

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers

Plan d'activités annuel

2021-2024

26 février 2021



Table des matières

Résumé	4
Mandat	6
Gouvernance et structure organisationnelle	8
Analyse du contexte	10
Cadre/orientation stratégique	15
Aperçu des activités sectorielles	17
Énoncé des priorités	22
Effizienz et efficacité de la réglementation	24
Assurance IARD et automobile	29
Caisses populaires	31
Assurance vie et santé	33
Courtage hypothécaire	35
Régimes de retraite	35
Planificateurs financiers/ Conseillers financiers	39
Mesures et cibles de rendement	41
Stratégies pour la définition, l'évaluation et l'atténuation des risques	43
Information financière	49
Investissement dans le personnel et les talents	57
Initiatives auxquelles participent des tiers	61
Plan de communication	63
Réponse aux attentes énoncées dans la lettre sur le mandat de l'organisme	66
Technologies de l'information	67
Annexe	
Annexe A : Organigramme	69
Annexe B : Normes de service	70
Annexe C : Comités de participation des intervenants de l'ARSF	73

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) est un organisme de réglementation indépendant. L'ARSF a été établie en juin 2019 pour renforcer la confiance du public à l'égard des services financiers non fondés sur les valeurs mobilières et les régimes de retraite en Ontario.

**Vision de
l'ARSF**

Assurer la sécurité financière, l'équité et des choix aux Ontariens.

**Mission de
l'ARSF**

Servir la population grâce à une réglementation dynamique, fondée sur des principes et axée sur les résultats.

Valeurs de l'ARSF

Honnêteté, Influence, Crédibilité, Empathie, Collaboration, Responsabilisation

Résumé

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (l'ARSF ou l'Autorité) a le plaisir de vous présenter son plan d'activités annuel 2021-2024. Ce plan énonce les priorités, l'orientation stratégique, l'aperçu financier et les activités de soutien de l'ARSF.

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'Autorité a été fondée en juin 2019 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, ce qui comprend le public, les membres des caisses populaires, les bénéficiaires des régimes de retraite, les investisseurs et d'autres parties prenantes. L'organisme remplit cette mission en assurant des fonctions de réglementation et de surveillance des pratiques du marché et (ou) de surveillance prudentielle concernant :

- les assurances IARD (notamment les taux de l'assurance automobile);
- l'assurance vie et l'assurance santé;
- 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 régimes de retraite;
- les planificateurs et conseillers financiers (proposition).

Le plan d'activités annuel de l'ARSF vise l'efficacité et l'efficacité de la réglementation (notamment la réduction du fardeau),

tout en cherchant à protéger les intérêts des consommateurs.

Chacune des priorités a pour but d'améliorer la capacité de surveillance de l'organisme, de renforcer ou de mettre en œuvre les éléments du cadre réglementaire, de protéger les consommateurs et (ou) de mieux comprendre leurs besoins par rapport aux services financiers.

Les priorités liées aux secteurs des caisses populaires, des assurances vie et santé et du courtage hypothécaire concernent la réglementation des pratiques et (ou) la réglementation prudentielle. Elles visent à renforcer la stabilité du secteur et à préserver la confiance du public.

Les priorités liées au secteur des assurances IARD et de l'automobile cherchent à améliorer le choix des consommateurs, à accroître la transparence, à promouvoir l'innovation et à favoriser des tarifs justes et raisonnables ainsi que l'intégrité, la compétitivité et la stabilité du marché de l'assurance automobile.

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). Le but est d'augmenter les résultats pour les bénéficiaires des régimes de retraite.

Le cadre de protection des titres relatif aux planificateurs financiers et aux conseillers financiers (PF/CF) favorisera la confiance et le professionnalisme dans le secteur et atténuera la confusion chez les investisseurs et les consommateurs. Il faudra pour cela instaurer des normes minimales et exploiter les régimes existants d'octroi de titres et de permis.

L'ARSF continuera aussi de promouvoir un dialogue national sur une approche harmonisée des questions de réglementation dans les domaines qu'elle réglemente. L'ARSF mène ce travail en participant à plusieurs forums.

Dans tous les secteurs, la modernisation des systèmes, des processus et des infrastructures vise à accroître l'efficacité et l'efficience de la réglementation. Au fur et à mesure de son évolution, l'ARSF fait passer ses activités et sa surveillance d'une méthode traditionnelle, principalement prescriptive, à une approche fondée sur des principes. Les secteurs des services financiers et des régimes de retraite évoluent rapidement. Il y a des possibilités de favoriser l'innovation et d'encourager la venue de nouveaux acteurs sur le marché.

Les travaux de recherche menés en continu permettront de déceler les vulnérabilités du marché et des consommateurs au sein du marché. L'ARSF pourra ainsi mettre sur pied de nouvelles initiatives, à l'appui de son mandat et de sa vision. L'ARSF continuera d'établir son engagement auprès des consommateurs.

Le budget approuvé par le conseil d'administration pour l'exercice 2021-2022 de l'ARSF se chiffre à 103,9 millions de dollars. C'est une augmentation de 2,1 millions de dollars par rapport à l'exercice 2020-2021. Ce budget prévoit des investissements visant à améliorer la réglementation et à accroître la surveillance des pratiques, l'efficacité de la réglementation, la transformation numérique et les installations. Ces investissements sont partiellement financés par les gains d'efficacité internes.

Les produits d'exploitation du secteur de l'ARSF connaîtront une augmentation totale de 0,7 million de dollars par rapport au budget de l'exercice de 2020-2021. Les droits et cotisations dans les secteurs variables augmenteront de 1,0 %. Ces augmentations reflètent le crédit accordé aux secteurs de 3,9 millions de dollars provenant des recettes excédentaires de l'exercice de 2019-2020 par rapport aux coûts.

Mandat

La *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* (Loi sur l'ARSF) établit le rôle joué par l'ARSF dans la réglementation des services financiers non fondés sur les valeurs mobilières et des régimes de retraite en Ontario. Le texte précise que l'Autorité a le pouvoir d'appliquer et d'exécuter la Loi sur l'ARSF et les lois régissant les secteurs. La Loi sur l'ARSF décrit également la structure de gouvernance et de responsabilisation de base de l'Autorité.

Les objets généraux de l'Autorité, définis dans la Loi sur l'ARSF, sont les suivants :

- réglementer les secteurs réglementés et les superviser de façon générale;
- contribuer à la confiance du public dans les secteurs réglementés;
- surveiller et évaluer les progrès et les tendances dans les secteurs réglementés;
- 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.

Les objets de l'ARSF à l'égard des secteurs des services financiers axés sur les consommateurs (p. ex., assurance automobile, pratiques du secteur des assurances, caisses populaires, courtage hypothécaire) sont les suivants :

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

Concernant le secteur des régimes de retraite, les objets de l'ARSF sont les suivants :

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

Concernant les caisses populaires, les objets de l'ARSF sont les suivants :

- 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 visés dans la Loi sur l'ARSF à l'avantage des déposants des caisses et de manière à minimiser les risques de perte

que court le Fonds de réserve d'assurance-dépôts (FRAD).

L'ARSF a des pouvoirs et des fonctions à l'égard des prospectus en vertu de la *Loi sur les sociétés coopératives* (LSC). L'Autorité est notamment chargée d'étudier la conformité des prospectus par rapport aux exigences de la LSC et de délivrer un reçu, le cas échéant.

De plus, l'ARSF aura le pouvoir d'appliquer et d'exécuter la *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances* (LPTPF), une fois celle-ci promulguée.

Gouvernance et structure organisationnelle

L'ARSF est constituée en société d'État autofinancée régie par un conseil d'administration dont les membres sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation du ministre des Finances (le « ministre »). Le conseil d'administration rend compte au ministre et à l'Assemblée législative de l'Ontario, par l'entremise du ministre.

Le protocole d'entente établit l'obligation de rendre des comptes entre le ministre et l'Autorité (voir <https://www.fsrao.ca/fr/propos-de-larsf/gouvernance>).

En plus de la Loi sur l'ARSF, le protocole d'entente décrit la relation entre le ministre et le conseil d'administration ainsi que le président de celui-ci. Ce document clarifie les rôles et responsabilités du ministre, du président, du conseil d'administration, du sous-ministre et du directeur général dans des domaines comme l'administration, les communications ou l'exploitation.

Le protocole d'entente doit être interprété en tenant compte de la Loi sur l'ARSF et des lois applicables régissant les secteurs réglementés (p. ex., *Loi de 1990 sur les assurances*; *Loi de 1990 sur les régimes de retraite*; *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*; *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*).

Conseil d'administration

La Loi sur l'ARSF stipule que le conseil d'administration doit compter trois à onze administrateurs. Les nominations sont faites par le ministre

conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations, au protocole d'entente et aux procédures établies par le Secrétariat des nominations du gouvernement de l'Ontario. L'un des administrateurs est nommé président par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation du ministre.

Le conseil d'administration joue un double rôle. Il est responsable de la gérance générale de l'organisation, notamment la surveillance de la direction de l'ARSF. Il peut également proposer des règles au ministre concernant toute question pour laquelle une loi confère à l'ARSF le pouvoir d'établir des règles.

Surveillance organisationnelle

Les administrateurs supervisent la gestion des affaires, notamment financières, de l'ARSF, y compris :

- la planification stratégique;
- l'affectation des ressources;
- la gestion du risque;
- la communication financière;
- les politiques et procédures;
- l'efficacité des contrôles internes et des systèmes de gestion de l'information.

Le conseil approuve chaque année le plan d'affaires annuel de l'ARSF, y compris ses priorités annuelles en réglementation, et surveille sa mise en œuvre par la direction de l'ARSF. En vertu de la Loi sur l'ARSF, le conseil nomme un directeur général. Le directeur général est chargé de gérer et d'administrer l'Autorité, et d'exercer les pouvoirs et les fonctions qui lui sont conférés ou attribués (directement ou par l'entremise de ses délégués) en vertu de la Loi sur l'ARSF et des lois supplémentaires régissant les secteurs réglementés que l'Autorité gère dans le cadre de son mandat.

Pouvoir d'établissement de règles

La Loi sur l'ARSF et les lois se rapportant aux secteurs confèrent à l'ARSF le pouvoir d'établir des règles dans des domaines précis pour réglementer et superviser les services financiers non fondés sur les valeurs mobilières et les régimes de retraite en Ontario. Le conseil d'administration est chargé d'approuver des règles qui ont force de loi, une fois approuvées par le ministre.

