



RAPPORT DU COMITÉ CONSULTATIF SUR LA PROTECTION DES CONSOmmATEURS 2024 – 2025



Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Financial Consumer
Agency of 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 2025.

Also available in English under the title:

Consumer Protection Advisory Committee Report 2024 – 2025.

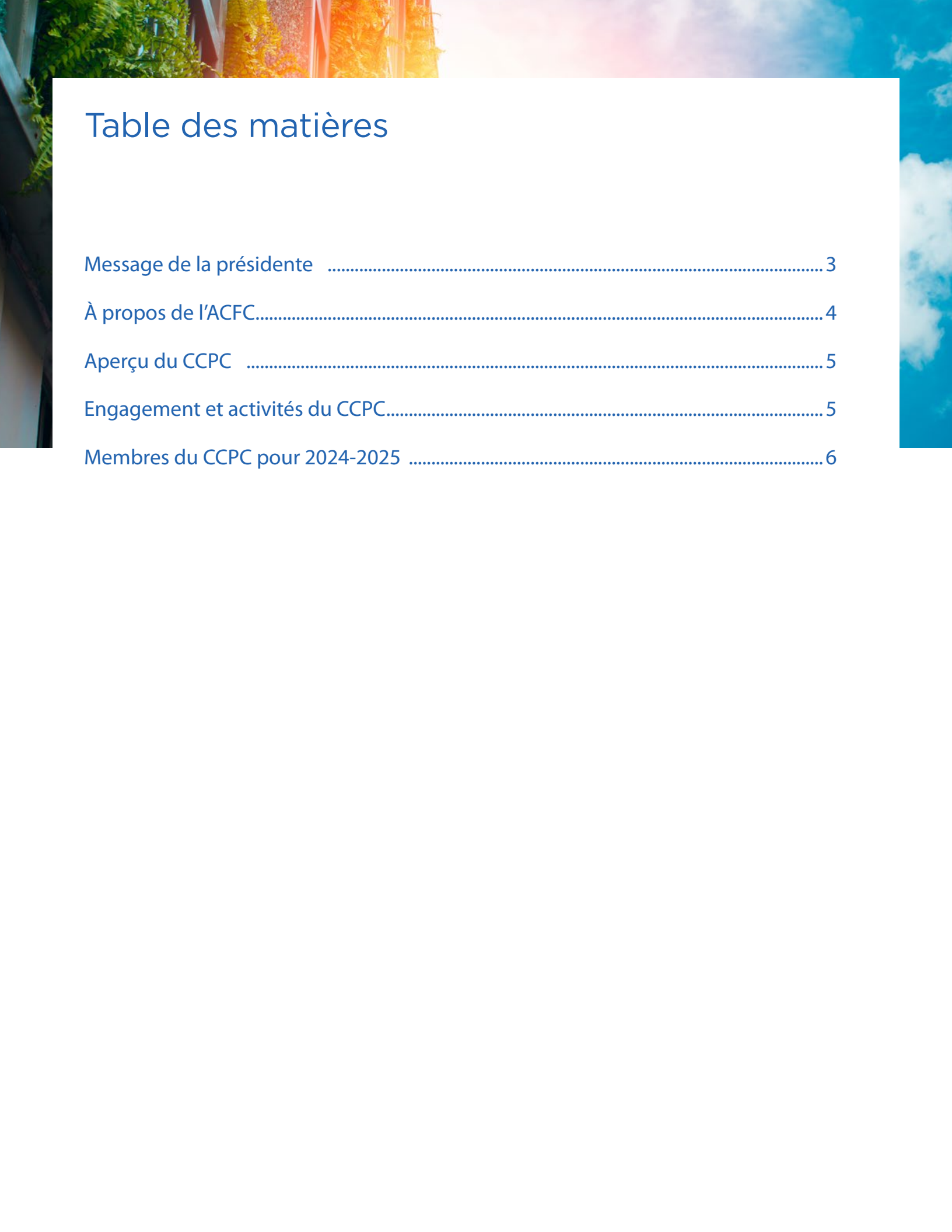


Table des matières

Message de la présidente	3
À propos de l'ACFC.....	4
Aperçu du CCPC	5
Engagement et activités du CCPC.....	5
Membres du CCPC pour 2024-2025	6



Un principe simple mais puissant se trouve au cœur de notre mission : accorder la priorité aux consommateurs



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 s'est engagée à protéger les droits et les intérêts des Canadiens qui utilisent des produits et des services financiers. Nous veillons à ce que les Canadiens soient traités de façon équitable et à ce qu'ils soient bien informés lorsqu'ils traitent avec les institutions financières.

