



Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



Comité consultatif des consommateurs

Rapport annuel pour l'exercice 2025-2026

Mai 2026

25 Sheppard Avenue West
Suite 100
Toronto ON
M2N 6S6
Telephone: 416-250-7250
Toll free: 1-800-668-0128

25, avenue Sheppard Ouest
Bureau 100
Toronto (Ontario)
M2N 6S6
Téléphone : 416-250-7250
Sans frais : 1 800 668-0128

Aperçu

Le Comité consultatif des consommateurs (« le Comité ») fournit à l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (l'ARSF) des informations reflétant le point de vue des consommateurs. Le Comité agit en tant qu'organe consultatif vis-à-vis de l'ARSF par l'intermédiaire du Bureau de la protection des consommateurs de l'ARSF, qui administre des services de secrétariat et fournit un soutien au Comité.

Le Comité transmet à l'ARSF des commentaires reflétant le point de vue des consommateurs sur les questions et les initiatives politiques et réglementaires; il recense les sujets et les questions émergentes qui portent sur le mandat de l'ARSF et qui pourraient faire l'objet d'une campagne d'information et de sensibilisation auprès des consommateurs; il informe et aide le Bureau de la protection des consommateurs à amplifier la voix des consommateurs auprès de l'ARSF en ce qui concerne l'élaboration des normes, les initiatives politiques et réglementaires, la planification des activités et la protection des consommateurs.



Pour en savoir plus, veuillez consulter la page dédiée au Comité consultatif des consommateurs sur le site Web de l'ARSF. Vous y trouverez le mandat du Comité, sa composition, les résumés des réunions et les rapports annuels.



Résumé des activités

Activité	Total
 Assemblées générales tenues	4
 Réunions du Laboratoire des politiques	1
 Réunions des groupes de travail	11
 Groupes de travail créés/maintenus	8
 Réunion avec le conseil d'administration de l'ARSF	1
 Observations écrites présentées à l'ARSF	28
 Engagements auprès des organisations externes	3
 Nouveaux membres nommés	4

Message des coprésidents



L'exercice 2025-2026 a été une année marquée par une hausse significative des activités. Le Comité a présenté 28 observations écrites à l'ARSF – c'est-à-dire plus du double des observations de l'année précédente – a tenu quatre assemblées générales, s'est engagé dans des échanges auprès des différents organismes de réglementation et a présenté des recommandations stratégiques au conseil d'administration de l'ARSF.

Le rapport annuel de cette année est présenté dans un format amélioré.

Il s'articule autour de cinq thèmes qui représentent les éléments sur lesquels le Comité a concentré son énergie au cours de l'année : l'autonomisation des consommateurs, les consommateurs vulnérables, le traitement des plaintes, la transparence et la communication, et la technologie de surveillance. Pour chaque thème, nous décrivons la manière dont le Comité a défini et abordé la question, ainsi que sa contribution au cours de l'année.

Le rôle du Comité est de rapporter le point de vue des consommateurs – un point de vue parmi d'autres – afin d'orienter le travail de l'ARSF. Le comité n'a ni le mandat ni la capacité d'évaluer les progrès internes de l'ARSF en matière d'initiatives, et il n'a pas de visibilité totale sur l'ensemble des travaux en cours au sein de l'organisation. En conséquence, le présent rapport porte principalement sur les perspectives et les contributions du Comité, ainsi que sur les possibilités futures qu'il a l'intention de poursuivre.

Nous tenons à remercier sincèrement Diana Green, Stuart Wilkinson et l'équipe du Bureau de la protection des consommateurs pour leur appui constant, et nous saluons l'engagement de la direction de l'ARSF, notamment de son directeur général, Dexter John. Nous remercions aussi chaleureusement nos collègues membres du Comité pour leur engagement

et leur volonté de contribuer non seulement en offrant de leur temps, mais aussi en partageant leurs perspectives axées sur les consommateurs avec franchise, et ce, tout au long de l'année.

Harvey Naglie et Lucy Becker

Co-présidents du comité consultatif des consommateurs pour 2025-2026

Notre année en cinq thèmes

1. Autonomisation des consommateurs

L'autonomisation des consommateurs, telle que promue par le Comité, va au-delà de l'éducation financière. Les programmes d'éducation informent les consommateurs; la responsabilisation, en outre, leur donne les moyens d'agir de manière ciblée. Un consommateur responsabilisé peut identifier l'autorité de régulation responsable du produit qu'il détient, vérifier les compétences de la personne qui le conseille, poser des questions importantes, comprendre les frais qu'il paie et la raison pour laquelle ils lui sont facturés, et entreprendre des recours adéquats en cas de problème. Les travaux du Comité sous ce thème visent à réduire l'écart entre la divulgation et l'action : entre les informations que les consommateurs reçoivent et leur capacité pratique à les utiliser efficacement.

Contribution du Comité

Le Comité a fait de l'autonomisation des consommateurs un élément central de ses observations écrites et de sa présentation au conseil d'administration. Deux de ces observations portaient directement sur le cadre de protection du titre des professionnels de la finance : dans la première, il répondait aux conclusions sur les pratiques de vente dans le secteur et recommandait un resserrement des exigences en matière de compréhension des titres par les consommateurs; dans la seconde, il demandait une réforme plus avancée en faveur de changements de comportement mesurables chez les consommateurs, plutôt qu'une simple prise de conscience.

