemple, en alléguant qu'une prestation a été mal calculée ou qu'un administrateur de régime n'a pas respecté la législation ontarienne sur les régimes de retraite) est généralement un plaignant et non un dénonciateur.

En outre, une personne ou une entité doit demander que son identité demeure confidentielle. Les dénonciateurs sont généralement préoccupés par les représailles potentielles résultant de la communication d'informations qu'ils ont obtenues dans le cadre de leur emploi ou du fait qu'ils ont accès à des informations principalement non publiques. Lorsque la nature de l'inconduite signalée exige que l'identité du particulier soit divulguée afin de répondre à un préjudice présumé pour le particulier, l'ARSF ne serait pas en mesure d'accorder la protection du dénonciateur⁹.

Les **dénonciateurs**, en revanche, sont généralement un employé, actuel ou ancien, ou une autre personne disposant d'informations privilégiées (par exemple, un membre, actuel ou ancien, du conseil d'administration, un agent, un administrateur ou un dirigeant, un vendeur, un courtier, un tiers représentant ou un concurrent) d'une entité réglementée. Par ailleurs, un dénonciateur peut être un titulaire de licence qui possède des informations précieuses, opportunes et principalement non publiques liées à une inconduite, et qui souhaite que son

⁹ Par exemple, un participant à un régime de retraite qui prétend qu'une erreur de calcul a été commise sur sa prestation de retraite en violation de la *Loi sur les régimes de retraite*, LRO 1990, c P.8. (la « LRR ») ne serait généralement pas considéré comme un dénonciateur parce que l'information fournie est spécifique à cette personne et que toute inconduite présumée ne pourrait pas être traitée par l'ARSF dans le cadre du programme de dénonciation. Cette personne aurait plutôt un recours en tant que plaignant puisque la LRR permet spécifiquement que de telles questions soient traitées en vertu du pouvoir réglementaire conféré à l'ARSF par l'article 87 de la LRR.

identité soit protégée en raison de préoccupations liées à des représailles potentielles à son encontre par son employeur ou d'autres personnes. En général, le type d'informations fournies par un dénonciateur n'est pas accessible au public¹⁰.

Avant de soumettre des informations dans le cadre du programme de dénonciation de l'ARSF, veuillez vous assurer que vous répondez aux critères ci-dessus pour être considéré comme un dénonciateur et que vous ne serez pas considéré comme un plaignant. L'ARSF n'offrira pas d'assurance de protection de l'anonymat à un plaignant.

Si vous êtes mécontent d'un produit ou d'un service que vous avez reçu d'une entité réglementée ou d'un particulier titulaire d'un permis, vous pouvez formuler une plainte auprès de [l'ARSF](#).

Mesures de protection pour les dénonciateurs

Cette rubrique décrit les protections que l'ARSF peut offrir aux dénonciateurs dans le cadre du programme de dénonciation, ainsi que les circonstances limitées dans lesquelles l'identité d'un dénonciateur peut être divulguée.

Cette rubrique vise les particuliers ou les entités qui répondent aux critères d'un dénonciateur aux fins du programme de dénonciation et qui reçoivent une assurance écrite de protection de leur anonymat de la part de l'ARSF. Si vous ne recevez pas une assurance écrite de protection de l'anonymat de la part de l'ARSF, vous ne bénéficierez pas des protections et des recours mentionnés ci-dessus, qui sont prévus par le programme de dénonciation.

1. Protection de l'identité

L'ARSF est tenue par la loi de garder confidentielle, et de ne pas divulguer, l'identité d'un dénonciateur, y compris toute information ou tout dossier dont on peut raisonnablement

¹⁰ Par exemple, un directeur général des finances qui signale des informations non disponibles au public au sujet d'irrégularités financières dans une caisse réglementée par l'ARSF, ou un employé clé ou un cadre qui signale la non-conformité d'une compagnie d'assurance, peuvent être considérés comme des dénonciateurs et sont encouragés à soumettre toute information qu'ils ont sur l'inconduite dans le cadre du programme de dénonciation de l'ARSF.

s'attendre à ce qu'il révèle l'identité d'un dénonciateur, sous réserve des exceptions énumérées dans la Loi ARSF et décrites ci-dessous¹¹.