Conseil d'administration de l'ARSF¹

Bryan Davies (Président)
Kathryn Bouey
Blair Cowper-Smith
Joanne De Laurentiis
Joseph Iannicelli
Dexter John
Stewart Lyons
Brigid Murphy
Lawrence E. Ritchie
Brent Zorgdrager

Sous-comités du conseil d'administration

Comité des finances et de la vérification
Comité consultatif du Fonds de réserve d'assurance-dépôts
Comité de gouvernance
Comité des ressources humaines
Comité consultatif du Fonds de garantie des prestations de retraite
Comité des règles et politiques
Comité du renouvellement en matière de technologie

Structure organisationnelle

L'équipe de direction de l'ARSF possède une vaste expérience de l'industrie et un grand savoir-faire en matière de réglementation (annexe A). Ces dirigeants s'occupent de soutenir l'innovation dans les secteurs réglementés, de stimuler les améliorations continues à l'échelle de l'ARSF et de défendre une culture qui soit à la fois :

- visionnaire, capable de surveiller, de comprendre et de gérer l'évolution des marchés, des secteurs et des désirs et besoins des consommateurs;
- compétente et décisive, permettant d'agir promptement dans un milieu en rapide évolution;
- fondée sur des principes et souple afin de réagir de façon appropriée à la nature dynamique du secteur des services financiers et des régimes de retraite;
- transparente et axée sur les relations, pour assurer une responsabilisation et une adaptation.

¹ Liste des administrateurs de l'ARSF en janvier 2021

Analyse du contexte

L'ARSF évolue dans un marché dynamique. Dans le contexte de pandémie actuel, qui a été difficile pour tous les intervenants, l'ARSF s'est attachée à apporter assistance et protection aux consommateurs, aux entités réglementées et autres parties prenantes des secteurs réglementés – tout en continuant d'offrir la sécurité, l'équité et des choix à tous.

Les principales tendances qui caractérisent les secteurs réglementés et la réglementation des services financiers comprennent, sans s'y limiter :

- les répercussions de la COVID-19 sur les plans opérationnels et stratégiques;
- la modernisation et les avancées technologiques, lesquelles continuent de susciter des attentes accrues de la part des consommateurs. Il est nécessaire d'actualiser et souvent de remplacer des systèmes internes obsolètes, et de lancer des solutions et produits inclusifs qui répondent aux exigences des consommateurs;
- les innovations et les progrès technologiques dans le domaine de la technologie financière à l'échelle nationale et mondiale, permettant à des acteurs nouveaux comme existants d'en offrir plus au consommateur grâce à de nouveaux modèles de prestation;
- un impératif permanent de réduire les coûts pour les secteurs, tout en libérant les intervenants d'activités de réglementation lourdes et souvent inutiles;
- la diversité et l'inclusion en milieu de travail, 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 les secteurs des services financiers non fondés sur les valeurs mobilières et des régimes de retraite;
- une meilleure approche de la protection de l'intérêt public, axée sur le consommateur. L'ensemble de ces facteurs ont été au cœur des activités de l'ARSF et continuent de l'être.

Répercussions de la COVID-19

L'Organisation mondiale de la santé a déclaré le 11 mars 2020 que l'écllosion de la COVID-19 était une pandémie. Même si les efforts de reprise se poursuivent, le monde fonctionne encore dans le contexte de la pandémie et personne ne dispose d'un délai précis quant à la reprise.

L'ARSF travaille avec tous les intervenants du secteur pour gérer l'inconnu et continue de faire avancer les priorités qu'elle a énoncées. L'expérience récente démontre que l'ARSF a la capacité de s'adapter à cet environnement volatil et de mener à bien les plans établis. Malgré tout, les difficultés liées à la COVID-19 pourraient entraver l'avancement des priorités de l'ARSF dans l'avenir, tous secteurs réglementés confondus. Avec la COVID-19, l'ARSF a relevé les tendances sectorielles suivantes et, dans la mesure du possible, en a tenu compte :

Les promoteurs de régimes de retraite ayant exprimé des difficultés opérationnelles, l'ARSF et le gouvernement ont proposé un allègement par rapport à certaines dates limites de dépôt. Le gouvernement a également offert aux employeurs la possibilité de reporter les cotisations à certains régimes de retraite à prestations déterminées. Ces mesures d'allègement ont permis de trouver un équilibre entre les besoins de liquidités des employeurs et la nécessité de protéger les prestations des membres.

En mars 2020, les niveaux de financement des régimes ont été touchés par une chute des indices des marchés boursiers mondiaux. Les marchés des capitaux se sont cependant redressés par la suite, faisant passer le ratio de solvabilité projetée médian à 98 pour cent le 31 décembre 2020, contre 94 pour cent à la fin septembre et 90 pour cent en juin.

En réponse, 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, d'en assurer la viabilité financière à long terme et de tenir compte des intérêts des bénéficiaires dans leurs décisions. En tant qu'organisme de réglementation prudentielle (axé sur la solvabilité), l'ARSF évalue les risques associés aux régimes de retraite. Concernant les régimes de retraite à employeur unique (RREU), l'ARSF évalue leur viabilité par rapport à la stabilité financière du promoteur et au contexte opérationnel. Il s'agit d'une mesure à la fois prudente et nécessaire pour assurer la viabilité à long terme de l'écosystème des régimes de retraite de l'Ontario, y compris le FGPR.

L'ARSF a également étroitement surveillé les répercussions économiques sur les caisses populaires dans une perspective prudentielle. Elle a notamment étudié les effets défavorables sur les flux de trésorerie ou les changements dans les liquidités associés au report autorisé de certains remboursements de prêts allant jusqu'à six mois. Elle a également observé les effets négatifs sur les résultats financiers de la baisse des taux d'intérêt, laquelle devrait persister au cours des prochaines années. La situation financière de ces organisations a une incidence sur les garanties de produits et services offertes aux consommateurs, lesquels sont également touchés en tant que membres et déposants.

Les difficultés ont persisté pour le marché des assurances IARD, exacerbées par la pandémie. Certains secteurs et certaines gammes de produits ont été particulièrement touchés, comme l'assurance responsabilité civile d'entreprise.

Le nombre de conducteurs ayant diminué sur les routes, sous l'effet des mesures d'urgence liées à la COVID-19, l'ARSF a publié une ligne directrice visant à garantir un traitement équitable des consommateurs. Selon les assureurs, les consommateurs ont bénéficié de près d'un milliard de dollars d'aide en

2020 sous diverses formes, notamment des rabais et des réductions de prime.

L'ARSF continue de veiller à ce que l'aide promise se concrétise et que les tarifs des assureurs restent équitables et raisonnables.

La COVID-19 a accéléré le virage numérique de la distribution des produits d'assurance. Avec la diminution des déplacements, les modèles de l'assurance automobile facturée à l'utilisation suscitent l'intérêt.

Innovations et progrès technologiques

Bien que des difficultés subsistent, l'évolution observée dans les secteurs des services financiers non fondés sur les valeurs mobilières et des régimes de retraite continue de produire des résultats positifs.

Les innovations technologiques 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 permis d'améliorer les modèles 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 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. Le but est d'améliorer l'expérience de service des membres, d'augmenter le niveau de l'offre de produits, de réduire les coûts et, en fin de compte, d'accroître les activités.

Les atteintes à la cybersécurité continuent d'ébranler les secteurs des services financiers et des régimes de retraite. Face à cela, les organismes de réglementation et les entités réglementées doivent absolument mettre en place des mesures adéquates pour préserver la confidentialité et la sécurité de leurs propres renseignements et de ceux des personnes qui traitent avec les entités réglementées. De telles mesures sont particulièrement importantes sachant que les consommateurs et les assureurs ont de plus en plus recours aux soins de santé virtuels.

Le Bureau de l'innovation, nouvellement formé, a été créé pour promouvoir une approche « propice aux affaires » au sein de l'ARSF ainsi que repérer et soutenir les occasions de favoriser l'innovation et la transformation des affaires. Le Bureau de l'innovation chercha à instaurer une réglementation à la fois agile et flexible qui protège l'intérêt public, mais sans freiner

les innovateurs, ni limiter les choix offerts aux consommateurs ou les avantages économiques associés à la concurrence et à l'innovation.

Le Bureau de l'innovation 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. Le Bureau de l'innovation cherche 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 et de régimes de retraite qui fonctionnent bien favorisent la stabilité financière, la croissance, l'efficacité et l'innovation. 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, aux services et à l'information dont ils ont besoin pour prendre les meilleures décisions possible dans leur situation;
- sont traités équitablement;
- ne sont pas victimes de pratiques trompeuses ou déloyales;
- peuvent exprimer leurs besoins, notamment ceux des plus vulnérables.

L'ARSF continue de constater des changements rapides dans la façon d'offrir et de fournir des services financiers non fondés sur les valeurs mobilières et des régimes de retraite. Face à ces changements, il devient encore plus

important pour les organismes de réglementation de rapidement cerner les tendances émergentes, les besoins des consommateurs, les vulnérabilités potentielles et les voies de résolution; 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 et des régimes de retraite. Les consommateurs ont également des besoins différents selon leur situation personnelle, leur capacité financière, les produits ou services qu'ils obtiennent ou l'intermédiaire à qui ils font appel.

L'ARSF s'engage à utiliser la recherche sur les consommateurs et leur participation afin de soutenir l'efficacité et l'efficacité 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 jouent un rôle essentiel en offrant plus de possibilités aux consommateurs d'influer sur 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 de la situation économique sur les secteurs et leurs consommateurs. Une telle intelligence économique permet d'effectuer à la fois une surveillance prudentielle et une surveillance des pratiques du marché. Elle permet aussi de réagir aux situations

émergentes et de préparer des interventions appropriées.

La complexité de la distribution de produits d'assurance s'est accrue. Certains organismes se chevauchent et offrent plusieurs marques et canaux, notamment par le biais des plateformes numériques. 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 ceux-ci. Fidèle à son mandat d'assurer une surveillance efficace de l'industrie, l'ARSF cherche à mieux comprendre les canaux de distribution actuels.

