

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers

EF2021-2022 Énoncé des priorités – version préliminaire

13 octobre 2020



Ontario

Table des matières

Aperçu	3	liquidité du secteur	22
Analyse du contexte	5	6.3 Continuer de concevoir et d'élaborer le cadre intégré de surveillance fondé sur le risque	23
Incidence de la COVID-19.....	6	Assurance vie et assurance maladie	24
Progrès technologiques et innovation	7	7.1 Peaufiner une méthode de surveillance des pratiques du marché pour protéger les consommateurs	24
Attentes et besoins des consommateurs	8	Courtage hypothécaire	26
Évolution du marché et intelligence économique	9	8.1 Appuyer l'orientation de la politique gouvernementale relativement à la Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques	26
Énoncé des priorités de l'ARSF – Version préliminaire	10	Régimes de retraite	26
Efficience et efficacité de la réglementation 12		9.1 Soutenir la souplesse du plan, l'évolution et les applications fondées sur des principes dans le cadre du régime réglementaire et législatif existant.....	26
1. Protéger l'intérêt du public.....	12	9.2 Élaborer le cadre de surveillance prudentielle et tenir des consultations ..	28
2. Favoriser l'innovation.....	14	9.3 Recentrer la réglementation sur les régimes de retraite afin d'en améliorer l'efficience et l'efficacité	29
3. Moderniser les systèmes et les processus	15	Planificateurs et conseillers financiers	31
4. Effectuer la transition vers la réglementation fondée sur des principes	17	10.1 Mettre en œuvre le cadre de protection des titres pour les planificateurs financiers/conseillers financiers	31
Priorités en matière d'assurances IARD (automobile)	18	Perspectives financières	33
5.1 Habilitier et protéger les consommateurs d'assurances IARD et d'assurance automobile	18	Droits et cotisations du secteur	35
5.2 Soutenir et mettre en œuvre les priorités du gouvernement en matière d'assurance automobile	20	Budget de l'ARSF	36
5.3 Mettre en œuvre une stratégie de données et d'analyse en matière l'assurance automobile	21	Annexe 1 : Hypothèses financières.....	37
Caisses populaires et credit unions	21	Annexe 2 : Points saillants de la méthode de répartition par secteur	39
6.1 Soutenir la modernisation du cadre des credit unions et des caisses populaires.	21		
6.2: Améliorer le cadre de travail pour la suffisance du Fonds de réserve d'assurance-dépôts et le cadre de			

Aperçu

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) a le plaisir de présenter sa version proposée de l'énoncé de ses priorités pour l'exercice financier de 2021-2022 et du budget correspondant. Cette prévision de l'exercice financier à venir vise à susciter des commentaires des intervenants à la faveur d'une consultation publique.

L'ARSF est un organisme de réglementation indépendant créé pour améliorer les mesures de protection des consommateurs et des bénéficiaires de régimes de retraite en Ontario. L'organisme a été créé pour remplacer la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) et la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD). L'ARSF protège les consommateurs de l'Ontario en réglementant :

- les assurances IARD;
- l'assurance vie et maladie;
- les credit unions et les caisses populaires;
- les sociétés de prêt et de fiducie;
- les courtiers en hypothèques;
- les fournisseurs de services de santé (liés à l'assurance automobile);
- les administrateurs de régimes de retraite;
- les planificateurs et conseillers financiers (proposition).

Les priorités proposées pour l'exercice financier de 2021-2022 visent l'objectif commun de l'efficacité de la réglementation (p. ex. réduction du fardeau). Les priorités intersectorielles

qui en découlent consistent essentiellement à :

- protéger l'intérêt du public;
- favoriser l'innovation;
- moderniser les systèmes et les processus;
- passer à une approche de réglementation basée sur des principes.

Chacune des priorités relatives aux secteurs réglementés par l'ARSF consiste essentiellement à améliorer la capacité de surveillance, à augmenter ou à mettre en œuvre les éléments du cadre réglementaire ou à mieux comprendre les consommateurs.

Les priorités des secteurs des credit unions, de l'assurance vie et de l'assurance et des courtiers en hypothèques se concentrent sur la compréhension accrue et la réglementation des pratiques qui vise l'amélioration de la stabilité du secteur et à maintenir la confiance du public.

Les priorités du secteur des assurances IARD (automobile) visent à améliorer le choix des consommateurs, à accroître la transparence, à promouvoir l'innovation et à favoriser un marché de l'assurance automobile concurrentiel et stable. L'ARSF continuera d'améliorer sa surveillance prudentielle des secteurs des credit unions et des régimes de retraite. La surveillance des régimes de retraite développera l'analyse prédictive et les capacités de l'ARSF en ce qui a trait aux régimes de retraite admissibles au Fonds de garantie des prestations de retraite

(FGPR) afin d'améliorer les résultats pour les membres des régimes de retraite.

Le cadre de protection des titres relatif aux planificateurs financiers et aux conseillers financiers favorisera la confiance et le professionnalisme dans le secteur et atténuera la confusion chez les investisseurs et les consommateurs.

L'ARSF continuera aussi de promouvoir un dialogue national sur une approche harmonisée des questions de réglementation dans les domaines qu'elle réglemente et, à cette fin, l'ARSF est un membre participant de plusieurs forums.

Dans tous les secteurs, moderniser les systèmes, les processus et les infrastructures devrait accroître l'efficacité de la réglementation. Au fur et à mesure que l'ARSF évolue, elle fera passer ses activités et sa surveillance de la méthode traditionnelle, et principalement prescriptive, à une approche de la réglementation basée sur des principes. Les services financiers changent rapidement, tout comme les occasions de favoriser l'innovation et d'encourager la venue de nouveaux acteurs sur le marché. Étant donné cela, l'ARSF doit s'éloigner des solutions omnivalentes. D'autres études mettront en lumière la vulnérabilité du marché et des consommateurs au sein du marché. L'ARSF continuera d'établir son engagement auprès des intervenants, du public, des consommateurs, des membres des credit unions, des bénéficiaires des régimes de retraite et des investisseurs.

L'ARSF propose un budget de 104,1 millions de dollars pour les coûts de l'exercice financier de 2021-2022 afin de réaliser son mandat et les priorités

énoncées. L'augmentation de 4,7 millions de dollars est attribuable à des investissements clés dans les améliorations réglementaires et la surveillance accrue des pratiques, à l'efficacité de la réglementation, à la transformation numérique et aux installations. Ces investissements sont partiellement financés par les gains d'efficacité internes.

L'ARSF propose une augmentation totale des produits d'exploitation du secteur de 1,3 % ou de 1,3 million de dollars par rapport au budget de l'exercice financier de 2020-2021. Les droits et cotisations dans les secteurs variables augmenteront de 2 %. Ces augmentations reflètent le crédit accordé aux secteurs de 3,4 millions de dollars en produits d'exploitation supérieurs aux coûts de l'exercice de 2019-2020.

La consultation auprès du public, des secteurs de réglementation et d'autres intervenants commence le 13 octobre 2020 et se termine le 3 novembre 2020. Une fois les commentaires recueillis, les ébauches des priorités proposées et du budget seront les éléments clés du plan d'activités annuel (PAA) de l'ARSF. Le PAA de l'ARSF sera transmis au ministère des Finances aux fins d'examen d'ici le 31 décembre 2020.

Pour façonner ses travaux et ses progrès, l'ARSF est impatiente d'entendre les commentaires des secteurs réglementés, des consommateurs et des autres intervenants au sujet des priorités proposées et du budget.

Analyse du contexte

L'ARSF exerce ses activités dans un marché dynamique. Dans le contexte actuel, qui a été difficile pour tous les intervenants, l'ARSF a continué de s'attacher à alléger les secteurs réglementés, tout en préservant l'intérêt public.

En raison de la COVID-19, les plans opérationnels et stratégiques ont dû être considérablement modifiés. Par contre, l'ARSF a continué d'offrir la sécurité, l'équité et des choix à tous les secteurs. Le point de mire reste de s'assurer que les consommateurs et les fournisseurs de services financiers et de régimes de retraite peuvent poursuivre la majeure partie de leurs activités d'avant la pandémie de COVID-19.

Les autres tendances comprennent ce qui suit :

- la modernisation et les progrès technologiques continuent de susciter des attentes accrues de la part des consommateurs. Ces facteurs déterminent le besoin de mettre à jour et souvent de remplacer les systèmes internes obsolètes, de même que de lancer des produits et des solutions inclusifs qui répondent aux exigences des consommateurs;
- les innovations dans le domaine de la technologie financière et les progrès technologiques mondiaux permettent des acteurs nouveaux et actuels ainsi que la création de modèles de prestation. Ces innovations augmentent la capacité d'offrir plus aux consommateurs;
- il y a un impératif permanent de réduire les coûts pour le secteur, tout en libérant les acteurs du secteur réglementé d'activités réglementaires lourdes et souvent inutiles;
- la diversité et l'inclusion en milieu de travail sont de plus en plus reconnues comme un élément essentiel de la gestion des talents, de la mobilisation des employés et de l'amélioration de leur expérience;
- la compréhension des répercussions des risques liés au climat sur le secteur des services financiers;
- une approche améliorée à l'égard de la protection de l'intérêt public, pour accroître l'accent mis sur les consommateurs a été au cœur de toutes les activités de l'ARSF.

Incidence de la COVID-19

Lorsque l'Organisation mondiale de la santé a déclaré que l'écllosion de la COVID-19 était une pandémie le 11 mars 2020, les marchés mondiaux ont été temporairement arrêtés. Même si les efforts de reprise sont maintenus, nous fonctionnons encore dans le contexte des perturbations de la pandémie et ne disposons pas d'un délai en ce qui a trait à la reprise.

L'ARSF travaille avec tous les intervenants du secteur pour gérer l'inconnu et continue de faire avancer les priorités énoncées. L'expérience récente démontre la capacité de l'ARSF de s'adapter à cet environnement volatil et de continuer à concrétiser les plans établis à l'interne. Tout de même, les difficultés futures liées à la COVID-19 peuvent entraver l'avancement des priorités intersectorielles.

En raison de la COVID-19, les tendances propres au secteur ont aussi été remarquées et, dans la mesure du possible, abordées par l'ARSF :

- les promoteurs de régimes de retraite ont exprimé d'autres difficultés liées aux liquidités, pour lesquelles le gouvernement a offert un allègement par rapport à certaines dates limites de dépôt. Le gouvernement a aussi offert aux employeurs l'option de reporter les cotisations à certains régimes de retraite à prestations déterminées. Cette démarche a été faite pour aider les employeurs à faire face à leurs difficultés financières durant la pandémie de COVID-19, tout en procurant des garanties pour le

financement des prestations des membres;

- les niveaux de financement des régimes ont été touchés par une chute des indices des marchés boursiers mondiaux en mars 2020. Cependant, les marchés des capitaux se sont redressés au deuxième trimestre. Une telle situation a occasionné un fléchissement du ratio de solvabilité projetée médian à 85 % au 30 juin 2020, en baisse par rapport à 85 % à la fin de mars. En réaction, l'ARSF a actualisé ses orientations au sujet des Limites des transferts de la valeur de rachats et des achats de rente relatives aux régimes de retraite à prestations déterminées. L'ARSF reconnaît qu'il incombe aux administrateurs et aux autres fiduciaires de régimes de gérer prudemment les risques dans leurs régimes de retraite, de s'assurer de la durabilité financière à long terme de ces régimes et de prendre des décisions qui tiennent compte des intérêts des bénéficiaires des régimes.
- En tant qu'organisme de réglementation prudentielle, l'ARSF évalue les risques associés aux régimes de retraite et la viabilité d'un régime de retraite, en déterminant la stabilité financière du promoteur du régime. Il s'agit d'une mesure de prudence qui est nécessaire pour assurer la viabilité à long terme de l'écosystème des régimes de retraite de l'Ontario, y compris le Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR).