Lorsque l'ARSF détermine qu'un particulier ou une entité est un dénonciateur en vertu de la Loi ARSF, ce particulier ou cette entité recevra l'assurance de protection de l'anonymat suivante :

L'ARSF garde confidentielle et ne doit pas divulguer l'identité du dénonciateur ou tout autre renseignement ou document raisonnablement susceptible de révéler son identité. L'identité d'un dénonciateur ne sera divulguée que (a) lorsque la loi l'exige ou (b) lorsqu'une exception valide en vertu du paragraphe 20.8(2) de la Loi ARSF s'applique.

a) Divulgence exigée en application de la loi

L'ARSF déploiera tous les efforts raisonnables pour préserver la confidentialité de l'identité du dénonciateur et de ses informations. Toutefois, l'identité d'un dénonciateur, ainsi que les informations ou les dossiers dont on pourrait raisonnablement penser qu'ils révèlent l'identité du dénonciateur, peuvent faire l'objet d'une divulgation au cours d'une procédure judiciaire. L'ARSF déploiera tous les efforts raisonnables pour ne pas acquiescer aux demandes comportant la divulgation de l'identité d'un dénonciateur. Dans les circonstances limitées décrites dans la présente Ligne directrice, l'ARSF **ne peut toutefois pas** garantir que l'identité d'un dénonciateur ne sera pas divulguée dans tous les cas, car la décision finale concernant la divulgation de l'identité du dénonciateur sera prise par une cour ou un tribunal et non par l'ARSF.

Accès à l'information

L'identité d'un dénonciateur, ainsi que toute information ou tout dossier dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'il révèle l'identité du dénonciateur, sont dispensés de divulgation en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (la « **LAIPVP** »)¹² de l'Ontario. Par conséquent, l'ARSF estime que les demandes d'informations relatives à l'identité d'un dénonciateur en vertu de la LAIPVP peuvent être

¹¹ Loi ARSF, *supra*, note 4, paragr. 20.8(2).

¹² Ibid; voir également la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, LRO 1990, c F.31 [LAIPVP].

contrées avec succès grâce aux protections disponibles dans l'article 20.8 de la Loi ARSF et le paragraphe 67(2) de la LAIPVP.

b) Exceptions en vertu de la Loi ARSF

L'ARSF peut divulguer l'identité d'un dénonciateur si l'une ou l'autre des conditions suivantes s'applique¹³ :

- a) le dénonciateur y consent; ou
- b) la divulgation est faite à un organisme chargé de l'exécution de la loi du fait qu'il existe des motifs raisonnables de croire que le dénonciateur a commis une infraction au *Code criminel* (Canada) ou à une loi régissant un secteur réglementé qui se rapporte aux divulgations à l'ARSF faites par un dénonciateur.

2. Protection contre la responsabilité civile

Les dénonciateurs n'encourront aucune responsabilité dans une instance civile pour avoir fourni des informations à l'ARSF au sujet d'une inconduite dans un secteur réglementé ni pour avoir intenté une instance civile en rapport avec des représailles exercées contre eux¹⁴.

3. Protection contre les représailles

Que sont les représailles?

Les dénonciateurs peuvent craindre de divulguer des informations en raison des répercussions négatives (ou représailles) qui pourraient survenir si la personne ou l'entité visée par la divulgation d'un dénonciateur à l'ARSF découvre son identité. Les représailles peuvent inclure¹⁵ :

- licencier le dénonciateur, le rétrograder, lui imposer toute mesure disciplinaire ou une sanction, ou l'intimider ou menacer de faire l'une ou l'autre de ces choses dans le cadre de son emploi, de son contrat, de son poste ou de sa charge; ou
- l'accomplissement d'un acte ou son omission qui nuit au dénonciateur.

¹³ Loi ARSF, supra, note 4, paragr. 20.8(2).

¹⁴ *Ibid*, paragr. 20.6(3).

¹⁵ *Ibid*, art. 20.6.

La notion d'interdiction de représailles a une application large et interdit les représailles directes ou indirectes débordant le cadre des questions liées à l'emploi du dénonciateur. L'ARSF interprète le paragraphe 20.6(1) de la Loi ARSF comme incluant également l'accomplissement d'un acte ou son omission, qui vise une personne ou une entité liée au dénonciateur (par exemple, un membre de la famille ou l'employeur du dénonciateur) et qui, lorsqu'il est évalué objectivement, nuit au dénonciateur et constitue des représailles.

a) Recours des dénonciateurs

Les dénonciateurs contre lesquels des représailles sont exercées pour avoir fourni des informations à l'ARSF peuvent :

- 1) déposer une plainte qui sera résolue par voie de décision arbitrale définitive aux termes d'une convention collective ou de toute autre convention prévoyant un tel règlement; ou
- 2) intenter une action civile devant la Cour supérieure de justice¹⁶.