Dans sa présentation de mai 2025 au conseil d'administration de l'ARSF, le Comité a fait des propositions précises en lien avec le pilier « Sensibilisation et autonomisation des consommateurs », notamment pour l'amélioration de l'outil de vérification des références de l'ARSF avec des explications vidéo. Le Comité encourage ainsi l'ARSF à imposer l'utilisation de modèles de divulgation préparés dans un langage propre au secteur, mais clair et compréhensible, et d'obliger les entités réglementées à y ajouter un lien vers le site Web de l'ARSF en incluant la mention « Réglementé par l'ARSF » sur les documents destinés aux consommateurs. Il suggère également de mettre à disposition des outils éducatifs multilingues opportuns et de réaliser des évaluations de la vulnérabilité dans le cadre des processus de vente.

Le Comité a présenté une analyse des défis liés à l'autonomisation dans le secteur des pensions, en soulignant les écarts de revenus de retraite entre les bénéficiaires du secteur privé et ceux du secteur public. Le Comité a noté que les travailleurs du secteur privé et du secteur de la bienfaisance ignorent souvent les options, les risques et les frais liés aux régimes de retraite, et a recommandé que l'ARSF encourage la collaboration entre les régulateurs, les fournisseurs et les employeurs afin d'aider les consommateurs à faire des choix et à prendre des décisions en toute connaissance de cause.

Le Comité a aussi :

- invité le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement à faire une présentation sur la Loi de 2023 sur la protection du consommateur de l'Ontario, en juin 2025;
- rencontré le Registered Insurance Brokers of Ontario (regroupement des courtiers d'assurances enregistrés de l'Ontario, ou RIBO) pour lui faire part de ses commentaires à propos de sa consultation sur l'efficiencia et l'efficacité de la réglementation du RIBO pour les consommateurs.

Possibilités de poursuivre l'action

L'objectif du Comité sous ce thème est pratique : la responsabilisation des consommateurs est accrue lorsque l'information n'est pas simplement fournie, mais qu'elle est utilisable au moment où les décisions sont prises. Le dialogue se poursuivra et portera principalement sur les outils et les exigences qui permettent aux consommateurs de passer de la prise de conscience à l'action.

Plus précisément, le Comité prévoit d'approfondir les questions suivantes :

- clarté du point de décision (information en langage clair que les consommateurs peuvent comparer et selon laquelle ils peuvent agir);
- identification obligatoire de l'ARSF en tant qu'autorité de réglementation des produits financiers sur les sites Web, les relevés, les factures et tous les documents envoyés aux consommateurs;
- mesures d'aide pratiques pour la vérification des titres de compétences (y compris l'amélioration de la compréhension et de l'utilisation des outils de vérification par les consommateurs);
- mesures de protection dans le processus de vente qui tiennent compte de la vulnérabilité comme condition réelle, et non comme une exception (p. ex., évaluations de la vulnérabilité intégrées au processus de vente, vérifications plus strictes de l'adéquation et des périodes de réflexion lorsqu'un consommateur est identifié comme étant potentiellement vulnérable).

Le Comité espère continuer à faire avancer ces priorités au moyen d'observations écrites et de discussions lors de ses réunions générales avec l'ARSF.

2. Consommateurs vulnérables

Le Comité définit la vulnérabilité des consommateurs comme étant situationnelle et non démographique. Tout consommateur peut devenir vulnérable en raison d'un stress financier, d'un problème de santé, de barrières linguistiques, d'un déclin cognitif, d'un deuil ou d'une méconnaissance des systèmes financiers canadiens. L'augmentation des retards de paiement des prêts hypothécaires, la hausse du taux d'insolvabilité et la croissance de la population immigrée en Ontario sont autant de facteurs indiquant que le nombre de consommateurs en situation de vulnérabilité augmente rapidement. Les travaux du Comité sur ce thème portent principalement sur l'intégration des mesures de protection dans la conception des produits, les processus de vente et les systèmes de plainte, et pas seulement sur les mesures de conformité appliquées après le fait.

Contribution du Comité

Le Comité a poursuivi ses travaux sur le renforcement de la protection des consommateurs vulnérables, en s'appuyant sur le cadre élaboré au cours du mandat précédent.

La présentation du Comité devant le conseil d'administration pour 2025 s'est ouverte sur des données quantifiant les pressions financières auxquelles sont confrontés les consommateurs ontariens : le nombre de retards de paiement des prêts hypothécaires en Ontario a augmenté de 90 % en glissement annuel (il s'agit du taux le plus élevé au Canada); le nombre de retards de paiement des prêts non hypothécaires a augmenté de 46 % chez les détenteurs de prêts hypothécaires et de 24 % chez l'ensemble des consommateurs; l'Ontario est en tête au pays quant au nombre de dossiers d'insolvabilité des consommateurs, avec une augmentation de 18 %; le nombre de dossiers de prêts hypothécaires avec des retards de paiement a atteint 11 000 au quatrième trimestre de 2024, ce qui représente une augmentation de 300 % par rapport à 2022¹.