Le CCPC joue un rôle essentiel dans le soutien de la mission de l'ACFC. En partageant leurs idées et leurs expériences, les membres du comité nous aident à cerner et à traiter les nouveaux enjeux qui touchent les consommateurs de produits et services financiers. Leur participation est très précieuse et appuie nos travaux de supervision des pratiques commerciales des entités réglementées, de mise en œuvre de politiques fondées sur des données probantes, de direction d'initiatives nationales de recherche et d'éducation, et de collaboration avec des partenaires canadiens et internationaux afin d'améliorer les résultats financiers pour les Canadiens.

Merci aux membres du CCPC pour leur engagement continu et leurs contributions importantes à la protection des consommateurs au Canada.

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

À propos de l'ACFC



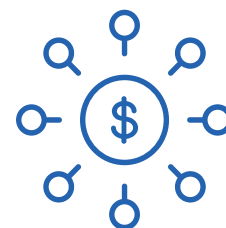
Créée en 2001 pour protéger les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers



Surveille les pratiques commerciales de plus de 300 [entités financières sous réglementation fédérale](#)¹



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



A reçu le nouveau mandat en 2024 de superviser et faire appliquer les mesures relatives aux [services bancaires axés sur les consommateurs](#)



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



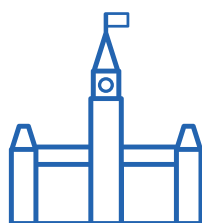
Fournit des conseils stratégiques fondés sur des données probantes et dirige des initiatives nationales de recherche et d'éducation afin d'améliorer les résultats financiers des Canadiens



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



Est dirigée par un commissaire qui est nommé par le gouverneur en conseil pour un mandat de cinq ans



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



Est principalement financée par des cotisations annuelles imposées aux entités réglementées



Emploie environ 245 personnes à temps plein

¹ Les entités réglementées sont les suivantes :

- les institutions financières sous réglementation fédérale ([IIFRF](#)), 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](#)) du Canada, 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 pour l'aider à s'acquitter de son mandat de protection des consommateurs de produits et services financiers.

Les membres du CCPC 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 considérable de la promotion de la protection des consommateurs de produits et services financiers ou de la recherche dans le domaine de la protection des consommateurs. Ils permettent à l'ACFC de joindre un vaste public, 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 6 du présent rapport.

Engagement et activités du CCPC

Le CCPC a tenu cinq réunions en 2024 et 2025. En plus de la communication d'informations et de mises à jour générales, les sujets ci-dessous étaient inclus dans les ordres du jour :

Réunion de juillet 2024

- Consultation sur les services bancaires axés sur les consommateurs menée par le ministère des Finances du Canada.

Réunion de septembre 2024

- Consultation sur les services bancaires axés sur les consommateurs avec l'ACFC.

Réunion d'octobre 2024

- Discussion sur les risques pour la surveillance et la mise en application.
- Discussion sur les risques pour la recherche, les politiques et l'éducation.
- Discussion sur l'information destinée aux consommateurs produite par l'ACFC.

Réunion de février 2025

- Table ronde sur les risques et les possibilités à venir pour les consommateurs.

Réunion de juin 2025

- Présentation de Microcrédit Montréal sur l'accessibilité des services bancaires.
- Table ronde sur comment résoudre les besoins des consommateurs en période de difficultés financières.

Membres du CCPC pour 2024-2025



Millie Acuna

gestionnaire des programmes de constitution d'avoirs, SEED Winnipeg

Nomination : 1^{er} juillet 2020

Renouvellement du mandat : 1^{er} juillet 2022 et 1^{er} juillet 2024

Fin du mandat : 1^{er} juillet 2025

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'avoirs chez SEED Winnipeg.

