

**ARSF**

Autorité ontarienne de réglementation  
des services financiers



# Rapport annuel 2021 du Comité consultatif des consommateurs de l'ARSF

28 février 2022



Ontario

# Aperçu

Depuis sa création en janvier 2020, le Comité consultatif des consommateurs (le Comité consultatif) a participé activement en tant que vecteur permettant d'apporter les perspectives des consommateurs à l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF). Le Comité consultatif sert d'organe consultatif à l'ARSF par l'entremise de son Bureau de la protection des consommateurs, qui gère et fournit des services de secrétariat et de soutien au Comité consultatif.

Le Comité consultatif est une initiative visant à appuyer le travail de l'ARSF et à garantir que les perspectives des consommateurs, des membres et des bénéficiaires contribuent aux initiatives de l'ARSF dans le cadre du processus d'engagement des intervenants de l'ARSF.

Le Comité consultatif :

- agit en tant qu'organe consultatif, prodiguant des conseils fondés sur point de vue des consommateurs concernant les questions et les changements proposés par l'ARSF en matière de politiques;
- fournit de l'information extérieure et une perspective ou une expérience personnelle sur les questions et les changements proposés en matière de politiques;
- cerne les sujets faisant partie du mandat de l'ARSF qui devraient être examinés par le Bureau de la protection des consommateurs en vue d'éventuelles discussions touchant les politiques et l'éducation des consommateurs; et
- influence et aide le Bureau de la protection des consommateurs dans son rôle de porte-parole des consommateurs au sein de l'ARSF en ce qui concerne les règles, les initiatives stratégiques, la planification des activités et la protection des consommateurs.

## Les activités du Comité consultatif en 2021

Pendant l'année 2021, le Comité consultatif :

- a participé à six réunions officielles avec la direction et le personnel de l'ARSF;
- a participé à de nombreuses réunions ad hoc et à d'autres engagements avec la direction et le personnel de l'ARSF;
- a rencontré le conseil d'administration de l'ARSF pour discuter de l'énoncé des priorités pour l'exercice 2022-23 et, de manière plus générale, des initiatives de l'ARSF en matière de protection des consommateurs; et
- a fait des soumissions en réponse à quatre consultations publiques.

Le rapport annuel 2021 donne un aperçu de la deuxième année du Comité consultatif, notamment de la composition de ses membres et de ses principales activités.



# Message du vice-président directeur, politiques et directeur général de la protection des consommateurs



Alors que nous terminons l'année 2021, voici quelques réflexions sur la deuxième année du Comité consultatif des consommateurs. Ce fut un honneur, en tant que directeur général de la protection des consommateurs, par l'entremise du Bureau de la protection des consommateurs, de fournir une voie directe pour un dialogue entre les défenseurs des droits des consommateurs et l'ARSF sur l'élaboration des politiques et autres initiatives liées aux politiques.

Ce Comité consultatif a inclus la représentation de personnes qui sont les défenseurs infatigables des droits des consommateurs, ou de communautés vulnérables comme les personnes âgées. Les membres du Comité consultatif ont consacré leur temps et leur attention pour comprendre et offrir des perspectives sur des domaines souvent très techniques, ou des domaines fondamentaux comme le développement d'un tout nouveau régime de réglementation des titres pour les conseillers et planificateurs financiers.

Je suis très satisfait des engagements du Comité consultatif avec l'ARSF, et du fait que le Bureau de la protection des consommateurs de l'ARSF continue à encourager et à soutenir le Comité consultatif et à travailler en étroite collaboration avec lui, comme une partie importante de la gamme diversifiée de travail du Bureau de protection des consommateurs en fournissant à l'ARSF des informations sur les consommateurs et l'opinion des intervenants dans l'élaboration des politiques.

Glen Padassery

Vice-président directeur,  
politiques et directeur général de  
la protection des consommateurs

# Membres

## Sharon Altman-Leamen

M<sup>me</sup> Altman-Leamen a été directrice et est actuellement membre du conseil d'administration de la Fédération canadienne des retraités, dont elle préside le comité de défense des droits. Elle est également cofondatrice et ancienne présidente du Yellow Pages Pensioners Group. Elle se dévoue à la protection des régimes de retraite et des prestations des participants actifs et à la retraite des régimes de retraite à prestations déterminées du Canada, en se concentrant tout particulièrement sur les régimes de retraite sous-capitalisés qui, dans certains cas, ont fini par être liquidés pour cause de faillite ou d'insolvabilité.

