

**ARSF**

Autorité ontarienne de réglementation  
des services financiers

# Proposition d'énoncé des priorités pour l'exercice 2024-2025

10 Octobre 2023



# Contenu

<b>Aperçu</b> .....	<b>3</b>
<b>Analyse du contexte</b> .....	<b>6</b>
Perspectives économiques.....	6
Innovations et progrès technologiques.....	7
Enjeux et tendances émergents .....	8
Cadre stratégique .....	10
<b>Priorités stratégiques</b> .....	<b>12</b>
1. Défendre les intérêts des consommateurs .....	12
2. Favoriser l'innovation.....	13
3. Moderniser les systèmes et les processus .....	14
4. Priorités concernant l'assurance IARD et l'assurance automobile.....	15
5. Priorités concernant les caisses .....	19
6. Priorités concernant l'assurance vie et l'assurance santé .....	22
7. Priorités concernant le courtage en hypothèques .....	24
8. Priorités concernant les régimes de retraite .....	26
9. Priorités concernant les planificateurs financiers et les conseillers financiers .....	29
<b>Perspectives financières</b> .....	<b>31</b>
Projection des coûts .....	31
Nouvelles initiatives .....	32
Droits et cotisations du secteur .....	34
Plan financier de l'ARSF.....	35
<b>Annexe 1 : Hypothèses financières</b> .....	<b>37</b>
<b>Annexe 2 : Points saillants de la méthode de répartition par secteur</b> .....	<b>38</b>

# Aperçu

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) a le plaisir de présenter sa proposition de priorités pour l'exercice 2024-2025 et son plan financier connexe. Ces perspectives ont pour but de susciter des commentaires de la part des intervenants dans le cadre d'une consultation publique.

L'ARSF protège le public de l'Ontario, c'est-à-dire les consommateurs<sup>1</sup>, les membres des caisses, les bénéficiaires des régimes de retraite, les investisseurs et d'autres intervenants clés. L'ARSF assure des fonctions de réglementation et de surveillance des pratiques du marché et de surveillance prudentielle dans les secteurs suivants :

- Assurance IARD et automobile
- Assurance vie et assurance santé
- Credit unions et caisses populaires<sup>2</sup>
- Sociétés de prêt et de fiducie
- Courtage en prêts hypothécaires
- Fournisseurs de services de santé (liés à l'assurance automobile)
- Régimes de retraite
- Planificateurs et conseillers financiers

L'ARSF est un organisme de réglementation indépendant qui est fondé sur des principes et axé sur les résultats. L'ARSF a été créée dans le but d'améliorer les résultats pour les consommateurs et les bénéficiaires des régimes de retraite en Ontario.

## Orientation de l'ARSF

En 2021-2022, l'ARSF a créé et mis en œuvre son [cadre stratégique 2022-2025](#) (le « cadre stratégique »), qui reflète ses objectifs législatifs ainsi que [sa vision, sa mission et ses valeurs](#). L'ARSF se sert du cadre stratégique pour se conformer à ses objets législatifs, tels qu'ils sont prévus dans la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation de réglementation des services financiers*. Ces objets reflètent les objectifs suivants :

- réglementer les secteurs réglementés et les superviser de façon générale

---

<sup>1</sup> Aux fins du présent document, le terme « consommateur » désigne le public, les membres des caisses, les bénéficiaires des régimes de retraite, les investisseurs, les emprunteurs et d'autres intervenants clés. Le terme inclut également les clients actuels et potentiels du secteur de l'assurance. Un « client » désigne un titulaire de police existant, notamment un détenteur de certificat, ou un titulaire de police potentiel avec qui un assureur ou un intermédiaire interagit. Le terme peut également désigner, s'il y a lieu, les autres bénéficiaires et demandeurs ayant un intérêt légitime à l'égard de la police d'assurance.

<sup>2</sup> L'expression « caisses » désignera également les credit unions tout au long du présent document, sauf indication contraire.

- contribuer à la confiance du public dans les secteurs réglementés
- surveiller et évaluer les progrès et les tendances dans les secteurs réglementés
- coopérer et collaborer avec d'autres organismes de réglementation, lorsque cela est approprié
- promouvoir l'éducation du public sur les secteurs réglementés et sa connaissance de ceux-ci
- promouvoir la transparence et la divulgation de renseignements par les secteurs réglementés
- prévenir toute conduite, pratique et activité trompeuse ou frauduleuse de la part des secteurs réglementés
- réaliser tout autre objet prescrit

À l'égard des secteurs des services financiers, les objets de l'ARSF sont les suivants :

- promouvoir des normes de conduite professionnelle élevées
- promouvoir les droits et intérêts des consommateurs
- favoriser le développement de secteurs des services financiers solides, durables, concurrentiels et novateurs

À l'égard des régimes de retraite :

- promouvoir la bonne administration des régimes de retraite
- protéger les prestations de retraite et les droits des bénéficiaires de régimes de retraite

À l'égard des caisses :

- fournir une assurance contre les risques de perte totale ou partielle des dépôts confiés aux caisses
- promouvoir la stabilité du secteur des caisses en Ontario et y contribuer, en tenant compte de la nécessité de permettre aux caisses d'être concurrentielles tout en prenant des risques raisonnables
- poursuivre les objets définis dans la Loi sur l'ARSF au profit des déposants des caisses et de manière à réduire au minimum les risques de perte que court le Fonds de réserve d'assurance-dépôts

Aux termes de la *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances*, les objets de l'ARSF consistent à appliquer et à exécuter cette loi.

## **Audit de l'optimisation des ressources :**

En 2022-2023, l'ARSF s'est soumise à un audit de l'optimisation des ressources, le premier depuis sa création en 2019. C'est le Bureau du vérificateur général de l'Ontario qui a lancé l'audit le 30 novembre 2022. Intitulé *Audit de l'optimisation des ressources : Autorité ontarienne de réglementation des services financiers : réglementation de l'assurance des voitures de tourisme, des caisses populaires et des régimes de retraite*, le rapport contient 18 recommandations et 60 mesures à prendre à l'intention de l'ARSF et du ministère des Finances. Un grand nombre vise à aider l'ARSF à intensifier ses efforts de protection des consommateurs et à renforcer la confiance du public. Bon nombre de ces recommandations ont été prises en compte dans le cadre d'initiatives qui étaient déjà en cours au moment de la publication du rapport. D'autres ont été prises en compte dans le Plan d'activité annuel (PAA) de 2023-2026 ainsi que dans le présent énoncé des priorités.

# Analyse du contexte

L'ARSF réglemente des marchés dynamiques qui sont influencés par plusieurs facteurs socioéconomiques. Alors que la province sort des conditions sans précédent qui ont marqué ces trois dernières années, plusieurs facteurs internes et externes vont influencer sur les activités de l'ARSF et orienter ses priorités.

L'ARSF est déterminée à mieux comprendre les secteurs, les entités et les personnes qu'elle réglemente, notamment en tenant compte de l'évolution de l'environnement dans le temps. C'est essentiel pour protéger adéquatement les consommateurs, tout en continuant de garantir la sécurité financière, l'équité et le choix.

## Perspectives économiques

Les pressions inflationnistes, la hausse des taux d'intérêt, les fluctuations du marché du logement et l'évolution des conditions du marché du travail sont autant de facteurs qui ont créé un environnement économique global incertain. Les périodes prolongées d'incertitude économique peuvent avoir des répercussions sur la vulnérabilité et la confiance des consommateurs, voire les exposer à des préjudices.

### Faits saillants macroéconomiques :

- Selon Statistique Canada, les **pressions inflationnistes** demeurent un problème de taille, même si des signes indiquent que l'inflation devrait s'atténuer en 2024. En juillet 2023, l'indice des prix à la consommation (IPC) au Canada avait augmenté de 3,3 % d'une année à l'autre<sup>3</sup>. Une forte inflation touche les prix de base, ce qui complique les opérations commerciales. En 2022 et 2023, la Banque du Canada a tenté de contrer la pression inflationniste en relevant les taux d'intérêt à plusieurs reprises.
- Pour nombre de personnes en Ontario, le **coût de la vie** demeure un problème. Malgré un ralentissement et un léger recul du prix moyen des maisons dans certaines municipalités, l'abordabilité du logement reste une source de préoccupation. Si la hausse des taux d'intérêt a eu pour effet de « calmer » quelque peu le marché du logement<sup>4</sup>, elle a eu une incidence négative sur les consommateurs ayant des prêts hypothécaires à taux variable et ceux qui voulaient renouveler leur prêt. Selon le rapport de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) sur le bien-être des propriétaires canadiens ayant un prêt hypothécaire, les deux tiers ont de la difficulté à respecter leurs engagements financiers, ce qui conduit à une augmentation de l'endettement des ménages et à une diminution de la convenance des prêts hypothécaires pour les consommateurs.<sup>5</sup> De plus, selon les données du

---

<sup>3</sup> [Portail de l'Indice des prix à la consommation \(statcan.gc.ca\)](https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/264-99-001/202307001-eng.htm)

