



RAPPORT DU COMITÉ CONSULTATIF SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

2022-2023





Le contenu de cette publication ou de ce produit peut être reproduit en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sous réserve que la reproduction soit effectuée uniquement à des fins personnelles ou publiques, mais non commerciales, sans frais ou autre permission, à moins d'avis contraire. La reproduction et la distribution commerciales sont interdites sauf avec la permission écrite de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427 avenue Laurier Ouest,
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere

ISSN 2816-9093

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Finances du Canada, octobre 2023.

Also available in English under the title : **CONSUMER PROTECTION ADVISORY COMMITTEE REPORT 2022–2023**



Table des matières

Message de la présidente	1
À Propos de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada	2
Aperçu du CCPC.....	3
Engagement et activités du CCPC.....	4
Membres du CCPC en 2022-2023.....	5
Réflexions des membres du CCPC	10

Message de la présidente



L'exercice 2022–2023 a été une autre année marquée par les changements et l'innovation dans le secteur financier. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) relève les défis associés à cette transformation avec l'aide du Comité consultatif sur la protection des consommateurs (CCPC) de l'ACFC.

Les membres du CCPC proviennent de divers horizons et ont différents bagages d'expérience. En représentant le point de vue des consommateurs, ils fournissent à l'ACFC des observations et des conseils en ce qui concerne :

- les tendances du marché et enjeux du secteur financier;
- les initiatives en matière de recherches et de politiques de l'ACFC et du gouvernement du Canada;
- les sujets relevant du mandat de l'ACFC qui pourraient être abordés dans le cadre de notre mission d'éduquer les consommateurs.

Comme vous allez le lire dans ce rapport, grâce à leur expertise, les membres du CCPC ont, cette année, permis à l'ACFC de mieux comprendre de nombreux enjeux importants relatifs à la protection des consommateurs comme la numérisation des finances, l'accès aux produits et services financiers, les prêts abusifs et les cryptoactifs.

C'est un honneur pour moi de présider les réunions de ce comité et j'aimerais remercier les membres de leur engagement soutenu et de leur participation continue.

Judith Robertson

Commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

À Propos de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

Raison d'être

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a été créée en 2001 pour protéger les droits et intérêts des consommateurs financiers.

La [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#) décrit les fonctions de l'ACFC et ses pouvoirs en matière d'administration et d'application de la loi, et énumère les articles des lois et des règlements fédéraux dont elle surveille l'application.

Notre mandat

L'ACFC est un organisme du gouvernement fédéral qui tire son mandat de la [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#).

Notre vision et mission

Notre vision

Être un chef de file et un innovateur en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers

Notre mission

Protéger
les
consommateurs
de produits
et services
financiers

Superviser
les entités
réglementées

Éduquer
les Canadiens et
renforcer leur
littératie
financière

Notre responsabilité essentielle : la protection des consommateurs de produits et services financiers

La responsabilité essentielle de l'ACFC est de protéger les consommateurs de produits et services financiers. L'ACFC s'acquitte de cette responsabilité en fournissant deux programmes conçus pour :

- promouvoir, surveiller et assurer la conformité des entités réglementées aux obligations en matière de pratiques commerciales prescrites par les textes de loi, codes de conduite et engagements publics;
- renforcer la littératie et la résilience des Canadiens en matière financière en collaborant avec les intervenants et en s'appuyant sur des recherches fondées sur des données probantes pour proposer des politiques, éduquer les consommateurs et encourager ceux-ci à prendre des mesures financières à leur avantage.

Les solides services internes de l'ACFC lui permettent de s'acquitter de sa responsabilité essentielle et de réaliser ses priorités.

Aperçu du CCPC

Le Comité consultatif sur la protection des consommateurs (CCPC) fournit une orientation et des conseils à la commissaire pour l'aider à s'acquitter de son mandat de protection des consommateurs financiers.