## Kristian Bonn

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

## Anish Chopra

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

## Rhona DesRoches

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

## Hitesh Doshi

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

## **Roger Gauthier**

M. Gauthier possède des connaissances approfondies et une riche expérience du secteur des caisses populaires, aux niveaux local, provincial et national. Il a siégé au Forum de concertation de Desjardins, un comité consultatif national, jusqu'en décembre 2019. Il est membre du conseil d'administration de la Fédération des caisses populaires de l'Ontario et de plusieurs caisses populaires/coopératives. Il veille à ce que les institutions financières et les fournisseurs d'assurance demeurent stables et solides et à ce que les consommateurs soient protégés des pertes en cas de défaillance de ces fournisseurs.

## **Harold Geller**

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

## **Robert Gouley**

M. Gouley possède une expérience considérable en matière de commentaires et de conseils sur les questions liées à la protection des investisseurs et à des propositions de réglementation, notamment sur les lignes directrices sur le traitement équitable des clients du CRRRA et des OCRA. Il a dirigé le Canada Advocacy Council de CFA Societies Canada et présidé la Canadian Securities Traders Association. Son objectif est de promouvoir la protection et la confiance des investisseurs ainsi que d'assurer le maintien de marchés des capitaux équitables et efficaces.

## **Laura Tamblyn Watts**

M<sup>me</sup> Tamblyn Watts est une avocate spécialisée dans les politiques publiques. Elle possède plus de 20 ans d'expérience dans les secteurs du vieillissement de la population, des finances et de la protection des handicapés et des consommateurs. Elle a fondé le Canadian Centre for Elder Law dont elle a été la directrice nationale et a rempli les fonctions de directrice générale des politiques publiques, à la CARP. Elle a récemment fondé CanAge, un nouvel organisme à but non lucratif de défense des droits des personnes âgées au Canada. Elle possède une vaste expérience dans les domaines des banques, des valeurs mobilières, de la réglementation et de la réforme du droit dans les secteurs de la consommation et de la finance. Elle enseigne à l'Institute for LifeCourse and Aging, et à la Factor Inwentash Faculty of Social Work de l'Université de Toronto.

# Bureau de la protection des consommateurs de l'ARSF

Le Bureau des consommateurs a été créé pour être la voix du consommateur au sein de l'ARSF.

Les fonctions de l'Office des consommateurs comprennent :

- Avis en matière de politique
- Études de consommation
- Établissement de la stratégie de l'ARSF en matière de consultation et d'éducation des consommateurs
- Direction de projets politiques intersectoriels
- Soutien en matière de secrétariat au Comité consultatif

En plus de gérer le Comité consultatif, d'assurer la liaison avec lui et de lui fournir des services de secrétariat, le Bureau de protection des consommateurs dirige les efforts de recherche sur la consommation, prépare des rapports sur les connaissances des consommateurs, mène des recherches sur la consommation et étudie les sujets actuels et émergents liés à la consommation. Le Bureau de protection des consommateurs dirige et utilise divers types de projets et de méthodologies de recherche sur la consommation, notamment :

- des études quantitatives à grande échelle
- des études qualitatives à petite échelle
- des sondages de masse
- des entretiens individuels
- l'utilisation d'autres outils ou jeux
- des composantes et combinaisons de recherche primaire et secondaire
- l'élaboration d'une persona du consommateur et d'une carte du parcours du consommateur

Les connaissances des consommateurs du Bureau de protection des consommateurs et la collaboration intersectorielle sont essentielles aux priorités clés de l'ARSF. La collaboration avec les consommateurs et les autres intervenants fait partie intégrante du processus de réglementation, et le Bureau de protection des consommateurs s'engage à veiller à ce que les perspectives des consommateurs soient intégrées dans la politique et le travail réglementaire de l'ARSF.

# Consultation et activités du Comité consultatif

Au cours de l'année 2021, l'ARSF a consulté le Comité consultatif sur une variété de questions et d'initiatives politiques et réglementaires intersectorielles et propres au secteur. Les commentaires et les idées du Comité consultatif ont permis de faire entendre la voix des consommateurs dans l'élaboration des politiques.

Les activités du Comité consultatif comprennent la présentation de lettres de commentaires en réponse à des consultations réglementaires. Le tableau ci-dessous énumère les consultations publiques sur lesquelles le Comité consultatif a présenté des observations.