<sup>4</sup> [Communiqué du 14 juillet 2023 | Statistiques de l'ACI](#)

<sup>5</sup> [Rapport de l'ACFC : Le bien-être financier des propriétaires canadiens ayant un prêt hypothécaire – Canada.ca](#)

« Sondage sur les consommateurs : Courtage hypothécaire » mené par l'ARSF, le risque est grand que les consommateurs se tournent vers le crédit privé en raison de la hausse des taux d'intérêt et de l'inflation.<sup>6</sup>

- Malgré de petites hausses, Statistique Canada déclare que les **taux de chômage** restent inférieurs à leur moyenne d'avant la pandémie de COVID-19.<sup>7</sup> Certaines entités réglementées par l'ARSF ont rapporté des difficultés concernant **l'acquisition et le maintien en poste** des talents.
- Plusieurs risques macroéconomiques et géopolitiques sont susceptibles, à terme, de toucher les consommateurs dans les secteurs réglementés par l'ARSF. Par exemple, les effets décalés des hausses de taux d'intérêt au cours des années civiles 2022-2023 **augmentent le risque de récession lors de l'exercice 2024-2025**. De plus, divers événements géopolitiques (p. ex. la guerre en Ukraine) pourraient entraîner des risques macroéconomiques à l'échelle mondiale. Il n'est pas exclu que les répercussions à court et à long terme de ces facteurs aient une incidence significative sur les secteurs réglementés par l'ARSF. L'ARSF entend conserver sa capacité d'adaptation face aux incertitudes économiques. Elle réagira en conséquence à l'évolution de la conjoncture.

## Innovations et progrès technologiques

Ces dernières années, le recours à la technologie dans le secteur des services financiers et des régimes de retraite en Ontario n'a cessé d'évoluer. Ce changement a été porté par l'adoption rapide, par les consommateurs, des services numériques. L'ARSF est déterminée à surveiller et à encourager l'innovation de façon active dans les secteurs qu'elle réglemente, tout en réduisant le risque de préjudice pour les consommateurs.

Parmi les tendances qui se dégagent dans ce domaine, citons :

- **Recours accru à la technologie** – Les fournisseurs de services financiers et les régimes de retraite ont accru la place de la technologie en général dans leurs processus/produits destinés aux consommateurs. Les entités réglementées et les particuliers investissent dans les domaines de l'automatisation, de l'intelligence artificielle (IA), de l'apprentissage machine, de la sécurité numérique, tout en se préparant à participer au système bancaire ouvert. Le recours accru à la technologie, cependant, peut entraîner un risque plus important en matière d'informatique, notamment des incidents liés aux technologies de l'information (TI), tel qu'une cyberattaque ou une défaillance dans l'infrastructure des TI. Cela pose un risque pour la résilience opérationnelle des entités réglementées par l'ARSF, tout en pouvant porter préjudice aux consommateurs (p. ex. confidentialité, accès aux services

---

<sup>6</sup> [Plan de supervision du secteur du courtage d'hypothèques 2022-2023 | Autorité ontarienne de réglementation des services financiers \(fsrao.ca\)](#)

<sup>7</sup> [Le Quotidien – Enquête sur la population active, juin 2023 \(statcan.gc.ca\)](#)

essentiels).

- **IA et plateformes numériques** – Le recours accru à l'IA a également contribué à l'automatisation des processus dans un grand nombre de services financiers. L'IA a joué un rôle central dans le développement des robots de clavardage, dont ChatGPT, qui donne des conseils aux consommateurs sans qu'aucun conseiller ni gestionnaire financier n'intervienne directement. Les consommateurs ont donc de plus en plus recours aux plateformes numériques. Par exemple, tout porte à croire qu'ils vont de plus en plus utiliser les plateformes numériques pour vendre des cryptoactifs, malgré la volatilité des marchés de la cryptomonnaie. Le risque inhérent auquel s'exposent les consommateurs quand ils utilisent des plateformes numériques est de recevoir des conseils qui ne soient pas adaptés à leurs besoins, à leur situation ou à leur degré de connaissance financière. Parmi les conséquences possibles, citons le fait d'acheter des produits qui ne répondent pas à leurs besoins ou de prendre des risques au-delà de leur seuil de tolérance.

## Enjeux et tendances émergents

L'ARSF effectue des analyses en continu de ses secteurs réglementés, et plus largement du secteur des services financiers, pour mieux comprendre les tendances et cerner les risques émergents et les enjeux potentiels qui pourraient toucher les consommateurs.

Parmi les tendances importantes que l'ARSF surveille actuellement :

- **Critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)** – Les entités réglementées par l'ARSF s'intéressent de plus près aux facteurs ESG dans l'analyse de leur approche en matière de risque et de placement. Notamment, elles instaurent des stratégies en matière de diversité, d'équité et d'inclusion dans le but de renforcer leur propre gouvernance interne et d'améliorer leurs relations à l'interne comme à l'externe. Elles s'adaptent également de plus en plus aux risques associés au changement climatique et aux catastrophes naturelles, malgré les défis uniques que posent la gravité et la fréquence de certains événements et sinistres naturels.
- **Personnes vulnérables** – Il ressort des conclusions des études, telles que le sondage mené par l'ARSF auprès des consommateurs en 2022, que dans tous les secteurs réglementés, les groupes vulnérables ont tendance à être moins confiants, moins satisfaits et moins sûrs d'eux. D'autres conclusions obtenues dans le cadre du travail de surveillance effectué par l'ARSF démontrent que les consommateurs vulnérables obtiennent de moins bons résultats et sont plus susceptibles de subir un préjudice (tel qu'une fraude) et de connaître des problèmes liés à l'accessibilité et à la convenance des produits<sup>8</sup>. Certaines entités réglementées ont indiqué qu'elles opéraient un changement de priorité afin de veiller à ce que les personnes vulnérables bénéficient d'un niveau adéquat de protection.

---

<sup>8</sup> [Recherche auprès des consommateurs de l'ARSF | Autorité ontarienne de réglementation des services financiers \(fsrao.ca\)](https://www.fsrao.ca)

- **Consolidation** – La consolidation est à la hausse dans les secteurs des services financiers et des régimes de retraite, lesquels sont de plus en plus complexes. La conséquence de cette tendance est l’augmentation de la taille et de la complexité des caisses, des assureurs, des intermédiaires d’assurance, des maisons de courtage d’hypothèques, des régimes de retraite et des plateformes pour les régimes de retraite interentreprises. En particulier, le nombre global des caisses et des régimes de retraite en Ontario diminue année après année, en raison des fusions et acquisitions. Les principales forces motrices derrière la consolidation des régimes de retraite sont notamment la sécurité des prestations pour les bénéficiaires des régimes, et la possibilité de conserver ou d’instaurer un régime à prestations déterminées dans l’entreprise.
- **Recours au crédit privé et non traditionnel** – Il y a eu une augmentation du nombre et de la valeur monétaire des opérations hypothécaires effectuées auprès de prêteurs privés et non traditionnels, ce qui est une conséquence de la baisse de l’abordabilité du logement. Le recours accru aux prêteurs privés augmente le risque de pratiques de prêt à des conditions abusives et de conseils inadaptés en matière de prêt hypothécaire. Ces options financières peuvent présenter des risques supplémentaires qui n’accompagnent pas généralement les prêts hypothécaires obtenus auprès des prêteurs traditionnels. Qui plus est, selon le « Sondage 2022 auprès des consommateurs : Courtage hypothécaire » mené par l’ARSF, les Ontariens présentant une vulnérabilité financière légère (36 %), modérée (46 %) et élevée (64 %) sont nettement plus susceptibles d’envisager de faire appel à un prêteur non traditionnel ou privé.<sup>9</sup>

Tout en évoluant en tant qu’organisme, l’ARSF entend continuer de se concentrer sur ses priorités pour l’exercice 2023-2024 et s’acquitter de ses objets législatifs. Les priorités nouvelles ou révisées reflètent un besoin accru de protéger l’intérêt du public, tout en favorisant le caractère concurrentiel et novateur des secteurs des services financiers en Ontario. L’ARSF continuera de rendre compte des progrès réalisés concernant ses priorités et ses objets législatifs, tout en suivant l’évolution du climat socioéconomique dans la province et en échangeant avec d’autres entités, telles que les gouvernements, le secteur privé et des organismes de réglementation.

---

<sup>9</sup> [Sondage 2022 auprès des consommateurs : Courtage hypothécaire \(26 avril 2023\) \(fsrao.ca\)](https://www.fsrao.ca/fr/ressources/sondage-2022-aupres-des-consommateurs-courtage-hypothecaire-26-avril-2023)

## Cadre stratégique

En 2021-2022, l'ARSF a lancé son cadre stratégique qui comprend quatre piliers, lesquels correspondent à des objectifs stratégiques de haut niveau. Ce cadre reflète les objets législatifs de l'ARSF et englobe la vision, la mission et les valeurs de l'organisme. Les priorités du Plan d'activité annuel de l'ARSF pour 2024-2025 soutiennent les piliers.

