

Information



Date d'entrée en vigueur : 22 avril 2025

N° d'identification : GR0020INF

Cadre de vulnérabilité de l'ARSF

Objet et portée

Le cadre de vulnérabilité de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) présente ce qui suit :

- la définition de consommateurs vulnérables de l'ARSF, qui comprend les participants et bénéficiaires des régimes de retraite, les membres des caisses populaires et toute personne qui achète ou bénéficie des produits et services fournis par les secteurs réglementés par l'ARSF;
- la façon dont l'ARSF mesurera les résultats pour les consommateurs vulnérables dans ses secteurs réglementés en s'appuyant sur la définition;
- les objectifs, les résultats et les mesures qui indiqueront comment l'ARSF renforce la protection des consommateurs vulnérables dans ses secteurs réglementés.

La présente ligne directrice fournit de l'information à toutes les entités et personnes réglementées par l'ARSF.

L'ARSF reconnaît que la surveillance du secteur des régimes de retraite qu'elle effectue diffère de celle des autres secteurs où elle assure la supervision de l'octroi des permis et de la conduite des activités. En ce qui a trait au secteur des régimes de retraite, le cadre devrait être compris comme s'appliquant exclusivement aux activités de l'ARSF axées sur l'éducation et la sensibilisation du public à propos des participants et bénéficiaires vulnérables des régimes de retraite.

Information

Cadre de vulnérabilité de l'ARSF

Le cadre vise à mieux protéger les consommateurs vulnérables afin d'améliorer leurs résultats. Cet objectif est en phase avec les objets statutaires de l'ARSF, dont ceux-ci :

- contribuer à la confiance du public à l'égard des secteurs réglementés;
- promouvoir l'éducation du public sur les secteurs réglementés et sa connaissance de ceux-ci;
- promouvoir des normes de conduite professionnelle élevées dans les services financiers;
- protéger les droits et intérêts des consommateurs des services financiers;
- protéger les prestations de retraite et les droits des bénéficiaires de régimes de retraite.

Le cadre ne crée aucune nouvelle série d'obligations de conformité pour les entités réglementées. Il guide plutôt les activités de surveillance et de réglementation ainsi que les activités visant les consommateurs au sein de ses secteurs réglementés. Au besoin, et en fonction des circonstances, l'ARSF peut aussi modifier le cadre plutôt que de l'appliquer directement.

Définition d'un consommateur vulnérable :

Voici comment l'ARSF définit un consommateur vulnérable :

Personne qui est plus à risque de subir une maltraitance, des difficultés ou un préjudice sur le plan financier, en raison de divers facteurs et de sa situation personnelle, ce qui inclut les facteurs sociaux, économiques et liés à la santé, ainsi que les événements marquants de la vie.

La définition de « consommateur vulnérable » est délibérément large et souple. L'ARSF reconnaît que les consommateurs et les participants aux régimes de retraite peuvent présenter des caractéristiques de vulnérabilité similaires, mais également que les participants aux régimes de retraite ne peuvent pas être directement comparés aux consommateurs des services financiers dans les autres secteurs réglementés et que des considérations différentes peuvent s'appliquer à eux.

La définition de l'ARSF reconnaît que la vulnérabilité peut être temporaire et circonstancielle. Elle établit aussi une base pour permettre à l'ARSF de travailler en collaboration avec ses entités réglementées et la communauté d'intérêt public pour identifier et soutenir les consommateurs vulnérables dans les secteurs réglementés en établissant une compréhension commune de qui sont les consommateurs vulnérables.

La définition est appuyée par l'outil de segmentation de la vulnérabilité de l'ARSF, qui présente des facteurs spécifiques qui peuvent augmenter le risque de vulnérabilité.

Application de la définition

L'ARSF entend intégrer cette définition dans ses initiatives de recherche afin de mesurer les résultats pour les consommateurs vulnérables.