Les membres représentent les secteurs privés, à but non lucratif et universitaire. Les membres sont sélectionnés à la suite d'un processus de candidature périodique et leur mandat peut durer d'un à cinq ans (y compris les renouvellements). Tous les membres ont une expérience significative de la promotion de la protection des consommateurs financiers ou de la réalisation de recherches sur la protection des consommateurs. Ils permettent à l'ACFC de joindre un vaste auditoire, y compris les aînés, les Canadiens autochtones, les nouveaux arrivants, les jeunes et les Canadiens à faible revenu.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le CCPC, veuillez consulter le [mandat du comité](#).

Vous trouverez de l'information sur les membres du CCPC et leur mandat à partir de la [page 5](#) du présent rapport.

Engagement et activités du CCPC

Le CCPC a tenu cinq réunions virtuelles en 2022–2023. En plus de la communication d'informations et de mises à jour générales, il y a aussi eu des discussions sur les sujets présentés ci-dessous :

Réunion de juin 2022

- « Accès aux services bancaires de base à l'ère numérique » : discussion sur les répercussions de la numérisation sur les services bancaires de base et les consommateurs vulnérables;
- Consultations en lien avec le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers : examen de trois lignes directrices (procédures de traitement des plaintes, produits et services convenables et dénonciation).

Réunion de septembre 2022

- Présentation de Prospérité Canada et du Conseil des consommateurs du Canada à propos des mesures à prendre pour faire en sorte que le système de paiement soit inclusif;
- Discussion sur les cryptoactifs et l'importance de prendre en considération la protection des consommateurs.

Réunion d'octobre 2022

- Consultation sur les « prêts abusifs et le taux d'intérêt criminel » avec le ministère des Finances.

Réunion de février 2023

- Consultation sur la numérisation de l'argent avec le ministère des Finances.

Réunion d'avril 2023

- Consultation sur la version proposée de la *Ligne directrice sur les prêts hypothécaires existants aux particuliers dans des circonstances exceptionnelles de l'ACFC*.

Membres du CCPC en 2022-2023

Millie Acuna — gestionnaire des programmes de constitution d'avoires, SEED Winnipeg

Nomination : 1er juillet 2020

Renouvellement du mandat : 1er juillet 2022

Fin du mandat : 1er juillet 2024

Millie Acuna a acquis une expérience unique au sein de l'industrie et du secteur à but non lucratif en offrant un accès à des ressources financières à des Canadiens à faible revenu au cours de ses 15 années d'emploi dans une coopérative de crédit locale et dans le cadre de ses fonctions actuelles de gestionnaire des programmes de constitution d'avoires chez SEED Winnipeg.

Au cours de ses années d'emploi au sein du réseau des coopératives de crédit, Mme Acuna a occupé divers postes de direction dans sept succursales de détail. Elle a travaillé à l'amélioration des processus et aux programmes d'accès aux services financiers de proximité, en plus d'apporter un soutien à la coopérative de crédit dans le cadre de procédures d'audits et d'évaluation des risques, d'une fusion quadripartite de coopératives de crédit et de la conversion d'un système bancaire. Elle a également mis sur pied une coopérative de crédit gérée par des étudiants pour une école secondaire du centre ville de Winnipeg.

À l'heure actuelle, Mme Acuna coordonne l'exécution de programmes d'autonomisation financière auprès de plus de 100 agences communautaires et offre des services sur place, une formation aux prestataires de services et du mentorat. Les programmes visent notamment la littératie financière et l'accès aux services bancaires.

Mme Acuna se passionne pour la prestation de services aux personnes qui n'ont pas accès aux services bancaires ou qui en ont peu et pour le soutien à l'autonomisation financière pour tous afin de contribuer à la création d'un avenir durable.

