



RAPPORT DU COMITÉ CONSULTATIF SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

2025-2026



Financial Consumer
Agency of Canada

Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Canada 



Sauf avis contraire, le contenu de ce document peut, sans frais ni autre permission, être reproduit en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit à des fins personnelles ou publiques, mais non à des fins commerciales. La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites sans la permission de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec nous à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

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

No de cat. : FC1F-PDF (PDF électronique, français)

ISSN : 1706-0540

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représenté par la ministre des Finances du Canada, octobre 2026.

Also available in English under the title:

Consumer Protection Advisory Committee Report 2025 – 2026.

Table des matières

Message de la présidente 3

À propos de l’ACFC 4

Aperçu du CCPC 5

Engagement et activités du CCPC 5

Membres du CCPC en 2025-2026 6



Message de la présidente

À titre de commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), j'ai l'honneur de présider le Comité consultatif sur la protection des consommateurs (CCPC) de l'ACFC.

Créée en 2001, l'ACFC a pour mandat de protéger les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers au Canada. La protection des consommateurs de produits et services financiers est une responsabilité partagée, et les membres du CCPC jouent un rôle important en nous aidant à comprendre les enjeux émergents et les expériences des consommateurs sur le marché financier. Leurs idées contribuent à l'orientation des priorités de l'ACFC et appuient la mise en œuvre de notre [Plan stratégique 2026 à 2029](#), en veillant à ce que notre travail demeure adapté aux besoins en évolution des Canadiens.

Cette année, nous avons travaillé en étroite collaboration avec les membres du CCPC pour examiner les tendances qui touchent les consommateurs et recenser les possibilités de renforcer les mesures de protection. Les discussions ont porté essentiellement sur l'amélioration de l'accès aux services bancaires, le soutien des consommateurs confrontés à des difficultés financières et l'évaluation des progrès réalisés dans le cadre de la [Stratégie nationale pour la littératie financière](#), qui en sera bientôt à sa dernière année. Les membres ont également donné leur point de vue sur des initiatives clés, notamment l'examen des frais bancaires de l'ACFC, les efforts visant à prévenir l'exploitation économique et l'avancement de la Stratégie nationale antifraude en collaboration avec des partenaires fédéraux.

Le CCPC a également participé à des discussions plus vastes dans l'ensemble du secteur financier du Canada en fournissant des perspectives axées sur les consommateurs afin d'éclairer le travail de nos partenaires du [Comité de surveillance des institutions financières](#) (CSIF), y compris les efforts visant à assurer l'avenir de l'argent au Canada. Ces apports favorisent l'obtention de meilleurs résultats pour les consommateurs et contribuent au renforcement de la confiance à l'égard du système financier.

Je tiens à remercier les membres du CCPC pour leur engagement continu, leur expertise et leur dévouement à l'égard de la protection des consommateurs et de la promotion de la protection des consommateurs de produits et services financiers au Canada.

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

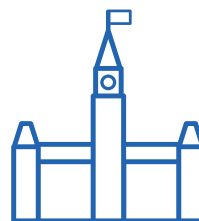
À propos de l'ACFC



Crée en 2001 pour protéger les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers au Canada



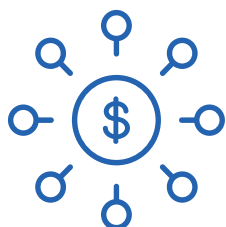
Dirigée par un commissaire qui est nommé par le gouverneur en conseil pour un mandat de 5 ans



Fait rapport chaque année au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Finances



Surveille les pratiques commerciales d'environ 300 [entités financières sous réglementation fédérale](#) (EFRF)¹



Surveille l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), qui est l'[organisme externe de traitement des plaintes liées aux services bancaires au Canada](#)



Protège les droits des entreprises canadiennes qui acceptent les paiements par carte de crédit et de débit



Dirige la [Stratégie nationale pour la littératie financière](#) du Canada en collaboration avec les intervenants de l'écosystème financier



Offre de l'information, des ressources et des outils aux consommateurs de produits et services financiers sur le site [Canada.ca](#)