Au cours de ses années d'emploi, au sein du réseau des coopératives de crédit, Millie 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, Millie coordonne l'exécution de programmes d'autonomisation financière offerts par l'intermédiaire de plus de 100 organismes communautaires. Dans le cadre de ses fonctions à ce chapitre, elle fournit des services sur place, de la formation aux prestataires de services et du mentorat. Les interventions liées aux programmes concernent notamment la littératie financière et l'accès aux services bancaires.

Millie se passionne pour la prestation de services aux personnes qui n'ont pas accès aux services bancaires ou qui en ont peu, le renforcement des relations au sein de la collectivité et le soutien à l'autonomisation financière pour tous afin de contribuer à la création d'un avenir durable.



Matthew Brady

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

Nomination : 1^{er} janvier 2024

Renouvellement du mandat : 1^{er} juillet 2024

Fin du mandat : 1^{er} juillet 2025

Matt Brady est vice-président du Bureau des investisseurs de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI). Il dirige l'équipe de l'OCRI, qui est chargée de la recherche et de l'éducation des investisseurs et de faire valoir le point de vue des investisseurs dans les activités de réglementation de l'OCRI.

Matt travaille dans le milieu de la réglementation, de la conformité et de la protection des consommateurs depuis plus de 20 ans, période qui comprend son poste actuel à l'OCRI et ses emplois passés à l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario. Au cours de sa carrière, Matt a participé à de nombreuses initiatives visant à améliorer la protection des investisseurs. Il a notamment dirigé des projets sur des sujets, tels que la détermination du profil de risque des investisseurs, et l'identification et la protection des investisseurs vulnérables.

Matt détient les titres professionnels de CPA et de CA.



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

Nomination : 1^{er} juillet 2020
Renouvellement du mandat : 1^{er} juillet 2023
Fin du mandat : 1^{er} juillet 2025

Gail Henderson, Ph. D., occupe les fonctions de professeure agrégée à la faculté de droit de l'Université Queen's où elle donne 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 banques 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 et services 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.



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

Nomination : 1^{er} juillet 2022
Renouvellement du mandat : 1^{er} juillet 2024
Fin du mandat : 1^{er} juillet 2025

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 groupe de travail national de la justice économique pour les 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 (ARSF).



Marc Lacoursière
professeur de droit, Université Laval

Nomination : 1^{er} juillet 2020

Renouvellement du mandat : 1^{er} juillet 2023 et 1^{er} juillet 2024

Fin du mandat : 1^{er} juillet 2025

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 à l'Université York de Toronto en 2001. En 1998, il s'est vu décerner le prix Minerve pour son mémoire de maîtrise. Le professeur Lacoursière participe à de nombreux 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 sur l'humain de l'Université Laval depuis 2011.



Katherine Macklem
trésorière et membre du conseil d'administration, Réseau de la biosphère de l'Arche-de-Frontenac

Nomination : 1^{er} juillet 2023

Fin du mandat : 1^{er} juillet 2025

Katherine Macklem est une professionnelle des communications qui possède de l'expérience en communications organisationnelles et en journalisme financier. Tout au long de sa carrière, Katherine s'est employée à communiquer clairement l'information sur les enjeux financiers et économiques à des non-spécialistes. Dans son plus récent emploi, elle a dirigé l'élaboration de stratégies de communication et de relations avec les intervenants à la Banque du Canada à l'appui des politiques de la Banque, y compris la politique monétaire et la monnaie numérique de banque centrale. Plus tôt dans sa carrière, en tant que journaliste, Katherine a travaillé comme correspondante aux affaires nationales pour Maclean's, comme journaliste financière pour le National Post, et comme productrice de l'émission Business Beat à CBC Radio.

Katherine est actuellement trésorière bénévole et membre du conseil d'administration du Réseau de la réserve de la biosphère de l'Arche-de-Frontenac, l'une des 19 biosphères du Canada désignées par l'UNESCO, ainsi que présidente du comité consultatif des sentiers de la promenade des Mille-Îles, qui donne des conseils à un organisme gouvernemental de parcs de l'Ontario. Elle détient un baccalauréat de l'Université McGill en histoire du Canada et une maîtrise de l'American University (Washington, D.C.) en communications — journalisme et affaires publiques.



