



Tribunal des services financiers et
des services aux consommateurs

RAPPORT ANNUEL
2020-2021

Table des matières

Message de la présidente	3
Le Tribunal	
▶ Mandat	6
▶ Types d'instances.....	8
Structure	
▶ Composition.....	12
▶ Membres en 2020-2021.....	13
Fonctionnement	
▶ Audiences.....	15
▶ Décisions	16
▶ Instances intentées depuis 2013	17
▶ Instances par secteur	18
Information financière	19



85, rue Charlotte, bureau 300
Saint John (Nouveau-Brunswick) E2L 2J2
Téléphone 506 658 5575 **Sans Frais** 855 267 1454 **Télécopieur** 506 658 5477
www.tribunalnb.ca



Message de la présidente

Au nom du Tribunal des services financiers et des services aux consommateurs, je suis fière de vous présenter notre rapport annuel pour l'exercice qui a commencé le 1^{er} avril 2020 et a pris fin le 31 mars 2021. J'ai eu l'honneur de devenir la quatrième présidente du Tribunal le 26 avril 2021. Au cours de la dernière année, Raoul Boudreau a mené avec brio son rôle de président intérimaire du Tribunal.

Le Tribunal a pour mandat de protéger l'intérêt public et d'augmenter la confiance du public dans les secteurs des services financiers et des services aux consommateurs en assurant une surveillance et un processus décisionnaire indépendants dans ces secteurs.

La dernière année a été marquée par de nombreux défis attribuables à la pandémie de COVID-19. Au cours du printemps 2020, le Tribunal s'adaptait à l'incertitude entourant la pandémie. Au début de la pandémie, nous avons suspendu les audiences, à l'instar de nombreux tribunaux administratifs, en raison des restrictions de santé publique. Pendant cette période, nous nous sommes concentrés sur d'autres projets, tels que l'examen et la révision de nos *Règles de procédure* ainsi que le renforcement de nos processus internes. Plus tard dans l'année, nous avons repris les audiences, mais de façon virtuelle.

La fin de la période 2020-2021 étant marquée par le dépôt de plusieurs nouvelles instances, nous nous attendons à une nette augmentation du nombre d'audiences en ce qui concerne la période 2021-2022.

Je prévois également que certains des changements technologiques qui ont été mis en œuvre en raison de la pandémie, comme les audiences virtuelles pour entendre les motions, les audiences de règlement et les conférences préparatoires, demeureront dans un monde postpandémique, car ils réduisent les coûts pour les parties et le Tribunal.

Au cours de l'année à venir, je m'attends aussi à ce que nous achevions l'adoption de nos nouvelles *Règles de procédure*, la révision des formulaires à utiliser dans le cadre de nos instances et des changements considérables à notre site Web.

La prochaine année en sera une de transition pour le Tribunal alors que j'assumerai mon nouveau rôle de présidente. Je suis persuadée qu'avec le soutien des membres et du personnel du Tribunal, le Tribunal sera en mesure de faire avancer ses initiatives.

Nous sommes profondément attristés d'apprendre le décès de l'honorable Judith Keating, c.r., sénatrice du Nouveau-Brunswick. Mme Keating était une juriste accomplie, ayant occupé divers rôles dans la fonction publique tout au long de sa carrière. Mme Keating a été présidente du Tribunal des services financiers et des services aux consommateurs du 3 novembre 2016 au 31 janvier 2020.

On se souviendra de la sénatrice Keating pour sa promotion inlassable de l'accès à la justice, de l'égalité linguistique et de la réconciliation avec les Premières Nations. On se souviendra également d'elle pour sa joie de vivre et son amour de la musique.

Pour avoir de l'information au sujet du Tribunal, veuillez consulter notre site Web à l'adresse www.tribunalnb.ca ou communiquer avec la greffière au 506-658-5575 ou à registrar-greffier@tribunalnb.ca.

La présidente du Tribunal,

Mélanie McGrath

Mélanie McGrath





Le Tribunal

MANDAT

Le Tribunal des services financiers et des services aux consommateurs a été créé en 2013. Il est actuellement le seul « super tribunal » du Nouveau-Brunswick, découlant de la fusion en une seule organisation des fonctions décisionnelles quasi judiciaires des secteurs des valeurs mobilières, des assurances, des pensions, des institutions financières et des services aux consommateurs. Notre mandat consiste à protéger l'intérêt public et à accroître la confiance du public dans les secteurs des services financiers et des services aux consommateurs en assurant une surveillance et un processus décisionnaire indépendants dans ces secteurs.