- Les répercussions économiques sur les credit unions et les caisses populaires ont également été étroitement surveillées sur le plan prudentiel. Cette surveillance comprenait les effets indésirables sur les flux de trésorerie associés au report autorisé de certains remboursements de prêts allant jusqu'à six mois. La situation financière actuelle des organisations a une incidence sur les garanties de produits et services offertes aux consommateurs, lesquels sont également touchés en tant que membres et déposants.
- Même si elle a causé une diminution considérable des canaux de distribution traditionnels des produits et services, la pandémie de COVID-19 a également accéléré les progrès de l'industrie dans le virage numérique de la distribution de produits d'assurance.

Progrès technologiques et innovation

Bien que certaines difficultés persistent, l'évolution observée dans les secteurs des services financiers et des régimes de retraite continue de produire des résultats positifs. Les innovations sur le plan technologique et les pressions du marché sont les suivantes :

- l'évolution des attentes des consommateurs;
- l'apparition de nouveaux produits;

- les fusions entre les participants;
- les changements dans les charges de fonctionnement pour les nouveaux entrants non traditionnels.

Ces éléments ont donné lieu à de nouveaux modèles commerciaux dans les secteurs et ont permis d'améliorer les modèles commerciaux existants.

L'utilisation des technologies pour interagir avec les clients offre de nouvelles possibilités pour combler les lacunes en matière d'information. L'ARSF continuera de suivre l'évolution des technologies pour veiller à ce que les institutions financières répondent aux attentes en matière de conduite professionnelle et de traitement équitable des consommateurs.

Les secteurs du courtage hypothécaire et de l'immobilier ont adopté des méthodes innovantes pour aider à conclure des transactions immobilières pendant cette période. Aussi, les credit unions et les caisses populaires recherchent activement des occasions d'innover et de mettre en œuvre de nouvelles technologies. Ces technologies sont utilisées pour accomplir des tâches qui sont habituellement effectuées en personne, comme le transfert numérique de documents et les évaluations virtuelles de maisons. Elles visent à améliorer le service offert aux membres, à augmenter le niveau des offres de produits, à réduire les coûts, et enfin, à accroître les affaires. Les atteintes à la cybersécurité dans le secteur des services financiers ont mis en évidence la nécessité pour les autorités de réglementation financière de mettre en place des mesures appropriées pour continuer d'assurer la protection des renseignements personnels et la sécurité de leurs membres. Cet aspect est également très important, puisque les

consommateurs et les assureurs acceptent de plus en plus le recours aux soins de santé virtuels.

Le nouveau Bureau de l'innovation de l'ARSF travaille avec des intervenants de l'écosystème de l'innovation afin d'analyser les changements dans les technologies actuelles, les pratiques du marché et les préférences des consommateurs. Ce bureau s'emploie également à créer des environnements contrôlés pour mettre à l'essai des innovations, ainsi qu'à encourager « l'innovation responsable » qui place les consommateurs au premier plan.

Attentes et besoins des consommateurs

Des marchés de services financiers qui fonctionnent bien favorisent la stabilité financière, la croissance, l'efficacité et l'innovation à long terme. L'adoption de mesures de protection appropriées pour les consommateurs permet de renforcer la confiance du public.

Dans ces marchés, les consommateurs :

- ont accès aux produits et services et à l'information dont ils ont besoin pour prendre les meilleures décisions possible;
- sont traités équitablement;
- ne sont pas victimes de pratiques trompeuses ou déloyales;
- peuvent exprimer leurs besoins, y compris les consommateurs vulnérables.

L'ARSF continue de constater des changements rapides dans la façon d'offrir et de fournir des services financiers et des régimes de retraite. Ces changements augmentent la nécessité pour les organismes de réglementation de comprendre rapidement les tendances émergentes, les besoins des consommateurs et les vulnérabilités possibles, et de protéger l'intérêt du public en ayant recours aux outils et aux pouvoirs les plus efficaces.

Bien que les consommateurs s'attendent à ce qu'on leur présente de plus en plus de choix et à ce que l'organisation optimise leurs ressources, les besoins varient dans l'ensemble des secteurs des services financiers. Les consommateurs ont également des besoins différents selon leur situation personnelle, leur capacité financière ou les produits ou services qu'ils reçoivent ou l'intermédiaire avec lequel ils transigent.

L'ARSF s'est engagée à utiliser la recherche sur les consommateurs et leur participation afin de soutenir l'efficacité et l'efficience de la réglementation. Cette année, l'ARSF a mis sur pied un nouveau Bureau de la protection des consommateurs. Ce bureau entreprend des recherches, établit la stratégie de participation des consommateurs et fournit des services de secrétariat au Comité consultatif des consommateurs de l'ARSF.

Ensemble, le Comité consultatif des consommateurs et le Bureau de la protection des consommateurs sont essentiels pour donner une voix à un grand nombre de consommateurs, et ainsi, déterminer le travail de l'ARSF.

Évolution du marché et intelligence économique

La disponibilité accrue des données et des outils d'analyse a permis d'effectuer un suivi plus étroit des répercussions économiques sur les secteurs et leurs consommateurs. Une telle intelligence économique permet d'effectuer une surveillance prudentielle, de réagir aux situations émergentes et de préparer des interventions appropriées.

La complexité de la distribution de produits d'assurance s'est accrue, et certains organismes se chevauchent et soutiennent plusieurs marques et canaux, y compris le canal numérique. De nombreux assureurs ont mis en place un large éventail de systèmes de distribution multicanaux pour améliorer l'expérience des clients et les interactions avec eux-ci. Afin d'appuyer cette démarche, l'ARSF envisage de mieux comprendre les canaux de distribution modernes.

Dans le secteur du courtage hypothécaire, on observe une augmentation du recours aux intermédiaires financiers non bancaires, comme les sociétés de placement hypothécaire et les prêteurs privés, car ces prêteurs n'ont pas à se conformer aux lignes directrices fédérales en matière de souscription de prêts hypothécaires. Le recours aux intermédiaires financiers non bancaires risque d'augmenter si les consommateurs ont de la difficulté à effectuer leurs versements hypothécaires, une fois que les programmes gouvernementaux temporaires liés à la pandémie (comme la Prestation canadienne d'urgence et les programmes de report de versements hypothécaires) prendront fin, et si les

institutions financières fédérales continuent de resserrer leurs critères d'octroi de prêts. On craint que les emprunteurs et les investisseurs ne soient pas bien informés des risques et des caractéristiques des prêts hypothécaires privés. Cette divulgation de renseignements est nécessaire pour s'assurer que les produits conviennent aux emprunteurs et aux investisseurs et pour réduire la possibilité de conflits d'intérêts.

La réglementation de la vente de certains placements hypothécaires consortiaux non admissibles est transférée à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO). Ce transfert peut entraîner des changements dans la façon dont les placements hypothécaires sont structurés et vendus. Dans l'ensemble, les répercussions économiques et environnementales sur les secteurs des services financiers et des régimes de retraite ont été importantes et demeureront un enjeu dans un avenir prévisible. L'ARSF continuera de surveiller la situation et cherchera à obtenir des résultats positifs pour toutes les parties concernées.

Énoncé des priorités de l'ARSF – Version préliminaire

L'ARSF continue de se concentrer sur l'efficacité de la réglementation (y compris la réduction du fardeau) et l'efficacité de la réglementation en établissant des priorités intersectorielles et sectorielles. Les priorités proposées par l'ARSF continueront d'avoir une incidence positive, car elles permettront d'améliorer :

- l'expérience en réglementation des parties intéressées;
- la sécurité, l'équité et le choix pour les consommateurs de services financiers et les membres de régimes de retraite en Ontario.

Ces priorités nécessitent la mise en place de nouvelles approches, de nouveaux processus ou de nouvelles initiatives, qui ne faisaient pas partie intégrante des procédures d'exploitation courantes dans le passé. Une fois qu'ils feront partie des pratiques commerciales courantes, ils n'auront plus à être considérés comme une priorité, car ils seront désormais intégrés dans le fonctionnement de l'organisation.

Priorités intersectorielles

Efficience et efficacité de la réglementation

1. Protéger l'intérêt du public	2. Favoriser l'innovation	3. Moderniser les systèmes et les processus	4. Effectuer la transition vers la réglementation fondée sur des principes
--	----------------------------------	--	---

Propres à chaque secteur : priorités à impact élevé ciblées

<p style="text-align: center;">Assurances IARD (automobile)</p> <p>5.1 Habilitier et protéger les consommateurs d'assurances IARD et d'assurance automobile</p> <p>5.2 Soutenir et mettre en œuvre les priorités du gouvernement en matière d'assurance automobile</p> <p>5.3 Mettre en œuvre une stratégie de données et d'analyse en matière l'assurance automobile</p>	<p style="text-align: center;">Credit Unions</p> <p>6.1 Soutenir la modernisation du cadre des credit unions et des caisses populaires</p> <p>6.2 Améliorer le cadre de travail pour la suffisance du Fonds de réserve d'assurance-dépôts et le cadre de liquidité du secteur</p> <p>6.3 Continuer de concevoir et d'élaborer le cadre intégré de surveillance fondé sur le risque</p>	<p style="text-align: center;">Assurance vie et maladie</p> <p>7.1 Peaufiner une méthode de surveillance des pratiques du marché pour protéger les consommateurs</p>
<p style="text-align: center;">Courtage hypothécaire</p> <p>8.1 Appuyer l'orientation de la politique gouvernementale relativement à la Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques</p>	<p style="text-align: center;">Régimes de retraite</p> <p>9.1 Soutenir la souplesse du plan, l'évolution et les applications fondées sur des principes dans le cadre du régime réglementaire et législatif existant</p> <p>9.2 Élaborer le cadre de surveillance prudentielle et tenir des consultations</p> <p>9.3 Recentrer la réglementation sur les régimes de retraite afin d'en améliorer l'efficience et l'efficacité</p>	<p style="text-align: center;">Planificateurs et conseillers financiers</p> <p>10.1 Mettre en œuvre le cadre de protection des titres pour les planificateurs financiers et les conseillers financiers</p>

Efficienc e et efficacit é de la r églementation

1. Prot éger l'int ér êt du public

Le secteur des services financiers continue de vivre d'importants changements, ce qui renforce la n écessit é pour les organismes de r églementation de comprendre et de prot éger l'int ér êt public. La protection des consommateurs favorise la confiance du public et la confiance dans des march é s de services financiers qui fonctionnent bien. Elle favorise éga lement la stabilit é financi ère, la croissance, l'efficacit é et l'innovation.