Collabore avec [des partenaires et des collaborateurs](#) canadiens et internationaux



Est principalement financée par des cotisations annuelles imposées aux entités réglementées sous réglementation fédérale



Emploie environ 265 personnes

¹ Les EFRF sont les suivantes :

- les institutions financières sous réglementation fédérale ([IFRF](#)), qui comprennent les banques ainsi que les coopératives de crédit fédérales, les sociétés d'assurance, les sociétés de fiducie et de prêt et les associations de détail sous réglementation fédérale;
- l'organisme externe de traitement des plaintes ([OETP](#)), qui est un organisme indépendant autorisé en vertu de la *Loi sur les banques* à traiter les plaintes des consommateurs soumises à cet échelon en ce qui concerne les produits et services offerts par les banques membres;
- les exploitants de réseaux de cartes de paiement ([ERCP](#)), qui exploitent ou gèrent des réseaux de cartes de paiement en établissant des normes et des procédures en ce qui concerne l'acceptation, la transmission et le traitement des opérations de paiement et en facilitant le transfert électronique de données et de fonds.

Aperçu du CCPC

Le [Comité consultatif sur la protection des consommateurs](#) (CCPC) fournit une orientation et des conseils à la commissaire de l'ACFC relativement à l'exécution du mandat de protection des consommateurs financiers de l'Agence.

Les membres du CCPC donnent des conseils qui éclairent le travail de surveillance de l'ACFC, les initiatives de recherche et le développement de matériel d'éducation aux consommateurs. Les membres présentent aussi leurs points de vue sur les tendances du marché, la prestation de services financiers, les besoins des consommateurs et les répercussions de l'évolution du secteur des services financiers sur les Canadiens. Les renseignements recueillis lors des réunions du CCPC sont utilisés pour orienter l'analyse de politiques.

Les membres représentent les secteurs privés, à but non lucratif et universitaire. Ils 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 de produits et services financiers ou de la réalisation de recherches sur la question. Leurs contributions permettent à l'ACFC de joindre un vaste auditoire, y compris les aînés, les peuples autochtones, les nouveaux arrivants, les jeunes et les Canadiens à faible revenu.

Vous obtiendrez de plus amples renseignements au sujet du CCPC en consultant son [mandat](#).

La présentation des membres et du mandat du CCPC commence à la page 6 du présent rapport.

Engagement et activités du CCPC

Le CCPC a tenu cinq réunions en 2025 et 2026 pour fournir des conseils continus et diverses perspectives sur les principales priorités en matière de protection des consommateurs, les enjeux émergents et les initiatives visant à améliorer les résultats des consommateurs de produits et services financiers au Canada. En plus des mises à jour générales et de l'échange d'information, les discussions ont porté sur les sujets suivants :

Réunion d'octobre 2025

- Examen des progrès réalisés dans le cadre de la Stratégie nationale pour la littératie financière et discussion sur les possibilités d'éclairer les conclusions de l'évaluation ainsi que sur les prochaines étapes suivre à l'approche du renouvellement de la Stratégie.
- Avis et conseils sur les personas des services bancaires axés sur les consommateurs afin de mieux comprendre les besoins, les risques et les attentes des consommateurs dans un contexte de services bancaires ouverts en évolution.

Réunion de février 2026

- Priorités du renouvellement de la Stratégie nationale pour la littératie financière, notamment les façons de tirer parti des progrès réalisés et de répondre aux nouveaux besoins en matière de littératie financière.
- Analyse de l'examen des frais bancaires réalisé par l'ACFC et étude des répercussions sur les consommateurs, des enjeux liés à la transparence et des possibilités d'obtenir des résultats plus équitables pour les Canadiens.
- Consultation du ministère des Finances Canada au sujet du projet de Code de conduite pour la prévention de l'exploitation financière, en mettant l'accent sur la vulnérabilité des consommateurs et les mesures de protection à l'intention des personnes touchées.