Consciente de la tendance à la consolidation à long terme qui caractérise le marché des assurances IARD au Canada, l'ARSF surveille systématiquement la dynamique de marché à l'échelle de l'industrie et en Ontario.

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 de la Société canadienne d'hypothèques et de logement et à celles du Bureau du surintendant des institutions financières (BSFI) 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, quand les programmes gouvernementaux temporaires liés à la pandémie (comme la Prestation canadienne de la relance économique et les programmes de report de versements hypothécaires) prendront fin, et si les institutions financières réglementées continuent de resserrer leurs critères d'octroi de prêts. Les emprunteurs et les investisseurs pourraient ne pas être bien informés des risques et des caractéristiques des prêts hypothécaires privés.

La communication de ces renseignements est indispensable 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 axés sur le commerce de détail est transférée à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario. 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 non fondés sur des valeurs mobilières et des régimes de retraite ont été importantes. Elles 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.

Cadre/orientation stratégique

L'ARSF a pour objectif stratégique d'être un organisme de réglementation habilité, fondé sur des principes et axé sur les résultats. Pour y parvenir, l'ARSF doit exceller dans quatre domaines clés :

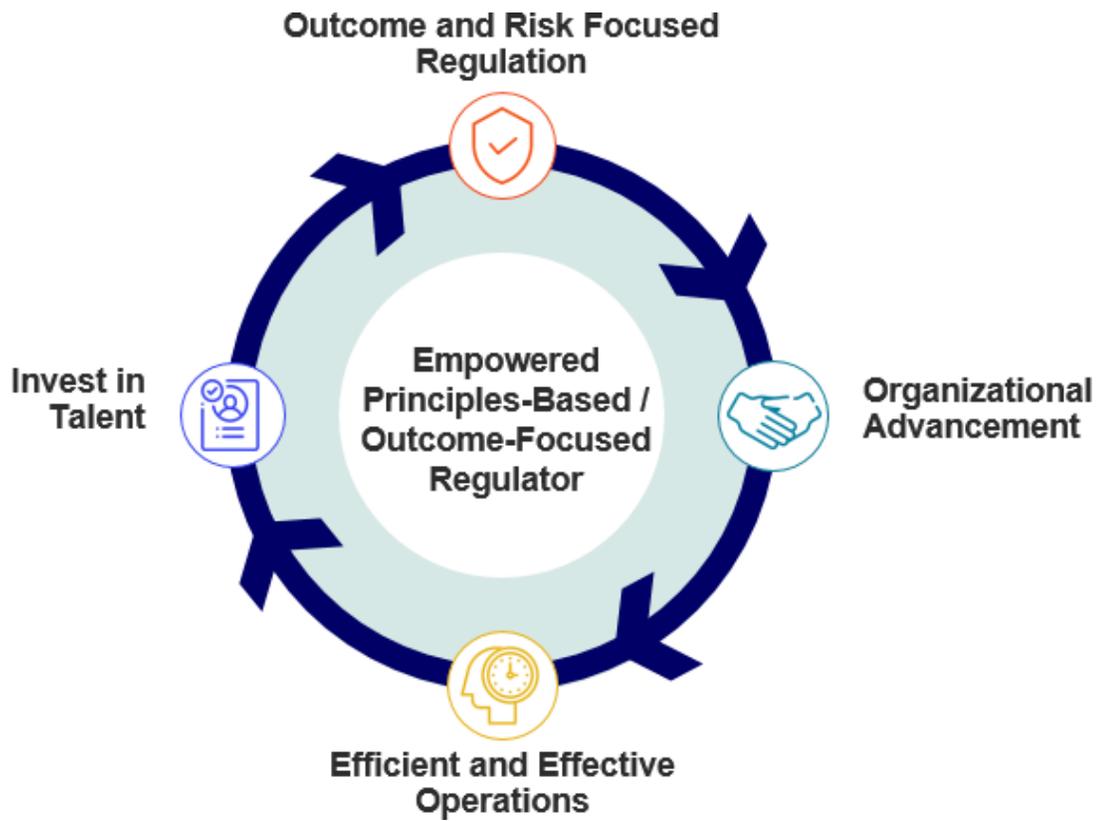
Accent sur les résultats et les risques : Fonder la surveillance, les décisions, les conseils et l'élaboration de règles sur des principes, et les axer sur les résultats et les risques, pour gagner en efficacité et en efficience.

Progrès organisationnel : Transformer la culture, la technologie et les processus internes de l'organisation.

Investissement dans le talent : Recruter, former et retenir des experts et des employés qualifiés.

Efficience et efficacité : Agir en gardant à l'esprit les intérêts des intervenants, de même que les objets de l'ARSF prévus en vertu de la loi.

Figure 1 : Cadre stratégique de l'ARSF



Aperçu des activités sectorielles

L'ARSF est une autorité de réglementation dynamique, autofinancée. Elle a été fondée pour renforcer la protection du consommateur en Ontario. L'ARSF réglemente les secteurs de l'assurance IARD, de l'assurance vie et de l'assurance santé; 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); et le secteur des régimes de retraite.

Que fait l'ARSF?

- L'ARSF promeut des normes de conduite professionnelle élevées en assurant la réglementation et la supervision des secteurs concernés.
- L'ARSF supervise les comportements professionnels au sein des secteurs qu'elle réglemente (ce que l'on appelle les pratiques du marché), notamment l'octroi des permis et la réglementation des pratiques. L'Autorité s'assure notamment que les pratiques des fournisseurs de services financiers protègent les intérêts des consommateurs, et que les tarifs de l'assurance automobile des particuliers soient à la fois équitables et raisonnables.
- L'ARSF effectue une supervision prudentielle, notamment concernant les risques systémiques et la viabilité, afin de protéger l'intérêt du public.
 - Pour les caisses populaires, cette supervision consiste notamment à s'assurer que les exigences de liquidité et de capital sont respectées et que des mécanismes adéquats de reprise et de résolution sont en place.
 - Pour le secteur de la retraite, cela consiste à promouvoir la bonne administration des régimes et à protéger les droits et prestations des bénéficiaires.
 - Pour les compagnies d'assurance constituées en Ontario, l'ARSF surveille la solvabilité et le risque, en plus de s'assurer de la mise en place de contrôles appropriés.

Assurance IARD et automobile

Le secteur des assurances IARD/automobile offre des produits financiers conçus pour protéger les consommateurs et les entreprises contre les pertes financières associées à différents risques, tels que le fait de posséder une maison, un véhicule ou une entreprise, et les responsabilités afférentes.

Le secteur des assurances IARD en Ontario représente plus de 29 milliards de dollars en primes directes souscrites, dont près de 53 pour cent proviennent de l'assurance automobile. Parmi les rôles de l'ARSF dans ce secteur :

- délivrer des permis aux compagnies d'assurance IARD, ainsi qu'aux experts et aux agents indépendants qui vendent des produits d'assurance IARD en Ontario afin de veiller à ce qu'ils respectent la loi;
- réglementer les pratiques commerciales des compagnies, des agents et des experts d'assurance afin de garantir un traitement équitable des consommateurs tout au long du cycle de vie des produits;
- assurer le contrôle prudentiel des compagnies d'assurance constituées en Ontario;
- examiner les affaires du conseil des Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario et de l'Association des assureurs, et faire rapport au ministre.

L'ARSF assume également d'autres fonctions propres au système de l'assurance automobile en Ontario, telles que la réglementation de la souscription, de la distribution et de la tarification des produits d'assurance automobile, et la surveillance du caractère équitable et raisonnable des tarifs.

Secteur des fournisseurs de services de santé

Le secteur des fournisseurs de services de santé compte près de 5 000 fournisseurs agréés qui présentent des demandes d'indemnités d'accident légales aux compagnies d'assurance automobile, par le biais du Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile. Rôle de l'ARSF dans ce secteur :

- délivrer des permis aux fournisseurs de services de santé aux fins de l'utilisation d'un système centralisé de facturation;
- réglementer les pratiques d'affaires et de facturation des fournisseurs de services titulaires d'un permis;
- recueillir de l'information concernant les systèmes d'affaires de fournisseurs de services de santé titulaires d'un permis au moyen d'une Déclaration annuelle (DA).

Assurance vie et assurance santé

Le secteur des assurances vie et santé offre des produits financiers complets pour aider les gens à protéger les aspects clés de leur vie contre le risque de perte. Il s'agit notamment de produits d'assurances vie et santé ainsi que de produits d'investissement connexes. Rôle de l'ARSF dans ce secteur :

- délivrer des permis aux compagnies d'assurance vie et aux agents qui
- vendent des assurances vie et santé en Ontario pour s'assurer qu'ils respectent la loi;

- réglementer les pratiques commerciales des compagnies et des agents d'assurance afin de garantir un traitement équitable des consommateurs tout au long du cycle de vie des produits.

Courtage hypothécaire

Le secteur du courtage hypothécaire permet à un grand nombre d'Ontariens d'accéder à la propriété. En 2019, les maisons de courtage d'hypothèques ont monté plus de 345 000 prêts hypothécaires en Ontario, pour une valeur d'environ 140 milliards de dollars. En Ontario, les personnes et les entreprises qui exercent des activités d'administration et de courtage d'hypothèques doivent détenir un permis délivré par l'ARSF.

Au cours de l'exercice 2020-2021, l'ARSF a réglementé environ 1 200 maisons de courtage, 2 700 courtiers, 11 600 agents et 220 administrateurs d'hypothèques en Ontario. Rôle de l'ARSF dans ce secteur :

- accroître la confiance du public à l'égard du secteur en assurant la surveillance des pratiques des détenteurs de permis;
- faire appliquer la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (LMCHPHAH) et ses règlements pour protéger les emprunteurs qui obtiennent un prêt hypothécaire et les personnes qui investissent dans des hypothèques consortiales.

Régimes de retraite

Les régimes de retraite enregistrés constituent une source importante de revenus de retraite pour un grand nombre d'employés et de retraités en Ontario. Le secteur privé tend à s'éloigner des modèles traditionnels de régimes de retraite à prestations déterminées offerts par un employeur unique. Les régimes de retraite à prestations déterminées demeurent néanmoins les plus importants en Ontario, autant quant au nombre de participants qu'à la valeur des actifs.