Pour assurer le d éploiement d'efforts efficaces et proportionn és de protection des consommateurs de produits financiers, il est important que toutes les parties int ér ess ées, y compris les consommateurs, participent au processus d'établissement des politiques.

En janvier 2020, l'ARSF a mis sur pied un Comit é consultatif des consommateurs. Ce comit é compl ète le Bureau de la protection des consommateurs nouvellement cr éé, qui vise à garantir que les points de vue des consommateurs sont compris et pris en compte par l'ARSF.

L'ARSF a éga lement convoqué un nouveau groupe de r éf érence des r ésidents sur l'assurance automobile. Ce groupe fera des recommandations sur la r églementation de l'assurance automobile en Ontario.

Le Bureau de la protection des consommateurs de l'ARSF a termin é ses travaux pr éliminaires sur la cartographie des consommateurs, afin d'avoir une meilleure compr éhension de base des consommateurs et de leur possible

vulnérabilit é dans les secteurs r églementés.

De plus, le Bureau de la protection des consommateurs a aid é l'ARSF à obtenir de nouvelles donn ées gr âce à des recherches men ées sur les perspectives des consommateurs, ainsi que sur les attentes et la compr éhension des professionnels de l'assurance automobile et des conseillers financiers.

En tant qu'organisme de r églementation ax é sur le consommateur, l'ARSF continuera d'utiliser les perspectives des consommateurs et de consulter des intervenants pour renforcer davantage ses approches r églementaires.

Les m écanismes de plainte efficaces constituent un é l ément important des r égimes de r églementation rigoureux. L'ARSF cherche des moyens d'améliorer la mani ère dont les plaintes sont d épos ées dans les secteurs r églementés. Le Groupe de travail du G20 et de l'Organisation de coop ération et de d éveloppement é conomiques (OCDE) sur la protection des consommateurs de produits et services financiers souligne l'importance de mettre à la disposition des consommateurs des m écanismes de plainte accessibles, abordables, ind épendants, équitables, responsables, opportuns et efficaces.

De plus, la divulgation de renseignements aux consommateurs contribuerait non seulement à les prot éger de mani ère plus efficace, mais aussi à favoriser une transparence et une confiance accrues; ainsi, elle constituerait un avantage tant pour les consommateurs que pour les entreprises. Lorsque possible, une é tude devrait être men ée aupr ès des consommateurs pour aider à d éterminer et à améliorer l'efficacit é de la divulgation de renseignements aux consommateurs.

Pour compléter les efforts en matière de réglementation, l'éducation et la sensibilisation des consommateurs devraient être encouragées par l'ARSF, l'industrie et d'autres intervenants. Les consommateurs devraient pouvoir trouver facilement des renseignements clairs, par l'entremise de multiples canaux, au sujet de leur protection, de leurs droits et de leurs responsabilités.

De nombreuses administrations ont également adopté des approches précises liées à l'éducation financière et à la sensibilisation des groupes vulnérables de consommateurs de produits financiers.

L'amélioration des résultats chez les consommateurs est également attribuable à une collaboration en matière de réglementation. L'ARSF collabore déjà avec des organismes de réglementation dans tout le Canada. Aussi, le nouveau Bureau de la protection des consommateurs aidera l'ARSF à obtenir les services de FinCoNet, une organisation composée d'organismes de protection financière des consommateurs qui œuvre dans 25 pays. Le mandat de FinCoNet est de favoriser de saines pratiques commerciales ainsi qu'une solide protection des consommateurs afin de contribuer à la stabilité du secteur des services financiers partout dans le monde.

Principaux résultats attendus

- Élaborer et publier le cadre de traitement des plaintes de l'ARSF et un plan de mise en œuvre pour les secteurs réglementés.
- Élaborer la stratégie de l'ARSF relative à la divulgation de renseignements aux consommateurs et mettre à l'essai un projet

d'amélioration de la divulgation.

- Élaborer et publier un cadre pour l'éducation des consommateurs et mettre à l'essai des outils ou des stratégies d'éducation.
- Accroître la collaboration pangouvernementale au sujet de questions entourant la protection des consommateurs.

Résultats :

- Une plus grande confiance des consommateurs dans les secteurs réglementés et dans les choix qui s'offrent à eux.
- Une meilleure compréhension des droits et des responsabilités des consommateurs, des membres et des bénéficiaires des secteurs réglementés par l'ARSF, y compris des mécanismes de plainte appropriés.
- Un plus grand nombre de consommateurs, de membres et de bénéficiaires qui disposent des renseignements et de la confiance nécessaires pour faire des choix éclairés.
- Un plus grand nombre de consommateurs, y compris les personnes en situation de vulnérabilité, qui sont correctement protégés contre les préjudices financiers (p. ex., la vente abusive de produits) dans les secteurs réglementés par l'ARSF.

- Un plus grand nombre de consommateurs, y compris les personnes en situation de vulnérabilité, qui ont accès à des services et à des produits financiers de haute qualité dans les secteurs réglementés par l'ARSF.
- Un système de règlement des différends équitable, rapide et efficace, et qui traitera de manière efficiente les plaintes dans les secteurs réglementés par l'ARSF.

2. Favoriser l'innovation

L'innovation évolue rapidement. En tant qu'organisme de réglementation, l'ARSF doit être agile afin de s'adapter aux changements qui découlent de cette évolution et d'appuyer ces changements.

L'ARSF doit se mobiliser afin d'influer sur le processus d'innovation. Le Bureau de l'innovation a pour mission de permettre et de soutenir l'innovation dans tous les secteurs. Il vise également à favoriser l'innovation responsable en offrant un plus grand choix et une plus grande valeur pour les consommateurs, tout en gérant les risques et les incertitudes. Il a comme objectif de favoriser l'atteinte de meilleurs résultats pour les secteurs et les clients.

Le Bureau de l'innovation se donnera également comme mission de donner la priorité au consommateur, de veiller à ce que l'ARSF continue de s'acquitter de son mandat de protéger l'intérêt du public, et de préserver la confiance du public dans les services financiers en Ontario.

À l'exercice financier 2020-2021, le Bureau de l'innovation a pris l'engagement de mener les initiatives suivantes :

- mettre au point un cadre d'innovation inclusif (comprenant la vision, la stratégie et le modèle opérationnel);
- élaborer une stratégie proactive d'innovation en matière de mobilisation et de rayonnement;
- établir un canal de communication bidirectionnelle avec les intervenants et mettre en valeur les connaissances et les perceptions obtenues pour étayer les pratiques de réglementation tournées vers l'avenir;
- établir une présence active auprès des intervenants et favoriser la transmission de clarté réglementaire proactive et tournée vers l'avenir;
- examiner les pouvoirs discrétionnaires nécessaires (en plus des pouvoirs d'établissement de règles en conformité avec le cadre législatif actuel) pour rendre possibles les solutions réglementaires qui répondent au rythme des changements dans les secteurs réglementés par l'ARSF.

Principaux résultats attendus

- Réaliser et continuer de perfectionner le cadre d'innovation.
- Établir les canaux de communication entre le Bureau de l'innovation, le secteur, les centres d'innovation et les homologues en matière de réglementation, en plus

d'établir une présence auprès du secteur et des organismes pertinents.

- Repérer les occasions de coordination et d'harmonisation réglementaires entre territoires.
- Créer des environnements d'essai d'innovations financières et mettre au point un éventail d'outils pour faciliter le fonctionnement de ces environnements au sein des secteurs priorités.

Résultats

- Réduction au minimum des frictions, de même que la réduction de l'incertitude réglementaire et des barrières pour les nouveaux venus
- Lancement accéléré de modèles d'affaires, de technologies, de produits et d'avantages nouveaux pour les consommateurs
- Moins d'embûches à l'innovation, grâce à un environnement d'essai contrôlé et l'approche agile en matière de réglementation
- Expertise technologique et compréhension des consommateurs et des tendances sociales approfondies, de même que de nouveaux modèles pour être en mesure de donner des conseils sur la réglementation efficace de l'avenir
- Présence active, collaboration et canaux ouverts aux fins d'une communication constructive avec le secteur

3. Moderniser les systèmes et les processus

L'ARSF a mis en œuvre un système moderne de planification des ressources de l'entreprise, un système de téléphonie et une suite de productivité, de même que des améliorations considérables dans les outils en ligne et les fonctionnalités du site Web. Les efforts pour simplifier les activités et les rendre plus efficaces comprennent aussi la numérisation des documents papier et l'automatisation du chargement des données et de la validation dans plusieurs processus en ligne.

Ces efforts ont donné des améliorations considérables dans les activités de l'ARSF. Cependant, il y a un besoin permanent de se pencher sur les principales activités de réglementation et la dépendance continue à plusieurs systèmes obsolètes, inefficaces, coûteux et, dans certains cas, en fin de vie. Ces systèmes ne sont pas en mesure d'appuyer une réglementation efficace et flexible.

L'ARSF continuera de moderniser ses systèmes de gestion de l'information et de technologies de l'information (GI-TI) et les processus qu'ils soutiennent en élaborant et en suivant une feuille de route de transformation pluriannuelle.

La feuille de route intègre les priorités commerciales propres au secteur et les exigences technologiques des entreprises. Elle crée un modèle opérationnel souple et adaptable appuyé par les processus opérationnels simplifiés.

Ces améliorations dans le flux de travaux et les systèmes seront essentielles à la matérialisation de la priorité de l'efficacité de la réglementation grâce à ce qui suit :

- l'optimisation et la simplification de la collecte et du dépôt des données;
- l'amélioration des niveaux de service;
- la capacité accrue de l'ARSF de répondre rapidement aux changements des besoins en matière de réglementation.

L'ARSF est résolue à faire participer les secteurs au travail de modernisation à la faveur de la communication, de la consultation et de la collaboration. Cette démarche comprendra de l'information au moyen des canaux de communication de l'ARSF, des forums pour les découvertes et les études sur l'expérience utilisateur, de même que les occasions permanentes de faire des commentaires pendant que la modernisation prend forme.

Principaux résultats attendus

- Mettre en œuvre la plateforme technologique afin de rendre possibles les activités simplifiées et entièrement numérisées, par exemple une vue à 360 degrés des entités réglementées (solution de gestion des relations client), un système de gestion de cas, un système de gestion du contenu d'entreprise et des outils d'analyse de données, accompagnés de portails client améliorés.
- Mettre en œuvre l'échange d'information avancé en ligne et des outils de traitement des transactions sur les portails de

l'ARSF.

- Développer les capacités de traitement des documents numériques afin d'appuyer le traitement simplifié de tous les documents papier.
- Procéder à des analyses de données dans chacun des secteurs réglementés pour soutenir les activités d'élaboration de politiques et de supervision de l'ARSF. À l'appui de la priorité 5.3 en matière d'assurance IARD (automobile), de la priorité 6.1 liée aux caisses populaires et aux credit unions, de la priorité 7.1 du secteur de l'assurance vie et d'assurance maladie, de la priorité 8.1 du secteur du courtage hypothécaire et de la priorité 9.1 du secteur des régimes de retraite ainsi que de la priorité 10.1 liée aux planificateurs financiers et conseillers financiers, améliorer les infrastructures et établir de nouvelles interfaces de données (nouvelles sources de données et échanges de données améliorés), de même que mettre en œuvre des systèmes avancés d'analyse et de production de rapports afin de faciliter la prise de décision plus efficace dans tous les secteurs.