Réunions d'avril 2026 (2)

- Consultation de la Banque du Canada sur la gouvernance du système de trésorerie, y compris les considérations liées à l'accès, à la résilience et à la confiance des consommateurs.
- Consultation du ministère des Finances Canada pour appuyer l'élaboration de la Stratégie nationale antifraude et renforcer les efforts coordonnés visant à prévenir et à contrer la fraude.

Réunion de juin 2026

- Questions liées à la responsabilité en cas de fraude dans les comptes bancaires et discussion au sujet des approches à adopter pour maintenir la confiance du public à l'égard de l'argent et du système financier.
- Réalisation d'une « analyse approfondie » par la Direction générale de la surveillance et de la mise en application pour aider les membres à mieux comprendre l'approche de surveillance de l'ACFC. Les membres ont présenté des points de vue externes sur les risques, les tendances et les priorités en matière de protection des consommateurs.

Membres du CCPC en 2025-2026



Matthew Brady

Ancien vice-président, Bureau des investisseurs, Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI)

Nomination : 1er janvier 2023

Renouvellement du mandat : 1er juillet 2024 et 1er juillet 2025

Fin du mandat : 1er juillet 2026

Matthew Brady est un ancien vice-président du Bureau des investisseurs de l'OCRI. Il a dirigé l'équipe de l'OCRI chargée de faire de la recherche sur les investisseurs, de les informer et de faire valoir leur point de vue dans les activités de réglementation de l'OCRI.

Matthew évolue dans le milieu de la réglementation, de la conformité et de la protection des consommateurs depuis plus de 20 ans, période qui englobe ses fonctions à l'OCRI ainsi qu'à l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario. Au cours de sa carrière, il a participé à de nombreuses initiatives visant à améliorer la protection des investisseurs. Il a notamment piloté des projets sur des thèmes comme la détermination du profil de risque des investisseurs, et l'identification et la protection des investisseurs vulnérables.

Matthew détient les titres professionnels de CPA et de CA.



Andrew Clarke

Membre de l'Ordre des comptables professionnels associés

Nomination : 1er août 2025

Fin du mandat : 1er juillet 2027

Andrew, qui est un directeur des services financiers à la retraite, a commencé sa carrière chez PricewaterhouseCoopers LLP, où il est devenu associé au sein du groupe Assurance. Après 20 ans chez PricewaterhouseCoopers LLP, il s'est joint à la Banque TD, où il a occupé divers postes de direction pendant quinze ans, dont neuf en tant que responsable mondial de la conformité. Au cours de cette période, il a acquis une expertise dans le contexte réglementaire mondial ainsi qu'une solide compréhension du rôle essentiel que jouent les organismes de réglementation des consommateurs, comme l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), relativement à la protection des droits et des intérêts des consommateurs de produits et services financiers.



Micheline Gleixner
Professeure à la Faculté de droit de l'Université de Moncton

Nomination : 1er août 2025
Fin du mandat : 1er juillet 2026

Micheline Gleixner est professeure à la Faculté de droit de l'Université de Moncton. Son enseignement et ses recherches portent sur le crédit à la consommation, le droit de l'insolvabilité et de la faillite, l'exécution des jugements et le droit commercial. Elle a récemment soutenu sa thèse de doctorat intitulée « Strengthening Financial Consumer Protection in Canada: The Evolutionary Path Towards a National Consumer Credit Code », qui analyse de façon critique le cadre réglementaire fragmenté du crédit à la consommation au Canada et propose l'adoption d'un régime juridique national unifié.

Ses travaux actuels examinent les dimensions législatives et réglementaires du droit du crédit à la consommation, avec une attention particulière accordée aux réformes visant à renforcer la protection des consommateurs de produits et services financiers et à réduire le surendettement. La professeure Gleixner a publié de nombreux articles dans des revues juridiques canadiennes reconnues et présente fréquemment ses travaux lors de conférences nationales et internationales sur la réglementation du crédit à la consommation et le droit de l'insolvabilité. Elle est membre du Barreau du Nouveau-Brunswick depuis 2002.



