

# COMITÉ CONSULTATIF DES CONSOMMATEURS

Le 2 novembre 2023

*Transmis par voie électronique*

Autorité ontarienne de réglementation des services financiers  
25, avenue Sheppard Ouest, bureau 100  
Toronto (Ontario)  
M2N 6S6

## **Objet : Consultation sur la proposition d'énoncé des priorités pour l'exercice 2024-2025**

Le Comité consultatif des consommateurs (le « Comité ») se félicite de l'occasion qui lui est donnée de répondre à la consultation sur la proposition d'énoncé des priorités de l'ARSF pour l'exercice 2024-2025 (la « proposition d'énoncé des priorités »). Le Comité a été créé pour donner des conseils et des avis fondés sur le point de vue des consommateurs à l'ARSF en ce qui concerne ses activités de planification stratégique, d'établissement de règles, d'élaboration d'orientations, de recherche, de supervision et d'information des consommateurs.

Le Comité présente à l'ARSF les recommandations suivantes en réponse à la proposition d'énoncé des priorités :

1. Distinguer les objectifs à long terme des priorités budgétaires
2. Veiller à ce que l'analyse du contexte accorde suffisamment d'importance aux facteurs ayant l'incidence la plus immédiate sur les consommateurs
3. Accorder la priorité aux activités d'enquête et renforcer les efforts d'application de la loi
4. Intégrer les initiatives d'information et de sensibilisation des consommateurs aux priorités sectorielles et intersectorielles et mettre l'accent sur ces initiatives
5. Présenter une ventilation plus détaillée, plus instructive et plus transparente du plan financier de l'ARSF.

### 1. Distinguer les objectifs à long terme des priorités budgétaires

Le Comité relève que la proposition d'énoncé des priorités comprend 17 priorités, soit une de plus que les 16 qui figuraient dans l'énoncé du dernier exercice. En outre, ces deux ensembles de priorités se chevauchent considérablement. Pour ces deux exercices, les priorités sont formulées de manière très générale et manquent de résultats escomptés précis et d'échéances explicites. À partir de ce constat, le Comité recommande à l'ARSF de repenser sa manière de définir et formuler ses priorités à l'avenir. D'une part, nous conseillons à l'ARSF de désigner plus résolument certaines

initiatives comme des priorités. Compte tenu des ressources limitées et de la marge de manœuvre politique réduite dont dispose l'ARSF, le fait d'avoir 17 priorités lui fera à coup sûr à perdre de vue ses objectifs et nuira sérieusement à leur atteinte – « quand tout est prioritaire, plus rien ne l'est réellement »<sup>1</sup>.

De même, une initiative qui n'est pas assortie de résultat escompté précis ni de calendrier explicite ressemble davantage à un objectif à long terme qu'à une priorité à court terme. Même si nombre des initiatives identifiées sont essentielles au bon fonctionnement de l'ARSF, il est important qu'elles soient présentées suffisamment en détail pour éviter qu'elles n'éclipsent ou n'évincent des priorités plus immédiates. L'ARSF pourrait utiliser les techniques suivantes pour définir et classer ses priorités de manière plus sélective :

1. **Évaluation des risques** : Hiérarchiser les tâches en fonction du niveau de risque qu'elles représentent pour le système financier et les consommateurs de services financiers. Celles ayant l'incidence potentielle la plus élevée devraient passer avant les autres.
2. **Consultation précoce et large des intervenants** : Avant de rédiger le prochain énoncé de priorités, consulter un plus grand nombre d'intervenants afin de comprendre leurs points de vue sur les priorités à venir.
3. **Affectation des ressources** : Examiner les ressources requises pour chaque tâche en fonction des avantages potentiels. Certaines tâches peuvent nécessiter des ressources importantes, mais n'offrir que peu d'avantages du point de vue de l'atténuation des risques.
4. **Examen annuel** : Lors de l'établissement des priorités annuelles, commencer par une feuille blanche pour s'assurer que les priorités reflètent les risques actuels, l'environnement du moment et les ressources réellement disponibles.
5. **Transparence** : Être aussi transparent que possible sur le processus décisionnel dans la définition des priorités et des limites. Cela contribuera à gérer les attentes, à renforcer la confiance auprès des intervenants et à promouvoir une plus grande responsabilisation.