Cela s'explique principalement par les grands régimes parrainés par le secteur public et les régimes de retraite interentreprises. En Ontario, une grande partie de la population active ne participe pas à des régimes à prestations déterminées, mais à des régimes à cotisations déterminées. Le secteur des régimes de retraite pèse lourd, avec 688 milliards de dollars d'actifs dans 7 075 régimes réglementés et plus de 4,2 millions de participants.

Sociétés coopératives

Les sociétés coopératives sont des entreprises constituées en personne morale en vertu de la LSC, dont la propriété et le contrôle appartiennent aux membres. Il en existe environ 1 800 en Ontario. Le rôle de l'ARSF dans le secteur des sociétés coopératives est d'exercer les pouvoirs et les fonctions qui lui sont conférés par la *Loi sur les sociétés coopératives* en examinant les prospectus préparés par les sociétés coopératives lorsqu'elles obtiennent des fonds d'investisseurs.

Caisses populaires²

Les caisses populaires sont des institutions de dépôt coopératives qui appartiennent à leurs membres, lesquels sont également leurs clients. Le secteur des caisses populaires de l'Ontario compte près de 1,8 million de membres, plus de 7 400 employés et des actifs dépassant les 75 milliards de dollars. Les caisses populaires sont de tailles diverses, avec des actifs totaux allant de 8 à 22 milliards de dollars. Rôle de l'ARSF dans ce secteur :

- constituer les caisses populaires en personne morale et examiner les documents afférents;
- examiner et approuver les transactions proposées qui concernent les caisses populaires, telles que des fusions et l'acquisition ou la vente d'éléments d'actif importants;
- surveiller l'activité prudentielle des caisses populaires pour s'assurer qu'elles respectent les exigences relatives à la solvabilité énoncées dans la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*;
- réglementer les pratiques des caisses populaires (p. ex., s'assurer qu'elles respectent les principes de saines pratiques commerciales et financières, qu'elles traitent les membres de façon équitable et qu'elles gèrent les plaintes comme il convient).

² Aux fins du présent document, l'emploi de « caisse populaire » renvoie à la fois aux credit unions et aux caisses populaires.

Planificateurs et conseillers financiers

Dans le budget de l'Ontario 2019, le gouvernement a présenté un projet de loi limitant l'utilisation des titres de « planificateur financier » et de « conseiller financier » aux personnes ayant obtenu une accréditation d'un organisme approuvé par l'ARSF.

Il n'existe actuellement en Ontario aucune réglementation sur l'emploi des titres de PF/CF. Ce vide réglementaire expose les investisseurs au risque de recevoir des services de conseil financier et de planification financière de la part de personnes non qualifiées. En outre, le manque d'uniformité dans les titres est source de confusion pour le consommateur et l'absence de normes minimales présente un risque.

La LPTPF a été adoptée en mai 2019, mais n'est pas encore entrée en vigueur. L'ARSF collabore avec le ministère des Finances (MFO) afin de concevoir un cadre de protection des titres pour les personnes qui souhaiteraient utiliser les titres de « planificateur financier » et de « conseiller financier » en Ontario.

Ce cadre viserait essentiellement à protéger les consommateurs de services financiers en instaurant des normes minimales pour l'utilisation des titres, sans imposer de fardeau réglementaire inutile aux utilisateurs de ces titres. Dans une volonté d'efficacité et d'efficacité réglementaires, l'ARSF propose de tirer parti des organismes d'octroi de permis et de titres professionnels qui existent déjà sur le marché.

L'ARSF établira des normes minimales concernant les qualifications et les critères que les entités doivent respecter pour se faire approuver comme organisme d'accréditation et pouvoir offrir des titres de

PF/CF. Ces normes prévoient des exigences en matière d'éducation, la surveillance des utilisateurs des titres de PF/CF et des processus efficaces de conformité et d'application de la loi. L'ARSF entend ainsi compléter les régimes et cadres réglementaires qui exercent déjà une surveillance des activités de base des utilisateurs des titres de PF/CF.

Énoncé des priorités

L'ARSF continue de viser l'efficacité et l'efficacités de la réglementation (notamment la réduction du fardeau) en instaurant des priorités sectorielles et intersectorielles. Les priorités proposées auront une incidence positive, améliorant :

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

La vue d'ensemble et la description de chaque priorité contiennent le plan de mise en œuvre requis. Ces priorités nécessitent de mettre en place des approches, des procédures ou des initiatives nouvelles ou transformatrices, ne faisant pas partie des anciennes procédures normales d'exploitation. Une fois intégrées aux pratiques opérationnelles courantes, elles ne seront plus considérées comme une priorité, puisqu'elles feront partie du fonctionnement de l'Autorité.

Priorités intersectorielles			
Efficience ³ et efficacité de la réglementation			
1. Protéger l'intérêt public	2. Favoriser l'innovation	3. Moderniser les systèmes et les processus	4. Effectuer la transition vers une réglementation fondée sur des principes
Priorités à impact élevé ciblées propres à chaque secteur			
5. Assurance IARD/automobile	6. Caisses populaires		7. Assurance vie et assurance santé
<p>5.1 Habilitier et protéger les consommateurs d'assurance IARD</p> <p>5.2 Appuyer les priorités du gouvernement et évaluer les tendances dans le système d'assurance automobile</p> <p>5.3 Mettre en œuvre une stratégie de données et d'analytique en matière d'assurance automobile</p>	<p>6.1 Soutenir la modernisation du cadre 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 axé sur le risque</p>		<p>7.1 Établir une méthode de surveillance des pratiques du marché pour protéger les consommateurs</p>
8. Courtage hypothécaire	9. Régimes de retraite		10. Planificateurs et conseillers financiers

³ L'efficacité de la réglementation concerne notamment l'engagement permanent pris par l'ARSF de réduire le fardeau dans les secteurs réglementés. L'ARSF détaille ses activités visant spécifiquement la réduction du fardeau dans son plan d'activités annuel.

<p>8.1 Mettre en œuvre les recommandations découlant de l'examen de la LMCHPHAH, dans les limites de la compétence de l'ARSF</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'efficacité et l'efficacé</p>	<p>10.1 Mettre en œuvre le cadre de protection des titres pour les PF/CF</p>
---	--	---

Efficiences et efficacité de la réglementation

1. Protéger l'intérêt public

Les secteurs des services financiers continuent de vivre d'importants changements, ce qui renforce la nécessité pour les organismes de réglementation de protéger l'intérêt public. La protection des consommateurs favorise la confiance du public et la confiance à l'égard de marchés de services financiers qui fonctionnent bien. Elle favorise également la stabilité financière, la croissance, l'efficacité et l'innovation.

Pour assurer le déploiement d'efforts efficaces et proportionnés de protection des consommateurs de produits financiers, il est important que toutes les parties intéressées, y compris les consommateurs, participent au processus d'établissement des politiques.

En janvier 2020, l'ARSF a mis sur pied le Comité consultatif des consommateurs. Ce comité complète le Bureau de la protection des consommateurs créé antérieurement, qui vise à garantir que les points de vue des consommateurs sont compris et pris en compte par l'ARSF.

L'ARSF a également convoqué un nouveau groupe de référence des résidents sur l'assurance automobile. Ce groupe a formulé des recommandations à l'ARSF sur la réglementation de l'assurance automobile en Ontario. De plus, le Bureau de la protection des consommateurs de l'ARSF a terminé ses travaux préliminaires sur la cartographie de la segmentation des consommateurs. Le but : avoir une meilleure compréhension de base des principaux segments de consommateurs et discerner les vulnérabilités possibles des consommateurs dans les secteurs réglementés.

Le Bureau de la protection des consommateurs a également aidé l'ARSF à réunir de nouvelles données grâce à des recherches menées sur les perspectives des consommateurs, ainsi que sur les attentes et la compréhension des professionnels de l'assurance automobile et des conseillers financiers.

En tant qu'organisme de réglementation orienté vers le consommateur, l'ARSF continuera d'utiliser les perspectives des consommateurs et de consulter des intervenants pour renforcer davantage ses approches réglementaires.

Des mécanismes de plainte efficaces constituent un élément important dans un régime de réglementation rigoureux. L'ARSF cherche des moyens d'améliorer la manière dont les plaintes sont gérées dans les secteurs réglementés. Le Groupe de travail du G20 et de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) sur la protection des consommateurs de produits et services financiers est chargé d'appuyer la mise en œuvre de principes de haut niveau pour la protection du consommateur financier. Ce groupe souligne l'importance de mettre à la disposition des consommateurs des mécanismes de plainte à la fois accessibles, abordables, indépendants, équitables, responsables, opportuns et efficaces.

De plus, la divulgation de renseignements aux consommateurs contribuerait non seulement à les protéger de manière plus efficace, mais également à renforcer la transparence et la confiance. Dans la mesure du possible, des études devraient être menées afin de déterminer et d'améliorer l'efficacité des divulgations de renseignements aux consommateurs.

En complément des efforts de réglementation, l'ARSF, l'industrie et d'autres intervenants encourageront l'éducation et la sensibilisation des consommateurs. Les consommateurs devraient pouvoir trouver facilement des renseignements clairs, par de multiples canaux, sur leur protection, leurs droits et leurs responsabilités.

Le nouveau Bureau de la protection des consommateurs aidera également l'ARSF à obtenir les services de l'International Financial Consumer Protection Organisation (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 un cadre de traitement des plaintes et un plan de mise en œuvre pour les secteurs réglementés.
- Élaborer une stratégie concernant les divulgations de renseignements aux consommateurs et faire l'essai des améliorations à apporter à ces divulgations.
- 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 sur les questions liées à 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 responsabilités des consommateurs, notamment les mécanismes de plainte appropriés.
- Un plus grand nombre de consommateurs 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 à la fois équitable, rapide et efficace, 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 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 au service de l'intérêt public. Son objectif est de favoriser l'atteinte de meilleurs résultats pour les secteurs et les consommateurs.

Le Bureau de l'innovation se donnera également comme mission de donner la priorité au consommateur. Il veillera à ce que l'ARSF continue de s'acquitter de son mandat de protéger l'intérêt public et de préserver la confiance du public dans les services financiers non fondés sur des valeurs mobilières et les régimes de retraite en Ontario.