### Fonctionner de façon efficace pour devenir un organisme de réglementation performant

- Nous nous acquitterons de manière cohérente de nos principales fonctions opérationnelles.
- Nous appliquerons des méthodes d'amélioration continue pour examiner les activités.
- Nous moderniserons les outils et les processus en mettant l'accent sur la numérisation et l'automatisation.
- Nous améliorerons l'expérience des intervenants qui interagissent avec l'ARSF.
- Nous communiquerons clairement nos attentes afin que les intervenants comprennent mieux les approches et les activités de réglementation de l'ARSF.
- Nous continuerons à travailler avec nos partenaires gouvernementaux afin de continuer à harmoniser les priorités.

### Protéger l'intérêt du public afin d'améliorer la confiance envers les secteurs que nous réglementons

- Nous tiendrons compte du point de vue du consommateur dans nos lignes directrices et nos règles.
- Nous nous engagerons de manière réfléchie auprès des secteurs réglementés, des consommateurs, des membres des caisses et des bénéficiaires de régimes de retraite, afin de comprendre leurs besoins actuels et futurs.
- Nous permettrons l'innovation et un plus grand choix pour les consommateurs.
- Nous effectuerons des recherches pour mieux comprendre les risques et les possibilités pour les consommateurs, les membres des caisses et les bénéficiaires des régimes de retraite.
- Nous soutiendrons les efforts réalisés pour améliorer l'éducation et les connaissances des consommateurs, des membres des caisses et des bénéficiaires des régimes de retraite.



### Transformer nos processus de réglementation afin de prendre des décisions fondées sur les preuves et sur les risques

- Nous appliquerons une approche uniforme et transparente à la surveillance réglementaire et à la prise de décision.
- Nous recueillerons davantage de données et nous augmenterons nos capacités internes pour prendre des décisions fondées sur les données et les risques.
- Nous serons sensibles à l'environnement réglementaire et nous adapterons notre approche de la réglementation, le cas échéant.
- Nous poursuivrons la transition vers une réglementation fondée sur des principes afin de concentrer nos efforts sur les résultats souhaités.
- Nous établirons des relations plus solides avec les autres organismes de réglementation par la coopération, la

### Attirer les personnes talentueuses et faire évoluer notre culture afin de réaliser nos priorités

- Nous conserverons et développerons les personnes les plus talentueuses qui offrent une expertise approfondie, et nous investirons en conséquence.
- Nous favoriserons une culture inclusive qui incarne nos valeurs.
- Nous organiserons et soutiendrons nos personnes talentueuses afin de répondre efficacement aux priorités stratégiques de l'ARSF et aux exigences opérationnelles réglementaires.
- Nous promouvoirons une culture où le personnel est activement habilité à diriger, où il est tenu responsable et où il est récompensé pour ses résultats.

# Proposition des priorités de l'ARSF pour 2024-2025



## Priorités intersectorielles

1. Défendre les intérêts des consommateurs

2. Favoriser l'innovation

3. Moderniser les systèmes et les processus



## 4. Assurances IARD et automobile

4.1 Exécuter la stratégie de réforme de la réglementation des tarifs et de la tarification de l'assurance automobile

4.2 Soutenir les réformes du système de l'assurance automobile

4.3 Garantir le traitement équitable des consommateurs dans le secteur de l'assurance IARD

4.4 Promouvoir la résilience, la stabilité et la confiance du public dans le secteur des compagnies d'assurance et des assureurs réciproques constitués en Ontario



## 5. Caisses

5.1 Promouvoir la résilience, la stabilité et la confiance du public dans le secteur des caisses de l'Ontario

5.2 Améliorer le cadre réglementaire de l'ARSF

5.3 Renforcer les structures de stabilité financière



## 6. Assurance vie et assurance santé

6.1 Renforcer le cadre de réglementation des agents généraux gestionnaires (AGG)

6.2 Protéger les consommateurs qui investissent dans les contrats de fonds distincts



## 7. Courtage hypothécaire

7.1 Promouvoir une solide culture de la conduite professionnelle

7.2 Renforcer la compétence professionnelle des personnes titulaires d'un permis



## 8. Régimes de retraite

8.1 Évaluer les risques systémiques et haute priorité dans le secteur des régimes de retraite en Ontario

8.2 Soutenir l'élaboration d'une réglementation sur les régimes à prestations cibles



## 9. Planificateurs et conseillers financiers

9.1 Veiller à l'efficacité du cadre de protection des titres des planificateurs financiers et des conseillers financiers

# Priorités stratégiques

## 1. Défendre les intérêts des consommateurs

### Aperçu

L'ARSF réglemente et supervise des secteurs qui, chaque jour, sont au service de la population en Ontario, dans les domaines les plus importants de la vie. Pour garantir la sécurité financière, l'équité et le choix aux Ontariens, l'ARSF vise à :

- accroître la sensibilisation et l'éducation des consommateurs pour faire progresser son objet prévu par la loi, c'est-à-dire protéger les droits et intérêts des consommateurs
- mieux comprendre le point de vue des consommateurs et agir en accordant la priorité aux résultats pour les consommateurs
- faire appliquer les obligations prévues par la réglementation avec efficacité pour maintenir des normes élevées de conduite professionnelle, et décourager l'inconduite et la fraude

Le Bureau de la protection des consommateurs travaille en étroite collaboration avec les partenaires de l'ARSF en vue d'amplifier la voix des consommateurs, d'ériger des fondations stratégiques et d'élaborer des conseils en matière d'orientation stratégique relativement à des occasions et à des problèmes transversaux. Au titre de sa fonction d'application de la loi, l'ARSF enquête sur les cas présumés de non-conformité qui émanent de ses principaux domaines d'intervention ou de son programme de dénonciation. L'ARSF prend des mesures qui visent à imposer des sanctions et des mesures correctives, s'il y a lieu.

### Résultats visés

- i) Culture centrée sur les consommateurs, où un large éventail de voix émanant des consommateurs guident l'orientation stratégique de l'ARSF ainsi que ses activités de réglementation et de surveillance.
- ii) Protection accrue des droits et des intérêts des consommateurs, mettant l'accent sur les consommateurs vulnérables.
- iii) Application de la loi à la fois équilibrée, transparente et efficace, tenant compte de l'incidence de la non-conformité sur les consommateurs.

### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a) Repérer les occasions de mieux protéger les consommateurs vulnérables, et y donner suite, telles que l'amélioration de la capacité ou des processus permettant de déceler les risques de préjudice pour les consommateurs vulnérables.

- b) Faire connaître les principales questions liées aux consommateurs au moyen de différents outils, notamment :
  - la publication et la promotion du programme de l'ARSF en matière de recherche sur les consommateurs, y compris une approche fondée sur les données ouvertes pour toutes les études de consommation
  - des messages dans les médias, payants et non payants, s'adressant aux consommateurs vulnérables au sujet des principaux risques
- c) Élargir le cadre existant pour que l'ARSF puisse utiliser de façon efficace, juste et transparente tous ses outils d'enquête et d'application dans l'ensemble des secteurs réglementés, afin de renforcer les processus de surveillance centrés sur les consommateurs et décourager les inconduites.

## 2. Favoriser l'innovation

### Aperçu

Rendre l'innovation possible dans les secteurs réglementés est un élément fondamental du mandat de l'ARSF en tant qu'organisme de réglementation. Le Bureau de l'innovation promeut la pensée novatrice et aide les innovateurs à développer leurs idées pour faciliter « l'innovation responsable ». Parmi les outils dont dispose le Bureau de l'innovation à cette fin, citons son cadre d'innovation et son environnement d'essai et d'apprentissage (EEA). L'ARSF exploitera les activités actuelles, et en tirera les leçons, pour mieux faire connaître le Bureau de l'innovation, élargir l'EEA et comprendre comment mieux mettre ses propres outils réglementaires au service de l'innovation. Le Bureau de l'innovation continuera de suivre les grandes tendances technologiques et de collaborer avec les secteurs réglementés et les autres participants au marché dans le but de cerner les nouvelles occasions et les obstacles en matière d'innovation.

### Résultats visés

- i) Reconnaissance accrue de la marque ARSF en tant qu'organisme de réglementation qui soutient et facilite l'innovation, et qui est disposé à trouver, collectivement, de nouvelles occasions d'innover.
- ii) Meilleure connaissance de l'EEA et renforcement de l'intérêt porté à celui-ci par les innovateurs qui évoluent dans les services financiers de l'Ontario, ce qui augmentera la participation à l'EEA.

### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a) Continuer de mobiliser les organismes novateurs et le milieu plus général des intervenants afin de repérer les possibilités de collaboration; continuer à promouvoir les EEA pour se doter d'un vivier de partenaires potentiels pour les futurs essais.