N'oublions pas que l'objectif ne devrait pas être de tenter de tout faire en même temps, mais plutôt de se concentrer sur ce qui a le plus d'impact dans le contexte des initiatives possibles et des ressources disponibles.

Au-delà de cette recommandation visant à ce que l'ARSF définisse ses priorités de manière plus rigoureuse et résolue à l'avenir, le Comité a des commentaires plus précis sur la proposition d'énoncé des priorités.

---

<sup>1</sup> Karen Martin, *The Outstanding Organization: Generate Business Results by Eliminating Chaos and Building the Foundation for Everyday Excellence*

## 2. Veiller à ce que l'analyse du contexte accorde suffisamment d'importance aux facteurs ayant l'incidence la plus immédiate sur les consommateurs

Selon nous, l'analyse du contexte ne décrit pas de manière adéquate l'éventail des défis et des risques auxquels de nombreux consommateurs de services financiers de l'Ontario sont actuellement confrontés. L'évolution récente de la situation économique a eu des répercussions néfastes sur les consommateurs dans divers aspects de leur vie, et plus particulièrement en ce qui concerne leurs finances. Cela faisait des décennies que l'on n'avait pas connu de tels événements stressants, comme la hausse rapide des taux d'intérêt, les fortes inquiétudes concernant l'accessibilité du logement, les taux d'inflation élevés et les ajustements du marché de l'emploi après la pandémie. Pour le Comité, la proposition d'énoncé des priorités ne montre pas clairement que l'ARSF ait bien reconnu à quel point ces facteurs ont augmenté la vulnérabilité des consommateurs de services financiers en Ontario. Malgré l'affirmation selon laquelle « la sécurité financière, l'équité et le choix aux Ontariens » est un pilier fondamental du mandat de l'ARSF, la proposition d'énoncé des priorités n'identifie pas de nouvelles initiatives et n'affecte pas de ressources supplémentaires pour relever les défis les plus pressants auxquels les consommateurs doivent maintenant faire face.

## 3. Accorder la priorité aux activités d'enquête et renforcer les efforts d'application de la loi

Compte tenu du contexte financier actuel, le Comité recommande à l'ARSF d'accorder la priorité aux efforts visant à améliorer la portée et l'efficacité des enquêtes et des initiatives d'application de la loi, en particulier en ce qui concerne les courtiers en hypothèques, les assureurs automobiles, les conseillers financiers et les agents d'assurance-vie. Les récentes sanctions imposées par l'ARSF dans le secteur de l'assurance démontrent à quel point un comportement inapproprié peut influencer négativement et à long terme sur les consommateurs et leurs familles. En s'attachant davantage à améliorer le travail d'enquête et à créer des possibilités de surveillance proactive pour superviser l'industrie, on renforcera la protection des consommateurs. Ces efforts seraient plus efficaces si l'ARSF disposait de pouvoirs plus étendus, en particulier pour ce qui a trait aux mesures d'application, ce qui lui permettrait de réagir plus efficacement aux comportements inappropriés tout en envoyant un message fort de dissuasion aux contrevenants potentiels. Le Comité soutient pleinement l'octroi à l'ARSF de pouvoirs élargis d'application de la loi et encourage le ministère des Finances à entamer le processus législatif nécessaire à cette fin.

#### 4. Intégrer les initiatives d'information et de sensibilisation des consommateurs aux priorités sectorielles et intersectorielles et mettre l'accent sur ces initiatives

Le Comité craint que la proposition d'énoncé des priorités ne soit pas suffisamment tournée vers l'avenir. En parallèle du vieillissement de la génération du baby-boom, l'ambitieux plan d'immigration du gouvernement fédéral, qui encourage des niveaux élevés d'immigration, pose deux défis démographiques importants et imminents aux fournisseurs de services financiers et aux consommateurs de l'Ontario. Pour le Comité, il est important que les implications de cette évolution démographique inévitable soient prises en compte dans l'établissement des priorités de l'ARSF. Nous sommes donc déçus que la proposition d'énoncé des priorités n'évoque aucun effort précis visant à anticiper et traiter ces changements démographiques imminents. Le Comité souhaiterait que les communautés vulnérables fassent l'objet d'un travail de communication plus ciblé afin de les sensibiliser aux services auxquels elles ont accès, ainsi qu'aux risques potentiels auxquels elles peuvent être confrontées.