Organisation	Soumissions de consultation	Date	Lien
ARSF	Règle et lignes directrices de protection du titre des professionnels des finances – Deuxième consultation	Juin 2021	<a href="#">Présentation du Comité consultatif</a>
MF et ARSF	Stratégie proposée pour lutter contre la fraude et l'abus dans le secteur de l'assurance automobile	Juillet 2021	<a href="#">Présentation du Comité consultatif</a>
ARSF	Consultation sur les lignes directrices en matière d'approche et d'interprétation du cadre des pratiques de l'industrie visant les caisses	Août 2021	<a href="#">Présentation du Comité consultatif</a>
ARSF	Lignes directrices sur la consultation – Proposition de communication transparente des mesures d'exécution de la loi de l'ARSF	Septembre 2021	<a href="#">Présentation du Comité consultatif</a>

## Consultations avec le personnel de l'ARSF

Au cours des six réunions officielles du groupe pendant l'année 2021, le Comité consultatif a rencontré l'ARSF pour aborder les sujets suivants :



## Assurance

- **Groupe consultatif de résidents sur l'assurance automobile en Ontario** – L'initiative du Groupe consultatif de résidents sur l'assurance automobile en Ontario de l'ARSF, qui a réuni un groupe représentatif et diversifié d'Ontariens pour connaître leurs priorités, leurs préférences et leur vision de l'avenir de la réglementation de l'assurance automobile en Ontario.
- **Supervision sociétés de gestion d'assurance (SGA)** – Examen de l'ARSF de la relation entre l'assureur vie et maladie et les SGA.
- **Assurance IARD : Recherche sur le formulaire 1 de demande d'indemnités d'assurance automobile de l'Ontario** – Projet de recherche de l'ARSF sur le formulaire 1 de demande d'indemnités d'accident (FDIO-1) afin de mieux comprendre l'expérience des demandeurs.
- **Principes de conduite des Organismes canadiens de réglementation des services d'assurance (OCRA)** – La participation de l'ARSF aux principes de conduite proposés par les OCRA pour les intermédiaires, qui reflètent les normes réglementaires communes pour les intermédiaires d'assurance au Canada et décrivent les attentes en matière de comportement professionnel et de conduite pour le traitement équitable des consommateurs.
- **Rapport sur les coûts totaux (RCT)** – La participation de l'ARSF au projet de RCT, un projet conjoint du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance et des Autorités canadiennes en valeurs mobilières.
- **Stratégie de réforme de la réglementation de la tarification et de la souscription d'assurance automobile** – Stratégie de l'ARSF sur la réglementation de la tarification et de la souscription d'assurance automobile.
- **Sommaire sur le Formulaire pour la déclaration des irrégularités des agents vie** – Rapport de l'ARSF et principaux points saillants pour l'exercice 2020-21.
- **Traitement équitable des consommateurs dans le cadre de l'utilisation de l'analyse des mégadonnées dans l'assurance automobile** – Le travail de l'ARSF avec le Comité consultatif technique pour la stratégie d'analyse et de données en assurance automobile sur l'élaboration d'un rapport concernant le traitement équitable des consommateurs dans le contexte de l'analyse des mégadonnées.



## Fournisseurs de services de santé (FSS)

- **Mise à jour pour les FSS** – Travail de l'ARSF sur le rapport annuel des FSS sur le respect des règles de conduite sur le marché (exercice 2020-21) et plan de surveillance des FSS (exercice 2021-2022).



## Courtage hypothécaire

- **Indicateurs de vulnérabilité des consommateurs** – Le travail de l'ARSF pour identifier les types de données du profil des consommateurs qui peuvent aider à identifier les consommateurs vulnérables.



## Caisses populaires

- **Caisses populaires – Force du secteur** – Le travail de l'ARSF sur le Fonds de réserve d'assurance-dépôts (FRAD) et l'accès des caisses populaires de l'Ontario aux liquidités d'urgence.



## Régimes de retraite

- **Communication et engagement des membres de régimes de retraite** – Les efforts de l'ARSF pour optimiser la communication et la participation des membres au cours de l'exercice 2022-23.
- **Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR)** – Le travail de l'ARSF sur la gestion du FGPR.



## PF/CF

- **Cadre de protection des titres des professionnels de la finance** – L'ARSF poursuit son travail sur le cadre de protection des titres des professionnels de la finance, y compris les consultations publiques.