Résultats

- Surveillance améliorée de la réglementation à la faveur d'un meilleur accès aux outils de données et d'analyse dans tous

les secteurs

- Relations améliorées avec les intervenants grâce à de meilleures capacités de gestion des relations et de cas, en plus des capacités de traitement du suivi et des opérations (gestion des relations client et gestion de cas)
- Expérience utilisateur améliorée et, dans la mesure du possible, personnalisée avec le portail en ligne de l'ARSF
- Délai d'exécution amélioré pour les processus de délivrance de permis, de dépôt et d'enregistrement

4. Effectuer la transition vers la réglementation fondée sur des principes

L'ARSF continue sa transition vers une approche fondée sur des principes et axée sur les résultats. Cette démarche appuie un effort visant à faciliter l'innovation, en plus de moderniser les processus et les systèmes.

Pour qu'elle soit efficace, cette transition exige des capacités accrues, tant au sein de l'organisme de réglementation qu'au sein des entités réglementées.

En tant qu'organisme de réglementation, l'ARSF a élaboré un nouveau cadre de lignes directrices et continue d'acquérir l'expertise nécessaire pour juger si les principes sont appliqués de façon à obtenir les résultats souhaités.

L'ARSF reconnaît que les entités

réglementées doivent fonctionner différemment. Par exemple, les administrateurs et les dirigeants doivent intégrer les principes et mettre en place la structure de gouvernance, les contrôles, les politiques, les mécanismes de surveillance et les processus nécessaires pour soutenir et surveiller l'application des principes. L'ARSF a déjà élaboré de nouveaux processus pour dialoguer avec les secteurs réglementés afin d'obtenir leurs commentaires sur l'ARSF, les principes des secteurs et les résultats voulus. Leur point de vue sur les approches réglementaires de l'ARSF est central pour toute approche de réglementation fondée sur des principes.

Principaux résultats attendus

- Mettre à jour les processus de supervision et de réglementation externes. On y parvient d'abord en élaborant et en publiant des lignes directrices sur une approche fondée sur des principes, et ensuite en fournissant une interprétation fondée sur des principes, des renseignements et des lignes sur les décisions.
- Faire un examen du cadre de lignes directrices de l'ARSF et le mettre à jour, au besoin, pour assurer l'harmonisation avec la réglementation fondée sur des principes.
- Lancer la participation de chaque secteur à la mise en œuvre d'une approche de réglementation fondée sur des principes dans des lignes directrices élaborées qui appuient les

principales priorités suivantes :

- assurance IARD – Habiliter et protéger les consommateurs d'assurance automobile;
- caisses populaires et credit unions – mettre à jour les méthodes de supervision et d'évaluation des risques;
- assurance vie et maladie – peaufiner une méthode de surveillance des pratiques du marché pour protéger les consommateurs;
- régimes de retraite – soutenir la souplesse du plan, l'évolution et les applications fondées sur des principes dans le cadre du régime réglementaire et législatif existant;
- planificateurs et conseillers financiers – mettre en œuvre le cadre de protection des titres de planificateur financier et de conseiller financier.
- Élaborer le déploiement d'une réglementation fondée sur des principes pour s'assurer de la compréhension de l'approche et clarifier les exemples de résultats attendus en matière de réglementation fondée sur des principes dans chaque secteur.

Résultats

- Une approche de collaboration fondée sur des principes est intégrée au sein des secteurs réglementés et, par conséquent, requiert moins de ressources et d'entités de surveillance prescriptives ainsi que d'organismes de réglementation combinés, tout en produisant de meilleurs résultats pour les consommateurs.
- Une compréhension à l'interne et à l'externe de la réglementation fondée sur des principes et des comportements à l'appui.

Priorités en matière d'assurances IARD (automobile)

5.1 Habilitier et protéger les consommateurs d'assurances IARD et d'assurance automobile

L'ARSF a pour mission de promouvoir la sécurité, l'équité et le choix des services financiers, y compris en matière d'assurance IARD. Elle poursuivra le travail effectué au sujet de sa priorité principale d'amélioration de l'efficacité de la réglementation en prenant des mesures pour habilitier et protéger les consommateurs, y compris les réclamants, en matière d'assurance IARD, généralement, et en mettant l'accent sur la réglementation des tarifs d'assurance automobile, en particulier. L'ARSF vise à améliorer le choix des consommateurs, à promouvoir l'innovation et à favoriser un marché de l'assurance automobile plus

concurrentiel et stable.

Principaux résultats attendus

- Trouver de nouveaux gains d'efficacité et de nouvelles améliorations axés sur le consommateur afin de poursuivre la transformation de la réglementation de l'assurance automobile, notamment en s'appuyant sur la réussite de la ligne directrice portant sur le processus normalisé relatif au dépôt de demandes, en améliorant les délais d'approbation des formulaires non standard et en mettant en œuvre des réformes en matière de réglementation fondées sur les commentaires fournis par le Comité consultatif technique pour le renouvellement de la réglementation des taux d'assurance automobile de l'ARSF.
- Protéger les consommateurs en s'assurant que les tarifs d'assurance automobile sont raisonnables à la faveur de l'utilisation améliorée des références et de l'élaboration d'outils supplémentaires de repérage des tarifs non raisonnables.
- Établir des attentes relatives à la responsabilisation accrue pour les assureurs à l'égard de la conformité en matière de tarification et de souscription.
- Repérer les occasions et lancer la mise en œuvre visant l'amélioration de la sensibilisation des consommateurs en améliorant la transparence, la qualité et le

caractère compréhensible des divulgations aux consommateurs par l'ARSF et le secteur.

- Mettre la dernière main à une proposition de règle qui définit les actes ou pratiques injustes ou trompeurs en vertu de la *Loi sur les assurances*, chercher à obtenir l'approbation du ministre des Finances afin de mettre en vigueur la règle proposée et mettre en œuvre un régime de supervision à l'appui.
- Améliorer la surveillance des pratiques du marché à la faveur d'une coordination améliorée avec le Conseil des courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario, des analyses de données et des examens des assureurs en mettant l'accent sur le traitement équitable des consommateurs. Cette démarche comprend la surveillance des activités qui posent un préjudice important pour les consommateurs, comme le contournement des exigences « visant à accepter toutes les demandes » dans le secteur de l'assurance automobile, et l'exploration des occasions d'examiner les normes de conduite existantes.
- En consultation avec les intervenants et les organismes de réglementation, veiller à l'application cohérente des lignes directrices sur le traitement équitable des consommateurs au Canada en ce qui a trait aux exemples de traitement acceptable ou

inacceptable dans les pratiques du secteur de l'assurance automobile.

Résultats

- Efficacité améliorée du cadre de réglementation des tarifs de l'Ontario
- Transparence, divulgations et sensibilisation du public accrues en ce qui a trait à l'assurance IARD en général et aux tarifs d'assurance automobile en particulier
- Plus grande efficacité de la réglementation et retrait des barrières à la concurrence et à l'innovation
- Amélioration de la surveillance de l'exactitude des tarifs et de la souscription de l'assurance automobile
- Amélioration de la surveillance des préjudices aux consommateurs.

5.2 Soutenir et mettre en œuvre les priorités du gouvernement en matière d'assurance automobile

L'ARSF prend des mesures à l'appui des priorités du gouvernement dans le secteur de l'assurance automobile, notamment en prévenant la fraude et l'abus, en améliorant l'efficacité de la réglementation, en facilitant les communications électroniques, et retirant les barrières à l'innovation et en améliorant le choix des consommateurs. Tout en appuyant les priorités du gouvernement en matière d'assurance automobile, l'ARSF continuera de repérer et de recommander les secteurs dans ses compétences où elle peut prendre des mesures pour protéger l'intérêt public et améliorer l'efficacité de la

réglementation. Par exemple, en collaboration avec les intervenants, l'ARSF établit une stratégie en matière de fraude et d'abus visant à mieux détecter et prévenir ceux-ci.

Principaux résultats attendus

- Mettre en œuvre les changements appropriés dans les compétences de l'ARSF pour appuyer les priorités du gouvernement.
- Établir et mettre en œuvre une stratégie en matière de fraude et d'abus, par exemple les réformes de la supervision des fournisseurs de services de santé, afin de réaliser des réductions de coûts, d'améliorer la protection des consommateurs, d'améliorer l'efficacité de la réglementation et de réduire le fardeau réglementaire.

Résultats

- Une approche fondée sur des principes pour soutenir les priorités attendues du gouvernement en matière d'assurance automobile, tout en agissant dans les limites des compétences de l'ARSF
- Amélioration des résultats pour les consommateurs
- Meilleure prévention de la fraude et de l'abus
- Plus grande efficacité de la réglementation, par exemple la surveillance, les formulaires et les processus

5.3 Mettre en œuvre une stratégie de données et d'analyse en matière l'assurance automobile

Il est essentiel pour l'ARSF de comprendre l'environnement réglementaire, le comportement de l'industrie et les résultats pour les consommateurs et les marchés pour assumer son rôle. Alors que la quantité de données générées par le secteur de l'assurance et recueillies par l'organisme de réglementation continue de croître et de changer, il est essentiel de tirer parti de ces données pour appuyer la transformation de la réglementation de la tarification et des souscriptions ainsi que la réforme de l'assurance automobile. L'ARSF continuera d'élaborer et de mettre en œuvre sa stratégie de données et d'analyse sur l'assurance automobile, en s'attachant à moderniser les infrastructures de données et les capacités analytiques pour améliorer la réglementation du secteur de l'assurance automobile de l'Ontario.

Principaux résultats attendus

- Élaborer un plan de mise en œuvre détaillé pour la stratégie de collecte de données sur l'assurance automobile de l'ARSF en ce qui a trait aux sources de données externes priorisées, en plus d'utiliser les données collectées pour surveiller la santé du marché de l'assurance automobile, de comprendre les besoins des consommateurs et d'appuyer la stratégie en matière de fraude et d'abus de l'ARSF (à l'appui des priorités 5.1 et 5.2).
- Mettre en œuvre de nouvelles données et exigences de production de rapports pour les assureurs, en

plus de développer des outils d'analyse et de surveillance, en s'attachant à vérifier la conformité des assureurs en matière de souscription et de tarification, à évaluer les répercussions sur les consommateurs et l'équité du modèle et à repérer les tarifs injustes ou non raisonnables (à l'appui de la priorité 5.1).