¹ Equifax Canada, [Enregistrement du webinaire sur les tendances du crédit à la consommation et perspectives économiques du T4 2 024](#) (25 février 2025); Bureau du surintendant des faillites (Canada), Statistiques sur l'insolvabilité au Canada – décembre 2024. Tous les chiffres représentent les variations en glissement annuel au quatrième trimestre 2024, sauf indication contraire. Ces statistiques sont un indicateur pour l'ensemble du marché et incluent donc les prêts accordés par les établissements financiers fédéraux, sans se limiter aux secteurs réglementés par l'ARSF.

Le Comité a utilisé ces données pour souligner que les efforts déployés pour la protection des consommateurs doivent tenir compte du nombre croissant d'Ontariens qui se retrouvent en situation de vulnérabilité financière, et pas seulement des catégories démographiques traditionnellement reconnues comme vulnérables.

Le Comité a soumis une lettre de commentaires sur les titulaires de polices d'assurance vie orphelins – les consommateurs qui se retrouvent sans agent à la suite du départ ou de la mauvaise conduite d'un agent – et a participé à la table ronde du ministère des Finances sur le réseau de pharmacies partenaires en juin 2025, au cours de laquelle les questions d'accès et de vulnérabilité des consommateurs ont été au cœur des débats.

Possibilités de poursuivre l'action

Le travail du Comité sous ce thème reflète l'idée que la vulnérabilité n'est pas rare et ne se limite pas à certains groupes démographiques spécifiques. Nos efforts seront donc axés sur la manière dont les considérations de vulnérabilité sont intégrées dès le départ – lors de la conception des produits, de l'établissement des pratiques de vente et dans les communications – plutôt que d'être traitées comme un problème en aval.

Le Comité prévoit de poursuivre le dialogue sur les points suivants :

- conception de mesures de protection qui fonctionnent pendant les périodes où le consommateur subit un stress accru (financier ou personnel);
- risques liés à l'accès des consommateurs lorsque l'aide est assurée par un intermédiaire (y compris les scénarios « orphelins »);
- pratiques de communication efficaces pour les consommateurs confrontés à des contraintes de temps, à des barrières linguistiques ou à une surcharge cognitive.

3. Gestion des plaintes

De l'avis du Comité, un traitement efficace des plaintes est l'un des tests les plus directs pour déterminer si un système réglementaire fonctionne pour les consommateurs. Le Comité considère le traitement des plaintes non pas comme une fonction administrative de soutien, mais comme un outil réglementaire essentiel, c'est-à-dire un outil qui génère des données sur la source des dommages, qui rend les entités réglementées responsables du traitement de leurs clients et qui fournit aux consommateurs des preuves tangibles que le système est attentif à leurs préoccupations. Le Comité reconnaît également que les données relatives aux plaintes formelles ne représentent qu'une partie de l'expérience des consommateurs; de nombreux consommateurs qui rencontrent des problèmes ne déposent jamais de plainte. Les enquêtes post-transaction et autres mécanismes de rétroaction proactifs fournissent rapidement une image plus complète du traitement des consommateurs dans les secteurs réglementés; elles devraient donc compléter un système de traitement des plaintes rigoureux et transparent.

Contribution du Comité

Au cours de l'année, le Comité a fait progresser son programme de traitement des plaintes sur deux fronts. Dans sa présentation au conseil d'administration, le Comité a proposé la création d'un portail numérique unifié pour le traitement des plaintes et des demandes, afin d'aider les consommateurs à s'orienter dans le processus de conformité applicable à tous les secteurs réglementés par l'ARSF. Il s'agirait d'identifier la bonne entité, le bon canal et le bon recours hiérarchique lorsque les plaintes initiales ne sont pas résolues de manière satisfaisante. Le Comité a également proposé la création par l'ARSF d'un score de l'avantage net pour le consommateur, dérivé des sondages post-transaction, ainsi que d'un tableau de bord public permettant aux consommateurs de visualiser les principaux résultats.

Le Comité a présenté une analyse détaillée des résultats des demandes d'indemnisation au titre de l'assurance automobile, qui montre qu'en 2023, selon les 1 108 décisions du Tribunal d'appel en matière de permis, les parties lésées ont rarement obtenu gain de cause, tandis que les assureurs l'ont emporté dans la plupart des cas². Le Comité a recommandé que

² [ONTARIO TRIAL LAWYERS ASSOCIATION Expanded LAT AB Decision Data, 20 septembre 2024](#) (en anglais)

L'ARSF publie des orientations claires et sans ambiguïté sur les exigences en matière de notification en vertu de l'*Annexe sur les indemnités d'accident légales* et sur l'emploi par les assureurs des examens médicaux indépendants pour refuser les demandes d'indemnités en cas de maladie. Le Comité recommande aussi que l'ARSF réalise et publie des rapports sur les vérifications proactives de la conformité des assureurs.

Sans tenir de consultation ou de discussion formelle avec l'ARSF, le Comité a également soumis une lettre d'opinion à l'ARSF suggérant que cette dernière devrait pouvoir compter sur une autorité législative en matière de rétrocession, ce qui n'est pas le cas actuellement, arguant que le règlement efficace des plaintes et l'application de la loi nécessitent des pouvoirs correctifs adéquats.