Nous avons pour objectif d'assurer un processus décisionnaire accessible à tous les participants et participantes, en temps utile et de manière équitable.

Le Tribunal a deux fonctions principales relativement aux audiences :

1. il agit comme tribunal de première instance pour l'audition d'instances de mise en application de la loi, les motions préliminaires, les requêtes et les renvois;
2. il agit en tant que tribunal d'appel en entendant des appels et des révisions des décisions des chargés de réglementation et d'autres décideurs.

Le Tribunal détient son pouvoir en vertu des 16 lois suivantes régissant les services financiers et services aux consommateurs au Nouveau-Brunswick :

- ▶ *Loi sur les licences d'encanteurs*
- ▶ *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*
- ▶ *Loi sur les coopératives*
- ▶ *Loi sur la communication du coût du crédit et sur les prêts sur salaire*
- ▶ *Loi sur les services d'évaluation du crédit*
- ▶ *Loi sur les caisses populaires*
- ▶ *Loi sur le démarchage*
- ▶ *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs*
- ▶ *Loi sur les assurances*
- ▶ *Loi sur les compagnies de prêt et de fiducie*
- ▶ *Loi sur les courtiers en hypothèques*
- ▶ *Loi sur les prestations de pension*
- ▶ *Loi sur les régimes de pension agréés collectifs*
- ▶ *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres*
- ▶ *Loi sur les agents mobiliers*
- ▶ *Loi sur les valeurs mobilières*

Les personnes ou organisations suivantes comparaissent devant le Tribunal :

- ▶ les titulaires de licence, les personnes inscrites et les autres personnes dont on allègue qu'ils ont enfreint la législation en matière de services financiers et de services aux consommateurs ou qu'ils ont agi contrairement à l'intérêt public;
- ▶ les chargés de la réglementation en vertu de la législation en matière de services financiers et de services aux consommateurs;
- ▶ les décideurs en vertu de la *Loi sur les valeurs mobilières*;
- ▶ les bénéficiaires et les administrateurs de régimes de pension ainsi que les employeurs contre lesquels une ordonnance ou une décision est rendue ou les personnes qui sont touchées par l'ordonnance ou la décision du surintendant des pensions.

La législation et les principes de common law exigent que le Tribunal assure l'équité procédurale à toutes les personnes touchées par les décisions de ce dernier. Les *Règles de procédure* du Tribunal guident tous ceux qui participent aux instances dont est saisi le Tribunal. Parallèlement aux *Règles*, le Tribunal dispose de formules qui aident les parties, et particulièrement les parties sans avocats, à communiquer leurs positions au Tribunal. Les *Règles de procédure* et les formules se trouvent sur le site Internet du Tribunal.





Types d'instances

INSTANCES DE MISE EN APPLICATION DE LA LOI

Une instance de mise en application de la loi allègue qu'une personne a enfreint la législation en matière de services financiers et de services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick ou a agi de manière contraire à l'intérêt public. Les instances de mise en application de la loi sont semblables aux instances disciplinaires. La Commission des services financiers et des services aux consommateurs, qui est chargée de la réglementation des secteurs des services financiers et des services aux consommateurs entame une instance de mise en application de la loi. Si le Tribunal estime que les allégations sont établies, il peut ordonner des sanctions contre l'intimé.

Le Tribunal a l'autorité d'entendre des instances de mise en application de la loi en vertu des lois suivantes :

- ▶ *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*
- ▶ *Loi sur les coopératives*
- ▶ *Loi sur la communication du coût du crédit et sur les prêts sur salaire*
- ▶ *Loi sur les services d'évaluation du crédit*
- ▶ *Loi sur les caisses populaires*
- ▶ *Loi sur le démarchage*
- ▶ *Loi sur les assurances*
- ▶ *Loi sur les courtiers en hypothèques*
- ▶ *Loi sur les prestations de pension*
- ▶ *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres*
- ▶ *Loi sur les agents immobiliers*
- ▶ *Loi sur les valeurs mobilières*

APPELS ET RÉVISIONS

Le Tribunal assure également une surveillance indépendante dans les secteurs des services financiers et des services aux consommateurs en entendant les appels et les révisions des décisions des chargés de la réglementation et des décideurs suivants :