Lise Estelle Brault — directrice principale, Données, fintechs et innovation, Autorité des marchés financiers (AMF)

Nomination : 1er juillet 2020

Renouvellement du mandat : 1er juillet 2021 et 1er juillet 2022

Fin du mandat : 1er juillet 2023

Lise Estelle Brault est directrice principale, Données, fintech et innovation à l'Autorité des marchés financiers. Elle dirige les initiatives en matière fintech et innovation de l'Autorité, qui visent à développer l'expertise interne en matière de nouvelles technologies et de modèles d'affaires émergents dans l'industrie financière et aussi à faire de l'Autorité un membre important de l'écosystème fintech local. Au niveau national, Lise Estelle préside le Comité Bac à sable réglementaire des Autorités canadiennes en valeurs mobilières, un comité travaillant à appuyer fintech souhaitant offrir des applications, des produits et des services novateurs au Canada. Lise Estelle est également responsable du développement et de l'opérationnalisation de la gouvernance des données à l'Autorité.

Lise Estelle détient une maîtrise de la London School of Economics and Political Science où elle a étudié la finance et l'économie. Elle possède également un baccalauréat bidisciplinaire en mathématique et économie de l'Université de Montréal. En 2017, elle a remporté le prix Étoile montante de l'Association des femmes en finance du Québec.

Marie-Lyne Côté — directrice de la réglementation des membres,

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)

Nomination : 1er juillet 2022

Fin du mandat : 1er juillet 2024

Marie-Lyne Côté est directrice de la réglementation des membres pour l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) où elle travaille depuis un peu plus de 25 ans. Avant d'occuper le poste de directrice auprès de cet organisme d'auto-réglementation, elle a occupé les postes d'inspecteur de la conformité et de chef de la conformité. Dans ses fonctions actuelles, elle est responsable des services de la conformité des finances et des opérations et de la conformité de la conduite des affaires. À ce titre, ses responsabilités sont de s'assurer que les courtiers membres respectent les règles de l'OCRCVM au niveau du capital réglementaire requis et de toutes questions touchant la conduite des affaires, pour les courtiers dont le siège social est au Québec et dans les provinces atlantiques.

Avant de se joindre à l'OCRCVM, Mme Côté était auditrice au cabinet Richter, Usher & Vineberg. Elle détient le titre de CPA.

Gail Henderson – professeure agrégée à la faculté de droit de l'Université Queen's

Nomination : 1er juillet 2020

Fin du mandat : 1er juillet 2023

Gail Henderson occupe les fonctions de professeure agrégée à la faculté de droit de l'Université Queen's où elle dispense des cours dans les domaines des contrats, des associations d'affaires, de la réglementation des valeurs mobilières et de la gouvernance d'entreprise. Après avoir obtenu son diplôme de l'Osgoode Hall Law School en 2005 à titre de Médaillée d'or, elle a agi comme greffière pour l'honorable Louise Charron de la Cour suprême du Canada. Elle a obtenu son doctorat en sciences juridiques à l'Université de Toronto en 2014. Depuis un voyage de recherche à Dublin, en Irlande, en mai 2014 pour étudier la réponse du gouvernement irlandais à la crise bancaire de 2008, ses recherches se sont concentrées sur la réglementation des ventes et des services financiers. Plus récemment, dans le cadre d'un projet de recherche interdisciplinaire financé par le Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH), elle s'est penchée sur les problèmes de protection des consommateurs de produits financiers. Elle a agi à titre de chercheuse principale dans le cadre d'une subvention de développement Savoir du CRSH axée sur la littératie financière au niveau de l'école primaire. Elle est membre non active du Barreau de l'Ontario.

Fern Karsh — responsable technique principale et responsable principale des politiques, Bureau des consommateurs, Autorité ontarienne de réglementation des services financiers

Nomination : 1er juillet 2022

Fin du mandat : 1er juillet 2023

Fern Karsh est une avocate qui occupe le poste de responsable technique principale, politiques pour le Bureau des consommateurs de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF). Au cours de sa carrière, elle a travaillé dans les secteurs privé, public et sans but lucratif. À l'ARSF, Fern dirige des projets d'introspection comportementale, de recherche en consommation et de politiques publiques intersectoriels, préside des groupes de travail internes et nationaux, a conçu le cadre de divulgation et d'autres produits de leadership éclairé de l'ARSF, a fait des présentations à l'intention du gouvernement et d'associations nationales, et gère les intervenants externes.