Possibilités de poursuivre l'action

Le travail du Comité sous ce thème porte surtout sur la convivialité pour les consommateurs des pages Web relatives aux plaintes, aux délais relatifs aux procédures de plainte et aux mises à jour pertinentes, ainsi que sur la responsabilité. On pourrait donc continuer à miser sur la facilitation de la recherche et l'usage simplifié des recours offerts, ainsi que sur le renforcement des données disponibles pour identifier et atténuer plus tôt les schémas de préjudice.

Le Comité prévoit de poursuivre le dialogue sur les points suivants :

- un point d'entrée intersectoriel plus simple pour les demandes et les plaintes (afin de réduire les erreurs d'acheminement et l'abandon des consommateurs);
- des mécanismes de rétroaction proactifs (y compris des données sur l'expérience des consommateurs après une transaction) pour bonifier les statistiques traditionnelles sur les plaintes;
- des outils correctifs et de conformité qui influencent de manière significative la conduite et les résultats, et pas seulement le processus.

4. Transparence et communication

Selon le Comité, la transparence touche deux volets : le premier est la compréhension des consommateurs face aux produits et services qu'ils achètent – langage clair, communication claire, informations accessibles au moment de la prise de décision; le deuxième est la transparence de l'ARSF elle-même quant à ses activités, ses priorités et ses résultats en matière de réglementation. Un régulateur qui demande aux entités réglementées de faire preuve de transparence doit donner lui-même l'exemple. Les travaux du Comité sous ce thème touchent à la fois l'information destinée aux consommateurs et la responsabilité de l'ARSF à l'égard du public.

Contribution du Comité

Le Comité a produit le plus grand nombre d'observations écrites de son histoire – 28 au total – pour tous les secteurs réglementés par l'ARSF, augmentant ainsi la portée des points de vue des consommateurs pour l'élaboration des politiques.

Dans le domaine de l'assurance automobile, le Comité a soumis des lettres de commentaires sur la proposition de l'Ontario d'autoriser la vente d'assurance automobile directement chez les concessionnaires (discussion sur l'environnement de test et d'apprentissage au point de vente), sur les initiatives en matière de transparence et sur les tendances en matière de sinistres. Dans le domaine de l'assurance IARD (incendie, accidents, risques divers) et de l'assurance générale, le Comité a commenté le plan stratégique de surveillance des pratiques du secteur de l'assurance IARD de l'ARSF. Dans le domaine de l'assurance de personnes, le Comité a soumis des commentaires sur les rétrocessions dans les fonds distincts, sur les assurés orphelins, ainsi que deux séries de lettres de commentaires sur les consultations relatives à la Règle relative aux agents généraux gestionnaires (AGG) d'assurance. En ce qui concerne le courtage en hypothèques, le Comité a commenté la réponse de l'ARSF à un article de MortgageLogic et son alignement sur le plan de supervision du courtage en hypothèques.

En ce qui concerne les questions intersectorielles, le Comité a soumis des lettres de commentaires sur le plan d'activité annuel 2025-2026 de l'ARSF et sur son projet de déclaration des priorités 2026-2027. Le Comité a également soumis, de sa propre initiative,

une lettre de commentaires sur l'orientation stratégique de l'ARSF concernant la stratégie en matière d'IA, les mesures de performance et l'évaluation des programmes. L'ARSF n'a pas tenu de consultations formelles sur ces sujets, mais le Comité les a considérés comme essentiels à l'efficacité d'une réglementation axée sur les résultats.

Le Comité a également participé à la consultation des Registered Insurance Brokers of Ontario (RIBO) sur l'efficacité et l'efficacité de la réglementation des RIBO pour les consommateurs.

Possibilités de poursuivre l'action

Le Comité se concentre sur les mesures de transparence qui aident les consommateurs, en particulier au moment de la prise de décision, lorsque la complexité du processus ou les contraintes de temps sont les plus fortes.

Le Comité prévoit de poursuivre le dialogue sur les points suivants :

- une information prête à l'emploi pour le consommateur, qui favorise la comparaison et la compréhension, et pas seulement l'exhaustivité;
- des pratiques de communication qui réduisent la charge cognitive et procédurale pesant sur les consommateurs;
- des rapports publics et des documents explicatifs qui aident les consommateurs à prendre conscience des systèmes réglementaires et qui leur permettent de s'y retrouver.

5. Technologie de surveillance (SupTech) et technologie de réglementation (RegTech)

Le Comité utilise « SupTech » en référence à la technologie que les régulateurs déploient pour contrôler les entités réglementées – analyse de données, surveillance automatisée, outils d'identification des risques – et « RegTech » en référence à la technologie que les entités réglementées utilisent pour répondre plus efficacement à leurs obligations de conformité. L'intérêt du Comité pour ces deux technologies est d'ordre pratique : sans outils de surveillance modernes, les régulateurs risquent de détecter les dommages causés aux consommateurs qu'une fois qu'ils sont devenus systémiques; et sans l'adoption des RegTech dans les secteurs réglementés, les coûts de mise en conformité risquent d'être reportés sur les consommateurs sans toutefois qu'il y ait d'amélioration équivalente de la protection ou de la transparence.