Un arbitre ou un tribunal peut alors réintégrer la personne dénonciatrice dans son emploi, son poste, son contrat ou sa charge avec la même ancienneté ou le même statut et(ou) ordonner une indemnisation (y compris les dépenses et les avantages perdus) pouvant représenter jusqu'à deux fois le montant qui aurait été versé, n'eussent été les représailles, y compris les intérêts. L'arbitre ou le tribunal peut également ordonner une indemnité supplémentaire, compte tenu des représailles auxquelles se rapporte la plainte ou l'action et de toute perte imputable aux représailles¹⁷. Lorsque le dénonciateur intente une action civile ou demande un arbitrage, il existe une présomption que la personne ou l'entité présumée avoir contrevenu aux protections anti-représailles de la Loi ARSF a exercé les représailles contre le dénonciateur, et elle doit prouver qu'elle ne l'a pas fait¹⁸.

En outre, toute disposition prévue dans une entente, telle qu'une clause de confidentialité ou de non-divulgence dans un contrat de travail ou un règlement aux termes d'une convention de confidentialité et de non-divulgence, qui empêche un dénonciateur de fournir des informations, de coopérer avec l'ARSF ou de témoigner lors d'une audience, est nulle.

¹⁶ *Ibid*, paragr. 20.6(3).

¹⁷ *Ibid*, paragr. 20.6(5).

¹⁸ *Ibid*, paragr. 20.6(4).

b) Pouvoirs d'exécution de l'ARSF

Lorsqu'une personne ou une entité exerce des représailles contre un dénonciateur, l'ARSF peut prendre les mesures suivantes à l'égard de la personne ou de l'entité soupçonnée d'avoir exercé les représailles :

- faire des examens ou des enquêtes;
- exiger qu'une personne ou une entité fournisse les renseignements ou produise tout document qu'elle estime utiles à l'examen ou à l'enquête;
- entrer dans des locaux commerciaux qui contiennent des informations liées à l'examen ou à l'enquête, et y avoir accès¹⁹; ou
- porter une accusation alléguant une infraction contre le particulier ou l'entité.

Infractions

Le fait d'exercer des représailles contre un dénonciateur constitue une infraction. Les amendes maximales prévues par la Loi ARSF sont de 500 000 \$ et(ou) d'un an d'emprisonnement pour les personnes physiques, et de 1 000 000 \$ pour les personnes morales²⁰. Les administrateurs et les dirigeants d'une personne morale, les associés ou les commanditaires ou les commandités d'une société de personnes ou les membres d'une instance dirigeante peuvent être tenus responsables s'ils participent à des représailles contre un dénonciateur ou s'ils ne prennent pas les mesures raisonnables pour les empêcher²¹.

Marche à suivre pour soumettre de l'information

Cette rubrique décrit comment soumettre des informations dans le cadre du programme de dénonciation ainsi que ce à quoi vous devez vous attendre au cours du processus. On y explique également comment vous pouvez soumettre des informations à l'ARSF dans le cadre du programme de dénonciation, de manière totalement anonyme, par l'intermédiaire d'un conseiller juridique (c'est-à-dire que l'ARSF ne connaîtra jamais votre identité).

¹⁹ *Ibid*, paragr. 20.9(1).

²⁰ *Ibid*, art. 20.11.

²¹ *Ibid*, paragr. 20.10(2) & (3).

L'ARSF n'acceptera les informations des dénonciateurs que par le truchement de la page de soumission en ligne du programme de dénonciation, sauf si des mesures d'adaptation sont nécessaires en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*²². Veuillez lire la présente Ligne directrice dans son intégralité avant de fournir toute information à l'ARSF dans le cadre du programme de dénonciation.

Nous vous invitons à consulter la page d'accueil du [programme de dénonciation de l'ARSF](#).