Avant de se joindre à l'ARSF, Fern a accumulé plus de 10 ans d'expérience dans le domaine du droit, de la réglementation et des services financiers, en se spécialisant dans la gestion de patrimoine, les valeurs mobilières et la conformité. Elle a occupé les postes d'avocate générale et de secrétaire générale dans le secteur privé, et a travaillé dans le domaine des politiques publiques au sein d'un important organisme de bienfaisance. Intéressée par les industries émergentes, elle a porté une attention particulière aux actifs numériques et pris part à des groupes de discussion lors de diverses conférences sur la réglementation des cryptoactifs. De plus, elle est membre de comités sur les chaînes de bloc et l'intelligence artificielle au Collège George Brown.

Fern a obtenu son doctorat en droit de l'Université de Toronto et un diplôme en économie et en finances de l'Université Western.

Julie Kuzmic — agente principale de la conformité, Protection des consommateurs, Equifax Canada

Nomination : 1er juillet 2022

Fin du mandat : 1er juillet 2024

Julie Kuzmic est agente principale de la conformité, protection des consommateurs chez Equifax Canada et une spécialiste reconnue en matière de crédit à la consommation. Julie s'est jointe à Equifax en 2016 et se concentre sur le traitement équitable des consommateurs canadiens en conformité avec les lois applicables. Julie fait valoir les points de vue des consommateurs tant au sein d'Equifax que dans le cadre de discussions avec les clients, les consommateurs, le gouvernement, les organismes de réglementation et les médias. Avant de se joindre à Equifax, Julie a travaillé chez Accenture et Symcor, où elle a dirigé des initiatives complexes en matière de TI, de ventes et de lancement de produits dans les secteurs des banques, des assurances et de la gestion de patrimoine. Julie participe à plusieurs groupes d'experts et de comités, y compris le National Taskforce for Women's Economic Justice du Centre canadien pour l'autonomisation des femmes ainsi que le Comité consultatif des consommateurs de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF).

Marc Lacoursière — professeur de droit, Université Laval

Nomination : 1er juillet 2020

Fin du mandat : 1er juillet 2023

Marc Lacoursière est professeur de droit économique à la Faculté de droit de l'Université Laval depuis 2000. Il est membre du Barreau du Québec depuis 1993. Il est l'un des membres fondateurs du Centre d'études en droit économique (CÉDÉ) de la Faculté de droit de l'Université Laval. Il a obtenu son doctorat en droit bancaire de l'Université York (Toronto) en 2001. En 1998, il s'est vu décerner le Prix Minerve pour son mémoire de maîtrise. Le professeur Lacoursière est impliqué dans plusieurs projets de recherche subventionnés portant sur les banques, la protection des consommateurs et les nouvelles technologies. Il est coauteur, avec la professeure Nicole L'Heureux, de la sixième édition de l'ouvrage *Droit de la consommation* (Éditions Yvon Blais, 2011) et de la cinquième édition de l'ouvrage *Droit bancaire* (Éditions Yvon Blais, 2017). Enfin, le professeur Lacoursière est membre du Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval depuis 2011.

Donald (Don) Mercer — président et directeur général, Conseil des consommateurs du Canada

Nomination : 1er juillet 2020

Fin du mandat : 1er juillet 2023

La carrière professionnelle de Don Mercer est axée sur la promotion, la gestion et l'application du droit de la concurrence au sein du Bureau de la concurrence du Canada. Par la suite, il a beaucoup travaillé comme bénévole dans les domaines de la protection des consommateurs, de la défense des intérêts, de la recherche et de la représentation. Après avoir quitté le Bureau de la concurrence, M. Mercer s'est joint au conseil d'administration bénévole du Conseil des consommateurs du Canada (CCC) en 2007 où il a occupé le poste de président et directeur général de 2009 à 2012, et de 2016 à aujourd'hui.

