

Approche



Date d'entrée en vigueur : 1^{er} mai 2024

N° d'identificateur : GR0017APP

Mises en garde publiques

Objet

La présente ligne directrice décrit le processus que suit l'ARSF pour diffuser des mises en garde publiques destinées à informer les consommateurs ou le grand public d'activités exercées sans permis ou de transactions non autorisées mettant en jeu des produits et services réglementés par l'ARSF, et explique pourquoi ces mises en garde sont publiées.

Portée

Cette ligne directrice concerne les individus ou entités qui fournissent des produits et services, en Ontario, pour un secteur réglementé par l'ARSF, sans détenir le permis approprié, sans avoir obtenu l'approbation nécessaire ou sans s'être inscrits à l'ARSF. Elle s'applique également dans les situations où des opérations irrégulières ont été constatées. Une opération irrégulière comprend, mais sans s'y limiter, une activité frauduleuse ou une arnaque liée à un service financier (généralement dans un secteur que réglemente l'ARSF).

La ligne directrice concerne aussi les intervenants, produits et aspects fonctionnels suivants :

- les consommateurs,
- le grand public,
- tous les produits et services financiers réglementés par l'ARSF, à l'exception des régimes de retraite.

Justification et contexte

La mise en garde publique est un outil qui prend la forme d'un affichage sur un site Web et d'un communiqué de presse. L'objet de la mise en garde est d'informer les consommateurs et de les mettre en garde contre, selon le cas :

- des transactions non autorisées mettant en jeu des produits et services réglementés par l'ARSF;
- la conduite de transactions avec un individu ou une entité que l'ARSF a confirmé comme n'était pas titulaire d'un permis en Ontario dans un secteur qu'elle réglemente.

Le processus de diffusion de mises en garde publiques est transparent pour que les personnes touchées par les activités visées soient informées des mesures que l'ARSF a prises et pour garantir l'exactitude des renseignements que contient la mise en garde. Par ailleurs, des protections sont mises en place pour assurer l'équité procédurale pour les personnes ou entités qui font l'objet de la mise en garde.

Il est dans l'intérêt des consommateurs que l'ARSF publie une mise en garde dès qu'elle a identifié la personne ou l'entité exerçant les activités sans permis ou sans s'être inscrite ou toute opération irrégulière mettant en jeu des produits et services réglementés par l'ARSF. Les mises en garde publiques véhiculent aux consommateurs des renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions informées lorsqu'ils traitent avec des fournisseurs de services financiers. L'ARSF cherche à informer le public par diverses méthodes de communication et en faisant intervenir les médias lorsqu'elle publie des mises en garde.

Résultats désirés

L'objet des mises en garde publiques et des procédures suivies pour les diffuser est multiple :

- réduire les préjudices pour les consommateurs;
- dissuader ceux qui exercent des activités sans permis ou font des transactions non autorisées mettant en jeu des produits et services réglementés par l'ARSF, en rendant publique cette information;

- maintenir l'intégrité des titulaires de permis qui sont qualifiés et aptes à détenir un permis dans les secteurs que l'ARSF réglemente;
- encourager la confiance des consommateurs dans la crédibilité des renseignements diffusés;
- assurer la transparence du processus de mise en garde du public et démontrer le maintien de l'équité procédurale à l'égard de l'individu ou de l'entité qui fait l'objet de la mise en garde publique.

La ligne directrice est conforme à la priorité stratégique de l'ARSF de veiller à l'efficacité réglementaire et à sa vision d'un organisme de réglementation centré sur les résultats et sur les consommateurs. Elle est au diapason du mandat et des objets prévus par la loi de l'ARSF, dont les suivants :

- réglementer les secteurs réglementés et les superviser de façon générale;
- contribuer à la confiance du public dans les secteurs réglementés;
- promouvoir l'éducation du public sur les secteurs réglementés et sa connaissance de ceux-ci;
- prévenir toute conduite, pratique et activité trompeuse ou frauduleuse de la part des secteurs réglementés;
- promouvoir des normes de conduite professionnelle élevées;
- protéger les droits et intérêts des consommateurs.