À compter de l'exercice 2020-2021, le Bureau de l'innovation prend l'engagement suivant :

- 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 perspectives obtenues pour favoriser des pratiques de réglementation avant-gardistes;
- établir une présence active auprès des intervenants et favoriser la clarté d'une réglementation 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.
- Renforcer 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 et d'apprentissage (EEA) pour la modernisation et l'innovation des services financiers, en particulier un EEA pilote sur l'assurance automobile suite à l'octroi des pouvoirs d'exemption, et élaborer toute une gamme d'outils visant à faciliter le fonctionnement de ces environnements dans les secteurs prioritaires.

Résultats

- Atténuation des frictions, réduction de l'incertitude et diminution des barrières réglementaires pour l'innovation progressive et les nouveaux acteurs.
- Lancement accéléré de modèles d'affaires, de technologies, de produits et d'avantages nouveaux pour les consommateurs.
- Plus grande expertise technologique et compréhension des consommateurs et des tendances sociales; de nouveaux modèles pour pouvoir 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 et les autres intervenants.

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 bureautique. Elle a aussi considérablement amélioré ses outils en ligne et les fonctionnalités de son site Web. Parmi les efforts pour simplifier les activités et les rendre plus efficaces, citons 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 considérablement amélioré 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 permettent pas 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

ainsi que leurs processus connexes, en élaborant et en suivant une feuille de route de transformation pluriannuelle.

Cette feuille de route intègre les priorités commerciales propres au secteur et les exigences technologiques des entreprises. Elle crée également 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 :

- un processus simplifié et optimisé de collecte de données et de dépôt;
- une amélioration des niveaux de service;
- une meilleure capacité de l'ARSF à réagir rapidement à l'évolution des besoins en matière de réglementation.

L'ARSF est résolue à impliquer les secteurs dans cette démarche de modernisation, par la communication, la consultation et 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 une plateforme technologique permettant de simplifier et de numériser entièrement les activités, notamment grâce à une vue à 360 degrés des entités réglementées (solution de gestion des relations client), à un système de gestion de cas, à un système de gestion du contenu d'entreprise et à des outils d'analyse de données avec des portails client améliorés et une plus grande transparence pour le consommateur (p. ex., un registre public des PF/CF).

- Mettre en œuvre l'échange d'information avancé en ligne et des outils de traitement des transactions sur les portails des secteurs.
- 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.
- Améliorer les infrastructures et établir de nouvelles interfaces de données (nouvelles sources de données et échanges de données améliorés) pour appuyer ce qui suit : la priorité 5.3 relative aux assurances IARD (auto), la priorité 6.1 relative aux caisses populaires, la priorité 7.1 relative aux assurances vie et santé, la priorité 8.1 relative au courtage d'hypothèques, la priorité 9.1 relative au secteur des régimes de retraite et la priorité 10.1 relative aux PF/CF. Mettre en œuvre des systèmes avancés d'analyse et de production de rapports pour favoriser une prise de décision plus efficace dans tous les secteurs.

Résultats

- Surveillance réglementaire améliorée grâce à un meilleur accès aux données et aux outils d'analyse, tous secteurs confondus.
- Relations améliorées avec les intervenants grâce à de meilleures capacités de gestion des relations et de cas, ainsi que de meilleures capacités de suivi et de traitement opérationnel (c.-à-d., 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.
- Accélération des processus de délivrance de permis, de dépôt et d'enregistrement.

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

L'ARSF poursuit sa transition vers une approche fondée sur des principes et axée sur les résultats. Cette transition appuie ses efforts visant à faciliter l'innovation et à moderniser les processus et systèmes.

En général, une réglementation fondée sur des principes consiste à informer les organismes de réglementation des objectifs et des résultats à atteindre à l'aide d'un ensemble de grands principes généraux plutôt qu'à l'aide d'un ensemble de règles prescriptives. La réglementation fondée sur des principes s'est avérée plus efficace que la réglementation prescriptive dans les secteurs complexes qui comptent des participants ou des modèles d'affaires très variés. Les principes permettent de prendre des mesures réglementaires proportionnelles et adaptées à la situation, et de faire évoluer la réglementation au même rythme qu'un marché réglementé ou une entité réglementée. La réglementation fondée sur des principes exige que l'organisme de réglementation évalue les risques et corrige les imperfections du marché. Elle concorde avec la réglementation axée sur le risque qui fait porter les mesures réglementaires sur les questions importantes et consacre les ressources aux risques importants.

Pour être efficace, cette transition exige des capacités accrues, tant au sein de l'organisme de réglementation qu'au sein des entités réglementées. L'ARSF a élaboré un nouveau cadre de lignes directrices et continue d'acquérir l'expertise nécessaire pour juger si les principes, tels qu'appliqués, donneront les résultats souhaités.

L'ARSF reconnaît que les entités réglementées ont besoin de fonctionner différemment. Par exemple, les administrateurs et les dirigeants doivent intégrer les principes et mettre en place la gouvernance, les contrôles, les politiques, la surveillance et les processus nécessaires pour appuyer/superviser l'application. L'ARSF a déjà mis en place de nouveaux processus afin d'ouvrir le dialogue avec les secteurs réglementés et obtenir leurs commentaires sur l'Autorité, les principes des secteurs et les résultats voulus. Il est essentiel de comprendre leur point de vue sur les approches de l'ARSF pour mener à bien la réglementation fondée sur des principes.

Principaux résultats attendus

- Mettre à jour les processus de supervision et de réglementation externes en élaborant et en publiant des lignes directrices sur une approche fondée sur des principes, et en fournissant ensuite des lignes directrices en matière d'interprétation, d'information et de décision également fondées sur des principes.
- 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.
- Faire participer chaque secteur à la mise en œuvre d'une approche de réglementation fondée sur des principes dans des lignes directrices élaborées qui appuient les priorités clés suivantes :
 - Assurances IARD – Habilitier et protéger les consommateurs dans ce secteur.
 - Caisses populaires – Mettre à jour les approches de supervision et d'évaluation des risques, les pratiques de saine gestion et les règles relatives à la liquidité et au capital.
 - Assurance vie et santé – Établir 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.
- PF/CF – Mettre en œuvre le cadre de protection des titres.
- Élaborer le déploiement d'une réglementation fondée sur des principes pour s'assurer de la compréhension de l'approche et clarifier les exemples des résultats attendus en la matière dans chaque secteur.

Résultats

- Intégration d'une approche fondée sur des principes et axée sur la collaboration au sein des secteurs réglementés. Cela nécessitera moins de ressources de surveillance prescriptive (pour les entités et l'organisme de réglementation), tout en produisant de meilleurs résultats pour les consommateurs.
- Compréhension à l'interne et à l'externe de la réglementation fondée sur des principes et des comportements favorables.

5. Assurance IARD et automobile

5.1 Habilitier et protéger les consommateurs d'assurance IARD

L'ARSF a pour vision de promouvoir la sécurité financière, l'équité et le choix dans le secteur des services financiers non fondés sur les valeurs mobilières, y compris en matière d'assurance IARD. L'ARSF poursuivra le travail effectué au sujet de sa priorité principale d'une réglementation efficace en prenant des mesures pour habilitier et protéger les consommateurs, notamment les réclamants, en mettant l'accent sur la réglementation des tarifs d'assurance automobile. 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. Pour cela, il faut notamment s'appuyer sur la réussite de la ligne directrice portant sur le processus normalisé relatif au dépôt de demandes. Il faut aussi accélérer les délais d'approbation des formulaires non standard et réformer la réglementation sur les tarifs à la lumière des commentaires du 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, en utilisant mieux les taux de référence et en créant des outils supplémentaires pour repérer les tarifs qui ne sont pas raisonnables.
- Établir des attentes pour responsabiliser davantage les assureurs à l'égard de la conformité en matière de tarification et de souscription.
- Mieux sensibiliser les consommateurs, en renforçant la transparence, la qualité et l'intelligibilité de la communication de l'ARSF et du 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*; obtenir l'approbation du ministre pour que la règle proposée puisse entrer en vigueur; et mettre en œuvre un régime de supervision connexe.
- Renforcer la surveillance des pratiques du marché en améliorant la coordination avec le conseil des Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario, les analyses de données et les examens des assureurs,

en mettant l'accent sur le traitement équitable des consommateurs. Notamment, assurer la surveillance des activités qui constituent 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 examiner les normes de conduite existantes.

- Veiller à l'application cohérente des lignes directrices sur le traitement équitable des consommateurs au Canada, en consultation avec les intervenants et les organismes de réglementation.

Résultats

- Efficacité améliorée du cadre de réglementation des tarifs de l'Ontario.
- Meilleure transparence, communication et sensibilisation du public concernant l'assurance IARD et les tarifs d'assurance automobile, en particulier.
- Plus grande efficacité de la réglementation et renversement des obstacles 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 Appuyer les priorités du gouvernement et évaluer les tendances dans le système d'assurance automobile

L'ARSF appuie les priorités du gouvernement dans le secteur de l'assurance automobile en prévenant la fraude et l'abus, en améliorant l'efficacité

de la réglementation, en facilitant les communications électroniques, en renversant les barrières à l'innovation et en améliorant le choix des consommateurs, entres autres.

Tout en appuyant ces priorités, l'ARSF continuera d'évaluer les tendances dans le système de l'assurance automobile et de recommander des mesures pour protéger l'intérêt public et améliorer l'efficacité de la réglementation.

Principaux résultats attendus

- Mettre en œuvre les changements appropriés, du ressort de l'ARSF, pour appuyer les priorités du gouvernement.
- Établir et mettre en œuvre une stratégie en matière de fraude et d'abus, notamment la supervision des fournisseurs de services de santé, afin de réduire les coûts, de renforcer la protection des consommateurs, d'accroître l'efficacité de la réglementation et de réduire le fardeau.
- Créer et mettre en œuvre un EEA pilote pour la modernisation de l'assurance automobile à la suite des pouvoirs d'exemption accordés par le gouvernement.

Résultats

- Une approche fondée sur des principes qui appuient les priorités du gouvernement en matière d'assurance automobile, dans les limites des compétences de l'ARSF.
- L'obtention de résultats pour les consommateurs.
- Une meilleure prévention de la fraude et de l'abus.
- Une plus grande efficacité et efficience de la réglementation, notamment concernant la surveillance, les formulaires et les processus.

5.3 Mettre en œuvre une stratégie de données et d'analytique en matière d'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. La quantité de données générées par le secteur de l'assurance et recueillies par l'Autorité ne cesse de s'accroître et d'évoluer. Il est essentiel d'exploiter ces données pour appuyer la transformation de la réglementation sur les tarifs et la souscription, ainsi que la réforme de l'assurance automobile.