### 3. Moderniser les systèmes et les processus

#### Aperçu

L'ARSF continue de moderniser ses processus et ses systèmes. Cet engagement lui permettra de fonctionner comme un organisme de réglementation très performant capable de créer et de mettre en œuvre des processus qui favorisent des décisions fondées sur les preuves et sur les risques. L'ARSF suit une feuille de route pluriannuelle (la « feuille de route ») concernant ses systèmes de gestion et de technologie de l'information afin de soutenir ses principales activités et procédures réglementaires. Cette feuille de route intègre les priorités opérationnelles propres au secteur et les exigences technologiques générales. Elle offre également un modèle opérationnel à la fois souple et adaptable appuyé par des flux de travail et des processus opérationnels simplifiés ainsi que des améliorations de système.

#### Résultats visés

- i) Surveillance réglementaire améliorée grâce à un meilleur accès aux données et aux outils d'analyse, tous secteurs confondus.
- ii) Relations améliorées avec les intervenants grâce à de meilleures capacités de gestion des relations et des cas, ainsi qu'à de meilleures capacités de suivi et de traitement des opérations.
- iii) Expérience utilisateur améliorée et, dans la mesure du possible, personnalisée avec le portail en ligne de l'ARSF.
- iv) Accélération des processus de délivrance de permis, de dépôt et d'enregistrement.
- v) Meilleur accès à l'information pour les consommateurs et d'autres intervenants.

#### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a) Mettre en œuvre des solutions technologiques pour simplifier et numériser entièrement les activités, notamment une vue à 360 degrés des entités réglementées et des outils de gestion des cas, de gestion de contenu et d'analyse de données, accompagnés de portails client améliorés.
- b) Mettre en œuvre l'échange d'information avancé en ligne sur les portails de l'ARSF.
- c) Élargir les capacités de traitement des documents numériques et les capacités de signatures électroniques afin d'appuyer le traitement simplifié de tous les documents papier.
- d) 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. Dans tous les secteurs, améliorer les infrastructures, établir de nouvelles interfaces de

données (nouvelles sources de données et échanges de données améliorés), et mettre en œuvre des systèmes avancés d'analyse et de production de rapports pour une prise de décision plus efficace.

## **4. Priorités concernant l'assurance IARD et l'assurance automobile**

### **4.1 Exécuter la stratégie de réforme de la réglementation des tarifs et de la tarification de l'assurance automobile**

#### **Aperçu**

La stratégie de réforme de la réglementation des tarifs et de la tarification de l'assurance automobile de l'ARSF rendra la surveillance plus dynamique, plus souple et plus transparente pour les consommateurs en Ontario, tout en garantissant des tarifs et une tarification justes.

#### **Résultats visés**

- i) Réforme du cadre de supervision lié à la réglementation des tarifs et de la tarification de l'assurance automobile afin de garantir un traitement plus équitable aux consommateurs.
- ii) Meilleur fonctionnement des secteurs grâce à un cadre de supervision qui présente la réforme des processus de l'ARSF favorisant l'accès au marché, la réactivité, l'innovation et un bon rapport qualité-prix pour les consommateurs.
- iii) Possibilité pour les consommateurs de prendre des décisions éclairées grâce à une plus grande transparence et à des ressources qui aident à mieux comprendre l'assurance automobile.

#### **Activités clés pour obtenir les résultats escomptés**

- a) Élaborer une ligne directrice relative à l'équité et mener des consultations sur celle-ci avant de la publier, pour mieux définir ce qui constitue des tarifs justes et raisonnables (pas excessifs) et des règles de tarification appropriées.
- b) Élaborer et mettre en œuvre un cadre permettant d'examiner plus efficacement les tarifs et les règles de tarification; superviser les mécanismes de gouvernance, les contrôles et les processus utilisés par les assureurs pour créer et gérer ces tarifs et ces règles.
- c) Améliorer la transparence pour les consommateurs afin de les sensibiliser, de favoriser des décisions éclairées et de responsabiliser davantage les entités

réglementées.

## **4.2 Soutenir les réformes du système de l'assurance automobile**

### **Aperçu**

L'ARSF continue d'appuyer les initiatives du gouvernement qui visent à réformer les produits d'assurance automobile et de fournir des conseils spécialisés pour guider ses choix.

### **Résultats visés**

- i) Capacité accrue permettant de quantifier, de déceler, de prévenir et de décourager la fraude dans le secteur de l'assurance automobile.
- ii) Amélioration des produits de l'assurance automobile pour mieux servir les consommateurs.

### **Activités clés pour obtenir les résultats escomptés**

- a) Élaborer et mettre en œuvre des initiatives visant à réduire la fraude et les abus dans le système, notamment une nouvelle règle et ligne directrice pour le service de signalement des fraudes.
- b) Soutenir le gouvernement dans la mise en œuvre des initiatives destinées à réformer l'assurance automobile.

## **4.3 Garantir le traitement équitable des consommateurs dans le secteur de l'assurance IARD**

### **Aperçu**

L'ARSF continue de surveiller et de superviser le secteur de l'assurance IARD pour encourager des normes élevées de conduite dans le but de renforcer la confiance du public et la protection des consommateurs. L'ARSF a commencé à se doter d'une capacité de surveillance et de veille économique dans le secteur de l'IARD, et poursuit actuellement ce travail. Dans le cadre de son travail de supervision, l'ARSF entend mieux comprendre les entités qui prennent part à la fabrication et à la distribution des produits, à la gestion des réclamations et à la prestation de service, afin de garantir des résultats justes pour les consommateurs.

### **Résultats visés**

- i) Traitement équitable des consommateurs dans le secteur de l'assurance IARD grâce à une réglementation efficiente et efficace qui protège les droits et les intérêts des consommateurs tout en promouvant des normes élevées concernant la conduite professionnelle et la confiance du public.

### **Activités clés pour obtenir les résultats escomptés**

- a) Exploiter les activités actuelles de supervision de l'ARSF pour créer et mettre en œuvre un cadre des pratiques du marché dans le secteur de l'assurance IARD et répondre aux priorités en matière de supervision, notamment concernant la distribution des produits d'assurance et la gestion des réclamations.

## **4.4 Promouvoir la résilience, la stabilité et la confiance du public dans le secteur des compagnies d'assurance et des assureurs réciproques constitués en Ontario.**

### **Aperçu**

Dans le cadre de son initiative pluriannuelle visant à transformer son approche de supervision et répondre de ses objets législatifs, l'ARSF met actuellement en œuvre le Cadre de surveillance axée sur le risque (CSAR-I) pour les compagnies d'assurance et les assureurs réciproques constitués en Ontario. Ce cadre énonce ses activités de surveillance des pratiques du marché et de surveillance prudentielle. L'ARSF a mis au point un plan de travail en 4 ans concernant les règles de la surveillance prudentielle ainsi qu'une ligne directrice à l'intention des assureurs. Elle continuera à mener à bien les initiatives prévues au cours de l'année. Les initiatives établies, parallèlement à la mise en œuvre continue du CSAR-I, guideront l'ARSF dans son travail d'évaluation et de supervision des assureurs, alors qu'elle continue de se doter d'une capacité de surveillance prudentielle et de surveillance des pratiques du marché.

### **Résultats visés**

- i) Meilleure gestion et plus grande solidité du secteur des compagnies d'assurance et des assureurs réciproques constitués en Ontario.
- ii) Renforcement de la résilience des assureurs et diminution du risque de défaillance.
- iii) Création d'un secteur à la fois solide, stable et résilient qui offre une protection aux titulaires de police et aux consommateurs, et suscite leur confiance.

### **Activités clés pour obtenir les résultats escomptés**

- a) Créer et tenir à jour des évaluations exactes et cohérentes des profils de risque des assureurs.
- b) Élaborer des outils et se doter des moyens d'intégrer une collecte renforcée de l'information au sein de l'approche de surveillance pour évaluer les profils de risque des assureurs de façon plus exacte et plus cohérente.
- c) Mener des consultations sur une proposition de ligne directrice garantissant une réglementation et une supervision efficaces des assureurs, puis publier cette ligne directrice.

## 5. Priorités concernant les caisses

### 5.1 Promouvoir la résilience, la stabilité et la confiance du public dans le secteur des caisses de l'Ontario

#### Aperçu

L'ARSF continue de faire progresser son approche de surveillance, à la fois intégrée, complète et continue, aux termes du Cadre de surveillance axée sur le risque (CSAR) pour les caisses populaires et les credit unions, et de moderniser ses systèmes de données pour mieux analyser, gérer et contrôler les risques. L'ARSF utilisera les éléments probants qui ressortent de ses évaluations et de ses activités de surveillance pour mieux orienter les futurs besoins et les futures améliorations concernant son approche, sa méthode et son cadre. Cette évolution va renforcer la résilience et la stabilité du secteur, mieux protéger les déposants et accroître l'efficacité réglementaire.

#### Résultats visés

- i) Amélioration de la réglementation et solidité accrue du secteur des caisses.
- ii) Amélioration de la résilience des caisses et diminution du risque de défaillance.
- iii) Meilleure protection des membres et de leurs dépôts, et une plus grande confiance du public à l'égard du secteur des caisses.

#### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a) Continuer d'intégrer les données sur les risques reçues grâce à la collecte renforcée des données au sein de son approche de surveillance pour évaluer les profils de risque des caisses de façon plus exacte et plus cohérente.
- b) Créer et tenir à jour des évaluations exactes et cohérentes des profils de risque des caisses.