- ▶ le surintendant des assurances en vertu de la *Loi sur les assurances*;
- ▶ le surintendant des pensions en vertu de la *Loi sur les prestations de pension* et la *Loi sur les régimes de pension agréés collectifs*;
- ▶ la Commission des services financiers et des services aux consommateurs en vertu de la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs*;
- ▶ le directeur des services à la consommation en vertu de la *Loi sur les licences d'encanteurs*, la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, la *Loi sur la communication du coût du crédit et sur les prêts sur salaire*, la *Loi sur les services d'évaluation du crédit*, la *Loi sur le démarchage*, la *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres* et la *Loi sur les agents immobiliers*;
- ▶ le directeur des coopératives en vertu de la *Loi sur les coopératives*;
- ▶ le directeur général des valeurs mobilières, une bourse, un organisme d'autoréglementation, un système de cotation et de déclaration des opérations, une agence de compensation et de dépôt, un organisme de surveillance des vérificateurs, un répertoire des opérations et une installation d'opérations sur dérivés en vertu de la *Loi sur les valeurs mobilières*;
- ▶ le directeur des courtiers en hypothèques en vertu de la *Loi sur les courtiers en hypothèques*;
- ▶ le surintendant des caisses populaires en vertu de la *Loi sur les caisses populaires*;
- ▶ le surintendant des compagnies de prêt et de fiducie en vertu de la *Loi sur les compagnies de prêt et de fiducie*.

La législation prévoit que les personnes disposent de 30 jours à compter de la date d'émission de la décision du chargé de la réglementation ou du décideur pour en appeler auprès du Tribunal ou pour demander une révision par le Tribunal. Lors de l'audition d'un appel ou d'une révision, le Tribunal examinera toutes les preuves et arrivera à sa propre conclusion.





REQUÊTES

Une requête est une demande officielle qu'une partie soumet au Tribunal. Ce dernier ne peut entendre une requête que si une loi l'autorise. La requête déclenche une instance devant le Tribunal. Le Tribunal a actuellement le pouvoir d'entendre des requêtes sur un large éventail de sujets en vertu de la législation en matière de services financiers et de services aux consommateurs.



Structure

COMPOSITION

Le lieutenant-gouverneur en conseil nomme les membres du Tribunal pour un mandat n'excédant pas cinq ans. La *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs* stipule que le Tribunal peut compter un minimum de 4 et un maximum de 14 membres. Au cours de l'exercice 2020-2021, le Tribunal comptait six membres, dont la présidente.

La présidente du Tribunal assure le fonctionnement efficace du Tribunal ainsi que la supervision des membres et du personnel du Tribunal. Le vice-président assume les fonctions de la présidente en cas d'absence temporaire, de maladie ou d'incapacité d'agir de cette dernière ou si la présidence devient vacante. Par conséquent, la présidente tient le vice-président au courant des affaires du Tribunal.

Les membres du Tribunal participent aux comités d'audience en dirigeant les audiences et en rendant des décisions. La biographie détaillée de chacun des membres du Tribunal se trouve sur le site Web du Tribunal.

Le Tribunal compte également deux employés. La greffière est le point de contact du public et des parties avec le Tribunal en dehors de la salle d'audience. Elle peut répondre à leurs questions concernant le Tribunal, les *Règles de procédure* ou l'audience. La greffière est également la conseillère juridique des membres du Tribunal et fournit un soutien juridique sur les questions de droit, de procédure et de politiques liées aux instances du Tribunal, de droit administratif et de fonctionnement d'un tribunal administratif. La greffière adjointe est une agente principale de soutien administratif dont le rôle polyvalent consiste à fournir un soutien opérationnel et administratif à la présidente du Tribunal, aux membres et à la greffière.

MEMBRES EN 2020-2021



Raoul Boudreau
Président par intérim
pour 2020-2021



Mélanie McGrath
Membre
Est devenue présidente
le 26 avril 2021



Lucie LaBoissonnière
Membre



Gerry Legere
Membre



Chantal Thibodeau, c.r.
Membre



J. Douglas Baker
Membre



Fonctionnement

AUDIENCES EN 2020-2021

Comme on peut s'y attendre, le nombre d'audiences a considérablement diminué en 2020-2021 en raison de la pandémie de COVID-19. Cette situation est en partie attribuable à une diminution du dépôt de nouvelles instances et à l'incapacité de tenir des audiences sur le fond lorsque la province était en phase orange, rouge ou de confinement, car les membres et le personnel du Tribunal vivent dans différentes zones.