L'ARSF poursuivra l'élaboration et la mise en œuvre de sa stratégie de données et d'analyse concernant l'assurance automobile. La priorité est de développer les infrastructures de données et les capacités d'analyse de l'ARSF pour mieux réglementer le secteur de l'assurance automobile en Ontario.

Principaux résultats attendus

- Élaborer un plan de mise en œuvre détaillé concernant la stratégie de collecte de données sur l'assurance automobile de l'ARSF auprès des sources externes prioritaires.
- Utiliser les données collectées pour surveiller la santé du marché de l'assurance automobile, comprendre les besoins des consommateurs et faciliter l'élaboration d'une stratégie en matière de fraude et d'abus pour l'ARSF (à l'appui des priorités 5.1 et 5.2).
- Consulter le secteur sur les nouvelles exigences relatives aux données et aux déclarations qui s'appliquent aux assureurs; et créer des outils d'analyse et de surveillance. Le but : garantir la conformité des assureurs en matière de souscription et de tarification; évaluer les répercussions sur les consommateurs et l'équité du

modèle; et repérer les tarifs injustes ou non raisonnables (à l'appui de la priorité 5.1).

Résultats

- Une plus grande capacité à accéder aux données, à les échanger et à les traiter rapidement en tirant parti de la technologie. Une meilleure efficacité de la surveillance et un meilleur appui aux réformes et à la lutte contre la fraude dans le secteur de l'assurance automobile.
- Un soutien analytique amélioré pour l'approche de surveillance relative à la conformité en matière de souscription et de tarification.

6. Caisses populaires

6.1 Soutenir la modernisation du cadre des caisses populaires

Au cours de l'exercice 2020-2021, l'ARSF a tenu une série de réunions avec des représentants du secteur des caisses populaires. Les parties ont collaboré 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 efficace.

L'ARSF a entamé la mise en œuvre de ce plan de travail, promouvant la modernisation du cadre qui régit les caisses populaires. À l'avenir, l'ARSF continuera de suivre ce plan et d'établir de nouvelles règles pour appuyer la nouvelle législation sur les caisses populaires qui a été récemment promulguée par le gouvernement dans le budget de l'Ontario 2020.

Principaux résultats attendus

- Soutenir le MFO dans l'établissement de règlements découlant de la nouvelle législation sur les caisses populaires.
- Préparer et publier, après consultation, des lignes directrices hautement prioritaires et les règles fondées sur des principes énoncés dans le plan de travail de l'ARSF, dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés par la loi. Notamment les règles visant à :
 - soutenir le nouveau cadre législatif proposé 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 n° 5 de la SOAD;
 - donner des conseils sur la gouvernance des données et la gestion des risques liés à la technologie de l'information, en se fixant comme échéance l'exercice 2022-2023.

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 caisses populaires.
- Ce cadre favorisera également la confiance des membres, grâce à des caisses populaires plus solides, mieux gérées et plus résilientes. Il en ressortira une réglementation plus transparente, plus efficace et plus efficace.

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

Une solide gouvernance du FRAD est essentielle pour promouvoir la sécurité et la stabilité du système des caisses populaires en Ontario, ainsi que favoriser la confiance des consommateurs à son égard.

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 instaurer de meilleurs outils de liquidité structurels et processus d'établissement de rapports.

À l'avenir, l'ARSF travaillera avec le secteur des caisses populaires en vue de peaufiner l'évaluation du FRAD et s'assurer que celui-ci peut respecter les obligations potentielles en matière d'assurance-dépôts.

Principaux résultats attendus

- Mobiliser le secteur des caisses populaires afin d'établir les besoins de données sur les risques associés au cadre du FRAD et faire avancer le travail visant à l'améliorer.
- Achever un cadre, après consultation, 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 travailler avec les principaux partenaires pour régler les problèmes de liquidité structurels et sectoriels, et s'assurer que les caisses populaires en Ontario ont accès à des liquidités d'urgence suffisantes.

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 axé 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. Au cours de l'exercice 2020-2021, l'ARSF a défini des principes et travaillé à la conception d'un cadre intégré de surveillance axé sur le risque.

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 permettront à l'ARSF de réagir de manière proactive et efficace aux changements apportés au système des caisses populaires de l'Ontario. Elles favoriseront également la stabilité du secteur et la résilience des institutions grâce à un processus de résolution solide et à des normes de planification du rétablissement pour les caisses populaires.

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 caisses populaires. Il explique pourquoi et comment s'exécute le travail de supervision. L'axe principal du travail de supervision de l'ARSF consiste à déterminer l'incidence d'événements actuels et potentiels, survenant dans l'environnement interne comme externe, sur le profil de risque de chaque caisse populaire.

Principaux résultats attendus

- Préparer la version préliminaire des documents relatifs au cadre et mener une consultation auprès des intervenants sur la ligne directrice en matière d'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.
- Achever et mettre en œuvre la nouvelle approche de surveillance des pratiques du marché pour les caisses populaires.
- Collaborer avec les caisses populaires afin de mettre en œuvre les lignes directrices sur la planification du rétablissement élaborées au cours de l'exercice 2020-2021 (p. ex., l'élaboration de plans de rétablissement, au besoin).
- Collaborer avec le MFO et le secteur des caisses populaires pour élaborer et documenter l'approche de l'ARSF en matière de résolution.

Résultats

- Un cadre de surveillance fondé sur des principes, axé sur le risque et orienté vers les résultats pour les caisses populaires de l'Ontario, qui favorise de manière efficiente et efficace la résilience institutionnelle et la stabilité du secteur.

7. Assurance vie et assurance santé

7.1 Établir 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 à l'égard du secteur des assurances vie et santé.

Dans ce secteur, les assureurs sous-traitent de plus en plus une variété de fonctions dans un réseau de distribution qui comprend des intermédiaires tels que des

agents généraux de gestion (AGG). Une grande partie des ventes d'assurance vie et d'assurance santé 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 est en train d'évaluer les canaux de distribution qui font appel aux AGG. L'ARSF pourra ainsi mieux comprendre le processus de vente et la façon dont les assureurs, les agents et les AGG interagissent avec le public.

L'ARSF a mis sur pied un comité consultatif technique composé de représentants de l'industrie pour appuyer ce travail. Elle a également réalisé une étude des données tirées des « Formulaires pour la déclaration des irrégularités des agents vie ». Ces formulaires lui sont soumis par les assureurs qui souhaitent signaler des inconduites présumées ou le manque d'aptitude de certains agents d'assurance vie. Les conclusions de cette étude contribueront aux principaux résultats attendus.

Ces dernières années, un certain nombre d'initiatives ont amélioré et renforcé les normes réglementaires relatives à la distribution des produits d'investissement, en particulier concernant le niveau de renseignements divulgués aux consommateurs. L'ARSF examine actuellement la distribution des fonds distincts afin de déterminer dans quelle mesure il serait nécessaire d'apporter des améliorations semblables dans ce domaine.

Principaux résultats attendus

- Soutenir les principes de traitement équitable des clients en dirigeant l'instauration d'un code de conduite sectoriel harmonisé des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) pour les intermédiaires, dont la mise en œuvre est prévue en 2022.
- Soutenir les principes de traitement équitable des clients en menant des consultations sur la création d'un cadre réglementaire et d'une approche de surveillance visant les

canaux de distribution (p. ex., les AGG).

- Accorder la priorité à la constitution d'une nouvelle équipe entièrement dédiée à l'évaluation de la conduite des agents et à la création d'un cadre de supervision. Ce faisant, l'ARSF tiendra compte des solutions proposées par l'industrie pour améliorer la surveillance des conseillers. Mettre en œuvre le cadre de surveillance de la conduite des agents.
- Examiner la distribution et l'administration des fonds distincts en Ontario, notamment 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

- Un code de conduite sectoriel harmonisé des OCRA pour les intermédiaires.
- L'industrie comprend bien les attentes de l'ARSF concernant la relation entre l'assureur vie et santé et l'AGG, ce qui permet de mieux protéger l'intérêt du public.
- L'ARSF recueille des informations supplémentaires sur la conduite des agents d'assurance vie dans le cadre de la création du plan et de l'équipe de surveillance

pour mieux comprendre les approches pouvant assurer une meilleure protection des consommateurs.

- L'industrie comprend bien les attentes de l'ARSF concernant l'importance d'informer le consommateur sur le coût total de ses fonds distincts pour l'aider à prendre des décisions éclairées.

8. Courtage hypothécaire

8.1 Mettre en œuvre les recommandations découlant de l'examen de la LMCHPHAH, dans les limites de la compétence de l'ARSF

L'ARSF travaillera avec le MFO sur la mise en œuvre des recommandations découlant du [rapport de l'examen quinquennal de la LMCHPHAH](#) dans les limites de la compétence de l'ARSF. 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

- L'ARSF appuiera le gouvernement dans la mise en œuvre des recommandations qui relèvent de son ressort et de sa compétence, notamment :
 - la réduction du fardeau administratif pour les opérations hypothécaires commerciales entre des entités averties;

- Réduire le fardeau réglementaire en établissant de nouvelles catégories de permis.
- Rehausser et rationaliser les normes en matière de formation et professionnelles pour les agents et les courtiers.
- Mettre en œuvre l'inscription pour certains prêteurs privés.

Résultats

- un soutien continu aux priorités et à l'orientation de la politique du gouvernement, mettant l'accent sur la réduction du fardeau;
- la protection des consommateurs sera renforcée tandis que le fardeau sera réduit pour le secteur du courtage hypothécaire.

9. 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, tout en favorisant le dynamisme et la souplesse du secteur des régimes de retraite en Ontario. Elle entend pour cela accroître l'efficacité et l'efficacité de la réglementation, réduire les coûts et faciliter l'évolution et l'innovation dans le secteur (p. ex., concernant les transactions, les transferts et la consolidation des régimes).