Karen Pflanzner

conseillère juridique, Régie des finances et de la consommation de la Saskatchewan

Nomination : 1^{er} juillet 2024

Fin du mandat : 1^{er} juillet 2025

Karen Pflanzner est avocate à la Régie des finances et de la consommation de la Saskatchewan (RFCS). Dans le cadre de ses fonctions actuelles, elle est responsable des initiatives d'innovation et de croissance économique au sein de l'organisation et est chargée de diriger l'élaboration des travaux liés aux politiques législatives de la RFCS dans tous les secteurs des services financiers et de la consommation réglementés par la RFCS. Depuis qu'elle s'est jointe à la RFCS en 2013, Karen a fourni des services juridiques à la division des pensions et à la division de la protection des consommateurs, et a occupé les postes d'avocate générale, de secrétaire générale, de directrice du service juridique et de conseillère stratégique principale.

Avant de se joindre à la RFCS, Karen avait cumulé plus de 15 ans d'expérience dans le secteur public, dans les domaines de l'élaboration législative et de la conception de politiques et de programmes réglementaires au sein du ministère de la Justice de la Saskatchewan. Au sein du ministère de la Justice, elle était chargée 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 a siégé au Comité des mesures en matière de consommation de 2001 à 2008. Avant de se joindre la fonction publique de la Saskatchewan, elle a pratiqué le droit dans un cabinet privé. Elle détient un baccalauréat en administration des affaires de l'Université de Regina ainsi qu'un baccalauréat en droit de l'Université de Saskatchewan.



Sophie Roussin

analyste en politiques et réglementation en matière de finances personnelles,
Union des consommateurs (UC)

Nomination : 1^{er} juillet 2022

Renouvellement du mandat : 1^{er} juillet 2024

Fin du mandat : 1^{er} juillet 2025

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

Politologue de formation (Université de Montréal/Institut d'études politiques d'Aix-en-Provence), elle est également 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 au cours des dernières années, dont « 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 », et « Lumière sur l'offre de contenu d'éducation financière sur Internet ».



Brenda Spotton Visano

professeure d'économie et de politique publique, Université de York

Nomination : 1^{er} juillet 2022

Renouvellement du mandat : 1^{er} juillet 2024

Fin du mandat : 1^{er} juillet 2025

Brenda Spotton Visano est une professeure émérite d'économie et de politique publique à l'Université de 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 de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et a présidé le Comité des femmes économistes canadiennes. 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 : 1^{er} juillet 2022

Renouvellement du mandat : 1^{er} juillet 2024

Fin du mandat : 1^{er} juillet 2025

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 il a été directeur de recherche pour le groupe de travail sur la modernisation de la sécurité du revenu pour les adultes en âge de travailler 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 Partenariat de recherche sur les quartiers en transition de 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 Temple de la renommée des courses de chevaux du Canada. 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 a présenté son exposé dans des bibliothèques, des organismes communautaires et des 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

Nomination : 1^{er} juillet 2023

Fin du mandat : 1^{er} juillet 2025

Anne Wettlaufer est présidente et chef de la direction de l'Association canadienne des professionnels de l'insolvabilité et de la réorganisation (ACPIR), une association nationale représentant près de 1 400 membres et associés. L'ACPIR fournit des programmes d'éducation, y compris le Programme de qualification des CIPR/PAIR qui est le parcours à suivre pour obtenir le titre de professionnel(le) agréé(e) de l'insolvabilité. L'ACPIR veille au respect des normes de pratique professionnelle, entreprend des initiatives de littératie financière et de protection des consommateurs pour le public, et prône un système d'insolvabilité et de restructuration équitable, transparent et efficace à l'échelle de tout le 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 privés et sans but lucratif, y compris une décennie dans le milieu de l'innovation en tant que vice-présidente du marketing, des communications et des 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 (B.I.B.C.).



Tayt Winnitoy

chef de l'exploitation, Consumer Protection BC

Nomination : 1^{er} juillet 2023

Fin du mandat : 1^{er} juillet 2025

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 pour mission de soutenir et de conseiller Consumer Protection BC sur tous les aspects de son mandat. Il est à la tête des équipes chargées de la conformité, de l'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.