Le Tribunal a tenu une journée d'audience et une conférence préparatoire au cours de la dernière année. La conférence préparatoire portait sur un appel interjeté en vertu de la *Loi sur les agents immobiliers*, tandis que l'audience de règlement concernait une instance de mise en application de la loi en vertu de la *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres*.

Le Tribunal a également réglé une instance de mise en application de la loi en acceptant un engagement de la part d'un intimé. Il s'agissait de la première fois qu'une instance était réglée par voie d'engagement.

Au cours des trois premiers trimestres de l'exercice financier, une seule nouvelle instance a été intentée. Au cours du dernier trimestre, trois nouvelles instances ont été intentées.





DÉCISIONS

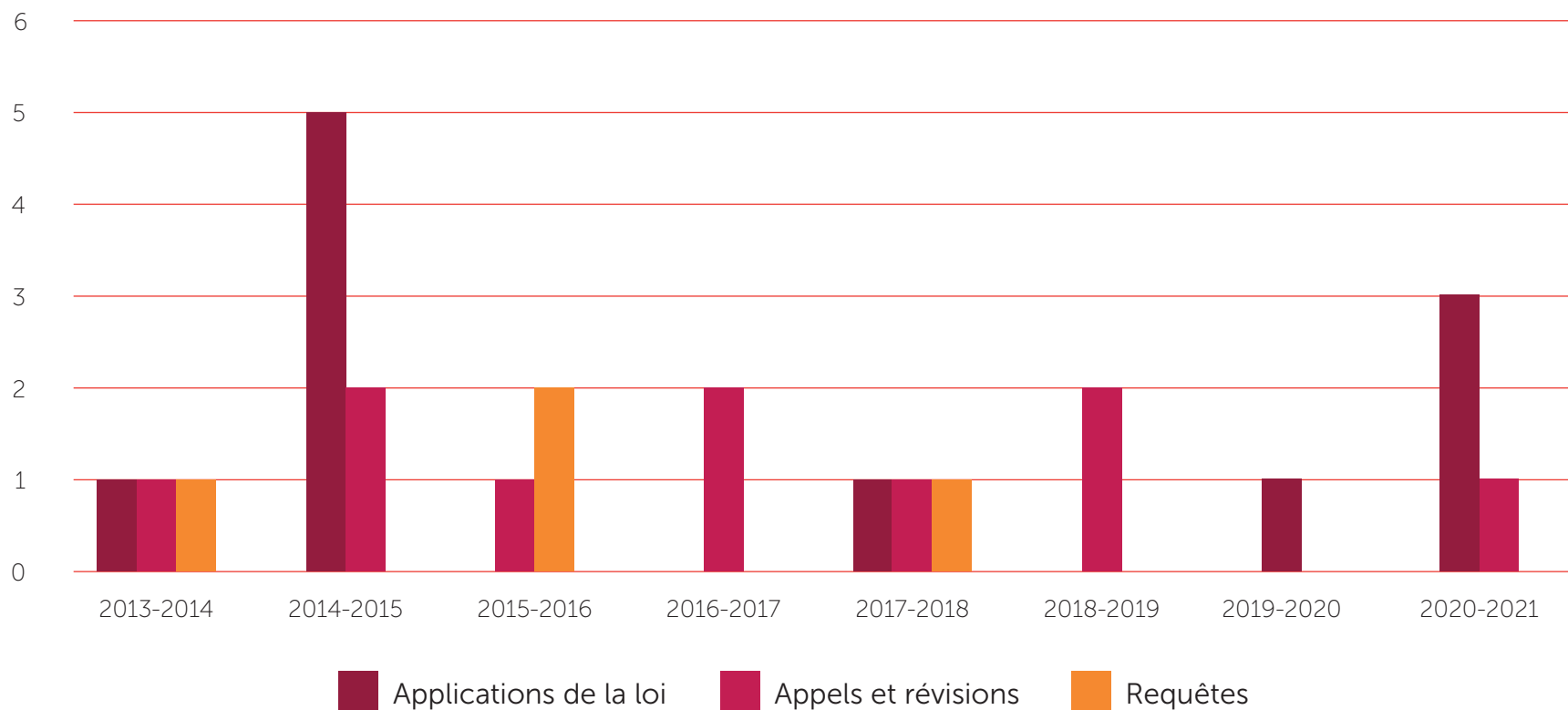
Au cours de la dernière année, le Tribunal a rendu une décision. Il s'agissait d'une décision de 61 pages dans un appel très complexe d'une décision de la surintendante des pensions.