Les travaux du Comité sous ce thème visent à garantir que l'ARSF dispose de l'infrastructure technologique nécessaire pour identifier les dommages plus tôt, agir plus rapidement et montrer aux consommateurs et au public que son contrôle est fondé sur des preuves en temps réel plutôt que sur des examens périodiques.

Contribution du Comité

Le Comité a fait de la modernisation de la réglementation une priorité stratégique, consacrant l'un des trois piliers de sa présentation au conseil d'administration à « l'efficacité réglementaire et la modernisation numérique ».

Dans sa présentation au conseil pour 2025, le Comité a fait des recommandations pour des opérations entièrement numérisées et des analyses de données avancées, une gestion des cas et une prise de décision fondées sur l'IA, et des environnements de test et d'apprentissage améliorés pour l'innovation réglementaire. La présentation comprenait des propositions fondées sur le principe intitulé « Des données à l'action politique », recommandant que l'ARSF pilote un groupe de travail intersectoriel composé de cadres supérieurs. Ce groupe serait chargé de convertir les résultats et le sentiment des consommateurs en réponses réglementaires, de hiérarchiser les actions en fonction du

préjudice et du risque de préjudice, et de favoriser la transparence en produisant régulièrement des rapports publics.

Dans ses lettres de commentaires sur l'orientation stratégique de l'ARSF, le Comité a fait valoir que la réglementation axée sur les résultats est améliorée lorsqu'il existe une infrastructure permettant de mesurer les résultats en temps quasi réel.

Possibilités de poursuivre l'action

Dans ce domaine, le Comité met l'accent sur une modernisation pratique qui améliore les résultats pour les consommateurs et réduit le décalage entre les signes de préjudice et la réponse des autorités de surveillance.

Le Comité prévoit de poursuivre le dialogue sur les points suivants :

- des possibilités de collecte et d'analyse de données qui permettent d'identifier plus rapidement les schémas de préjudice;
- des outils numériques qui améliorent la cohérence de la supervision, la gestion des dossiers et l'établissement des priorités;
- des mécanismes d'essai et d'apprentissage qui permettent d'innover au niveau réglementaire tout en maintenant des protections appropriées.

La valeur ajoutée du Comité

Dans tous les domaines, le travail du Comité vise un seul objectif : veiller à ce que les cadres réglementaires apportent des avantages tangibles et concrets aux consommateurs.

Le Comité a encouragé le passage d'un débat sur les intentions concernant les politiques à un débat sur les résultats mesurables, en se concentrant sur la manière dont les consommateurs perçoivent les produits et services financiers, ainsi que sur les protections réglementaires. Les contributions du Comité ont aidé l'ARSF en ce qui concerne :

- la mise en évidence des écarts entre les informations reçues par les consommateurs et la capacité pratique de ces derniers à agir en conséquence;
- la reconnaissance de l'impact croissant du stress financier et de la vulnérabilité situationnelle subis par les individus;
- l'amélioration de la clarté, de l'accessibilité et de la facilité d'utilisation des informations destinées aux consommateurs;
- l'utilisation des données et des connaissances pour des mesures réglementaires plus proactives.

Engagement auprès du conseil d'administration de l'ARSF

Le Comité a présenté son rapport au conseil d'administration de l'ARSF le 9 mai 2025. Sept membres du Comité ont participé en tant que présentateurs, ce qui démontre l'étendue de la composition du Comité.

Lors de la présentation, le Comité a reconnu que l'ARSF exerçait ses activités dans le respect de la législation l'habilitant et en accord avec la lettre d'orientation annuelle du ministre. Les propositions de fond – décrites dans les cinq thèmes du présent rapport – ont été organisées pour le conseil d'administration autour de trois piliers : sensibilisation et

responsabilisation des consommateurs, utilisation des données pour améliorer les résultats pour les consommateurs, et efficacité et modernisation des procédures.

Le Comité se réjouit de poursuivre son engagement avec le conseil d'administration sur les priorités stratégiques de l'ARSF et les programmes de réforme du secteur, ainsi que d'élargir son rôle pour la recherche, l'information et l'engagement auprès des consommateurs. Le Comité a demandé au conseil d'administration des conseils sur la manière dont il peut, le plus efficacement possible, aider l'ARSF à obtenir de meilleurs résultats pour les consommateurs de l'Ontario.

Engagements externes

En plus de son travail avec l'ARSF, le Comité a collaboré avec trois organisations externes au cours de l'exercice 2025-2026 : le ministère des Finances (table ronde sur le réseau des pharmacies partenaires, juin 2025), le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement (discussion sur la *Loi de 2023 sur la protection des consommateurs* de l'Ontario, juin 2025) et les Registered Insurance Brokers of Ontario (consultation sur l'efficacité et l'efficacé de la réglementation des RIBO pour les consommateurs). Des représentants du ministère des Finances ont régulièrement participé aux réunions générales du Comité tout au long de l'année.

