

8 mars 2024

Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF)  
Soumis par l'entremise du site Web de l'ARSF

## **Objet : Consultation de l'ARSF sur le renforcement de la protection des consommateurs vulnérables**

Nous avons le plaisir d'apporter nos commentaires en réponse à la présente consultation.

FAIR Canada est un organisme national, indépendant et sans but lucratif dont la réputation n'est plus à faire en matière de commentaires indépendants et judicieux sur les questions de politiques publiques. Nous nous consacrons à la promotion des droits des investisseurs et des consommateurs de produits et services financiers au Canada des manières suivantes :

- En soumettant des propositions de politiques éclairées aux gouvernements et aux organismes de réglementation.
- En menant des recherches pertinentes axées sur les investisseurs particuliers.
- Par la sensibilisation, la collaboration et l'éducation du public.
- Par l'identification proactive des enjeux émergents.<sup>1</sup>

## **Nous soutenons la proposition de l'ARSF**

Nous soutenons l'approche proposée par l'ARSF pour mieux protéger les consommateurs vulnérables. De plus, nous félicitons l'ARSF d'avoir abordé cette question, tel qu'indiqué dans son énoncé des priorités établies pour la période 2024-2025. Mettre l'accent sur les consommateurs vulnérables permettra de garantir un système financier plus inclusif, de réduire la maltraitance financière et de renforcer la confiance des consommateurs dans les services financiers.

Dans cette lettre, nous abordons les points suivants :

- Mettons l'accent sur la nécessité d'aborder la question de la vulnérabilité dès aujourd'hui.
- Soutenons la définition de la vulnérabilité proposée par l'ARSF.
- Encourageons l'ARSF à envisager l'inclusion des initiatives connexes provenant d'autres organismes de réglementation.
- Suggérons que la réglementation proposée par l'ARSF soit davantage axée sur le consommateur, de manière générale.

Nous approfondissons les points suivants.

---

<sup>1</sup> Consultez le site <https://faircanada.ca/fr/> pour plus d'informations.

## Les consommateurs vulnérables constituent une population croissante en Ontario

Nous soutenons les efforts de l'ARSF dans la lutte contre la vulnérabilité au sein du secteur des services financiers. D'après les études réalisées par l'ARSF, les consommateurs vulnérables sont :

- Plus susceptibles de faire face à des problèmes pour accéder aux produits et services financiers, et à recevoir un service à la clientèle médiocre.<sup>2</sup>
- Moins confiants, et moins satisfaits à l'égard des produits et services financiers.<sup>3</sup>

FAIR Canada est l'avant-garde des efforts visant à améliorer les résultats pour les investisseurs vulnérables. En 2017, nous avons collaboré avec le Canadian Centre for Elder Law (CCEL) pour produire un important Rapport sur les investisseurs vulnérables (le Rapport).<sup>4</sup> Lors de la préparation du Rapport, nous avons consulté toutes sortes de parties prenantes qui partageaient le point de vue selon lequel il fallait en faire plus pour lutter contre la vulnérabilité des consommateurs de produits financiers.

Étant donné le vieillissement de la population de l'Ontario, la vulnérabilité devient une préoccupation majeure. En 2021, près de 18 % de la population de l'Ontario était composée d'adultes âgés de 65 ans et plus.<sup>5</sup> Ce chiffre devrait continuer à augmenter et atteindre 24 % en 2043.<sup>6</sup> En vieillissant, nous nous inquiétons de l'affaiblissement de nos capacités physiques et mentales, de la nécessité de compter davantage sur les autres et de la possibilité de négligence ou de maltraitance à l'égard des personnes âgées. Ces difficultés nous rendent plus vulnérables, y compris à la maltraitance financière.

Parallèlement au vieillissement de sa population, l'Ontario a vu une hausse de l'immigration ces dernières années. En 2022, l'Ontario a enregistré un nombre record de 227 424 immigrants internationaux et les experts s'attendent à ce que les chiffres restent élevés.<sup>7</sup> Ces nouveaux immigrants ne savent peut-être pas comment naviguer dans les services financiers et les systèmes sociaux de l'Ontario, ou ils doivent peut-être faire face à des obstacles linguistiques et culturels. Par conséquent, ils pourraient être plus vulnérables.

La prise en compte des besoins des consommateurs vulnérables dans l'orbite réglementaire de l'ARSF contribuera à :

- Protéger les Ontariens qui sont le plus à risque de subir de mauvais traitements financiers.
- Renforcer la confiance dans le secteur financier.

## La vulnérabilité est un concept en évolution

La définition proposée par l'ARSF pour la vulnérabilité doit être complète et flexible afin de :

- Saisir les diverses situations susceptibles de rendre les personnes vulnérables.

---

<sup>2</sup> [Étude de consommation 2022 par l'ARSF](#), p. 4.

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> FAIR Canada et CCEL, [Rapport sur les investisseurs vulnérables : Maltraitance envers les personnes âgées, Exploitation financière, Abus d'influence et Aptitudes mentales diminuées](#), Novembre 2017.

<sup>5</sup> Fraser Institute, [Les conséquences du vieillissement de la population sur les finances publiques de l'Ontario](#) (en anglais seulement), 9 novembre 2021, p. 1.

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> Bureau de la responsabilité financière de l'Ontario, [Situation des immigrants sur le marché du travail de l'Ontario et de ses grandes villes](#), 8 novembre 2023.

- Garantir que le cadre puisse s'adapter à des conditions changeantes et traiter efficacement les cas de vulnérabilité.