## 5.2 Améliorer le cadre réglementaire de l'ARSF

### Aperçu

L'ARSF continue d'améliorer le cadre réglementaire qui vise les caisses en Ontario au moyen de règles et de lignes directrices qui favorisent des normes élevées de conduite professionnelle; la stabilité du secteur; la confiance à l'égard du secteur; et la protection des déposants, des membres et des consommateurs.

En 2022-2023, l'ARSF a collaboré avec les principaux intervenants du secteur des caisses en vue de mettre au point un plan de travail quinquennal concernant les règles et les lignes directrices qui touchent le secteur. L'ARSF continue de travailler avec le ministère des Finances et les principaux intervenants de manière consultative et transparente pour mener à bien les initiatives énoncées dans le plan de travail. L'ARSF s'attaquera aux risques émergents et veillera à ce que le cadre réglementaire demeure efficace en lui permettant de s'acquitter de ses objets législatifs à l'égard du secteur des caisses.

### Résultats visés

- i) Un secteur des caisses à la fois stable et résilient en Ontario, avec un meilleur alignement des capitaux et des risques.
- ii) Une meilleure protection des droits des membres des caisses et de leurs dépôts.
- iii) Une transparence permanente entre les intervenants du secteur des caisses.

### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a) Examiner le cadre de travail pour la suffisance du capital (notamment la règle sur les exigences relatives à la suffisance du capital et la ligne directrice connexe), le cadre de travail pour la suffisance des liquidités (notamment la ligne directrice sur les simulations de crise et la ligne directrice sur les liquidités) et la ligne directrice sur la titrisation pour définir et offrir des recommandations préliminaires concernant des éléments à ajouter ou à modifier.
- b) Élaborer une nouvelle règle sur les dépôts non réclamés, mener des consultations à ce sujet et, sous réserve de l'approbation du ministre des Finances, publier cette règle, de manière à pleinement réaliser le cadre de la *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions*.
- c) Accroître la participation des intervenants en continuant de mieux faire comprendre l'approche de surveillance de l'ARSF ainsi que ses attentes (c.-à-d., la conférence de l'ARSF pour les administrateurs des conseils d'administration des caisses populaires et des credit unions, etc.).

## **5.3 Renforcer les structures de stabilité financière**

### **Aperçu**

L'ARSF continue à promouvoir un secteur des caisses à la fois stable et résilient, grâce à des structures de stabilité financière améliorées telles que le Fonds de réserve d'assurance-dépôts (FRAD), un solide régime de règlement de faillite, et l'accès à des liquidités d'urgence. Ces structures garantissent la protection des dépôts des membres, en particulier en cas d'événements de crise, et favorisent la stabilité du secteur.

### **Résultats visés**

- i) Réduction de l'exposition du FRAD aux pertes.
- ii) Amélioration de la protection des déposants et de la stabilité du secteur.
- iii) Plus grande confiance à l'égard des caisses.

### **Activités clés pour obtenir les résultats escomptés**

- a) Accroître l'accès des caisses à des fonds d'urgence suffisants lors d'événements de tensions idiosyncratiques et systémiques, afin de limiter le risque de perturbation des activités et des services des caisses auprès des membres.
- b) Continuer de collaborer avec les caisses en vue d'élaborer des plans crédibles de résolution et de reprise, et les améliorer.
- c) Améliorer la modélisation et l'analytique du cadre d'évaluation de la suffisance du FRAD en intégrant les données supplémentaires sur les risques provenant des caisses de l'Ontario dans le cadre du projet de collecte améliorée des données.

## 6. Priorités concernant l'assurance vie et l'assurance santé

### 6.1 Renforcer le cadre de réglementation des agents généraux gestionnaires (AGG)

#### Aperçu

L'ARSF continue de cerner les risques pour les consommateurs et les lacunes dans le respect des pratiques du marché, en particulier dans les canaux de distribution indépendants tels que les AGG.

En réponse, l'ARSF renforce le cadre de réglementation de manière à tenir compte des éventuels risques pour les consommateurs et les problèmes posés par le canal de distribution des AGG. Elle continue à assurer un travail de supervision proactif et axé sur le risque aux termes de son cadre de supervision des agents d'assurance vie.

#### Résultats visés

- i) Clarté des obligations des assureurs, des AGG et des agents de vente relativement aux ventes de produits/services, en particulier concernant les pratiques de distribution.
- ii) Traitement équitable des consommateurs qui achètent des produits adaptés à leurs besoins en se fondant sur les conseils d'un agent d'assurance vie formé et contrôlé comme il convient.

#### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a) Mener des consultations auprès des intervenants concernant la proposition de règle relative aux AGG et la ligne directrice connexe; mettre en œuvre les nouvelles normes; et publier une nouvelle règle, sous réserve de l'approbation du ministère des Finances.
- b) Créer un plan et acquérir les ressources et les capacités nécessaires pour superviser efficacement les nouvelles normes réglementaires.

## **6.2 Protéger les consommateurs qui investissent dans les contrats de fonds distincts**

### **Aperçu**

L'ARSF continue d'améliorer les normes relatives à la conception, à la distribution et à la gestion des contrats de fonds distincts. Ces normes visent à garantir que les agents conseillent les consommateurs comme il convient. Les agents devront fournir aux consommateurs les renseignements dont ils ont besoin pour comprendre les contrats dans lesquels ils investissent, notamment le montant à payer pour investir. Enfin, ils les aideront à faire des choix adéquats en matière d'assurance et de placement.

### **Résultats visés**

- i) Capacité des assureurs et des agents à faire passer les intérêts des clients en premier et à gérer comme il convient les conflits d'intérêts lors de la conception, de la vente et de la gestion des contrats de fonds distincts.
- ii) Prise de mesures appropriées par les agents pour comprendre le produit qu'ils vendent et les besoins de leurs clients; donner des conseils pertinents sur la façon dont les contrats de fonds distincts peuvent répondre à ces besoins; et fournir aux clients les renseignements requis pour leur permettre de faire des choix adaptés.
- iii) Formation et surveillance des agents par les assureurs pour veiller à ce que les agents formulent des recommandations pertinentes et offrent des services adéquats tout au long de la durée de vie des contrats.

### **Activités clés pour obtenir les résultats escomptés**

- a) Collaborer avec le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) en vue de créer une ligne directrice nationale consolidée se rapportant à la conception, à la distribution, à l'émission, à la vente et à la gestion des fonds distincts.
- b) Élaborer une règle et, au besoin, une ligne directrice, qui concordent avec la ligne directrice nationale consolidée du CCRRA et des OCRA, pour remédier aux lacunes connexes dans la protection des consommateurs.

## 7. Priorités concernant le courtage en hypothèques

### 7.1 Promouvoir une solide culture de la conduite professionnelle

#### Aperçu

L'ARSF continue de promouvoir activement une solide culture de la conduite professionnelle dans le secteur en 2023-2025. La culture de la conduite dans une entreprise détermine les normes, les attitudes et les comportements de la direction et du personnel relativement au traitement et aux résultats pour leurs clients.

#### Résultats visés

- i) Mise en place de mécanismes de gouvernance, de contrôles et de processus dans les entreprises titulaires d'un permis qui permettent à ces entreprises et aux personnes titulaires d'un permis de prendre des décisions et d'exercer leurs activités commerciales de manière à garantir des résultats équitables pour les clients, tout en respectant leurs obligations réglementaires.
- ii) Convenance des conseils hypothécaires donnés aux clients, fondés sur leurs besoins et leur situation.

#### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a) Élaborer des règles et les lignes directrices connexes pour renforcer l'efficacité des courtiers principaux.
- b) Commencer le travail de supervision fondé sur les attentes réglementaires présentées dans la ligne directrice en matière de convenance des prêts hypothécaires et la ligne directrice sur les exigences de dépôt financier des administrateurs d'hypothèques.
- c) Mettre en œuvre une approche d'intervention fondée sur les risques pour les problèmes de conduite, visant à remédier aux manquements dans les activités d'une entreprise titulaire d'un permis, ou à corriger les inconduites, de façon proportionnelle à l'incidence de la situation sur la protection des consommateurs.

## **7.2 Renforcer la compétence professionnelle des personnes titulaires d'un permis**

### **Aperçu**

La compétence professionnelle des courtiers et des agents est l'assurance qu'ils possèdent les connaissances et les aptitudes nécessaires pour faire des recommandations pertinentes à leurs clients (emprunteurs ou prêteurs/investisseurs) concernant les prêts hypothécaires ou les placements hypothécaires, en tenant compte des besoins et de la situation du client. Les acteurs de l'industrie ne cessent de suggérer qu'il faudrait renforcer la compétence et la formation des courtiers et agents en hypothèques pour relever les normes professionnelles générales du secteur.