Perspectives d'avenir

Le Comité prévoit que ses travaux pour 2026-2027 porteront toujours en priorité sur les résultats pratiques pour les consommateurs : des outils que les consommateurs peuvent utiliser au moment où ils doivent prendre une décision; des protections qui tiennent compte de la vulnérabilité comme étant situationnelle; un processus de dépôt des plaintes simple à comprendre, opportun et crédible; un niveau de transparence qui améliore la compréhension, et qui ne vise pas seulement un volume de divulgation.

Parmi tous ces thèmes, le Comité prévoit continuer à se concentrer sur le rapprochement entre les résultats pour les consommateurs et les données : connaître les questions qui provoquent davantage de confusion, de frictions ou de préjudices chez les consommateurs,

et traduire ces signaux pour assurer une communication plus claire, une conception plus de processus plus rigoureux et une attention plus ciblée en matière de surveillance et de conformité. Le Comité souhaite aussi continuer d'encourager la coordination intersectorielle lorsque les problèmes vécus par les consommateurs dépassent les frontières réglementaires.

Le Comité continuera à faire avancer ces priorités au moyen d'observations écrites et de discussions structurées au sein du Comité et avec l'ARSF, par l'intermédiaire du Bureau de la protection des consommateurs.

Annexes

Annexe B: Observations écrites présentées à l'ARSF



Intersectoriel

- L'orientation stratégique de l'ARSF – stratégie AI, mesures de performance et évaluation de programme
 - Projet de déclaration des priorités 2026-2027 de l'ARSF
 - Autorité législative de l'ARSF – rétrocession
 - Plan d'affaires annuel 2025-2028 de l'ARSF
-



Assurance automobile

- Autorisation par l'Ontario de la vente d'assurance automobile chez les concessionnaires
 - Initiatives en matière de transparence
 - Tendances des réclamations en assurance automobile
 - Communication sur les réformes du secteur automobile
 - Point de vente dans un environnement de test et d'apprentissage
-



Assurance IARD

- Plan stratégique de surveillances des pratiques du secteur de l'assurance IARD
-



Planificateurs et conseillers financiers

- Renforcer la protection des titres et la compréhension des consommateurs à la suite de constatations dans les pratiques de vente
 - Avancées dans la protection des titres et nécessité de poursuivre la réforme
-



Assurances vie et maladie

- Rétrocessions dans les fonds distincts
- Assurés orphelins en assurance vie
- Lettres de commentaires de suivi concernant les consultations sur la Règle relative aux AGG (2)



Courtiers en hypothèques

- Réponse de l'ARSF à l'article de MortgageLogic et conformité au plan de supervision du courtage en hypothèques.
- Prêts hypothécaires inversés

Annexe C : Observations relatives aux consultations de l'ARSF

- Proposition de Règle relative aux AGG de l'assurance vie et de l'assurance maladie
- Mise à jour de la Règle relative aux AGG de l'assurance vie et de l'assurance maladie
- Projet de déclaration des priorités de l'ARSF pour 2026-2027

Annexe D : Dates des réunions

Réunion		Date
1	Générale	10 avril, 12 h à 16 h
2	Avec le conseil d'administration de l'ARSF	9 mai, 10 h à 12 h
3	Laboratoire des politiques	10 juin, 14 h à 16 h
4	Générale	9 septembre, 12 h à 16 h
5	Générale	17 novembre, 12 h à 16 h
6	Générale	12 février, 12 h à 16 h

Annexe E : Membres du Comité

Lucy Becker, coprésidente

Mme Becker est responsable des affaires publiques à l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR). Elle possède une vaste expérience en matière de réglementation, ayant également fait partie des équipes dirigeantes de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et du Barreau du Haut-Canada (aujourd'hui barreau de l'Ontario). Elle siège également au comité consultatif des consommateurs de l'Electrical Safety Authority (ESA).

Tout au long de sa carrière, elle a également travaillé dans la fonction publique de l'Ontario dans divers ministères, y compris du Procureur général et des Institutions financières, qui à l'époque supervisaient les commissions des assurances, des pensions et des valeurs mobilières. En 2021, elle a été nommée au conseil d'administration de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario (OMCO) et au conseil d'administration de la Bereavement Authority of Ontario (BAO).

Profondément attachée à l'accès à la justice, Mme Becker est directrice de Don Valley Community Legal Services, une clinique d'aide juridique qui dessert l'une des plus grandes collectivités de la ville de Toronto.

Ellen Bessner

Mme Bessner est associée au cabinet Babin Bessner Spry LLP et possède plus de 25 ans d'expérience. Elle est spécialisée dans les contentieux relatifs aux valeurs. Outre son travail en tant qu'avocate plaidante, elle est l'auteure du livre *Advisor at Risk : a roadmap to protecting your business* et sa suite *Communication at Risk: how to bridge the client-advisor gap to protect and grow your business*. Ellen possède une vaste expérience et une expertise dans la prestation de conseils aux inscrits sur la façon de collaborer efficacement avec les investisseurs âgés. Ellen offre aussi de façon habituelle des programmes de formation et d'éducation sur un éventail de questions de responsabilité, d'éthique et de conformité pour

les conseillers, y compris les risques auxquels font face les clients vulnérables et la façon de contribuer à réduire ces risques.

Leeann Corbeil

Mme Corbeil est chef de l'exploitation d'iScope Concussion and Pain Clinics, un important fournisseur de soins interdisciplinaires pour les commotions cérébrales. Elle compte plus de 20 ans d'expérience en développement des entreprises et des opérations dans divers domaines médicaux.