Michael Jenkin
Vice-président, Conseil des consommateurs du Canada

Nomination : 1er août 2025
Fin du mandat : 1er juillet 2027

Fonctionnaire fédéral à la retraite comptant plus de 35 ans d'expérience dans le domaine de la gestion et de l'élaboration de politiques, Michael Jenkin a été pendant 15 ans le directeur général du Bureau de la consommation à Industrie Canada, et a été président du Comité de la politique à l'égard des consommateurs de l'Organisation de coopération et de développement économiques pendant huit ans, c'est-à-dire de 2006 à 2014.

Depuis son départ à la retraite en 2014, il a siégé aux conseils d'administration du Centre pour la défense de l'intérêt public, de 2016 à 2019, et du Conseil des consommateurs du Canada, de 2022 à aujourd'hui, où il occupe actuellement le poste de vice-président.

Michael est titulaire d'un baccalauréat (avec mention) en histoire et en politique de l'Université Trent, ainsi que d'une maîtrise en économie et d'un doctorat en administration publique de l'Université de Manchester.

En 2002, il a reçu le prix Whitton de la ville d'Ottawa pour services communautaires. Puis, en 2012, il s'est vu décerner la Médaille du jubilé de diamant de la reine Elizabeth II pour services publics et communautaires, et en 2014, le prix d'excellence de la fonction publique pour sa carrière exceptionnelle, qui lui a été remis par le gouverneur général. Michael demeure à Ottawa.



Julie Kuzmic

Agente principale de la conformité, protection des consommateurs,
Equifax Canada

Nomination : 1er juillet 2022

Renouvellement du mandat : 1er juillet 2024 et 1er juillet 2025

Fin du mandat : 1er juillet 2027

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 aux travaux de plusieurs groupes d'experts et comités, y compris le Groupe de travail national pour la justice économique des femmes du Centre canadien pour l'autonomisation des femmes, ainsi que le Comité consultatif des consommateurs de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers.



Marc Lemieux

Avocat, médiateur et arbitre

Nomination : 1er août 2025

Fin du mandat : 1er juillet 2026

Marc Lemieux est membre du Barreau du Québec et du Barreau de l'Ontario.

Ses clients comprennent des fournisseurs de services de paiement, des entreprises de services monétaires, des entreprises de crédit aux consommateurs et des entreprises de technologie financière. Il représente aussi des entreprises commerciales et des personnes qui utilisent des services de paiement ou de crédit.

Me Lemieux conseille et représente ses clients dans des cas de litiges, de contrats commerciaux et d'enjeux de conformité réglementaire.

En marge de sa pratique du droit, Me Lemieux est professeur auxiliaire à la Faculté de droit de l'université McGill, où il enseigne le droit bancaire. Il publie des articles de doctrine et participe régulièrement à des conférences sur des sujets liés à ses domaines d'expertise.

Enfin, Me Lemieux agit comme médiateur ou arbitre afin de faciliter le règlement ou la disposition de différends issus du secteur des paiements.



Karen Pflanzner

Avocate, Financial and Consumer Affairs Authority de la Saskatchewan

Nomination : 1er juillet 2024

Renouvellement du mandat : 1er juillet 2025

Fin du mandat : 1er juillet 2027

Karen Pflanzner est avocate à la Financial and Consumer Affairs Authority (FCAA) de la Saskatchewan. Dans le cadre de ses fonctions actuelles, elle est responsable des initiatives d'innovation et de croissance économique au sein de la FCAA et a comme mandat de diriger le développement du travail lié aux politiques législatives de la FCAA pour l'ensemble des industries de consommation et des services financiers réglementés par la FCAA. Depuis son arrivée à la FCAA en 2013, Karen a fourni des services juridiques à la division des pensions et à la division de la protection des consommateurs de son organisme et a occupé les postes d'avocate générale, de secrétaire générale, de directrice des services juridiques et de conseillère stratégique principale.