L'ARSF achèvera ce travail de renforcement des exigences de formation dans ce secteur, ce qui est indispensable dans un marché très incertain dominé par des taux d'intérêt fluctuants et des taux élevés d'inflation. En effet, dans un tel contexte, les consommateurs risquent de se tourner vers le crédit privé et non traditionnel. Bénéficiant d'une compétence renforcée et d'une approche plus méthodique pour évaluer la convenance d'une recommandation de prêt hypothécaire, les courtiers et les agents seront mieux placés pour répondre aux besoins de leurs clients.

### **Résultats visés**

- i) Aptitude des courtiers et des agents à manier des options et des produits de plus en plus sophistiqués destinés aux consommateurs dans le secteur complexe des services financiers.
- ii) Convenance des recommandations faites aux consommateurs en matière de prêts/placements hypothécaires, en fonction leurs besoins et de leur situation particulière, de manière à protéger leurs droits et leurs intérêts et à promouvoir des normes élevées de conduite professionnelle et la confiance du public à l'égard du secteur.

### **Activités clés pour obtenir les résultats escomptés**

- a) Publier la version définitive d'une ligne directrice qui présente l'interprétation de l'ARSF quant à sa façon d'évaluer l'aptitude des courtiers et agents en hypothèques à être titulaires d'un permis.
- b) Publier la version définitive d'une ligne directrice qui appuie des évaluations appropriées de l'aptitude par les courtiers et les agents.
- c) Élaborer et mettre en œuvre un cadre pour assurer un travail de supervision fondé sur la ligne directrice en matière de convenance des prêts hypothécaires et de délivrance des permis qui s'appuie sur les mécanismes de gouvernance, les contrôles et les processus mis en place par les entreprises titulaires d'un permis pour atteindre les résultats souhaités.

- d) Mettre en œuvre des cadres améliorés relatifs à la compétence et à la formation continue des courtiers et des agents.

## 8. Priorités concernant les régimes de retraite

### 8.1 Évaluer les risques systémiques et haute priorité dans le secteur des régimes de retraite en Ontario

#### Aperçu

L'ARSF soutient la saine administration de régimes de retraite et la protection des prestations de retraite en Ontario au moyen de diverses initiatives. Bon nombre des initiatives mises en œuvre par l'ARSF au cours des quatre dernières années font désormais partie de ses activités courantes de réglementation et de surveillance.

Au cours de l'exercice 2024-2025, l'ARSF concentrera ses efforts et ses ressources réglementaires sur l'évaluation des risques systémiques et haute priorité dans le secteur des régimes de retraite de l'Ontario :

- examiner et améliorer le cadre de supervision de l'ARSF en vue de renforcer la surveillance prudentielle des grands régimes de retraite du secteur public (GRRSP)
- faire preuve d'excellence réglementaire en axant les efforts sur les modifications de régime et les demandes liées à l'excédent, ce qui est fondé sur les principes et axé sur les résultats
- continuer d'examiner la viabilité à long terme et de la durabilité financière du Fonds de garantie des prestations de retraite, notamment l'incidence de la *Loi sur la protection des régimes de retraite* (le projet de loi C-228)

#### Résultats visés

- i) Établissement des risques potentiels et atténuation de ces risques en amont; réduction des préjudices possibles.
- ii) Maintien de la confiance du public à l'égard du secteur des régimes de retraite.
- iii) Préparation à la mise en œuvre intégrale de la *Loi sur la protection des régimes de retraite*, notamment en soutenant le gouvernement dans le cadre des examens prescrits du Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR).
- iv) Transparence des activités de surveillance de l'ARSF liées aux régimes de retraite.

## **Activités clés pour obtenir les résultats escomptés**

- a) Mettre la dernière main à la ligne directrice relative à la surveillance prudentielle des GRRSP et la mettre en œuvre.
- b) Élaborer l'approche, les outils et les capacités de surveillance prudentielle pour mettre en œuvre efficacement le cadre de supervision des GRRSP.
- c) Publier la version définitive de la ligne directrice relative aux modifications d'un régime de retraite et lancer la consultation des intervenants sur l'ébauche mise à jour de la ligne directrice relative à l'excédent.

## **8.2 Soutenir l'élaboration d'une réglementation sur les régimes à prestations cibles**

### **Aperçu**

L'ARSF soutient le gouvernement dans la création et la mise en œuvre d'un nouveau cadre entourant les prestations cibles pour les régimes de retraite interentreprises à prestations déterminées (RRIPD), comme annoncé dans le budget de l'Ontario paru le 28 avril 2022. Pour cela, l'ARSF devra élaborer et mettre en œuvre une approche, des outils et des méthodes qu'elle utilisera dans le cadre de sa supervision proactive.

### **Résultats visés**

- i) Soutien à la mise en œuvre du nouveau cadre entourant les prestations cibles.
- ii) Adoption de politiques efficaces de financement et de gouvernance par les RRIPD.
- iii) Compréhension par les participants de la nature réductible de leurs régimes de retraite à prestations cibles.
- iv) Établissement des risques potentiels et atténuation de ces risques en amont; réduction des préjudices possibles.

### **Activités clés pour obtenir les résultats escomptés**

- a) Publier, à des fins de consultation, l'ébauche de la ligne directrice relative à la surveillance prudentielle visant les prestations cibles des RRIPD.
- b) Élaborer et mettre en œuvre une approche, des outils et des ressources permettant de surveiller efficacement les RRIPD.
- c) Publier un rapport qui établisse des comparaisons entre les régimes de retraite interentreprises à prestations déterminées et les pratiques dominantes publiées par l'ARSF.

## 9. Priorités concernant les planificateurs financiers et les conseillers financiers

### 9.1 Veiller à l'efficacité du cadre de protection des titres des planificateurs financiers et des conseillers financiers

#### Aperçu

Le cadre de protection du titre des professionnels des finances a pour but de renforcer la confiance à l'égard du secteur et le professionnalisme des personnes qui utilisent les titres de planificateur financier (PF) et de conseiller financier (CF) en veillant à ce qu'elles possèdent les qualifications requises et respectent des normes minimales. Les consommateurs qui travaillent avec un PF ou un CF auront confiance, car ils savent qu'ils collaborent avec une personne qui :

- possède un minimum de formation en la matière
- est activement supervisée par un organisme d'accréditation approuvé
- fait l'objet d'un processus de plaintes et de mesures disciplinaires

Pour assurer l'efficacité du cadre de protection des titres, un moyen serait d'harmoniser à l'échelle nationale les normes minimales et de mettre en place un solide programme de surveillance qui exige des organismes d'accréditation, et par extension, des détenteurs de titre, qu'ils se conforment à une norme stricte de professionnalisme et de responsabilité.

La troisième année d'existence du cadre coïncide avec la fin de la période de transition pour les personnes qui utilisent le titre de CF. À compter du 28 mars 2024, les personnes qui souhaitent continuer d'utiliser le titre de CF en Ontario seront tenus d'obtenir un titre de compétence approuvé auprès d'un organisme d'accréditation approuvé par l'ARSF.

L'ARSF concentrera, en outre, ses ressources sur la sensibilisation des consommateurs pour mieux leur faire connaître le cadre et leur fournir des renseignements qui leur permettent de prendre une décision éclairée au moment de choisir un PF ou un CF.

#### Résultats visés

- i) Protection des consommateurs grâce à une surveillance efficace des organismes d'accréditation et des personnes qui utilisent les titres de PF et de CF de façon abusive.
- ii) Harmonisation, dans la mesure du possible, avec les cadres de protection des titres des autres territoires au Canada.
- iii) Certitude que les personnes qui utilisent les titres de PF et de CF sont en règle, une fois la transition terminée.