Soumission par un particulier

Les particuliers et les entités devront confirmer les éléments suivants avant de soumettre des informations dans le cadre du programme de dénonciation :

- j'ai lu et compris le contenu de la présente Ligne directrice, y compris les circonstances dans lesquelles mon identité peut être divulguée par l'ARSF;
- je dispose d'informations précieuses, opportunes et principalement non publiques concernant une inconduite dans un secteur réglementé;
- je me manifeste en toute bonne foi;
- je demande à l'ARSF de garder mon identité confidentielle;
- j'atteste que tous les renseignements fournis dans la soumission, y compris mon nom et la description de l'inconduite, sont véridiques et complets; et
- je conçois que l'ARSF peut divulguer mon identité à un organisme d'exécution de la loi sans mon consentement si j'ai commis une infraction au *Code criminel* (Canada) ou à une loi d'un secteur réglementé qui est liée à l'inconduite décrite dans la présente demande.

Soumissions anonymes par l'intermédiaire d'un conseiller juridique

Les particuliers ou les entités qui souhaitent fournir des informations à l'ARSF dans le cadre du programme de dénonciation de manière totalement anonyme (c'est-à-dire que l'ARSF ne connaîtra jamais votre identité car votre conseiller juridique n'est pas tenu de la fournir à l'ARSF) peuvent retenir les services d'un conseiller juridique qui se chargera de soumettre les

²² LO 2005, c 11.

informations en leur nom²³. Toutes les communications se feront entre l'ARSF et le conseiller juridique mandaté pour agir au nom du particulier ou de l'entité.

Les particuliers ou les entités doivent revoir le [formulaire de soumission par le particulier](#) en compagnie de leur conseiller juridique et soit fournir le contenu demandé à ce dernier par écrit, soit confirmer le contenu avant que leur conseiller juridique ne le soumette dans le cadre du programme de dénonciation de l'ARSF en utilisant le programme de soumission par le conseiller juridique ci-dessous.

Il sera demandé aux conseillers juridiques de certifier les éléments suivants avant de soumettre des informations au nom de leur client à l'ARSF dans le cadre du programme de dénonciation :

- j'ai lu et compris la présente Ligne directrice et l'ai expliquée à mon client;
- j'ai reçu de mon client, ou examiné avec celui-ci, le contenu du formulaire de soumission par le particulier avant de soumettre ces informations à l'ARSF;
- j'ai vérifié l'identité de mon client (au moyen d'une pièce d'identité valide avec photo émise par un gouvernement);
- je suis autorisé à interagir avec l'ARSF au nom de mon client (y compris en acceptant une assurance de protection de l'anonymat, si elle est offerte); et
- j'ai confirmé avec mon client que tous les renseignements fournis dans la présente soumission sont, à sa connaissance, véridiques et complets.

Soumission d'informations supplémentaires

Lorsque vous ou votre conseiller juridique soumettez des informations à l'ARSF dans le cadre du programme de dénonciation, vous ou votre conseiller juridique recevrez un identifiant et un mot de passe à usage unique. Cet identifiant et ce mot de passe vous permettront, à vous ou à votre conseiller juridique, de soumettre des informations supplémentaires à l'ARSF et de suivre les progrès réalisés dans le cadre de votre demande. Assurez-vous que vous ou votre conseiller juridique notez cet identifiant et ce mot de passe et les conservez dans un endroit

²³ Veuillez prendre note que les particuliers et les entités sont responsables de tous les coûts liés à l'engagement d'un conseiller juridique. L'ARSF ne prévoit aucun remboursement.

protégé par un mot de passe. Vous ne pourrez pas accéder de nouveau à cet identifiant et à ce mot de passe.

Le personnel de l'ARSF vous fera savoir, à vous ou à votre conseiller juridique, au moyen d'une page Web sécurisée consacrée aux dénonciateurs :

- si des informations supplémentaires sont nécessaires; et(ou)
- si l'ARSF vous considère comme un dénonciateur en vertu de la Loi ARSF et vous accordera une assurance écrite de confidentialité.

Assurance de protection de l'anonymat

L'assurance de protection de l'anonymat de l'ARSF sera mise à la disposition des dénonciateurs, ou d'un dénonciateur par l'intermédiaire de ses conseillers juridiques, au moyen d'une lettre transmise depuis la page Web sécurisée de l'ARSF consacrée aux dénonciateurs. L'ARSF ne fournira aux dénonciateurs une assurance de protection de l'anonymat par écrit qu'après avoir passé leurs informations en revue et déterminé que le dénonciateur satisfait aux exigences du programme de dénonciation, telles que formulées dans la présente Ligne directrice.