En dehors de son rôle chez iScope, Leeann se passionne pour le service à la collectivité et la promotion de la sensibilisation et du soutien à la douleur chronique et aux lésions cérébrales. À l'heure actuelle, Leeann est présidente du conseil d'administration de la National Chronic Pain Society et de la Hamilton Brain Injury Association. Par l'entremise de ces organismes sans but lucratif, elle met à profit ses solides compétences en relations publiques et en marketing pour recueillir des fonds, accroître la visibilité et favoriser les partenariats afin d'aider les personnes vivant avec la douleur chronique et les lésions cérébrales.

Zahir Dharsee

M. Dharsee a été gestionnaire au sein du Groupe du soutien de la surveillance et de la réglementation au Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) Canada.

Il possède plus de 30 ans de connaissances et d'expérience approfondies en matière de supervision et d'examen axé sur les risques de diverses institutions financières réglementées par le BSIF.

Dans le cadre de l'exécution des cadres et des processus de supervision et d'examen du BSIF, il a également été chargé d'examiner et de veiller au respect de diverses exigences réglementaires pour les consommateurs chez des compagnies d'assurance vie, de biens et de risques divers, des institutions bancaires, de fiducie et de prêt ainsi que des caisses populaires et credit unions de dépôt.

Il a commencé sa carrière dans la fonction publique fédérale au Bureau du vérificateur général du Canada. Il est titulaire d'un baccalauréat en économie et en histoire de l'Université York et d'un baccalauréat en commerce, comptabilité et finances de l'Université de Windsor. Il est comptable professionnel agréé (CPA) et examinateur certifié en matière de fraude (CFE). Il fait actuellement une maîtrise en histoire à l'Université York.

Peter A. D'Iorio

M. D'Iorio est fondateur, chef de la direction et consultant principal chez BPI Consultancy Ltd. depuis juillet 2014. BPI est une société de conseil qui offre des services de consultation pour les affectations portant sur des questions liées à la conception et au financement de régimes d'avantages sociaux collectifs et de retraite.

Avant juillet 2014, il était directeur chez Mercer (Canada) Limited, où il coordonnait l'intégration de Sedgwick Noble Lowndes (une acquisition de Mercer) à l'organisation Mercer. Chez Mercer, il a fourni des conseils stratégiques sur la conception et le financement de régimes d'avantages sociaux et de retraite collectifs à de nombreux clients importants de l'entreprise pendant plus de 30 ans. Au cours de ses plus de 30 années d'expérience, il a travaillé dans le domaine des fusions et des acquisitions ainsi que de la restructuration des régimes d'avantages sociaux actifs et des régimes d'avantages sociaux des retraités afin d'optimiser les régimes d'avantages sociaux et de prestations de retraite collectifs des employeurs pour améliorer les résultats et réduire les coûts.

Avant d'acquérir 40 ans d'expérience en consultation, il a occupé pendant près de 15 ans des postes de cadre supérieur chez deux des plus grands assureurs au monde dans le domaine des pensions et des avantages sociaux (Prudential et Aetna).

Ninette Ibañez

Mme Ibañez est une professionnelle principale en technologie de l'information/gestion qui fournit des services de consultation, de conseil et de prestation dans de multiples secteurs (services financiers, développement de logiciels, distribution alimentaire, mines, immobilier) et diverses organisations, très spécialisée dans le large éventail de données. Au cours des dernières années, elle a fait valoir avec vigueur la protection des consommateurs.

Terri Williams Kinghorn

Mme Williams Kinghorn est une spécialiste de la littératie financière qui compte plus de 30 ans d'expérience dans les services financiers. Elle a occupé divers postes de direction, dont ceux de présidente du Fonds pour l'éducation des investisseurs de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et de vice-présidente de la responsabilité sociale des entreprises à la Banque Scotia. Elle a également siégé au conseil d'administration de Credit Canada pendant plus de 20 ans et à la Fondation canadienne d'éducation économique pendant plus d'une décennie.

Mme Kinghorn, qui est maintenant à la retraite et qui vit à Lakefield, en Ontario, continue d'offrir de l'éducation financière personnelle aux Canadiens et à des bénévoles pour défendre les intérêts des aînés. Elle siège au Comité consultatif d'experts pour les personnes âgées de la CVMCO, ainsi qu'au conseil d'administration bénévole de la Société Alzheimer de Peterborough, Kawartha Lakes, Northumberland et Haliburton et de l'Abbeyfield House Society of Lakefield.

Julie Kuzmic

Mme Kuzmic a commencé sa carrière comme conseillère chez Accenture, puis a migré vers le secteur des services financiers où elle a passé plus de 15 ans à mener des initiatives complexes en matière d'informatique, de ventes et de lancement de produits dans les secteurs des banques, de l'assurance et de la gestion de patrimoine.