## **Activités clés pour obtenir les résultats escomptés**

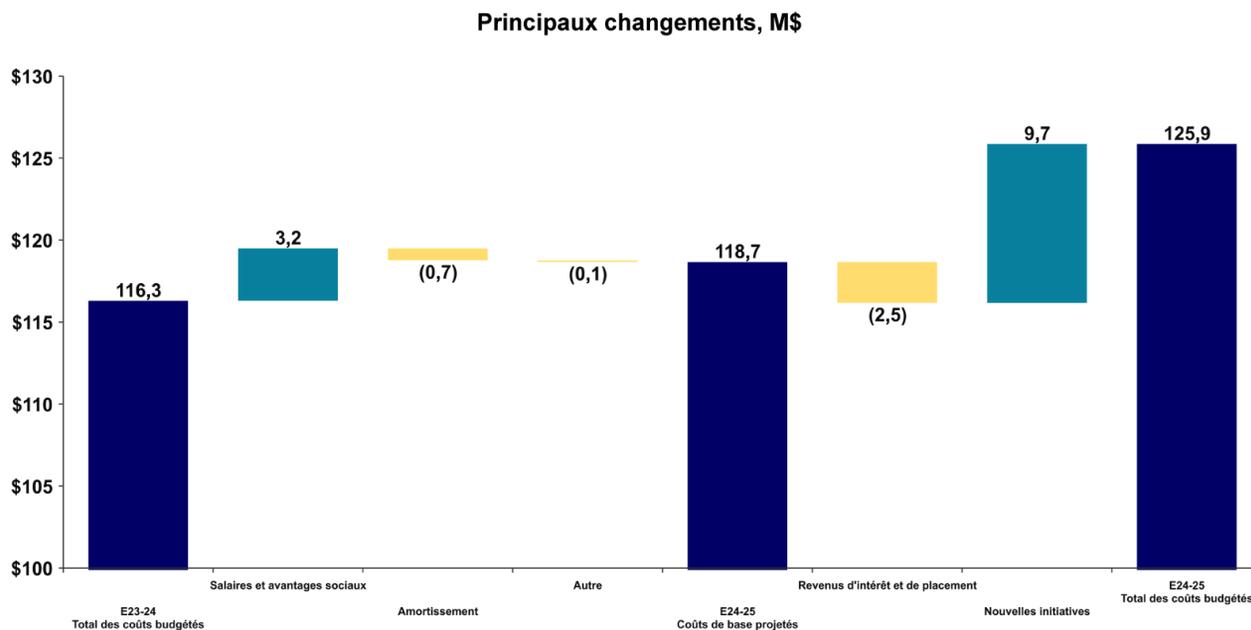
- a) Mettre en œuvre un plan de supervision pour les organismes d'accréditation approuvés et les personnes qui utilisent le titre de CF sans titre de compétence approuvé, notamment en créant les outils, les ressources et les capacités nécessaires en matière de supervision pour mettre en œuvre le plan.
- b) Poursuivre le travail avec le reste du Canada en vue d'instaurer des cadres semblables de protection des titres.
- c) Publier un rapport sur l'évaluation du cadre explorant les futures améliorations possibles.
- d) Mener une campagne ciblée auprès des entreprises pour évaluer et améliorer le bon usage des titres.

# Perspectives financières

## Projection des coûts

Pour mener à bien son mandat et les priorités énoncées, l'ARSF propose un plan financier de 125,9 millions de dollars pour l'exercice 2024-2025. C'est une augmentation de 8,3 % par rapport au budget de l'exercice 2023-2024 et de 5,1 % par rapport au plan de l'exercice 2024-2025 énoncé dans le PAA de 2023-2026.

Le diagramme ci-dessous illustre les coûts projetés par rapport au budget de 2023-2024.



Les salaires et avantages sociaux devraient augmenter de 3,2 millions de dollars, ce qui est principalement imputable aux conventions collectives obligatoires, à la hausse prévue des primes liées aux prestations, à l'augmentation de la catégorie des régimes de retraite et aux rajustements liés à l'incidence des différends concernant la *Loi visant à mettre en œuvre des mesures de modération concernant la rémunération dans le secteur public de l'Ontario*.

L'amortissement général a diminué de 0,7 million de dollars. La baisse de la charge d'amortissement est attribuable au retard du projet AvanceARSF, ce qui donne lieu à une réduction de 0,4 million de dollars dans le plan de l'exercice 2024-2025 visant à s'aligner sur les charges d'amortissement réelles et prévues, depuis le début de l'année, liées au projet AvanceARSF. Le projet AvanceARSF a fait l'objet d'un investissement pendant l'exercice en cours de 6,3 millions de dollars, dont 5,0 millions de dollars, constituant des mesures non conformes aux principes comptables généralement reconnus, seront reportés et amortis sur cinq ans. Au cours de l'exercice 2025-2026, la charge d'amortissement pour le projet AvanceARSF devrait s'élever à un maximum de 6,6 millions de dollars avant de diminuer progressivement lors des années suivantes.

La réduction de 0,1 million de dollars dans l'autre catégorie est imputable à la hausse des recouvrements du Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR) au titre du remboursement des salaires et avantages sociaux.

Le solde de trésorerie d'exploitation projeté devrait produire des intérêts et des revenus de placement de 5,3 millions de dollars. C'est une augmentation de 2,5 millions de dollars, ou 89,3 %, par rapport à l'exercice 2023-24.

## Nouvelles initiatives

L'ARSF prévoit consacrer 9,7 millions de dollars de dépenses aux nouvelles initiatives visant à faire progresser ses objets législatifs : protéger les droits et intérêts des consommateurs, soutenir et faciliter l'innovation, améliorer la surveillance réglementaire grâce à un meilleur accès aux données et aux outils d'analyse, tous secteurs confondus, et faire appliquer efficacement les exigences réglementaires. Plus précisément, dans chaque secteur, les nouvelles initiatives permettront à l'ARSF d'obtenir les résultats suivants :

- soutenir la réforme visant le produit d'assurance automobile et effectuer une supervision proactive des risques opérationnels (Priorité 4.1)
- élaborer et mettre en œuvre des initiatives visant à réduire la fraude et les abus dans le système de l'assurance automobile, notamment une nouvelle règle et ligne directrice pour le service de signalement des fraudes (Priorité 4.2)
- commencer un examen de supervision des fonctions non supervisées des sociétés d'assurance exécutées par les AGG dans le secteur des assurances IARD (Priorité 4.3)
- se doter de la capacité et du savoir-faire requis concernant les caisses, tout en réalignant les ressources pour mettre en œuvre une réglementation fondée sur des principes et une supervision fondée sur les risques (Priorité 5.2)
- diriger la création, la calibration et la mise en œuvre de la modélisation des risques pour renforcer la viabilité financière à long terme du FRAD (Priorité 5.3)
- renforcer le cadre de réglementation des AGG, notamment en poursuivant le travail de supervision, à la fois proactif et fondé sur les risques, mené aux termes du cadre de supervision des agents d'assurance vie (Priorité 6.1)
- soutenir le Bureau de l'innovation dans sa capacité à communiquer en continu, à maintenir une présence active et à dialoguer avec les intervenants externes pertinents ou l'écosystème, pour mieux faire connaître les EEA et susciter l'intérêt à leur égard, et renforcer la reconnaissance de la marque ARSF (Priorité 2)
- mettre en œuvre un nouveau cadre concernant la fourniture de conseils et d'avis de nature juridique pour appuyer une approche davantage fondée sur des principes et axée sur les résultats (Priorité 5.2)

- soutenir l'élaboration, la mise en œuvre et la surveillance d'une ligne directrice relative à la supervision des régimes de retraite interentreprises et des régimes à prestations cibles (Priorité 8.2)
- soutenir l'élaboration, la mise en œuvre et la surveillance d'un cadre de surveillance prudentielle visant les GRRSP (Priorité 8.1)
- améliorer les solutions technologiques utilisées pour la surveillance, telles que les RPV, SAN Technology, Network Access Control, la maintenance logicielle et matérielle, les licences et abonnements à des logiciels, les abonnements et services d'infonuagique et les télécommunications (Priorité 3)

## Droits et cotisations du secteur

L'ARSF propose un total de revenus sectoriels affichant une augmentation nette de 4,2 %, ou 4,6 millions de dollars, par rapport au budget de l'exercice financier de 2023-2024. La part des cotisations des secteurs à taux variable dans le total des revenus augmente de 6,0 %, après la prise en compte de l'augmentation prévue des revenus tirés des droits fixes/droits d'activité, et l'inscription au crédit de 12,0 millions de dollars d'excédent cumulatif pour compenser la hausse des droits des secteurs à taux variable.

- Les cotisations des secteurs à taux variable se chiffrent à 1,8 million de dollars, soit 2,2 % au-dessus des engagements pris pour l'année 2 dans le PAA de 2023-2026.

**Tableau sommaire des secteurs : plan proposé pour E2024-2025 de 125,9 M\$**

Secteur (en milliers de dollars)	Assurance					Régimes de retraite	Caisses	Courtiers en hypothèques	Prêts et fiducies	Planificateurs/c conseillers financiers	Total
	Produits auto.	Fournisseurs de services de santé	IARD – Conduite	IARD – Surv. prudentielle	Ass. vie et santé						
Droits d'activité et de permis		3 500	1 300		7 300			18 200		100	30 400
Droits et cotisations	15 800		9 300	3 600	9 500	24 900	18 900		800	700	83 500
<b>Revenus proposés E2024-2025</b>	<b>15 800</b>	<b>3 500</b>	<b>10 600</b>	<b>3 600</b>	<b>16 800</b>	<b>24 900</b>	<b>18 900</b>	<b>18 200</b>	<b>800</b>	<b>800</b>	<b>113 900</b>
Coûts directs	12 100	2 400	8 100	2 800	12 100	19 000	14 400	12 800	600	600	84 900
Coûts communs	5 700	1 100	3 900	1 300	6 000	9 200	7 000	6 200	300	300	41 000
<b>Coûts proposés E2024-2025</b>	<b>17 800</b>	<b>3 500</b>	<b>12 000</b>	<b>4 100</b>	<b>18 100</b>	<b>28 200</b>	<b>21 400</b>	<b>19 000</b>	<b>900</b>	<b>900</b>	<b>125 900</b>
Surplus (Excédent) des droits fixes prévus	200	-	100	-	100	200	200	(800)	-	-	-
Contribution aux coûts communs											
Surplus (Excédent) de recouvrement	(2 200)	-	(1 500)	(500)	(1 400)	(3 500)	(2 700)	-	(100)	(100)	(12 000)
<b>Financ. provenant de l'excédent cumulé</b>	<b>2 200</b>	<b>-</b>	<b>1 500</b>	<b>500</b>	<b>1 300</b>	<b>3 500</b>	<b>2 700</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>12 000</b>
<b>Revenus budgétaires pour l'E2023-2024</b>	<b>14 220</b>	<b>3 616</b>	<b>9 500</b>	<b>3 416</b>	<b>15 564</b>	<b>24 857</b>	<b>18 741</b>	<b>17 798</b>	<b>534</b>	<b>1 051</b>	<b>109 297</b>
Écart des revenus	1 580	(116)	1 100	184	1 236	43	159	402	266	(251)	4 603
Augmentation/(Diminution)	11,1%	-3,2%	11,6%	5,4%	7,9%	0,2%	0,9%	2,3%	49,8%	-23,9%	4,2%
<b>Coûts E2023-2024</b>	<b>15 356</b>	<b>3 616</b>	<b>10 258</b>	<b>3 690</b>	<b>16 188</b>	<b>26 839</b>	<b>20 282</b>	<b>18 358</b>	<b>576</b>	<b>1 134</b>	<b>116 297</b>
Écart des coûts	2 444	(116)	1 742	410	1 912	1 361	1 118	642	324	(234)	9 603
Augmentation/(Diminution)	15,9%	-3,2%	17,0%	11,1%	11,8%	5,1%	5,5%	3,5%	56,1%	-20,6%	8,3%