L'ARSF travaillera en collaboration avec le secteur concernant les stratégies de communication et de mobilisation visant les participants aux régimes de retraite. Le but est d'améliorer les résultats à la retraite, d'appuyer les objets législatifs de l'ARSF, de promouvoir une bonne administration

des régimes de retraite et de protéger les prestations de retraite et les droits des participants aux régimes. Tout cela s'appuiera sur :

- des initiatives visant à intéresser les participants à leur régime de retraite;
- un travail sur la supervision des régimes de retraite à cotisations déterminées (la priorité 9.3);
- un travail sur l'examen ciblé des régimes de retraite interentreprises (RRI) à prestations déterminées (la priorité 9.2);
- les études menées par le Bureau de la protection des consommateurs et le Bureau de l'innovation de l'ARSF.

Principaux résultats attendus

- Engager les consultations avec un comité consultatif technique spécial chargé de déterminer comment favoriser le dynamisme du pilier des régimes de retraite d'employeur en Ontario. L'ARSF examinera les barrières qui, dans la réglementation, pourraient entraver la bonne administration des régimes de retraite.
- Vers la fin de l'exercice 2021-2022, l'ARSF échangera avec le secteur des régimes de retraite par l'entremise d'un autre comité consultatif technique spécial afin d'établir un leadership éclairé sur les stratégies de communication et de mobilisation visant les participants. Cet échange avec le secteur s'appuiera sur les études et les pratiques existantes et s'achèvera au cours de l'exercice 2022-23.

Résultats

- Une administration des régimes de retraite qui soit facilitante pour les employeurs; qui soit rentable; qui puisse tirer parti de pratiques innovantes; et qui veille à bien informer les participants aux régimes en Ontario de leurs prestations de retraite et de la manière dont ces prestations sont protégées.

- Par le biais du comité consultatif technique spécial, l'ARSF s'assurera que les participants comprennent leurs droits à pension grâce à un langage simple. Elle cherchera également à simplifier le cadre législatif et réglementaire actuel en vertu des pouvoirs réglementaires qui lui sont conférés.

9.2 Élaborer le cadre de surveillance prudentielle et tenir des consultations

L'ARSF améliorera sa surveillance des questions prudentielles en matière de régimes de retraite pour garantir une évaluation appropriée des risques et cibler la supervision. Elle continuera d'échanger avec le secteur par l'entremise de ses comités consultatifs techniques permanents existants et de son Comité consultatif des retraités.

Principaux résultats attendus

- Continuer d'exercer une approche de surveillance à l'égard des RREU à prestations déterminées qui sont sous la surveillance active de l'ARSF. L'ARSF dispose d'un certain nombre de méthodes et d'outils prédictifs et préventifs de supervision permettant d'obtenir de meilleurs résultats pour les bénéficiaires des régimes de retraite en cas d'inquiétude quant à la sécurité des prestations promises.
- Continuer de viser la stabilité et la viabilité financière à long terme du FGPR. Dans ce but, l'ARSF ajoutera la modélisation stochastique (à base de probabilités) à sa modélisation stochastique et enrichira les compétences au sein de son équipe d'analyse des risques.
- Poursuivre le travail en collaboration avec les régimes de retraite d'envergure du secteur public pour :

- encadrer et renforcer la supervision exercée par l'ARSF à l'égard des risques de placement;
 - comprendre les risques de gouvernance et les risques systématiques des plus grands régimes de retraite de l'Ontario quant aux actifs et aux participants aux régimes;
 - faire l'essai des mesures du risque de liquidité pour l'ensemble des régimes de retraite d'envergure du secteur public.
- Les discussions porteront également sur les meilleures pratiques recommandées pour établir et surveiller les risques de placement, notamment la communication appropriée sur l'effet de levier et les actifs immobilisés.
 - Créer un cadre de gouvernance du risque de levier en présidant le comité sur l'effet de levier de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR).
 - Appliquer les leçons apprises et communiquer au MFO les résultats d'un examen ciblé des RRI à prestations déterminées.
 - 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).
 - Continuer de soutenir le MFO en mettant en place un cadre pour les régimes à prestation cible. Afin d'appuyer le cadre législatif, l'ARSF élaborera une approche appropriée de supervision fondée sur des principes et orientée vers les résultats pour les RRI à prestations déterminées.

Résultats

- L'ARSF continuera de faire évoluer ses capacités d'analyse prédictive relativement aux régimes de retraite admissibles au FGPR qui sont enregistrés en Ontario et d'échanger avec les RREU à prestations déterminées qui sont sous sa surveillance active. Ces outils et ces méthodes de supervision améliorent les résultats pour les participants aux 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 de la liquidité renforcera la compréhension et la supervision des risques de liquidité, des risques de gouvernance et des risques systématiques pour les plus grands régimes de retraite de l'Ontario.
- L'utilisation de fiches de pointage et d'indices de référence pour les RRI à prestations déterminées 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 améliorés et une importance accrue accordée à l'efficacité et à l'efficacité de la réglementation.

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

- 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'efficacité de la réglementation. Une étape majeure à cette fin consiste à mettre à jour son cadre de lignes directrices, à décrire ses approches,

à améliorer les processus et à moderniser la gestion de l'information et des technologies de l'information.

- Ce faisant, l'ARSF continuera d'évaluer l'efficacité et l'efficience de son cadre réglementaire et de ses autres pratiques pour tous les types de régimes. Le but est de s'assurer que les pratiques de l'ARSF sont fondées sur des principes, axées sur les risques, orientées vers les résultats et proportionnelles aux objectifs réglementaires. 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 MFO que par l'Autorité.
- 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 régimes de retraite (p. ex., les liquidations de régimes à cotisations déterminées, les mises à jour du formulaire 7).

Principaux résultats attendus

- Poursuivre le travail du comité consultatif technique spécial sur les régimes de retraite à cotisations déterminées, en collaboration avec le BSFI. Ce travail vise à créer des approches de surveillance fondées sur des principes et orientées vers les résultats pour les régimes de retraite à cotisations déterminées (p. ex., comportement et participation des membres, placements, frais, gouvernance, etc.). Lorsque le comité aura terminé son travail, l'ARSF lancera une consultation publique sur les nouvelles lignes directrices puis mettra en œuvre ces lignes directrices, les approches et autres changements clés.
- Achever le travail mené par le comité consultatif technique spécial sur le partage des avoirs de retraite

en cas de rupture de mariage, et publier la version définitive des lignes directrices après la consultation publique. Avec le comité, l'ARSF explorera 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 de 1990 sur les régimes de retraite*. Si une nouvelle règle est proposée, l'ARSF mènera des consultations au cours de l'exercice 2021-2022.

Résultats

- Le travail du comité consultatif technique sur les régimes de retraite à cotisations déterminées entraînera :
 - une meilleure compréhension des enjeux et des risques pour les administrateurs et les participants des régimes à cotisations déterminées;
 - une approche de surveillance appropriée pour les régimes de retraite à cotisations déterminées;
 - un renforcement 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 de rupture de mariage par un document exhaustif fondé sur des principes. Elle produira également un guide rédigé en termes simples à l'intention des participants aux régimes. Il en ressortira un mécanisme de partage des avoirs de retraite en cas de rupture de mariage à la fois plus simple, plus transparent et plus équitable. Cela permettra aux consommateurs de prendre des décisions éclairées, tout en favorisant de bonnes pratiques d'administration des régimes.

10. Planificateurs et conseillers financiers

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

Les personnes qui utilisent les titres de « planificateur financier » et de « conseiller financier » devraient être dûment qualifiées en satisfaisant à des normes minimales. Le but est que les consommateurs puissent faire appel en toute confiance à ces professionnels des finances. Tel est l'objectif du cadre de protection des titres de planificateur financier/conseiller financier (PF/CF). Ce cadre favorisera la confiance et le professionnalisme dans l'ensemble du secteur et évitera toute confusion chez les investisseurs et les consommateurs qui font actuellement appel à des personnes portant ces titres sans toutefois avoir les qualifications requises.

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

- des normes minimales concernant l'utilisation des titres de PF/CF (c.-à-d., des titres de compétence approuvés);
- des critères d'approbation que les entités devront respecter pour se faire accréditer en vertu de la LPTPF.

Les organisations qui souhaitent devenir un organisme d'accréditation devront respecter certaines normes, notamment des exigences en matière d'éducation, la surveillance de la conduite des personnes qui utilisent les titres de PF/CF, et des processus efficaces de conformité et d'application de la loi.

Tirant parti des organismes existants d'octroi de permis et de titres professionnels, l'ARSF mettra en place des processus et des procédures efficaces pour approuver les organismes d'accréditation et les titres de PF/CF. Elle élaborera également 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 à l'encontre des organismes d'accréditation qui enfreignent la LPTPF. Elle pourra également prendre des mesures contre les personnes qui utilisent les titres de PF/CF sans accréditation.

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.
- Compléter les procédures et les processus opérationnels servant à approuver les organismes d'accréditation et les titres de PF/CF.
- Élaborer et mettre en place une approche de surveillance du cadre de protection des titres pour les organismes d'accréditation et les mesures à prendre contre les utilisateurs des titres de PF/CF qui ne possèdent pas d'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, une fois la LPTPF promulguée et la règle de PTFP approuvée.
- Rendre opérationnel et appliquer pleinement le cadre de protection des titres, notamment en menant une campagne d'information publique.
- Collaborer avec le MFO et les autres intervenants pour repérer et apporter les modifications nécessaires à la législation ou à la réglementation afin d'appuyer la mise en œuvre du cadre lié aux titres de PF/CF.

Résultats

- Une meilleure connaissance et sensibilisation des consommateurs au sujet des titres de PF/CF.
- Une plus grande confiance des consommateurs quant au fait que les utilisateurs des titres de PF/CF possèdent les qualifications requises pour fournir des services de planification financière et de conseil financier.

Mesures et cibles de rendement

Les priorités de l'ARSF continueront de déboucher sur des résultats positifs en améliorant :

- l'efficacité et l'efficacité de la réglementation;
- l'expérience en réglementation des intervenants;
- la sécurité, l'équité et le choix pour les consommateurs en Ontario.

L'un des fondements des activités de l'ARSF est leur concordance avec la réglementation fondée sur des principes et orientée vers les résultats.

En plus des extrants mesurables associés aux activités et aux priorités énoncées dans ce plan, chaque priorité s'accompagne de résultats souhaités qui sont clairement articulés. C'est une étape importante dans l'élaboration de mesures de résultats quantifiables pour toutes les activités entreprises par l'ARSF.