Les décisions et les ordonnances du Tribunal sont publiées dans les deux langues officielles sur le site Web du Tribunal et sur CanLII.

Une décision définitive du Tribunal peut être portée en appel devant la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick avec la permission (l'autorisation) d'un juge de la Cour d'appel, conformément à l'article 48 de la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs*. Une partie peut également, dans certaines circonstances, demander une révision judiciaire d'une décision définitive du Tribunal. Au cours de l'exercice 2020-21, une décision du Tribunal a été portée en appel devant la Cour d'appel. Nous attendons la décision de la Cour d'appel.

INSTANCES INTENTÉES DEPUIS 2013

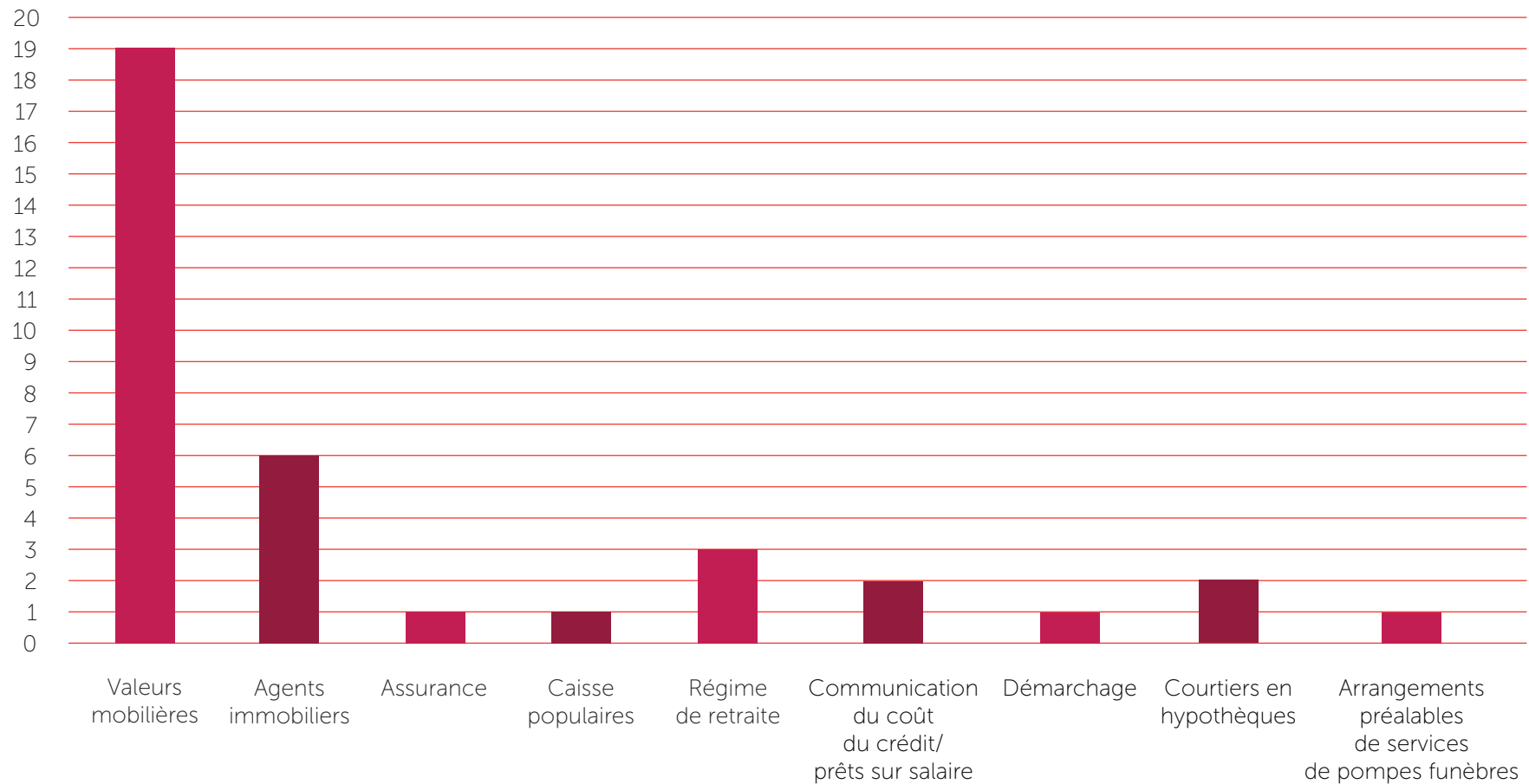
Depuis sa création, le Tribunal a été saisi de 25 instances. Il s'agit d'instances de mise en application de la loi, d'appels et de révisions, et des requêtes.