Remarque : Dans le tableau ci-dessus, les revenus d'intérêts nets sont inclus sous forme de réduction des coûts communs dans tous les secteurs. Ils apparaîtront comme un poste de revenus dans l'état financier annuel de l'ARSF. Les coefficients d'imputation des coûts directs sont fondés sur le PAA de l'exercice dernier, à moins que le secteur n'ait fourni des données.

Le plan d'activité annuel proposé est présenté à un haut niveau. La direction est en train de dresser le budget détaillé de 2024-2025, notamment les dépenses et les retombées exactes des nouvelles initiatives ainsi que l'incidence des revenus pour chaque secteur. Ces éléments figureront dans la prochaine version du PAA.

## Plan financier de l'ARSF

- Ce plan financier tient compte des ressources estimées nécessaires pour permettre à l'ARSF de s'acquitter de son mandat en matière de réglementation et de poursuivre sa transformation en un organisme de réglementation indépendant, transparent et fondé sur des principes, grâce à ses priorités et à ses activités d'exploitation.
- Le plan financier ci-après est une version préliminaire qui présente les activités financières prévues pour l'exercice allant du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025. Sous réserve de révisions apportées à la suite des commentaires des intervenants, il constituera le fondement du Plan d'activité annuel proposé par l'ARSF pour 2024-2027. Se reporter aux annexes pour connaître les hypothèses et les méthodes ayant servi à l'établissement du budget.
- Le revenu total augmentera de 4,2 % d'une année à l'autre par rapport au budget de l'exercice 2023-2024. Le montant proposé de cotisations des secteurs à taux variable est supérieur de 6,0 % à celui de l'année précédente et de 7,4 millions de dollars à celui énoncé dans le plan de l'exercice 2024-2025 dans le PAA de l'exercice 2023-2026.
- Les droits liés aux activités et à la délivrance des permis devraient diminuer de 0,5 % en raison de la diminution prévue du nombre de nouvelles demandes et des renouvellements, principalement dans les secteurs de l'assurance vie et de l'assurance santé, et des fournisseurs de services de santé (FSS). Les droits liés aux permis des courtiers en hypothèques devraient augmenter de 2,3 % par rapport à l'exercice 2023-2024.
- Les coûts directs devraient augmenter de 18,4 millions de dollars, soit 27,7 % par rapport au budget de l'exercice 2023-2024, ce qui s'explique en partie par le fait que le secteur des relations publiques (7,1 millions de dollars) est passé d'une contribution aux coûts communs à une répartition selon les coûts directs. La hausse nette des coûts directs (sans la transition du secteur des relations publiques) s'élève à 11,3 millions de dollars, soit 17,1 % par rapport à l'année précédente.
- La mise en œuvre de la nouvelle règle sur les droits aurait peu d'incidence au niveau sectoriel, avec une hausse de 1,4 million de dollars des droits liés aux activités et à la délivrance des permis dans les secteurs de l'assurance vie et de l'assurance santé, et du côté des courtiers en hypothèques.
- La nouvelle règle sur les droits nécessiterait de modifier le montant de réserve opérationnelle, de 5,0 millions de dollars à 5,0 % du coût proposé dans le plan. L'ARSF entend financer la différence de 1,3 million de dollars à l'aide de son excédent cumulé, lequel s'élevait à 36,8 millions de dollars, sur une base non conforme aux PCGR, au 31 mars 2023.

	<b>Plan proposé E2024- 2025</b>	<b>Budget E2023-2024</b>	<b>Écart par rapport au budget de l'exercice dernier</b>	
			(\$)	(%)
Revenus :				
Droits d'activité et de permis	30 400	30 556	(156)	-0,5%
Droits exigés et cotisations	83 500	78 741	4 759	6,0%
Revenus totaux	<u>113 900</u>	<u>109 297</u>	<u>4 603</u>	<u>4,2%</u>
Coûts directs	84 900	66 464	18 436	27,7%
Coûts communs	41 000	49 833	(8 833)	-17,7%
Coûts totaux	<u>125 900</u>	<u>116 297</u>	<u>9 603</u>	<u>8,3%</u>
Utilisation du surplus cumulé	<u>12 000</u>	<u>7 000</u>		

# Annexe 1 : Hypothèses financières

- L'ARSF prévoit mettre en œuvre la nouvelle règle sur les droits, ce qui pourrait entraîner des changements dans les droits. Les revenus prévus pour l'exercice 2024-2025 sont fondés sur la nouvelle règle sur les droits.
- Les chiffres comparables sont fondés sur le budget pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024 approuvé par le conseil d'administration de l'ARSF. Ils sont utilisés pour fixer le montant des cotisations des secteurs à taux variable pour l'exercice 2023-2024.
- Les renseignements financiers utilisés dans l'énoncé des priorités de 2024-2025 relèvent de prévisions de haut niveau. Le budget détaillé sera publié dans le Plan d'activité annuel pour 2024-2027.
- 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 harmoniser les coûts et les avantages.
- Cette année, la méthode de répartition des coûts pour le secteur des relations publiques a changé, passant d'une participation aux coûts communs à une participation aux coûts directs (voir l'annexe qui suit pour connaître les détails de la règle relative à la répartition des coûts directs).
- La transition des coûts de TI des caisses populaires se fera sur une période de cinq ans (se terminant à l'exercice 2024-2025) pour assumer la quote-part des coûts communs de TI. La répartition des coûts en tient compte.
- L'ARSF réglemente les fournisseurs de services de santé dans le cadre de ses activités de réglementation du secteur de l'assurance automobile. Tout revenu en cours de recouvrement ou de dépassement provenant des fournisseurs de services de santé est imputé ou crédité aux cotisations des secteurs à taux variable du secteur « Produits auto/assurance ».
- Les pratiques d'assurance vie des agents des secteurs de l'assurance vie et de l'assurance santé 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 à taux 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 l'assurance, les régimes de retraite, les caisses, les pratiques du marché, les services juridiques, les politiques, les relations publiques, les locations et les TI (dépenses propres à des projets)**

- Coûts de la division des régimes de retraite, des caisses populaires et de l'assurance : alloués à 100 % à leurs secteurs respectifs (à quelques exceptions mineures près, p. ex. l'équipe désignée d'une caisse populaire est 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 juridique : répartition fondée sur l'utilisation prévue des services compte tenu des ETP pour chaque secteur et des activités passées.
- Relations publiques : La répartition est établie en fonction de l'utilisation prévue du service, en tenant compte du nombre d'ETP affectés à chaque secteur ainsi que des activités antérieures. La répartition des charges d'exploitation sera établie en fonction des prévisions propres à chaque secteur. Les ETP et les charges d'exploitation qui ne sont pas consacrés à des secteurs précis seront répartis en fonction d'un coefficient d'imputation des coûts directs s'appliquant aux relations publiques.
- Coûts de location : répartition fondée sur les ETP.
- Projets de TI propres aux secteurs : coûts pris en charge directement par les secteurs. Les coûts supplémentaires de TI sont répartis en fonction des coûts directs de chaque secteur.

**Répartition des coûts communs : comprend le bureau du directeur général, les services généraux (ce qui comprend les coûts de projets de TI généraux), les intérêts et l'amortissement.**

- L'ARSF répartit les coûts communs entre les secteurs de façon proportionnelle en fonction des coûts directs de chaque secteur. Par exemple, si les coûts directs des produits auto représentent 15,0 % des coûts directs généraux de 68 M\$, la part de ce secteur sur le montant total de 52,5 M\$ de coûts communs s'élèvera à 7,8 M\$ (soit 15,0 %).