Afin d'appliquer sa définition large et souple, l'ARSF utilisera un outil de segmentation de la vulnérabilité doté de deux fonctions :

- 1) Marqueurs de vulnérabilité : Il s'agit des facteurs dynamiques qui peuvent avoir une incidence sur le risque de vulnérabilité d'une personne et faciliter la mesure et la

classification de la vulnérabilité au sein des secteurs réglementés de l'ARSF (p. ex., niveau de littératie financière)

- 2) Autres considérations : Cette fonction comprend les facteurs qui peuvent ne pas avoir une incidence directe sur le risque de vulnérabilité d'une personne (p. ex., les antécédents démographiques), mais offrent des renseignements précieux sur les risques potentiels et améliorent la compréhension par l'ARSF du profil des consommateurs vulnérables dans les secteurs qu'elle réglemente.

Pour obtenir une description détaillée de l'outil, consulter l'**annexe A**.

L'ARSF adoptera cet outil lors de ses initiatives de recherche pour effectuer une surveillance et un suivi efficaces des résultats pour les consommateurs vulnérables dans les secteurs réglementés.

Les facteurs de risque pris en compte par l'outil peuvent varier au fil du temps. D'autres facteurs propres à certains produits, services ou marchés cibles influenceront la détermination de ce qu'est un consommateur vulnérable. Il est aussi important de reconnaître que les consommateurs vulnérables ne constituent pas un groupe statique; la vulnérabilité peut toucher n'importe qui, n'importe quand, elle peut être permanente ou temporaire, et les consommateurs peuvent présenter plusieurs vulnérabilités en même temps, ce qui accroît le risque de préjudice.

Objectifs, résultats et mesures :

Le cadre de l'ARSF s'attarde à trois objectifs :

But : Protection renforcée produisant des résultats améliorés pour les consommateurs vulnérables



Objectif 1 : Promouvoir une réglementation et une surveillance fondées sur des données probantes



Objectif 2 : Améliorer l'éducation, la consultation et la conscientisation des consommateurs



Objectif 3 : Établir des partenariats stratégiques et renforcer la collaboration avec les secteurs réglementés

Le cadre met l'accent sur la nécessité de faire progresser la recherche et de promouvoir une réglementation fondée sur des données probantes pour améliorer la surveillance et l'élaboration de politiques, tout en renforçant les initiatives de liaison et d'éducation qui touchent directement les consommateurs vulnérables et les organismes qui défendent leurs intérêts.

L'objectif 1 vise à renforcer les protections pour les consommateurs vulnérables en mettant l'accent sur le renforcement des activités de surveillance et de prise de décision en matière de politiques de l'ARSF en appliquant les constats de la recherche et en mettant à profit les données, analyses et renseignements disponibles à propos des consommateurs vulnérables.

L'objectif 2 vise à renforcer les protections pour les consommateurs vulnérables en veillant à accroître leur confiance à l'égard des secteurs réglementés et leurs connaissances générales à leur sujet dans le cadre d'activités de liaison communautaires proactives et d'efforts d'éducation améliorés.

L'objectif 3 vise à renforcer les protections pour les consommateurs vulnérables en insistant sur la nécessité d'un engagement et d'une collaboration continue entre l'ARSF, les entités réglementées et la communauté d'intérêt public pour réitérer l'importance de reconnaître les besoins des consommateurs vulnérables et d'y répondre.

Pour obtenir une description détaillée des objectifs ainsi que des résultats et activités correspondants, consultez l'**annexe B**.

Justification et contexte

L'ARSF a entrepris une [consultation publique](#) d'une durée de 60 jours (du 8 janvier au 8 mars 2024) sur une approche proposée concernant la vulnérabilité dans ses secteurs réglementés. Elle a reçu 26 mémoires provenant de particuliers, d'organismes de défense des intérêts du public, d'entités réglementées et d'associations professionnelles. Pour prendre connaissance de ces mémoires, rendez-vous sur la page de la [Consultation sur l'approche proposée par l'ARSF pour renforcer la protection des consommateurs vulnérables](#).