Nous soutenons la définition proposée par l'ARSF parce qu'elle prend en compte plusieurs facteurs susceptibles d'accroître le risque de vulnérabilité, tels que l'âge, l'état de santé, les obstacles linguistiques et le fait d'être un nouvel immigrant. Elle reconnaît également que la vulnérabilité peut être passagère.

Cette approche s'aligne sur le rapport de FAIR Canada. Lorsqu'on évoque la vulnérabilité, il faut mettre l'accent sur les différentes conditions sociales susceptibles de rendre une personne vulnérable. Les organismes de réglementation doivent reconnaître que les personnes âgées peuvent présenter un risque plus élevé de vulnérabilité. Cependant, il est également important de ne pas supposer que toutes les personnes âgées sont vulnérables et ont besoin de protection.

L'approche de l'ARSF correspond également à celle de l'Autorité des marchés financiers (AMF). L'AMF reconnaît que la vulnérabilité peut être liée à plusieurs facteurs, comme la maladie mentale, l'isolement social ou le fait d'avoir un membre de la famille malade. L'approche de l'AMF note également que la vulnérabilité peut être permanente ou temporaire.<sup>8</sup>

## Autres mesures de protection des consommateurs vulnérables

Nous sommes satisfaits que l'ARSF ait examiné le travail d'autres organismes de réglementation en matière de protection des consommateurs vulnérables. Il s'agit notamment des travaux des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI).

Pour mieux protéger les consommateurs vulnérables, les AVCM et l'OCRI :

- Demandent à leurs conseillers inscrits de faire des efforts raisonnables pour obtenir des informations sur la personne-ressource de confiance (PRC).<sup>9</sup> Une PRC n'a pas d'autorité légale. Il s'agit plutôt d'une personne que le conseiller peut contacter, par exemple, lorsqu'il soupçonne un aidant d'abuser financièrement de son client ou que ce dernier a des capacités mentales réduites. Un appel rapide au PRC peut permettre d'alléger les préoccupations.
- Permettent aux sociétés d'investissement de bloquer temporairement des transactions si elles ont des raisons de penser que le client est victime d'un abus financier ou que ses capacités mentales sont diminuées.<sup>10</sup>
- Ont créé des ressources de formation destinées aux entreprises et aux personnes traitant avec des populations vulnérables.<sup>11</sup> Ces ressources présentent les meilleures pratiques pour travailler avec des clients âgés ou vulnérables et les signaux d'alerte en cas d'abus financier.

<sup>8</sup> AMF, [Protéger un client en situation de vulnérabilité – Guide pratique pour l'industrie des services financiers](#), Mai 2023, p. 4.

<sup>9</sup> Norme canadienne 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites (NI 31-103), article 13.2.01 et [Avis de modification des AVCM - Règlement modifiant la norme nationale 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites et Modification de l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites et Rehaussement de la protection des clients âgés et vulnérables](#), 15 juillet 2021.

<sup>10</sup> NI 31-103, article 13.19.

<sup>11</sup> Voir comme exemple : [Avis 31-354 du personnel des ACVM – Pratiques recommandées d'interaction avec les clients âgés ou vulnérables](#), 21 juin 2019.

- La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario a également mis au point des ressources éducatives gratuites « étiquette blanche » sur la manière de traiter avec les investisseurs âgés et vulnérables. Les sociétés peuvent adapter, marquer et fournir ces documents à leurs représentants.<sup>12</sup>

L'ARSF devrait examiner comment ses entreprises réglementées peuvent utiliser ces outils pratiques pour aider les investisseurs vulnérables. Notamment, les conseillers financiers qui sont également inscrits auprès de l'OCRI sont déjà assujettis au cadre relatif aux investisseurs vulnérables en vertu des règles de l'OCRI et de la Norme canadienne 31-103.

## Adopter une perspective axée sur le consommateur

Pour terminer, nous exhortons l'ARSF à élaborer une approche réglementaire plus axée sur le consommateur de manière générale. Il s'agit notamment de trouver des moyens de :

- Éliminer la complexité réglementaire afin de rendre le système plus convivial pour les consommateurs afin qu'ils puissent localiser et utiliser les services financiers dont ils ont besoin avec plus de confiance.
- Établir des normes précises en matière de pratiques commerciales qui soutiennent et donnent de meilleurs résultats aux consommateurs.
- Combler les lacunes réglementaires qui rendent difficile la poursuite des comportements nuisibles aux consommateurs.

\*\*\*\*\*

Nous saluons les efforts de l'ARSF visant à répondre aux besoins des consommateurs vulnérables. Nous sommes heureux de soutenir ces efforts de toutes les manières possibles. Nous avons l'intention d'afficher notre soumission sur le site Web de FAIR Canada et nous comprenons que l'ARSF pourrait la publier sur le sien. Si vous avez des questions ou souhaitez discuter de tout aspect de notre soumission, veuillez contacter Jean-Paul Bureaud, directeur général, à l'adresse [jp.bureaud@faircanada.ca](mailto:jp.bureaud@faircanada.ca) ou Erica Young, directrice des politiques, à l'adresse [erica.young@faircanada.ca](mailto:erica.young@faircanada.ca).

Cordialement,



Jean-Paul Bureaud

Président, chef de la direction et directeur général

FAIR Canada | Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs

---

<sup>12</sup> Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, [Ressources pour travailler avec des clients âgés et vulnérables \(Matériel marque blanche\)](#) (en anglais seulement).