Résultats

- Plus grande capacité d'accéder aux données, de les échanger et de les traiter rapidement en tirant parti de la technologie
- Amélioration de l'efficacité de la surveillance et de l'appui aux réformes
- Soutien analytique amélioré pour l'approche de surveillance relative à la conformité en matière de souscription et de tarification

Caisses populaires et credit unions

6.1 Soutenir la modernisation du cadre des credit unions et des caisses populaires

En 2020-2021, l'ARSF a tenu une série de réunions avec des représentants du secteur des credit unions et des caisses populaires, et a travaillé en collaboration pour établir un plan de travail, adopté d'un commun accord, qui donne la priorité à l'examen et à l'élaboration de lignes directrices, de règles et de modifications au processus de surveillance afin de

mettre en œuvre une réglementation efficace et efficiente. L'ARSF a entamé la mise en œuvre du plan de travail qui vise à moderniser le cadre régissant les credit unions. À l'avenir, l'ARSF continuera de suivre ce plan de travail et d'établir de nouvelles règles à l'appui de toute nouvelle loi que pourrait présenter le gouvernement, dans la mesure où l'ARSF est autorisée à le faire.

Principaux résultats attendus

- Soutenir le ministère des Finances dans l'établissement de règlements découlant de la nouvelle législation sur les credit unions, une fois mise en place.
- Préparer, dans le cadre de consultations, et publier des documents d'orientation hautement prioritaires et, lorsque l'autorité législative est établie, des règles fondées sur des principes énoncés dans le plan de travail de l'ARSF, y compris celles qui visent à ce qui suit :
 - soutenir le nouveau cadre législatif une fois mis en place par le gouvernement (p. ex. sur le capital et les liquidités);
 - établir des normes relatives aux bonnes pratiques commerciales et décrire les pratiques financières qui remplaceront celles qui sont actuellement énoncées dans le règlement no 5 de la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD);
 - donner des conseils sur la gouvernance des données et la

gestion des risques liés à la technologie de l'information.

Résultats

- Un cadre modernisé et renforcé par le plan de travail de l'ARSF établi avec le secteur, qui assurera une meilleure protection des dépôts des membres des credit unions et favorisera leur confiance, car leurs credit unions seront plus solides, mieux gérées et plus résilientes. Il en résultera également une réglementation plus transparente, efficace et efficiente.

6.2: Améliorer le cadre de travail pour la suffisance du Fonds de réserve d'assurance-dépôts et le cadre de liquidité du secteur

Il est important de maintenir une solide gouvernance du Fonds de réserve pour l'assurance-dépôts (FRAD) afin de promouvoir la sécurité et la solidité financières, et par conséquent, la confiance des consommateurs dans le système des credit unions de l'Ontario. Au cours de la dernière année, l'ARSF a commandé l'élaboration d'un cadre de simulation de crise pour évaluer le caractère adéquat du FRAD. L'ARSF a également veillé à ce que de meilleurs outils de liquidité structurels et de meilleurs processus d'établissement de rapports soient en mis en place. À l'avenir, l'ARSF travaillera avec le secteur des credit unions à peaufiner l'évaluation du FRAD afin de s'assurer que celui-ci est en mesure de respecter les obligations potentielles en matière d'assurance-dépôts.

Principaux résultats attendus

- Mobiliser le secteur des credit unions afin de déterminer les besoins en matière de données sur les risques associés au cadre du FRAD et faire avancer les travaux d'amélioration du cadre du FRAD.
- Finaliser, après avoir mené des consultations, un cadre pour évaluer le caractère adéquat du FRAD, réévaluer le processus de calcul des cotisations au FRAD et soumettre un rapport au ministre sur le caractère adéquat du FRAD.
- Continuer de collaborer avec des partenaires externes (p. ex., le ministère des Finances, la Banque du Canada) à la résolution de problèmes de liquidité structurels du secteur afin de garantir l'accès à des liquidités d'urgence suffisantes pour les credit unions de l'Ontario.

Résultats

- L'amélioration de la protection des déposants et de la stabilité du secteur.
- Une plus grande confiance du public, du secteur et des organismes de réglementation dans les liquidités et les ressources en capital du secteur.
- Une confiance dans le respect des obligations légales en matière d'assurance-dépôts et dans la résilience du secteur sur un large éventail de scénarios définis.

6.3: Continuer de concevoir et d'élaborer le cadre intégré de surveillance fondé sur le risque

D'importants changements et progrès dans le secteur des services financiers ont modifié la nature des risques et la façon dont les institutions financières gèrent ces risques. En 2020-2021, l'ARSF a défini des principes et a travaillé à la conception du cadre de surveillance. Le nouveau cadre de surveillance intégré axé sur le risque sera fondé sur des principes et reflétera les améliorations apportées par l'ARSF pour s'adapter à ces changements. Ces améliorations garantissent que la surveillance axée sur le risque effectuée par l'ARSF est fondée sur des principes, orientée vers les résultats, dynamique et tournée vers l'avenir. Elles aideront à faire en sorte que l'ARSF puisse réagir de manière proactive et efficace aux changements apportés au système des credit unions de l'Ontario. Elles favoriseront également la stabilité du secteur et la résilience des institutions en englobant un processus de résolution solide et des normes de planification du rétablissement pour les credit unions.

Le cadre de surveillance axé sur le risque énonce les principes, les normes, les concepts et les processus que l'ARSF utilise pour orienter ses activités de surveillance des credit unions. Le cadre constitue un guide pour le personnel de surveillance de l'ARSF et explique pourquoi et comment le travail de surveillance doit être effectué.

Ce cadre sera un élément clé d'une approche en matière de réglementation des credit unions qui sera fondée sur des principes et orientée vers les résultats. L'objectif principal du travail de surveillance de l'ARSF est de déterminer les répercussions des événements actuels

et éventuels, tant dans l'environnement interne qu'externe, sur le profil de risque de chaque credit union.

Principaux résultats attendus

- Préparer les documents provisoires du cadre et mener une consultation auprès des intervenants au sujet de l'orientation de l'approche.
- Déterminer les besoins en matière de données provenant de sources externes, en fonction du cadre de surveillance et de ses objectifs.
- Déterminer quels systèmes informatiques seront requis pour soutenir le cadre.
- Finaliser et mettre en œuvre la nouvelle approche de surveillance des pratiques du marché pour les credit unions.
- Collaborer avec les credit unions afin de mettre en œuvre les lignes directrices sur la planification du rétablissement élaborées en 2020-2021. (Par exemple, élaborer des plans de rétablissement, au besoin.)
- Collaborer avec le ministère des Finances et le secteur des credit unions à l'élaboration et à la documentation de l'approche en matière de résolution de l'ARSF.

Résultats

- Un cadre de surveillance axé sur des principes, le risque et les résultats pour les credit unions de l'Ontario qui favorise de manière efficiente et efficace la résilience

des institutions et la stabilité du secteur.

Assurance vie et assurance maladie

7.1 Peaufiner une méthode de surveillance des pratiques du marché pour protéger les consommateurs

Il est essentiel de renforcer la surveillance des pratiques du marché pour assurer la protection des consommateurs et maintenir la confiance du public dans le secteur de l'assurance vie et de l'assurance maladie.

Dans ce secteur, les assureurs soustraient de plus en plus une variété de fonctions dans un réseau de distribution qui comprend des intermédiaires, comme des agents généraux de gestion (AGG). Une grande partie des ventes d'assurance vie et d'assurance maladie est générée par le réseau de distribution.

Compte tenu de cette tendance et pour s'assurer que les exigences en matière de pratiques du marché sont respectées, l'ARSF évalue les canaux de distribution qui s'appuient sur les AGG pour comprendre le processus de vente et la façon dont les assureurs, les agents et les AGG interagissent avec le public.

À ce jour, l'ARSF a exploré l'établissement d'un code de conduite avec les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) qui viserait les intermédiaires tels que les AGG.

De plus, l'ARSF a terminé une étude des données tirées des formulaires de dénonciation d'un représentant en

assurance vie (Life Agent Reporting Form) soumis à l'ARSF par les assureurs pour déclarer de possibles inconduites ou le manque d'aptitude de certains agents d'assurance vie. Les conclusions de l'étude contribueront aux principaux résultats attendus.

Ces dernières années, un certain nombre d'initiatives ont été mises en œuvre pour améliorer et renforcer les normes réglementaires de distribution de produits d'investissement, en particulier en ce qui concerne le niveau de renseignements divulgués aux consommateurs. L'ARSF examine la distribution des fonds distincts et détermine dans quelle mesure des améliorations similaires sont nécessaires.

Principaux résultats attendus

- Soutenir les principes de traitement équitable des clients en dirigeant l'élaboration d'un code de conduite de l'industrie, pour les intermédiaires, qui est harmonisé avec celui des OCRA et qui sera mis en œuvre en 2022.
- Soutenir les principes de traitement équitable des clients en élaborant, lors de consultations, des options pour un cadre de réglementation proposé et une approche de surveillance pour les canaux de distribution (p. ex., les AGG). Lancer la mise en œuvre du cadre de réglementation et de l'approche de surveillance, le cas échéant.
- Donner la priorité à la constitution d'une équipe d'évaluation de la conduite des agents et à l'élaboration d'un cadre de surveillance. Lors de l'élaboration de ce cadre, l'ARSF envisagerait

des solutions pour améliorer la surveillance des conseillers qui auront été proposées par le groupe de travail G4 sur la réglementation de l'industrie. Lancer la mise en œuvre du cadre de surveillance de la conduite des agents.

- Examiner la distribution et l'administration des fonds distincts en Ontario, y compris les préoccupations liées au préjudice causé aux consommateurs et la divulgation de renseignements sur des produits de placement similaires. Examiner l'élaboration des principes de traitement équitable des clients et déterminer si de nouvelles normes sont nécessaires pour améliorer la protection des investisseurs dans des fonds distincts.
- Soutenir les principes de traitement équitable des clients en examinant les pratiques commerciales des assureurs de premier niveau afin d'évaluer la mise en œuvre des principes de traitement équitable des clients dans les réseaux de distribution.

Résultats

- La protection des consommateurs est renforcée de la façon suivante : les associations de l'industrie promeuvent le Code de conduite des OCRA qui fournit des directives claires sur la conduite; le Code fournit aux consommateurs un outil de référence sur la conduite appropriée.
- L'industrie est claire en ce qui a trait aux attentes de l'ARSF à l'égard de

la relation entre l'assureur et l'AGG, ce qui permet de mieux protéger l'intérêt du public.

- Des informations supplémentaires sont recueillies sur la conduite des agents d'assurance vie, grâce à l'établissement du plan de surveillance et de la mise en place d'une équipe de surveillance, afin d'informer l'ARSF des approches visant à améliorer la protection des consommateurs.
- L'industrie a clairement défini les attentes de l'ARSF en ce qui concerne la divulgation de renseignements aux consommateurs sur le coût total de leurs fonds distincts afin de les aider à prendre des décisions plus éclairées.

Courtage hypothécaire

8.1 Appuyer l'orientation de la politique gouvernementale relativement à la Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques

L'ARSF appuiera l'orientation de la politique gouvernementale relativement à l'examen quinquennal de la Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques (LMCPHAH). Les recommandations contenues dans le rapport portent sur :

- la modernisation et la simplification de la LMCPHAH pour accroître l'accès des propriétaires, des prêteurs et des investisseurs au marché hypothécaire, en améliorant l'efficacité de la réglementation et en réduisant le fardeau;
- l'amélioration de la protection des consommateurs et des investisseurs.