Selon les commentaires reçus, le sujet de la vulnérabilité requiert l'attention de l'ARSF (p. ex., mettre au point une définition claire, renforcer les efforts d'éducation, notamment dans le domaine de la littératie financière, et fournir aux secteurs réglementés des ressources pour les aider à cerner les vulnérabilités et à y répondre). Toutefois, certains intervenants ont mentionné que les cadres réglementaires et les pratiques de l'industrie déjà en place suffisent à assurer la protection des consommateurs vulnérables dans les secteurs réglementés, et qu'aucune autre mesure n'est nécessaire.

Lors de l'élaboration du cadre final, l'ARSF a examiné avec soin tous les commentaires des intervenants, y compris les préoccupations relatives au fardeau et au dédoublement réglementaires. L'ARSF publie le cadre sous forme de ligne directrice aux fins d'information, qui décrit le point de vue de l'ARSF sur ce sujet sans créer d'obligations de conformité pour les entités réglementées.

Date d'entrée en vigueur et examen futur

La présente ligne directrice est entrée en vigueur le **22 avril 2025** et fera l'objet d'une révision au plus tard le **22 avril 2030**.

À propos de la présente ligne directrice

Le présent document est conforme au [cadre de lignes directrices de l'ARSF](#). La ligne directrice aux fins d'information décrit le point de vue de l'ARSF sur certains sujets sans créer d'obligations de conformité pour les entités les personnes réglementées.

Annexes et références

Annexe A : L'outil de segmentation de la vulnérabilité de l'ARSF

Facteurs liés au marché

Considérations additionnelles :

1. Changements touchant la dynamique du marché ou changements macroéconomiques ayant un impact sur la situation financière
2. Problèmes attribuables à des modalités complexes ou imprécises dans les contrats
3. Se faire offrir des produits/services inappropriés sans égard aux circonstances individuelles
4. Disponibilité des différents produits/services sur le marché et accès à ceux-ci

Facteurs socioéconomiques

Marqueurs de vulnérabilité :

1. Résilience financière
2. Épargne ou dette du ménage

3. Littératie numérique et difficulté à accéder aux produits/services financiers numériques
4. Fournit de l'aide ou du soutien financier à une personne âgée dans son ménage ou à l'extérieur du ménage

Considérations additionnelles :

1. Situation d'emploi
2. Niveau de scolarité
3. Niveau de revenus, source de revenus
4. Propriété d'une maison ou d'un véhicule

Facteurs démographiques

Considérations additionnelles :

1. Âge : Plus de 65 ans ou moins de 17 ans
2. Emplacement géographique
3. Genre
4. Membre d'un groupe méritant l'équité
5. Membre d'une minorité visible ou non visible
6. Anglais comme langue seconde
7. S'identifie en tant que personne handicapée
8. Ménage monoparental

9. Immigration récente au Canada (durée du séjour)

Événements de la vie

Marqueurs de vulnérabilité :

1. A connu d'importants problèmes de santé mentale ou physique
2. A vécu la perte d'un être cher ou une rupture
3. Insécurité d'emploi et difficulté à trouver un emploi
4. A subi un accident, a fait face à des problèmes juridiques ou à des dépenses imprévues
5. A fait face à des risques associés au climat
6. A récemment subi une perte de revenus

Facteurs comportementaux

Marqueurs de vulnérabilité :

1. Niveau de littératie financière
2. Confiance en sa capacité à prendre des décisions financières éclairées
3. Difficultés (p. ex., barrière de langue) à comprendre des documents d'information ou financiers
4. Déficiences cognitives, ou liées à la santé ou à l'âge, qui ont un impact sur les décisions financières

Considérations additionnelles :

1. Victime de maltraitance des aînés, exploitation financière ou autres circonstances qui ont une incidence sur le bien-être financier
2. Difficulté à faire part de ses vulnérabilités, p. ex. en raison de traumatismes, de la peur du jugement ou d'autres motifs personnels ou culturels

Facteurs liés à l'accessibilité

Marqueurs de vulnérabilité :

1. Facilité à obtenir de l'information financière exacte et fiable
2. Éducation ou formation financière pour accroître les connaissances financières
3. Accès à des outils ou services qui aident à gérer l'information et les décisions financières

Annexe B : Objectifs, et résultats et activités correspondants :

Objectifs	Résultats	Mesures à l'appui des résultats
<p>1. Promouvoir une réglementation et une surveillance fondées sur des données probantes</p>	<p>Les activités de surveillance et de prise de décision en matière de politiques de l'ARSF sont guidées par les</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Surveillance et évaluation : • Recueillir des données à partir de différentes sources, y compris des sondages, pour amasser des données probantes et surveiller les résultats pour les consommateurs vulnérables.