Processus et pratiques

Contenu de la mise en garde publique

Une mise en garde publique :

- identifie par son nom l'individu ou l'entité qui exerce les activités sans permis, si une personne peut être associée aux activités, et déclare que cet individu ou cette entité n'est pas titulaire d'un permis l'autorisant à exercer ces activités;
- avertit les consommateurs de faire preuve de prudence ou de ne pas traiter avec l'individu ou l'entité qui fait l'objet de la mise en garde, car l'ARSF a établi que l'individu ou l'entité n'est pas titulaire d'un permis et que les consommateurs ne pourront pas jouir des mêmes protections que s'ils traitaient avec une personne ou entité assujettie à la surveillance de l'ARSF en tant que titulaire d'un permis délivré par l'ARSF;
- fournit des renseignements précis sur le préjudice causé aux consommateurs (p. ex., le fait que l'individu ou l'entité a obtenu des renseignements personnels du consommateur);
- indique, si cela est applicable, les transactions non autorisées que l'individu ou l'entité a conduites.

Procédures et critères pour diffuser une mise en garde publique

L'ARSF procède à un examen approfondi des circonstances et des renseignements disponibles avant d'émettre une mise en garde publique afin d'en assurer l'exactitude et de garantir l'équité procédurale. Par exemple, l'ARSF :

- vérifie la conformité de l'individu ou de l'entité aux exigences relatives au permis, à l'approbation et à l'inscription;

- recueille les preuves et renseignements nécessaires pour enquêter et confirmer ses constatations afin de prendre une décision éclairée au sujet de la non-conformité présumée^[1];
- communique avec l'individu ou l'entité en lui donnant suffisamment de temps pour répondre aux questions et allégations de l'ARSF sur les activités non autorisées et les opérations irrégulières.

La décision de diffuser une mise en garde publique est prise à l'entière discrétion de l'ARSF. Cette dernière peut décider de publier une mise en garde si un ou plusieurs des facteurs suivants sont réunis :

- Il y a une **indication manifeste** de l'exécution d'une opération irrégulière mettant en jeu un produit ou un service réglementé par l'ARSF ou de l'exercice d'une activité sans permis par un individu ou une entité, vérifiée par l'examen de renseignements pertinents recueillis;
- Il y a un risque de préjudice continu pour les consommateurs;
- L'individu ou l'entité n'a pas répondu aux lettres de l'ARSF lui demandant de cesser immédiatement les activités non autorisées, le cas échéant.

Selon la nature et l'ampleur des préjudices causés aux consommateurs, l'ARSF peut, à son entière discrétion :

- adopter une stratégie médiatique plus musclée pour renforcer la sensibilisation du public et générer une couverture médiatique plus étendue (par exemple, en améliorant les stratégies ciblant les médias sociaux, en contactant des médias, dont des médias grand

¹ Des renseignements sur des activités exercées sans permis peuvent être communiqués dans le cadre du Programme de dénonciation de l'ARSF. Les individus ou entités qui fournissent à l'ARSF des renseignements susceptibles d'aboutir à la publication d'une mise en garde devraient consulter la ligne directrice en matière de dénonciation pour savoir à quelles protections ils ont droit et comment obtenir le statut de dénonciateur.

public, régionaux, spécialisés et multiculturels, et en adoptant toute autre stratégie pertinente;

- communiquer des renseignements à d'autres organismes de réglementation (s'il y a lieu);
- renvoyer l'affaire aux services d'application de la loi qui pourrait prendre des mesures formelles d'application de la loi.

Date de publication de la mise en garde

Les mises en garde publiques constituent une mesure de vérification de la conformité ciblant un moment bien précis. Dans l'intérêt de la protection des consommateurs, l'ARSF laissera toutes les mises en garde publiques affichées sur son site Web à perpétuité.

Date d'entrée en vigueur et examen futur

La ligne directrice est entrée en vigueur le 1^{er} mai 2024 et fera l'objet d'un examen au plus tard trois ans après la date d'entrée en vigueur.

À propos de la présente ligne directrice

La présente ligne directrice est une approche. L'approche décrit les principes, les processus et les pratiques internes de l'ARSF en matière de surveillance et d'application du pouvoir discrétionnaire du directeur général. L'approche peut mentionner des obligations de conformité, mais elle ne crée pas en soi une obligation de conformité. Consultez le [Cadre de lignes directrices de l'ARSF](#) pour en savoir plus.