Depuis qu'il s'est joint au CCC, M. Mercer a activement représenté les consommateurs en son nom dans un certain nombre de conseils et de comités consultatifs. Parmi ceux qui sont directement ou indirectement liés aux paiements et aux questions financières, signalons le Conseil consultatif des intervenants de Paiements Canada (depuis 2014), le Comité consultatif externe des intervenants (2011–2012) et le Comité consultatif sur la protection des consommateurs (2018–2020) de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, le Comité FinPaie du ministère des Finances du Canada (2020–2022 par nomination), et le Comité consultatif externe sur la compétitivité réglementaire du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2020–2022 par nomination ministérielle).

Elizabeth Mulholland — chef de la direction, Prospérité Canada

Nomination : 1er juillet 2020

Fin du mandat : 1er juillet 2023

Elizabeth Mulholland est chef de la direction de Prospérité Canada, un organisme de bienfaisance canadien qui se consacre à élargir, grâce à des politiques et à des programmes novateurs, les possibilités économiques des Canadiennes et des Canadiens vivant dans la pauvreté. Mme Mulholland s'est jointe à Prospérité Canada en 2011 après avoir travaillé pendant 25 ans en politique publique dans les secteurs public, privé et à but non lucratif, dont dix ans à titre d'experte-conseil indépendante, cinq ans à titre de conseillère principale en matière de politiques au Cabinet du premier ministre et cinq ans comme directrice des relations gouvernementales pour les Centraide de l'Ontario. Elle est titulaire d'un baccalauréat ès arts en géologie et en français du Wellesley College et a réalisé avec succès un programme d'été de deuxième cycle de l'Université McGill en épidémiologie et biostatistiques.



Sophie Roussin — analyste en politiques et réglementation en matière de finances personnelles,

Union des consommateurs (UC)

Nomination : 1er juillet 2022

Fin du mandat : 1er juillet 2024

Sophie Roussin est analyste en politiques et réglementation en matière de finances personnelles à Union des consommateurs (UC) depuis 2006. Elle est également chargée de projet et de recherche pour UC.

Politologue de formation (Université de Montréal / Institut d'études politiques d'Aix-en-Provence) et titulaire d'une maîtrise en Études Internationales (Université de Montréal).

Madame Roussin s'est impliquée auprès de divers organismes à but non-lucratif au Canada et à l'étranger dans les domaines du logement, de l'exclusion sociale, de l'aide au développement, de la démocratisation, de la jeunesse et du volontariat.

Elle a réalisé plusieurs études portant sur le secteur financier aux cours des dernières années dont notamment : Hypothèque inversée : pour un meilleur encadrement, Les barrières aux changements d'institution financière, Petits prêts aux consommateurs : quelles solutions?, Les prêts d'argent entre particuliers via des plateformes Internet : un service financier d'avenir?, Le traitement des plaintes dans le secteur financier : accessibilité pour les consommateurs, Lumière sur l'offre de contenu d'éducation financière sur Internet, etc.

Brenda Spotton Visano — professeure en économie et politique publique, Université York

Nomination : 1er juillet 2022

Fin du mandat : 1er juillet 2024

Brenda Spotton Visano est une professeure émérite d'économie et de politique publique à l'Université York. Elle possède plus de 20 ans d'expérience en recherche axée sur la communauté visant l'amélioration de l'accès aux services financiers et en recherche fondée sur les politiques pour l'analyse des cadres de financement. Ses activités professionnelles visant le renforcement des capacités des collectivités comprennent notamment le fait de conseiller les Premières Nations sur les options de financement pour les programmes sociaux et éducatifs, l'élaboration et l'évaluation de programmes de littératie financière pour les réseaux d'organismes communautaires, et l'analyse de questions de politique en ce qui concerne les solutions de rechange aux options d'emprunt à coût élevé (p. ex., les prêts sur salaire). En plus d'avoir publié de nombreux ouvrages et articles savants dans des journaux universitaires, elle a contribué à plusieurs rapports pour divers organismes du gouvernement du Canada, des organisations des Premières Nations, l'UNESCO, et des ONG. Elle a siégé au Comité de la recherche sur la littératie financière national de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et a présidé le Canadian Women Economists Network. Ses recherches, son enseignement et son service à la communauté universitaire ont été reconnus par des prix nationaux, provinciaux et universitaires.