Avant de se joindre à la FCAA, Karen a acquis plus de 15 ans d'expérience dans le secteur public, dans les domaines de l'élaboration des textes de loi et de la conception des programmes et politiques réglementaires au sein du ministère de la Justice de la Saskatchewan. Au ministère de la Justice, elle avait comme responsabilité de fournir des conseils juridiques et stratégiques en matière de protection des consommateurs et de réglementation des institutions financières. Elle a été membre de la délégation de la Saskatchewan à la Conférence pour l'harmonisation des lois au Canada et membre du Comité des mesures en matière de consommation de 2001 à 2008. Avant de se joindre à la fonction publique de la Saskatchewan, elle a pratiqué le droit dans un cabinet privé. Elle est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires de l'University of Regina et d'un baccalauréat en droit de l'University of Saskatchewan.



Brenda Spotton Visano

Professeure émérite, économie et politique publique, Université York

Nomination : 1er juillet 2022

Renouvellement du mandat : 1er juillet 2024 et 1er juillet 2025

Fin du mandat : 1er juillet 2027

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 la formulation de conseils à l'intention des 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, comme en témoignent les prix nationaux, provinciaux et universitaires qu'elle a reçus.



John Stapleton
Directeur, Open Policy Ontario

Nomination : 1er juillet 2022

Renouvellement du mandat : 1er juillet 2024 et 1er juillet 2025

Fin du mandat : 1er juillet 2027

John Stapleton est un écrivain, un instructeur et un ancien boursier de recherche en innovation avec la 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 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 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 offert sa présentation aux bibliothèques, aux organismes communautaires et aux écoles plus de 110 fois depuis 2012.



Anne Wettlaufer
Présidente et chef de la direction, Association canadienne des professionnels de l'insolvabilité et de la réorganisation (ACPIR)

Nomination : 1er juillet 2023

Renouvellement du mandat : 1er juillet 2025

Fin du mandat : 1er juillet 2026

Anne Wettlaufer est présidente et chef de la direction de l'ACPIR, une association nationale représentant près de 1 400 membres et associés. L'ACPIR propose des programmes d'éducation, y compris le Programme de qualification des CIRP/PAIR qui est le parcours à suivre pour obtenir le titre de professionnel agréé de l'insolvabilité. L'ACPIR veille au respect des normes de pratique professionnelle, réalise des initiatives de littératie financière et de protection des consommateurs pour le public, et prône un système d'insolvabilité et de réorganisation équitable, transparent et efficace à l'échelle du Canada.

Anne s'est jointe à l'ACPIR en 2020, après une carrière de 30 ans dans les domaines des affaires publiques, des communications et de l'éducation professionnelle au sein des secteurs privé et sans but lucratif, y compris une décennie dans le milieu de l'innovation en tant que vice-présidente, Marketing, communications et affaires publiques au Centre de l'innovation de l'Ontario ainsi que neuf ans à l'Association des banquiers canadiens, qui avait fait appel à elle pour élaborer et fournir un programme national à multiples facettes de littératie financière et de protection des consommateurs. Anne est diplômée de l'Université Queen's et a obtenu son brevet de l'Institut des banquiers canadiens.



Tayt Winnitoy
Chef de l'exploitation, Consumer Protection BC

Nomination : 1er juillet 2023

Renouvellement du mandat : 1er juillet 2025

Fin du mandat : 1er juillet 2027

Tayt Winnitoy est le chef de l'exploitation de Consumer Protection BC, un organisme de réglementation provincial qui est chargé des permis et de la surveillance pour les entreprises de plus de sept secteurs, ainsi que de l'application générale des lois sur les pratiques commerciales de la Colombie-Britannique et de la réglementation des transactions avec les consommateurs. Tayt travaille pour cette organisation depuis sa création en 2004.

À titre de haut dirigeant, il a comme responsabilité de soutenir et de conseiller Consumer Protection BC sur tous les aspects de son mandat. Il est actuellement à la tête des équipes responsables de la conformité, de la mise en application, des permis, des services d'information aux consommateurs, de la classification des films, de l'analyse des données, ainsi que des solutions et systèmes commerciaux.

Tayt détient un baccalauréat ès arts de l'Université de Victoria et un certificat en stratégie avancée de l'école de commerce Saunderson de l'Université de la Colombie-Britannique. Il a suivi le programme de perfectionnement en leadership du Niagara Institute à Banff en Alberta et le programme mini-MBA de l'Université McGill à Montréal.