Objectifs	Résultats	Mesures à l'appui des résultats
	<p>expériences des consommateurs vulnérables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à profit les capacités en science des données de l'ARSF pour analyser les données recueillies et cerner les renseignements qui peuvent éclairer les activités de surveillance et d'élaboration des politiques. • Examiner régulièrement les tendances et conditions du marché pour évaluer les risques et vulnérabilités émergents. • Intégration des activités de surveillance de la conduite des activités <ul style="list-style-type: none"> • Lors de l'élaboration d'un plan de surveillance ou d'un examen thématique concernant la conduite des activités dans un secteur donné, prendre en compte les pratiques qui présentent le risque le plus élevé de traitement inéquitable des consommateurs vulnérables. • Mettre en place une boucle de rétroaction pour faire en sorte que les observations relatives aux consommateurs vulnérables issues des activités de surveillance des pratiques soient prises en compte en même temps que d'autres données et études qualitatives et quantitatives pour éclairer les futures activités de réglementation et de surveillance.

Objectifs	Résultats	Mesures à l'appui des résultats
<p>2. Améliorer l'éducation, la consultation et la conscientisation des consommateurs</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Intégration de la prise de décisions en matière de politiques : Utiliser les conclusions de la recherche sur les consommateurs vulnérables pour guider la prise de décisions en matière de politiques réglementaires.
	<p>Accroissement de la confiance des consommateurs à l'égard des secteurs réglementés et des connaissances générales à leur sujet.</p> <p>L'ARSF est en meilleure position pour surveiller les tendances et nouvelles circonstances qui touchent les consommateurs vulnérables dans les secteurs réglementés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Liaison communautaire : Consulter directement les représentants des communautés vulnérables pour permettre à l'ARSF de mieux comprendre les problèmes qui touchent les consommateurs vulnérables, et d'informer ces derniers du rôle que joue l'ARSF en tant qu'organisme de réglementation. • Éducation : Informer les consommateurs de leurs droits et des protections qui s'appliquent à eux à l'aide d'outils et de tactiques documentés par les expériences des groupes vulnérables. • Amélioration de la conscientisation et des connaissances au sein de l'ARSF : Mieux comprendre à l'interne les enjeux de vulnérabilité, grâce à la promotion du cadre, aux renseignements tirés de la science des données et à de la formation additionnelle, lorsque cela est approprié. • Partenariats avec les autres organismes de réglementation : Collaborer avec les autres partenaires et associations de réglementation provinciaux, nationaux et internationaux pour

Objectifs	Résultats	Mesures à l'appui des résultats
<p>3. Établir des partenariats stratégiques et renforcer la collaboration avec les secteurs réglementés</p>		<p>i) échanger de l'information sur le travail de protection des consommateurs vulnérables, ii) consolider les connaissances concernant les meilleures pratiques et iii) réduire le risque de redondance et de dédoublement des ressources.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publication et promotion de la recherche : Publier les résultats des études sur les consommateurs vulnérables et mettre en avant les principales conclusions de ces études à des fins de sensibilisation.
	<p>Un engagement et une collaboration constructifs avec les entités réglementées permettent à l'ARSF d'adopter une approche efficace et fondée sur des principes pour renforcer la protection des consommateurs vulnérables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter le dialogue et la collaboration avec les entités réglementées et les autres groupes d'intervenants : Consulter les entités réglementées et les principaux groupes d'intervenants pour faire valoir l'importance de la reconnaissance et de la satisfaction des besoins des consommateurs vulnérables, et partager les meilleures pratiques et occasions d'application potentielle à l'avenir.