## Sujets intersectoriels

- **Résolution des plaintes** – Le travail de l'ARSF sur la résolution des plaintes.

- **Cadre de divulgation des consommateurs** – Travail politique de l'ARSF sur le développement du cadre de divulgation des consommateurs.
- **Cadre d'innovation et pouvoir d'exemption** – Le parcours d'innovation de l'ARSF et le cadre d'innovation proposé.
- **Langage clair** – L'approche de l'ARSF en matière de langage clair pour améliorer la lisibilité et la compréhension des documents de l'ARSF.
- **Pages Web des consommateurs** – Le travail de l'ARSF sur l'amélioration de la navigation et de l'apparence des pages Web des consommateurs.
- **Cadre pour l'information des consommateurs** – La stratégie de l'ARSF visant à utiliser les partenariats de marque, les moments de vie et le plan d'activité annuel pour contribuer aux activités d'information annuelles.
- **Transparence dans la communication des mesures d'exécution de la loi de l'ARSF** – La nouvelle approche de l'ARSF en matière de transparence des mesures d'exécution de la loi.
- **Réglementation fondée sur des principes** – L'approche de l'ARSF en matière de réglementation fondée sur les principes dans les secteurs réglementés.
- **Énoncé des priorités pour l'exercice 2022-23** – L'énoncé des priorités de l'ARSF, y compris la priorité visant la consolidation de l'accent mis sur les consommateurs.

# Réunions avec les divisions de l'ARSF

Le Comité consultatif a rencontré les divisions suivantes de l'ARSF :

- Assurance automobile et produits d'assurance
- Plaintes et évaluation des risques
- Services de communication
- Bureau des consommateurs
- Conduite des institutions financières et des maisons de courtage hypothécaires
- Planificateurs/conseillers financiers
- Innovation
- Conduite en matière d'assurance
- Services juridiques
- Délivrance de permis et évaluation des risques
- Litiges et exécution de la loi
- Pratiques de l'industrie
- Politique de pratiques de l'industrie
- Régimes de retraite
- Politiques
- Relations publiques

## Réflexions d'un membre du Comité consultatif



*« J'ai trouvé ma deuxième année sur le Comité consultatif très stimulante. L'équipe de consommation de l'ARSF et les autres personnes qu'elle invite à participer sont réellement concernées par les perspectives offertes par les membres du Comité consultatif. Les opinions sont entendues et une réponse à ces opinions est clairement formulée. De mon point de vue de généraliste, j'ai trouvé les membres du Comité consultatif et l'ARSF très réceptifs. Ce fut mon plaisir de faire partie du Comité consultatif. »*

*- Hitesh Doshi*

# Planification pour l'exercice 2022

En novembre 2021, l'ARSF [a recherché de nouveaux membres](#) pour le Comité consultatif et [des commentaires sur le mandat du Comité consultatif](#). L'ARSF a reçu un nombre important de demandes et de commentaires significatifs sur le mandat de la part des intervenants externes.

L'ARSF a le plaisir d'annoncer la mise à jour de la composition du Comité consultatif et d'accueillir six nouveaux membres pour un mandat de deux ans.

Les nouveaux membres sont :

- Harvey Naglie
- Kristina Booi
- Krysta Nesbitt
- Lucy Becker
- Zahir Dharsee
- Julie Kuzmic

Les nouveaux membres apportent leur expérience en matière de défense des droits des consommateurs et de réglementation au gouvernement et dans l'industrie.

Nous tenons à remercier Robert Gouley et Lucie Tedesco. Nous apprécions leur rôle dans la mise sur pied du Comité consultatif et dans l'élaboration de ses contributions, qu'ils ont occupé en tant que membres initiaux et contributeurs au Comité consultatif.

En réponse et en tenant compte des commentaires du public, l'ARSF a apporté des modifications au mandat, notamment :

- Préciser le rôle du directeur du Bureau de la protection de consommateurs, agissant en tant que liaison clé avec le Comité consultatif.
- Création d'un nouveau poste, celui de président du Comité consultatif, pour assurer le leadership du Comité consultatif et veiller à ce qu'il remplisse son mandat et entretienne des relations efficaces.

Pour en savoir plus sur le Comité consultatif, veuillez consulter [la page du Comité consultatif des consommateurs](#) sur le site Web de l'ARSF. Il comprend le mandat du Comité consultatif, sa composition, les résumés des réunions et les rapports annuels.