Le Comité demande également que soient définis les trois niveaux de financement des régimes de retraite, à savoir la capitalisation selon l'approche de continuité (c.-à-d. le financement à long terme), la capitalisation selon l'approche de solvabilité et la capitalisation à la liquidation, et que soient expliquées les exigences applicables aux régimes de retraite réglementés en matière de supervision de la capitalisation du déficit de solvabilité.

#### 5. Présenter une ventilation plus détaillée, plus instructive et plus transparente du plan financier de l'ARSF

Le plan financier présenté dans la proposition d'énoncé des priorités est très abrégé et ne permet guère d'évaluer la pertinence du plan budgétaire de l'ARSF. Le Comité souhaiterait que l'ARSF fasse preuve de plus de transparence et fournisse plus de détails dans la communication de ses dépenses et de ses revenus. Nous comprenons que la présentation sectorielle actuelle du plan financier est nécessaire pour calculer les niveaux de droits appropriés pour chacun des secteurs réglementés. Toutefois, il serait utile de présenter le plan budgétaire d'autres manières qui seraient à la fois plus concrètes et plus pertinentes pour les consommateurs. Plus précisément, nous recommandons que l'ARSF inclue une présentation matricielle de son plan financier, à l'instar de l'approche utilisée par le Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) aux États-Unis<sup>2</sup>. Ce type de présentation permettrait aux consommateurs de mieux comprendre le plan financier de l'ARSF selon les secteurs et les types d'activités. En

---

<sup>2</sup> Plan stratégique du CFPB : [https://files.consumerfinance.gov/f/documents/cfpb\\_strategic-plan\\_fy2022-fy2026.pdf](https://files.consumerfinance.gov/f/documents/cfpb_strategic-plan_fy2022-fy2026.pdf)

outre, en présentant les dépenses par activité, il sera plus facile d'identifier les possibilités de collaboration et de gains en efficacité intersectorielles.

Les efforts de collaboration intersectorielle pourraient inclure la promotion de la notoriété de l'ARSF et la création d'une reconnaissance plus concrète de sa marque parmi les consommateurs. Les recherches réalisées<sup>3</sup> laissent penser que le public connaît mal l'ARSF et ce que cet organisme peut faire pour soutenir et protéger les consommateurs. Un plan budgétaire mettant en évidence les dépenses par activité permettra d'explicitier le montant et l'efficacité des ressources allouées, ce qui renforcera la notoriété et l'appréciation de l'ARSF parmi les consommateurs. L'ARSF a les moyens d'exiger des entités réglementées qu'elles incluent dans toutes leurs communications obligatoires avec les consommateurs une mention claire de l'ARSF en tant qu'autorité de réglementation de l'entité, ainsi que de l'information pour joindre l'ARSF en cas de litige non résolu. Par exemple, l'ARSF peut exiger que ces renseignements soient incorporés à l'information annuelle que les promoteurs de régimes de retraite sont actuellement tenus de diffuser.

Je vous remercie à nouveau de cette occasion de présenter les commentaires du Comité sur la proposition d'énoncé des priorités. En préparant les recommandations ci-avant, nous nous sommes efforcés de rester fidèles à notre mandat, qui consiste à « donner des conseils et des avis à l'ARSF du point de vue des consommateurs ». Nous sommes conscients que l'énoncé des priorités de l'ARSF doit concilier les intérêts de nombreux intervenants, mais espérons néanmoins que nos commentaires contribueront à alimenter votre réflexion, tant sur la proposition d'énoncé des priorités actuelle que sur tous les énoncés à venir.

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le Comité consultatif des consommateurs

---

<sup>3</sup> Étude réalisée par l'ARSF auprès des consommateurs | Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (fsrao.ca)