John Stapleton — directeur, Open Policy Ontario

Nomination : 1er juillet 2022

Fin du mandat : 1er juillet 2024

John Stapleton est un écrivain, un instructeur et un ancien boursier de recherche en innovation avec le Metcalf Foundation.

Il a travaillé pour le gouvernement de l'Ontario pendant 28 ans dans les domaines de la politique et des opérations d'aide sociale et il a été directeur de recherche pour le Task Force on Modernizing Income Security for Working-Age Adults à Toronto. John enseigne la politique publique pour les défenseurs des collectivités et il est fréquemment publié dans les médias locaux et nationaux.

John est associé de recherche principal du Neighbourhood Change Research Partnership à l'Université de Toronto. Il a été président de la Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario, et il est membre du conseil d'administration du Canadian Horse Racing Hall of Fame. Il a été membre du Comité consultatif sur la réduction de la pauvreté du ministre fédéral Jean-Yves Duclos, du groupe consultatif sur la réforme de l'aide sociale du ministre des Services sociaux et communautaires de l'Ontario, de même que du groupe consultatif sur la réduction de la pauvreté à Toronto.

John anime des séminaires très prisés sur la planification de la retraite des personnes à faible revenu et il a présenté sa présentation aux bibliothèques, aux organismes communautaires et aux écoles plus de 110 fois depuis 2012.

Michael Thom — directeur général, CFA Societies Canada

Nomination : 1er juillet 2020

Renouvellement de la nomination : 1er juillet 2022

Fin du mandat : 1er juillet 2024

Michael Thom est analyste financier agréé et le directeur général de CFA Societies Canada. Il dirige l'orientation stratégique de CFA Societies Canada et défend les normes d'intégrité et d'éthique les plus élevées dans l'intérêt supérieur des investisseurs canadiens, tout en renforçant la notoriété du titre d'analyste financier agréé. M. Thom possède plus de 12 ans d'expérience dans différentes fonctions dans les marchés financiers. Son dernier poste a été celui de directeur d'un gestionnaire de fonds spéculatifs de Toronto. Auparavant, sa carrière était axée sur la négociation d'actions et la gestion de portefeuille dans des entreprises de Toronto et de Vancouver. M. Thom met à contribution dans ses fonctions ses nombreuses années d'expérience en tant que dirigeant bénévole dans le domaine de la défense des intérêts. Il a été membre du conseil d'administration de CFA Society Toronto et a occupé plusieurs postes bénévoles au sein du CFA Institute, en plus d'être membre et ancien président du Canadian Advocacy Council. M. Thom est diplômé de l'Université de la Colombie Britannique et est analyste financier agréé.

Réflexions des membres du CCPC

Siéger au Comité consultatif sur la protection des consommateurs a été une expérience inestimable. En tant que membre, j'ai eu l'occasion de donner notre point de vue au sujet de très importants enjeux d'actualité au chapitre de la protection des consommateurs financiers, et de porter de nouvelles questions à l'attention du Comité et de l'ACFC. Il a été valorisant de constater l'incidence qu'ont les conseils du Comité sur les priorités de l'ACFC et les politiques gouvernementales et de savoir que nos contributions améliorent la vie des Canadiens.

Elizabeth Mulholland, chef de la direction, Prospérité Canada

Au cours de mon mandat au CCPC, celui-ci est devenu, au fil des ans, un comité prodiguant des conseils ciblés et efficaces au commissaire de l'ACFC sur le fonctionnement de l'ACFC et, par extension, sur la communication au ministère des Finances des améliorations à apporter au cadre législatif financier pour permettre à l'ACFC de protéger les consommateurs. Être un membre actif du CCPC a été une utilisation judicieuse de mon temps.

Don Mercer, président, Conseil des consommateurs du Canada