Dossiers relatifs aux dénonciateurs

L'ARSF est légalement tenue de conserver tous les dossiers qui lui sont soumis dans le cadre du programme de dénonciation. Cela inclut les informations associées à des particuliers ou à des entités qui ne sont pas considérés comme des dénonciateurs, qui ne se sont pas vu offrir une assurance de protection de l'anonymat et qui ne bénéficient pas des protections prévues par le programme de dénonciation, tel qu'il est décrit dans la présente Ligne directrice. L'ARSF fera appel à toutes les protections juridiques disponibles et ne divulguera les informations qui lui sont soumises dans le cadre du programme de dénonciation que lorsque la loi l'exige ou l'autorise.

Confidentialité

Les dénonciateurs, ainsi que les conseillers juridiques représentant les dénonciateurs, doivent traiter toutes les informations qu'ils transmettent à l'ARSF dans le cadre du programme de dénonciation comme étant confidentielles, y compris leurs soumissions et toute information qu'ils obtiennent dans le cadre de leur participation au programme de dénonciation.

Assistance

Il peut être demandé aux dénonciateurs de prêter assistance à l'ARSF et de lui communiquer des informations supplémentaires au besoin, ainsi que de collaborer avec celle-ci pour récupérer les informations relatives à l'inconduite décrite dans leur demande. Cela pourrait inclure le témoignage du dénonciateur lors d'une procédure d'exécution où une telle divulgation est requise.

Utilisation des informations

L'ARSF adopte une approche progressive, mesurée et proportionnelle en matière d'exécution. En d'autres termes, lorsqu'une entité réglementée ou un particulier ne s'est pas conformé aux exigences réglementaires, l'ARSF déterminera la mesure appropriée après avoir examiné les preuves et les circonstances uniques de la non-conformité ou du non-respect d'une obligation particulière, y compris la gravité et la nature de la contravention, le risque pour les consommateurs et les bénéficiaires de régimes de retraite, les répercussions potentielles sur les parties prenantes, la nature de l'entité réglementée ou du titulaire de permis, le comportement passé, les efforts de correction et d'atténuation, et la nécessité de recourir à la dissuasion. L'ARSF s'efforcera de faire preuve de mesure dans son approche en matière de conformité et d'exécution, en partant du principe que l'entité réglementée est de bonne foi, sauf si les circonstances indiquent le contraire²⁴.

Par conséquent, l'ARSF peut utiliser les informations qui lui sont soumises dans le cadre du programme de dénonciation, à sa discrétion, à toute fin liée à son mandat au regard de la loi. Cependant, l'ARSF n'est pas tenue d'utiliser les informations qui lui sont soumises dans le cadre du programme de dénonciation.

Toutes les informations soumises à l'ARSF dans le cadre du programme de dénonciation sont recueillies en vertu de la Loi ARSF.

²⁴ La réponse de l'ARSF aux représailles peut ne pas suivre les principes susmentionnés, dans ce paragraphe, si cela est nécessaire pour donner effet aux objectifs du programme de dénonciation, qui sont notamment d'encourager la dénonciation et de protéger les dénonciateurs.

Renseignements supplémentaires

Pour toute question concernant le programme de dénonciation, la présente Ligne directrice ou le processus de soumission en général, veuillez consulter le site Web de l'ARSF et la page consacrée au programme de dénonciation.

Au sujet de la présente Ligne directrice

Le présent document est compatible avec le [Cadre de lignes directrices de l'ARSF](#). À titre de Ligne directrice en matière d'interprétation, elle décrit le point de vue de l'ARSF sur les exigences aux termes de son mandat législatif (c'est-à-dire la législation). La non-conformité avec la Ligne directrice susmentionnée pourrait mener à une mesure d'exécution.

La présente Ligne directrice représente également une approche. La Ligne directrice en matière d'approche décrit les principes, les processus et les pratiques internes de l'ARSF en matière de mesures d'exécution et d'application du pouvoir discrétionnaire du directeur général. La Ligne directrice en matière d'approche peut se fonder sur des obligations de conformité, mais ne crée pas en soi une obligation de conformité. Consultez le [Cadre de lignes directrices de l'ARSF](#) pour en savoir plus.