Principaux résultats attendus

Soutenir l'orientation du gouvernement en ce qui concerne les recommandations découlant de l'examen législatif de la LMCPHAH. Le cas échéant, l'ARSF appuiera le gouvernement dans la mise en œuvre des changements requis qui relèvent du ressort et de la compétence de l'ARSF.

Résultats

- Un soutien continu aux priorités et à l'orientation de la politique du gouvernement en mettant l'accent sur la réduction du fardeau et la protection des consommateurs.

Régimes de retraite

9.1 Soutenir la souplesse du plan, l'évolution et les applications fondées sur des principes dans le cadre du régime réglementaire et législatif existant

L'ARSF s'emploiera à assurer une mise en œuvre appropriée, fondée sur des principes et orientée vers les résultats, du cadre de réglementation afin de faciliter l'évolution du secteur, par exemple au

moyen de transactions au titre des régimes de retraite, y compris les transferts et les regroupements.

L'ARSF poursuivra également les travaux qui favorisent le dynamisme et la souplesse du secteur des régimes de retraite de l'Ontario en examinant des moyens d'accroître l'efficacité et l'efficacité de la réglementation, de réduire les coûts et de mener d'autres activités d'évolution et d'innovation dans le secteur. Pour s'assurer d'établir une base solide, l'ARSF continuera de faire de la gestion des relations une compétence clé.

S'appuyant sur les initiatives visant à intéresser les participants à leur régime de retraite, à travailler sur la surveillance des régimes de retraite à cotisation déterminée (priorité 9.3), à travailler sur l'examen ciblé des régimes de retraite interentreprises à prestations déterminées (priorité 9.2) et à examiner les études du Bureau de la protection des consommateurs et du Bureau de l'innovation, l'ARSF collaborera avec le secteur sur les questions relatives aux stratégies de communication avec les participants et de mobilisation des participants aux régimes de retraite afin d'améliorer les résultats à la retraite et d'appuyer les objectifs législatifs de l'ARSF visant à promouvoir une bonne administration des régimes de retraite et à protéger les prestations de retraite et les droits des participants à un régime de retraite.

Principaux résultats attendus

- Poursuivre la consultation qui débutera à l'exercice 2020-2021 avec un comité consultatif technique formé à des fins particulières qui sera chargé de trouver des moyens de favoriser l'essor d'un pilier de la

retraite offerte par les employeurs en Ontario, dans le respect du cadre de réglementation. L'ARSF examinera les obstacles réglementaires afin de favoriser une bonne administration des régimes de retraite, qui soit facilitante pour les employeurs, rentable et qui puisse tirer parti de pratiques innovantes; et veillera à ce que les participants à un régime de retraite de l'Ontario soient bien informés sur leurs prestations de retraite et sur la manière dont ces prestations sont protégées.

- Vers la fin de l'exercice 2021-2022, l'ARSF mobilisera le secteur des régimes de retraite par l'intermédiaire d'un comité consultatif technique formé à des fins particulières afin d'établir un leadership éclairé sur les stratégies de communication avec les participants et de mobilisation des participants. L'objectif de ce travail fondamental est de s'assurer que les participants comprennent leurs droits relativement aux régimes de pension grâce à l'utilisation d'un langage facile à comprendre qui les aide à prendre des décisions bien informées, ainsi que de trouver des possibilités de simplification du cadre législatif et réglementaire actuel grâce aux pouvoirs réglementaires existants. Cet engagement 1) s'appuiera sur les recherches et les pratiques existantes; et 2) aidera à orienter l'élaboration d'éventuelles initiatives dans le cadre de cette priorité. Cette

priorité sera achevée au cours de l'exercice de 2022-2023.

Résultats

- Grâce au rapport du nouveau comité consultatif technique chargé de favoriser l'essor d'un pilier de la retraite offerte par les employeurs, l'ARSF favorisera une bonne administration des régimes de retraite, qui soit facilitante pour les employeurs, rentable et qui puisse tirer parti de pratiques innovantes; et veillera à ce que les participants aux régimes de retraite de l'Ontario soient bien informés sur leurs prestations de retraite et sur la manière dont ces prestations sont protégées.
- Afin d'obtenir de meilleurs résultats pour les participants, par l'intermédiaire du comité consultatif chargé des communications avec les participants et de la mobilisation des participants établi à la fin de l'exercice de 2021-2022.

9.2 Élaborer le cadre de surveillance prudentielle et tenir des consultations

L'ARSF continuera de rehausser sa surveillance des questions prudentielles en matière de régimes de retraite pour garantir une évaluation appropriée des risques et cibler la surveillance. L'ARSF continuera de mobiliser le secteur par l'entremise de ses comités consultatifs techniques permanents et de son comité consultatif des retraités.

Principaux résultats attendus

- L'ARSF continuera d'exercer sa méthode de surveillance pour les régimes de retraite à employeur unique (RREU) à prestations déterminées (PD) faisant l'objet d'une surveillance active. L'ARSF fait appel à un certain nombre d'outils de prévention et de prédiction et de méthodes de supervision pour améliorer les résultats des bénéficiaires de RREU à PD enregistrés en Ontario lorsqu'il existe des craintes quant à la sécurité des prestations de retraite promises. L'ARSF continuera également d'œuvrer à la viabilité financière à long terme du FGPR. Dans ce but, l'ARSF rehaussera son analyse prédictive par la modélisation stochastique et l'ajout d'une expertise au sein de l'équipe d'analyse des risques de l'ARSF.
- Poursuivre le travail en collaboration avec les régimes de retraite d'envergure du secteur public afin d'encadrer et de renforcer la supervision que fait l'ARSF des risques de placement et de comprendre les risques de gouvernance et les risques systémiques des principaux régimes de retraite de l'Ontario quant aux actifs et aux participants aux régimes. L'ARSF participera à des discussions de suivi et fera l'essai des mesures du risque de liquidité entre les régimes de retraite d'envergure du secteur public. Les discussions avec les gros régimes du secteur public porteront

également sur les recommandations relatives aux pratiques exemplaires pour la détection et la surveillance des risques de placement, notamment la communication d'information appropriée sur l'effet de levier et les actifs immobilisés. L'ARSF mettra également au point un cadre de gouvernance du risque lié à l'effet de levier par l'entremise de sa présidence du comité des leviers financiers de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR).

- Appliquer les apprentissages, communiquer au MFO les résultats d'un examen ciblé des RRI à PD et faire l'essai d'indices de référence pour les pratiques exemplaires les plus efficaces en matière de gouvernance, de gestion du risque et de communication, et envisager des outils de supervision appropriés (p. ex., les fiches de pointage).
- L'ARSF continuera de soutenir le MFO par la mise en place d'un cadre pour les régimes à prestation cible. Pour soutenir le cadre législatif lorsqu'il sera en place, l'ARSF mettra au point une méthode de supervision fondée sur des principes et axée sur les résultats pour les RRI à PD et tiendra des consultations s'y rapportant.

Résultats

- L'ARSF continuera de développer son analyse prédictive et ses capacités à l'égard des régimes de retraite admissibles au FGPR qui

sont enregistrés en Ontario et de collaborer avec les RREU à PD faisant l'objet d'une surveillance active. Ces outils et ces méthodes de supervision contribuent à améliorer les résultats pour les membres des régimes de retraite, permettent à l'ARSF de mieux comprendre et gérer les risques possibles pour le FGPR, en plus d'accroître l'importance accordée à l'efficacité et l'efficacités de la réglementation.

- L'emploi de mesures communes pour déterminer la liquidité des régimes de retraite d'envergure du secteur public rendra la compréhension et la supervision des risques de liquidité plus efficaces et efficientes et une meilleure connaissance des risques de gouvernance et des risques systématiques pour les grands régimes de retraite de l'Ontario.
- L'utilisation de fiches de pointage et d'indices de référence pour les RRI à PD se traduira par des pratiques exemplaires plus uniformes en matière de gouvernance, de gestion du risque et de communication pour les RRI, des profils de risque rehaussés et une importance accrue accordée à l'efficacité et à l'efficacités de la réglementation.

9.3 Recentrer la réglementation sur les régimes de retraite afin d'en améliorer l'efficacité et l'efficacités

L'ARSF continuera de consacrer des ressources à des activités de

réglementation à valeur élevée et à l'amélioration de l'efficacité et de l'efficience de la réglementation en mettant à jour son cadre de lignes directrices, en décrivant ses approches, en améliorant les processus et en modernisant la gestion de l'information et les technologies de l'information.

Ce faisant, l'ARSF continuera d'évaluer l'efficacité et l'efficience de son cadre réglementaire et d'autres pratiques pour tous les types de régimes, afin de s'assurer qu'ils sont fondés sur des principes, orientés vers les résultats et proportionnels aux objectifs de réglementation. Dans le cadre de son travail, l'ARSF collaborera avec le MFO pour apporter les améliorations réglementaires relevées lors des consultations menées tant par le Ministère que par l'ARSF.

L'ARSF recueillera et diffusera également des renseignements sur certaines modifications apportées aux processus et systèmes qui sont susceptibles de soutenir l'efficacité de la réglementation pour les administrateurs de régimes de retraite (p. ex., les liquidations de régimes à cotisations déterminées, les mises à jour du formulaire 7).

Principaux résultats attendus

- Par l'entremise d'une collaboration avec le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), poursuivre les travaux d'un comité consultatif technique spécial sur les régimes de retraite à cotisations déterminées (CD) afin de mettre au point des méthodes de supervision fondées sur des principes et axées sur les résultats pour les régimes à CD (p. ex. le comportement et la

participation des membres, les placements, les frais, la gouvernance). Lorsque le comité aura conclu ses travaux, l'ARSF lancera une consultation publique sur les nouvelles lignes directrices et commencera à mettre en œuvre ces lignes directrices, méthodes et autres changements clés.

- Terminer les travaux du comité consultatif technique spécial sur le partage des avoirs de retraite en cas d'échec du mariage et publier la version définitive des lignes directrices après la consultation publique. De concert avec le comité, l'ARSF se penchera sur l'incidence de la rédaction d'une nouvelle règle concernant des questions de droit de la famille en vertu des pouvoirs réglementaires qui lui sont conférés par la *Loi sur les régimes de retraite* (LRR). Si une nouvelle règle est proposée, l'ARSF mènera des consultations au cours de l'exercice de 2021-2022.

Résultats

- Les travaux du comité sur les régimes de retraite à CD donneront lieu à une meilleure compréhension des enjeux et des risques pour les administrateurs d'un régime à CD et ses participants, à l'obtention d'une méthode de supervision appropriée des régimes de retraite à CD et à une amélioration de l'efficience et de l'efficacité de la réglementation.

- L'ARSF fera le suivi d'autres mesures et tendances associées aux demandes de transfert d'actifs.
- L'ARSF remplacera ses lignes directrices relatives au partage des avoirs de retraite en cas d'échec du mariage par un document exhaustif basé sur des principes et produira un guide à l'intention des membres des régimes rédigé en termes simples. Les participants au régime et leurs conjoints bénéficieront donc d'un mécanisme de partage des avoirs de retraite en cas d'échec qui est plus simple, plus transparent et plus équitable qui leur permet de prendre des décisions éclairées et de faire la promotion de bonnes pratiques administratives.