Depuis qu'elle s'est jointe à Equifax Canada en 2016, Mme Kuzmic est devenue une autorité reconnue en matière de crédit à la consommation. Elle a agi à titre de témoin expert en cotes de crédit devant des tribunaux provinciaux, et elle intervient souvent auprès de groupes industriels, de gouvernements, de clients et de consommateurs pour faire la lumière sur l'écosystème du crédit au Canada. Dans son rôle d'agent principal de la conformité et de la défense des consommateurs chez Equifax Canada, elle aide les Canadiens à renforcer leur niveau de la conformité confiance en matière de crédit. Elle est également chargée de collaborer avec les autres unités opérationnelles et fonctions de l'entreprise pour garantir le traitement équitable des consommateurs, dans le respect de la législation applicable.

Samuel Lichtman

M. Lichtman a obtenu le titre de Planificateur financier agréé (CFP) et se spécialise dans la planification financière pour les propriétaires d'entreprises millénariaux et les professionnels de la technologie. En tant que planificateur financier indépendant, M. Lichtman se rapporte surtout aux pratiques d'investissement et de planification fondées sur des preuves pour ses clients.

En plus de son travail de conseiller, M. Lichtman est impliqué dans les domaines de la politique publique et de l'éducation financière. Il milite en faveur de l'éducation financière et de l'amélioration de la réglementation dans le domaine du conseil au Canada. M. Lichtman siège également au comité de défense de la réglementation de l'Association de planification financière du Canada (APFC) en tant qu'agent de liaison avec le gouvernement, où il plaide en faveur de normes strictes dans le secteur canadien du conseil financier.

Il anime aussi un podcast sur l'éducation financière pour les millénariaux. Grâce à une forte présence sur les médias sociaux avec près de 100 000 adeptes, M. Lichtman est en mesure d'entendre les préoccupations du public à grande échelle, et d'utiliser cette plateforme pour orienter le changement grâce à son travail de défenseur.

Harvey Naglie, coprésident

M. Naglie est un défenseur des consommateurs. Il est impliqué dans le secteur des services financiers de l'Ontario depuis plus de 40 ans, travaillant à la fois dans le secteur public et dans le secteur privé, notamment en tant que conseiller principal en matière de politiques pour la division des politiques des services financiers du ministère des Finances de l'Ontario.

Karina Souza

Mme Souza est une professionnelle polyvalente qui possède une expertise dans les domaines des technologies de l'information, du marketing numérique et de la finance. Avec plus de 15 ans d'expérience dans le secteur bancaire, dont une décennie passée dans le domaine des technologies de l'information, et une solide formation universitaire, elle a élargi

ses compétences au domaine du conseil financier, en aidant les immigrants à s'établir en toute sécurité au Canada.

Elle-même mère immigrante, elle comprend les défis auxquels sont confrontés les nouveaux arrivants au Canada et s'engage à leur fournir des connaissances financières accessibles et des stratégies efficaces adaptées à leurs besoins. Aujourd'hui, en tant que membre du comité consultatif des consommateurs de l'ARSF, elle représente activement la communauté lusophone et plaide en faveur d'un système financier plus accessible et plus transparent pour tous.

Edwin Weinstein

M. Weinstein est président du Brondesbury Group. Il est titulaire d'un doctorat en mesure et évaluation (statistiques appliquées) et est également psychologue industriel agréé. Au cours des 40 dernières années, M. Weinstein a développé et géré plus de 600 études de recherche liées aux services financiers au Canada et dans le monde entier. Les travaux actuels de M. Weinstein se concentrent sur le comportement et les attitudes des consommateurs de services financiers, ainsi que sur l'accréditation et l'autorisation d'exercer des professionnels du domaine financier.

Parmi les clients canadiens de M. Weinstein figurent toutes les grandes banques et toutes les grandes compagnies d'assurance vie, plusieurs fonds communs de placement, la plupart des grandes associations du secteur financier, deux bourses et plusieurs organismes gouvernementaux et de réglementation. Ses projets sont principalement axés sur les questions relatives aux investisseurs, notamment la prise de risque, la culture financière, la compréhension de l'information, la manière dont les investisseurs suivent les performances, les relations entre les investisseurs et les conseillers, et les besoins sous-jacents des investisseurs à différents stades de leur vie. M. Weinstein entretient également une relation en tant que conseiller avec un organisme fédéral dont la mission porte sur la protection des consommateurs, et ce, depuis plus de 20 ans.

Liisa Woolley

Mme Woolley est vice-présidente principale des initiatives stratégiques à la Northern Credit Union. Elle cumule trois décennies d'expérience dans les caisses et credit unions et se spécialise dans le leadership, l'exécution de stratégies et la transformation organisationnelle. Elle a mené avec succès des fusions, l'implantation de nouvelles technologies et des stratégies de gestion du changement qui répondent aux besoins des membres et des employés. Liisa est diplômée de l'Université de Windsor, de l'Université d'Athabasca, de l'Université Royal Roads et de l'Université York. Elle est titulaire, entre autres, d'un diplôme de leadership et d'encadrement des coopératives de crédit et d'un diplôme de marketing agréé.

**Autorité ontarienne
de réglementation
des services financiers**

25, avenue Sheppard Ouest
Bureau 100
Toronto (Ontario)
M2N 6S6

Téléphone : 416-250-7250
Sans frais : 1 800 668-0128
Courriel : contactcentre@fsrao.ca

fsrao.ca/fr



Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



Ontario