La compétence du Tribunal s'est continuellement accrue depuis 2013 en raison de l'adoption de nouvelles lois dans les secteurs des services financiers et des services aux consommateurs. Nous nous attendons à ce que cette tendance se poursuive et que le nombre d'instances et d'audiences augmente dans les années à venir.

INSTANCES PAR SECTEUR DEPUIS LE 1^{ER} JUILLET 2013

Les instances du Tribunal sont réparties comme suit en fonction de la législation en matière de services financiers et de services aux consommateurs, comme démontré dans le tableau ci-dessous. Au cours des premières années d'existence du Tribunal, la plupart des instances relevaient du secteur des valeurs mobilières. Depuis quelques années, on a constaté une augmentation des instances dans les secteurs des services aux consommateurs.



Information Financière

Le budget de fonctionnement approuvé du Tribunal pour l'exercice 2020-2021, allant du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, était de 647 556 \$. Lorsque le budget a été soumis pour approbation en septembre 2019, la COVID-19 était inconnue. Le début de l'exercice a toutefois coïncidé avec l'arrivée de la pandémie de COVID-19. Le gouvernement provincial a déclaré l'état d'urgence le 19 mars 2020, ce qui a eu des répercussions sur tous les aspects de la vie. Nos dépenses réelles pour l'année se sont élevées à 395 497 \$, soit 39 % de moins que le budget alloué. Cette économie s'explique par la diminution marquée du nombre d'audiences, des frais de déplacement et des possibilités de formation à cause de la pandémie de COVID-19. Nous nous attendons à ce que les dépenses soient plus élevées au cours du prochain exercice en raison d'une augmentation des nouvelles instances entamées à la fin de l'exercice 2020-2021 et au début de l'exercice 2021-2022. Le tableau ci-dessous compare le budget approuvé du Tribunal par rapport aux dépenses réelles de ce dernier.

	Budget 2020-2021	Dépenses réelles 2020-2021	Over/Under excéd. (\$)	Over/Under excéd. (%)
RÉMUNÉRATION				
Salaire des employés	176 621 \$	178 508 \$	1 887 \$	1,1%
Avantages des employés	38 897 \$	40 720 \$	1 823 \$	4,7%
Provisions des membres du Tribunal	40 000 \$	39 052 \$	948 \$	2,4%
Indemnités versées aux membres du Tribunal	142 000 \$	43 850 \$	98 150 \$	69,1%
Avantages des membres du Tribunal	6 354 \$	3 293 \$	3 061 \$	48,2%
AUTRES FRAIS DE FONCTIONNEMENT DIRECTS				
Frais de déplacement	61 364 \$	6 494 \$	54 870 \$	89,4%
Formation professionnelle continue (membres et personnel)	38 000 \$	7 615 \$	30 385 \$	80%
Frais de traduction, d'interprétation, de transcription et d'huissier	59 300 \$	23 941 \$	35 359 \$	59,6%
Consultants	25 000 \$	0 \$	25 000 \$	100%
Associations professionnelles	7 180 \$	3 295 \$	3 885 \$	54,1%
Impression et production	12 000 \$	3 514 \$	8 486 \$	70,7%
Logiciels, TI et site Web	5 383 \$	4 559 \$	824 \$	15,3%
Autres dépenses de bureau (dont la location de bureau)	35 457 \$	40 656 \$	5 199 \$	14,7%
DÉPENSES TOTALES	647 556 \$	395 497 \$	252 059 \$	38,9%



85, rue Charlotte, bureau 300

Saint John (Nouveau-Brunswick) E2L 2J2

Téléphone 506 658 5575 **Sans Frais** 855 267 1454 **Télcopieur** 506 658 5477

www.tribunalnb.ca