Planificateurs et conseillers financiers

10.1 Mettre en œuvre le cadre de protection des titres pour les planificateurs financiers/conseillers financiers

L'objectif du cadre de protection des titres pour les planificateurs financiers/conseillers financiers est de s'assurer que les utilisateurs des titres de « planificateur financier » ou de « conseiller financier » sont dûment qualifiés au moyen de normes minimales à respecter. Le cadre favorisera la confiance et le professionnalisme dans l'ensemble du secteur et évitera toute confusion chez les investisseurs et les consommateurs qui peuvent consulter des personnes portant ce titre sans toutefois avoir les qualifications.

Aux termes de ce cadre, l'ARSF établira ce qui suit :

- des normes minimales à l'intention des planificateurs financiers ou des conseillers financiers;
- des critères d'approbation à respecter pour permettre aux entités d'obtenir une approbation comme organisme d'accréditation des titres de « planificateur financier » et de « conseiller financier ».

Les organisations qui souhaitent devenir un organisme d'accréditation en vertu de la *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances (LPTPF)* devront se conformer à certaines normes, notamment des exigences en matière d'éducation, de surveillance des utilisateurs des titres de « planificateur financier » ou de « conseiller financier », ainsi que des mesures efficaces en matière de conformité et d'application de la loi.

L'ARSF mettra également en place des processus et procédures efficaces pour approuver les organismes d'accréditation et l'accréditation des planificateurs financiers et des conseillers financiers, en plus d'élaborer une approche de surveillance efficace pour superviser le cadre. L'ARSF aura le pouvoir de procéder à des examens et d'émettre des ordonnances de conformité aux organismes d'accréditation dans le cas d'une violation de la LPTPF, ainsi que de prendre des mesures contre les utilisateurs des titres de « planificateur financier » ou de « conseiller financier » n'ayant pas obtenu une accréditation. Pour ce cadre,

les organismes d'accréditation seront tenus de superviser les pratiques des utilisateurs des titres de « planificateur financier » ou de « conseiller financier ».

Principaux résultats attendus

- Mener à bien le processus de consultation sur l'ensemble des règles et des lignes directrices qui régissent le cadre de protection des titres.
- Établir la version définitive des procédures et processus opérationnels qui visent à approuver les organismes d'accréditation et les accréditations des planificateurs financiers et conseillers financiers.
- Mettre au point et employer une méthode de supervision du cadre de protection des titres pour les organismes d'accréditation et les mesures à prendre contre les utilisateurs des titres de « planificateur financier » ou de « conseiller financier » n'ayant pas obtenu une accréditation.
- Accepter les demandes d'entités qui souhaitent devenir des organismes d'accréditation en vertu de la LPTPF et établir qui doit recevoir une approbation.
- Rendre opérationnel et appliquer pleinement le cadre de protection des titres, ce qui comprend une campagne d'information publique.
- Collaborer avec le MFO et les autres intervenants pour recenser et apporter les modifications nécessaires à la législation ou à la réglementation afin d'appuyer la

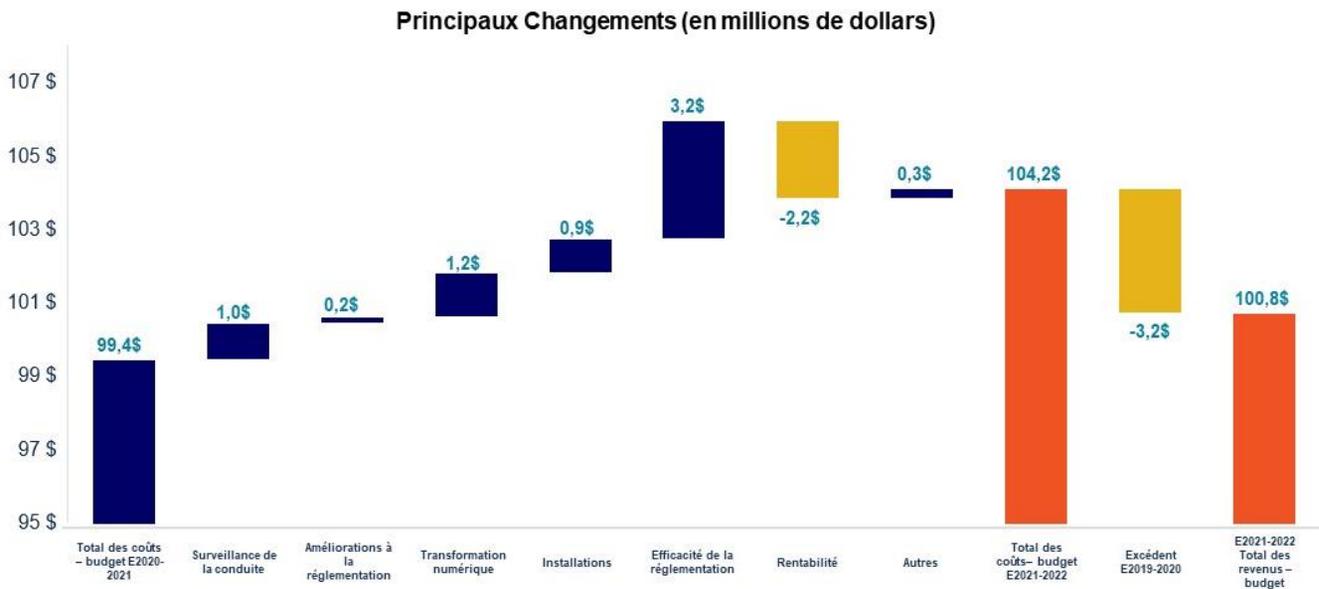
mise en œuvre du cadre relatif aux planificateurs financiers et conseillers financiers.

Résultats

- Amélioration des connaissances et de la sensibilisation des consommateurs par suite d'une campagne réussie d'éducation des consommateurs au moment de la mise en œuvre.
- Accroissement de la confiance des consommateurs envers la compétence des utilisateurs des titres de « planificateur financier » et de « conseiller financier » à offrir des services de planification financière et de conseils financiers.

Perspectives financières

L'ARSF propose des coûts budgétés de 104,0 millions de dollars pour l'exercice financier de 2021-2022 afin de réaliser son mandat et les priorités énoncées. Le tableau ci-dessous présente une analyse de la hausse nette des coûts budgétés proposés comparativement au budget des coûts et des produits d'exploitation pour l'exercice de 2020-2021.



L'augmentation des coûts de 4,6 millions de dollars est attribuable à un certain nombre d'investissements clés, principalement dans les améliorations réglementaires et la surveillance accrue des pratiques, à l'efficacité de la réglementation, à la transformation numérique et aux installations. Ces investissements sont partiellement financés par les gains d'efficacité internes.

Compte tenu des renseignements obtenus depuis le lancement de juin 2019, l'ARSF investira 1,0 million de dollars pour assurer une surveillance accrue des pratiques afin d'atteindre des niveaux minimaux acceptables de surveillance de la supervision des agents d'assurance vie, de l'application de l'assurance automobile et des pratiques des caisses populaires et des credit unions. Que sont les activités de surveillance accrue? Les priorités, comme l'adoption d'un code de conduite cohérent pour les caisses populaires et les credit unions et une diligence rehaussée à l'égard des problèmes touchant les pratiques des caisses populaires et des credit unions observés au cours de l'exercice de 2020-2021. Ce qui précède illustre la nécessité de recruter des ressources additionnelles axées sur les pratiques.

L'ARSF investira un montant supplémentaire de 0,2 million de dollars pour accroître les capacités de résolution et de redressement des caisses populaires et des credit unions

compte tenu du risque accru que présente la pandémie de COVID-19 et des pressions économiques qui en découlent. Les investissements en vue de remplacer les systèmes de TI de base inadéquats se poursuivront.

L'ARSF subira une augmentation des coûts d'amortissement pour la transformation numérique de l'ordre de 1,2 million de dollars (investissement pendant l'exercice en cours de 6,2 millions de dollars, dont une tranche de 5,0 millions de dollars sera reportée et amortie sur cinq ans).

Les dépenses relatives aux installations ont également augmenté de 0,9 million de dollars. Cette hausse est attribuable au début de l'amortissement des améliorations locatives et à la fin de la période de location gratuite pour le 25 Sheppard West. L'ARSF sera ainsi en mesure de fonctionner plus efficacement dans ses bureaux et à l'extérieur de ceux-ci.

La hausse des dépenses de 3,2 millions de dollars pour l'efficacité de la réglementation comprend des investissements en vue de soutenir l'engagement de l'ARSF à mieux réglementer. Ce montant comprend des investissements qui permettront de donner suite aux projets d'analyse des données des caisses populaires et des credit unions et d'assurance automobile en vue d'appuyer les évaluations de risques et les méthodes de réglementation basées sur des principes. L'investissement comprend également la modélisation stochastique du FGPR afin d'évaluer le caractère adéquat du fonds et de gérer avec efficacité les risques liés aux régimes de retraite à employeur unique. Les investissements additionnels viseront des initiatives de communication avec les intervenants et les participants/consommateurs du secteur et des activités de TI.

L'ARSF dégagera des gains d'efficacité de 2,2 millions de dollars par une gestion des affectations du personnel tant dans les activités directes du secteur que dans les fonctions de soutien administratif.

Les autres postes totalisant 0,3 million de dollars correspondent à l'incidence nette d'activités moins importantes.

Droits et cotisations du secteur

L'ARSF propose une hausse nette des produits d'exploitation du secteur de 1,4 % ou de 1,4 million de dollars par rapport au budget de l'exercice financier de 2020-2021. La composante droits et cotisations des secteurs variables du total des produits d'exploitation augmente de 2 %, après avoir tenu compte de la diminution anticipée des produits d'exploitation tirés des frais fixes/frais de tenue de compte. La hausse des droits et cotisations est limitée à 2 % au moyen d'un crédit offert aux secteurs des recettes excédentaires de 3,2 millions de dollars pour l'exercice de 2019-2020 par rapport aux coûts pour l'exercice de 2021-2022.

Secteur (en milliers de dollars)	Assurance								Régimes de retraite (fixes et variables)	Credit Unions/Caisses (variables)	Courtiers hypothécaires (fixes)	Prêts et fiducies (variables)	Planificateurs et conseillers financiers	Total
	Automobile et produits d'assurance	Prestataires de services de santé	Pratiques – ass. IARD	Régl. prud. – ass. IARD	Auto, FSS et IARD	Pratique de l'assurance vie et maladie (variable)	Pratique de l'assurance vie et maladie (fixe)	Total assurance vie et maladie						
Produits d'expl. – E2021-2022														
Frais de tenue de compte		3,327			3,327		5,627	5,627						8,954
Droits exigés/Cotisations	19,004		9,925	1,139	30,068	4,199		4,199	26,379	16,168		105	2,500	79,419
Frais de demande de permis											12,332			12,332
Rév. proposée pour l'E2020-2021	19,004	3,327	9,925	1,139	33,395	4,199	5,627	9,827	26,379	16,168	12,332	105	2,500	100,704
Coûts directs	10,356	1,891	5,819	668	18,734	2,462	3,199	5,661	15,465	9,900	7,569	61	1,421	58,811
Coûts courants	9,201	1,436	4,417	507	15,560	1,869	2,428	4,297	11,740	6,796	5,746	47	1,079	45,264
Coût pour l'E2021-2022	19,557	3,327	10,236	1,175	34,294	4,331	5,627	9,958	27,205	16,696	13,314	108	2,500	104,075
Recouvrement – surplus/(déficit)	(553)	-	(311)	(36)	(899)	(131)	-	(131)	(826)	(529)	(983)	(3)	-	(3,371)
Financement provenant des recettes excédentaires par rapport aux coûts de l'exercice de 2019-2020	553	-	311	36	899	131	-	131	826	529	983	3	-	3,371
Produits d'exploitation du budget de l'E2020-2021	20,668	4,284	11,532	211	36,694	2,380	5,679	8,059	27,074	13,453	13,457	57	599	99,393
Écart des produits d'expl. accep./inacceptable	1,664	957	1,607	(929)	3,299	(1,819)	52	(1,767)	695	(2,714)	1,125	(48)	(1,902)	(1,312)
	8.8 %	22.3 %	13.9 %	-440.7 %	9.0 %	-76.4 %	0.9 %	-21.9 %	2.6 %	-20.2 %	8.4 %	-84.7 %	-317.7 %	-1.3 %
Coûts pour l'E2020-2021	20,112	5,278	11,735	214	37,339	2,422	5,779	8,201	27,549	13,690	11,957	58	599	99,393
Écart de coût E2021-2022 par rapport à E2020-2021 – surplus/(déficit)	(555)	(1,951)	(1,499)	961	(3,045)	1,909	(152)	1,757	(345)	3,006	1,358	50	1,902	4,683

Plusieurs secteurs ou sous-secteurs subiront une hausse de frais :

- Le sous-secteur de la réglementation prudentielle de l'assurance IARD par suite de l'examen du cadre de surveillance et de réglementation existant, de la participation et du soutien en cours au Comité d'examen CCRRA - SIMA, des travaux concernant les normes internationales du critère de réglementation de la solvabilité et de l'analyse de modification potentielles à ligne directrice sur le test du capital minimal pour les compagnies d'assurance IARD
- Le sous-secteur des pratiques de l'assurance vie et maladie en phase avec une supervision accrue des pratiques.
- Le secteur des caisses populaires et les *credit unions*, hausse portée par la supervision des pratiques et des initiatives précises en matière d'efficacité de la réglementation et la transition à des coûts proportionnés de TI partagée.

Les activités des planificateurs financiers et conseillers financiers ont été en progression pendant l'exercice, entraînant une hausse marquée des coûts liés à la réglementation du secteur. Tous les autres droits et cotisations variables du secteur enregistreront une baisse allant de 2,0 % pour les régimes de retraite à 11,7 % pour les pratiques de l'assurance IARD.

Le volume sectoriel des frais fixes ou des frais de tenue de compte devrait subir une baisse des demandes et des inscriptions compte tenu de l'attrition escomptée causée par le contexte économique actuel. Cela représente une baisse de 22,3 % pour les fournisseurs de soins de santé et de 8,4 % pour les courtiers hypothécaires.

Budget de l'ARSF

L'ébauche du budget consolidé de l'ARSF pour l'exercice financier de 2021-2022 a été élaborée aux fins suivantes :

- soutenir le mandat de l'ARSF à titre d'organisme de réglementation indépendant, autofinancé et efficace;
- permettre à l'ARSF de s'attaquer à ses priorités clés, notamment l'efficacité de la réglementation.

L'ébauche de budget ci-dessous présente les activités financières prévues pour la période allant du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022. Sous réserve de révisions apportées par suite de commentaires des intervenants, il constituera le fondement du plan d'activités annuel pour 2021-2024 proposé par l'ARSF. Se reporter aux annexes pour connaître les hypothèses et les méthodes ayant servi à l'établissement du budget.

Ce budget tient compte des ressources estimées nécessaires pour permettre à l'ARSF de s'acquitter de ses exigences en matière de réglementation et de poursuivre sa transformation en un organisme de réglementation indépendant, transparent et fondé sur des principes, grâce à ses activités liées à ses opérations et à ses priorités.

Le total des dépenses proposées dans le budget de l'ARSF pour l'exercice financier de 2021-2022 s'élève à 104,0 millions de dollars, une augmentation de 4,7 % par rapport à l'exercice précédent. Le budget de l'exercice financier de 2020-2021 est présenté ci-dessous à des fins comparatives.

Les produits d'exploitation proposés pour l'exercice financier de 2021-2022 affichent une hausse de 1,4 %, dont une augmentation des droits et cotisations de 2 % par rapport au budget de l'exercice précédent. Les dépenses de 3,2 millions de dollars pour les coûts prévus au budget de 2021-2022 seront financées par les produits d'exploitation excédentaires par rapport aux coûts de l'exercice de 2019-2020. Le budget annuel proposé prévoit des coûts de 2,1 millions de dollars et des produits d'exploitation de 5,3 millions de dollars, ce qui est inférieur aux projections du plan d'activités annuel pour l'exercice de 2020-2023.

(en milliers de dollars)	<i>Budget proposé par l'ARSF pour 2021-2022</i>	<i>Budget de l'ARSF pour 2020-2021</i>	<i>Écart</i>	<i>Écart (%)</i>
Revenus :				
Frais de tenue de compte ¹	8,954	10,337	(1,383)	-13.4 %
Droits exigés/Cotisations ²	75,579	74,097	1,482	2.0 %
Frais de délivrance de permis ³	12,332	13,457	(1,125)	-8.4 %
Autre ⁴	3,840	1,502	2,338	155.7 %
Revenus totaux	100,704	99,393	1,312	1.3 %
Coûts directs ⁵	58,811	55,937	2,874	5.1 %
Coûts courants ⁶	45,264	43,456	1,809	4.2 %
Coûts totaux	104,075	99,393	4,683	4.7 %
Recouvrement – surplus/(déficit)	(3,371)	0	3,371	
Financement provenant des recettes excédentaires par rapport au coût de l'exercice de 2019-2020	3,371			
Solde net	0			

Remarques : Les postes suivants ont été reformulés aux fins de comparaison

1. Comprend les produits d'expl. fixes des FSS et des pratiques du secteur de l'ass. vie et maladie
2. Comprend tous les prod. d'expl. du secteur variables, sauf les prod. d'expl. des PFCF
3. Comprend les prod. d'expl. des courtiers en hypothèques
4. Comprend les produits d'expl. fixes des FSS en manque à recouvrer et les prod. d'expl. des PFCF
- 5 et 6 Nouvel énoncé du budget pour l'E2020-2021 – Coût des TI déplacé des coûts directs aux coûts courants

Annexe 1 : Hypothèses financières

- Tous les renseignements financiers de l'ARSF supposent une période correspondant à 12 mois d'activité.
- Les chiffres comparables sont fondés sur le budget pour la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021 approuvé par le conseil d'administration de l'ARSF et ils sont utilisés pour les droits et cotisations de l'exercice financier de 2020-2021.
- Les investissements liés à l'utilisation de technologies faits pendant l'exercice sont recouverts sur cinq ans auprès des secteurs, au lieu d'être comptabilisés en charges pour cet exercice, afin de mieux faire correspondre les coûts et les avantages.

- La méthode de répartition n'a pas changé par rapport à l'exercice précédent, à l'exception des coûts de projets non liés au TI, qui sont passés de la répartition des coûts directs à la répartition des coûts communs et la modification à la répartition des coûts de TI du secteur des credit unions mentionnée ci-dessous
- Plus d'un an après la fusion de l'ARSF et de la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD), nous avons constaté une baisse relative de l'importance des installations de TI du secteur des caisses populaires et des *credit unions* léguées par la SOAD et les avantages cumulés liés à la transformation numérique et autres éléments de TI pour ce secteur. Par conséquent, la transition des coûts de TI des caisses populaires et *credit unions* se fera sur une période de trois ans pour assumer la quote-part des coûts communs de TI. Cette transition est prise en compte dans la répartition des coûts.
- Les coûts liés au secteur des planificateurs financiers et des conseillers financiers seront recouverts une fois que la réglementation aura pris effet et qu'une règle sur les droits aura été mise en place. Ces coûts sont cumulés pour éviter que les autres secteurs assument les coûts du secteur des planificateurs financiers et conseillers financiers (dont une partie des coûts communs) pour l'établissement du régime.
- L'ARSF régleme les fournisseurs de services de soins de santé dans le cadre de ses activités de réglementation de l'assurance automobile, le sous-secteur des fournisseurs de services de soins santé, en tant que payeur de frais fixes en vertu de la règle sur les droits de l'ARSF, est fusionné avec le sous-secteur de l'assurance automobile et tout produit d'exploitation en cours de recouvrement ou de dépassement est imputé ou crédité aux droits et cotisations variables des secteurs automobile.
- Les pratiques d'assurance vie des agents du secteur de l'assurance vie et maladie constituent un sous-secteur à frais fixes. Par conséquent, tout dépassement de coûts sera facturé aux compagnies d'assurance vie en tant que sous-secteur variable.
- L'ARSF recouvrera les dépenses pour l'examen de prospectus de coopératives.

Annexe 2 : Points saillants de la méthode de répartition par secteur

Répartition des coûts directs : comprend les dépenses liées aux secteurs de l'assurance, de la retraite, des caisses populaires et des credit unions, des pratiques du marché, des services juridiques, des politiques, des locations et de TI (dépenses propres à des projets)

- Coûts de la division de la retraite, des caisses populaires et credit unions et de l'assurance : alloués à 100 % à leurs secteurs respectifs (à quelques exceptions mineures près, p. ex. un équivalent temps plein [ETP] d'une caisse populaire ou credit union attribuée au secteur de la réglementation prudentielle de l'assurance IARD)
- Division des pratiques du marché et des politiques : coûts calculés selon les équivalents temps plein (ETP) consacrés à des secteurs précis. Les ETP qui ne sont pas consacrés à des secteurs précis sont répartis en fonction d'un coefficient d'imputation des coûts directs des pratiques du marché et des politiques.
- Division des services juridiques : répartition fondée sur l'utilisation prévue des services compte tenu des ETP pour chaque secteur et des activités passées.
- Coûts de location : répartition en fonction des ETP.
- Coûts de TI pour le secteur des caisses populaires et des *credit unions* : transition des coûts de TI propres aux caisses populaires et *credit unions* (SOAD) aux coûts proportionnels de TI partagée. L'architecture de TI de la SOAD qui a été léguée à l'ARSF au moment de la fusion devient moins pertinente, compte tenu des investissements faits en TI et du passage à l'environnement de TI numérique transformé, entièrement intégré, sûr et fiable de l'ARSF. La transition sera achevée au cours de l'exercice de 2022-2023.
- Projets du secteur liés au TI du secteur : coûts pris en charge directement par les secteurs. Les coûts supplémentaires de TI sont répartis en fonction des coûts directs

Répartition des coûts communs : comprend le bureau du directeur général, les services aux sociétés (ce qui comprend les coûts de projets non liés au TI), les relations publiques, les intérêts et l'amortissement

- Coûts calculés selon le coefficient global d'imputation des coûts directs.