D'un point de vue plus opérationnel, le but de l'ARSF est de créer des attentes claires concernant les services. Au cours de l'exercice 2020-2021, l'ARSF a défini de nouvelles mesures et cibles de rendement qui répondent aux principes de ses normes de service et favorisent l'obtention des résultats souhaités. Les normes de service de l'ARSF favoriseront la transparence et la responsabilisation dans l'exécution des activités réglementaires.

L'ARSF s'engage à élaborer et à mettre en œuvre, en collaboration avec les intervenants, des normes de service qui assurent un traitement réactif et rapide des questions réglementaires, tout en favorisant une prestation rentable

des services financiers non fondés sur les valeurs mobilières et des régimes de retraite. Les principes qui guideront les futures normes comprennent la responsabilisation, l'efficacité, l'efficacité, l'adaptabilité, la collaboration et la transparence.

Pour mener à bien cette priorité, l'ARSF a réalisé un examen visant à définir les services prioritaires ayant besoin de normes. Des équipes internes ont évalué chaque service et décelé les facteurs qui influent sur la prestation de manière à pouvoir fixer des cibles pertinentes pour chaque norme. Les cibles correspondent à un niveau de rendement mesurable quand une prestation de service se déroule dans des conditions normales (c.-à-d., le taux de demande prévu dans le cadre des activités quotidiennes habituelles).

En octobre 2020, parallèlement à une consultation publique, l'ARSF a instauré 22 normes de service (annexe B) visant à mesurer la rapidité et la responsabilisation. À la lumière des commentaires reçus et dans la mesure du possible, l'ARSF a révisé les normes et (ou) les cibles établies. Dès 2021, les résultats sur le rendement des normes de service par rapport aux cibles feront l'objet d'un rapport trimestriel (figure 2).

Figure 2 : Nombre de normes de service de l'ARSF par secteur en 2021



Ces mesures et cibles de rendement feront régulièrement l'objet de publications, de tests, de révisions et d'améliorations. Cet examen s'appliquera également au plan d'activités annuel et aux priorités afférentes, ainsi qu'aux normes de service opérationnelles. Au cours de ces examens périodiques, les normes feront l'objet d'une évaluation complète. L'exercice pourra se traduire par des augmentations ou des suppressions, le but étant d'instaurer des normes à la fois pertinentes et rentables.

Stratégies pour la définition, l'évaluation et l'atténuation des risques

L'ARSF a adopté un modèle de trois lignes de défense dans le cadre de ses opérations. La première ligne de défense est assurée par les responsables des risques, couvrant la définition, l'évaluation et l'atténuation des risques.

La deuxième est la responsabilité de la fonction chargée du risque, laquelle assure la supervision, la surveillance et la communication des profils de risque de l'ARSF.

La troisième, l'audit interne, est confiée à un grand cabinet comptable. Le vérificateur interne rend compte au Comité d'audit et des finances du conseil d'administration des questions d'ordre financier et aux autres comités des questions se rattachant à leurs domaines de surveillance. Le Comité d'audit et des finances supervise le vérificateur interne pour le compte du conseil d'administration.

L'ARSF a adopté un cadre complet de gestion des risques d'entreprise (GRE). Afin de remplir ses responsabilités et ses objectifs statutaires de façon efficace, l'ARSF continuera de mettre à niveau son cadre et les outils pertinents liés aux risques en fonction de ses besoins opérationnels et de l'évolution de l'environnement de risque.

La gestion des risques fait l'objet d'une surveillance au niveau de la haute direction et au niveau du conseil d'administration. Sur le plan opérationnel, la surveillance de la gestion des risques est une fonction qui incombe

au directeur général de la gestion des risques et à son équipe. Le Comité de gestion des risques (CGR), dont fait partie l'équipe de direction de l'ARSF, apporte un soutien à l'équipe chargée de la gestion des risques. Il constitue une tribune pour la communication et la surveillance du profil de risque à l'échelle de l'ARSF et les stratégies d'atténuation des risques. Le Comité de gouvernance du conseil d'administration surveille le risque à l'échelle de l'entreprise en vertu d'un pouvoir délégué. Le conseil d'administration assume la responsabilité ultime de la surveillance du risque.

La mise en œuvre du cadre de GRE est guidée par l'énoncé sur l'appétit pour le risque, lequel est en voie d'achèvement. Cet énoncé aidera l'ARSF à prendre des risques acceptables dans l'exercice de son mandat et la poursuite de ses buts et objectifs stratégiques.

La mise en œuvre du cadre de GRE sera également guidée par la culture de l'ARSF en matière de risque. Les responsables des risques continueront d'assurer les fonctions liées à la définition, à l'évaluation et à l'atténuation des risques. L'équipe de gestion des risques jouera un rôle actif en deuxième ligne de défense. L'ARSF fait régulièrement le suivi de son exposition au risque. Elle surveille de près ses stratégies d'atténuation dans le cadre d'un processus trimestriel de surveillance du risque. Lors des réunions du Comité de gestion des risques, les profils de risque qui font l'objet d'un suivi sont soumis, par domaine fonctionnel, à l'examen de la direction et du Comité de gouvernance du conseil d'administration.

Le cadre de conformité d'entreprise a été élaboré afin d'instaurer un processus assurant le respect de la législation, de la réglementation et des directives applicables.

Le cadre met en lumière les rôles et responsabilités des intervenants internes et la norme d'exploitation requise dans l'exécution des activités quotidiennes, se traduisant par des politiques approuvées bien rédigées, des efforts de sensibilisation et de formation, des attestations de conformité, une surveillance réglementaire et un contrôle permanent des domaines fonctionnels.

L'ARSF continue d'améliorer son programme de gestion de la protection de la vie privée afin de satisfaire à ses obligations aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP). Entre autres, l'Autorité évalue les projets où interviennent la collecte, l'utilisation et (ou) la transmission de renseignements personnels afin de garantir le respect de la LAIPVP. Elle décèle les risques d'atteinte à la vie privée et définit des stratégies d'atténuation. Elle demande également à tout le personnel de suivre une formation sur la protection de la vie privée afin de mieux connaître les obligations de l'Autorité aux termes de la LAIPVP. L'ARSF continuera de renforcer l'importance de la protection de la vie privée dans l'ensemble des domaines fonctionnels.

De manière générale, au niveau de l'entreprise, l'ARSF est actuellement exposée aux risques majeurs qui sont présentés dans le tableau 1. L'Autorité a mis en place des plans d'atténuation pour garantir la maîtrise de ces risques. L'équipe de gestion des risques assume en permanence une fonction de « remise en question efficace » pour garantir l'exactitude des évaluations du risque menées par l'ARSF et l'efficacité de ses plans d'atténuation.

Tableau 1 : Risques majeurs pour l'ARSF

Légende :  En voie d'amélioration  Stable  En voie d'aggravation

	Intitulé du risque	Tendance	Mesure d'atténuation
1. Viabilité des fonds			
	<p>Insuffisance du Fonds de réserve d'assurance-dépôts</p> <ul style="list-style-type: none"> Le risque est qu'en cas d'insolvabilité des caisses populaires, le Fonds de réserve d'assurance-dépôts n'ait pas assez de fonds pour payer les déposants assurés. 		<p>L'ARSF surveille de près les ratios de liquidité et de capital de toutes les caisses populaires grâce aux déclarations de renseignements, et intervient si nécessaire.</p> <p>L'ARSF est en train de consolider la méthode d'évaluation du caractère adéquat du Fonds de réserve d'assurance-dépôts.</p>
	<p>Accès limité des caisses populaires à des liquidités d'urgence</p> <ul style="list-style-type: none"> Le risque est qu'en cas de crise, les caisses populaires ne puissent pas avoir accès à des liquidités d'urgence, en raison d'obstacles législatifs. 		<p>En décembre 2020, l'ARSF a signé un nouvel accord de ligne de crédit de 2 milliards de dollars avec l'Office ontarien de financement (OFA). Cet accord lui permettra de fournir des liquidités d'urgence à des caisses populaires par ailleurs viables, mais qui connaissent des tensions sur les liquidités à court terme, assurant ainsi stabilité et confiance.</p> <p>L'ARSF a signé un protocole d'entente avec la BC Financial Services Authority aux fins de l'échange de données, notamment les renseignements sur les liquidités de Central 1. Elle a également signé un protocole d'entente avec la Banque du Canada qui pourrait permettre aux caisses populaires de l'Ontario d'avoir accès, dans l'avenir, aux facilités de liquidités de la banque. Qui plus est, au 31 décembre 2020, Central 1 a légalement séparé sa réserve obligatoire de liquidité dans une structure qui lui assure une meilleure protection contre les créanciers.</p>
	<p>Insuffisance du FGPR</p> <ul style="list-style-type: none"> Le risque est que le FGPR ne dispose pas d'un montant suffisant pour couvrir les réclamations, en cas de déficit de solvabilité d'un RREU et d'insolvabilité 		<p>L'ARSF veille à exercer une supervision prudentielle des RREU afin de pouvoir identifier les risques le plus tôt possible, en assurer le contrôle et intervenir rapidement, de manière à limiter le nombre de réclamations potentielles auprès du FGPR.</p> <p>L'ARSF est en train d'élaborer une stratégie de placement axée sur le rendement pour favoriser une gestion prudente des actifs au sein du FGPR. Elle cherche parallèlement à créer de meilleurs outils</p>

	du ou des promoteurs, au même moment.		pour mieux évaluer les retraits du FGPR et gérer plus efficacement le Fonds.
2. Difficultés liées à la maturité organisationnelle			
	<p>Systèmes existants : La non-prise en charge des logiciels, des piles de technologies et des domaines existants</p> <ul style="list-style-type: none"> Le risque est que les principales applications opérationnelles exécutent une pile de technologies qui n'est pas prise en charge; qu'il n'existe pas de correctifs de sécurité; et que les applications rencontrent des problèmes sans solution rapide. 		<p>L'ARSF a créé un plan de transformation numérique qui aligne les processus, les données, la technologie et les interactions avec les intervenants sur sa vision et ses priorités. Le programme de transformation numérique devrait permettre de remplacer les applications existantes d'ici 2025.</p> <p>Pour le moment, l'ARSF procède régulièrement à une sauvegarde des systèmes. En 2019, l'ARSF a élaboré et testé une stratégie anti-sinistre, et mené un projet de consolidation des domaines.</p> <p>De plus, dans le cadre de son programme de mise à niveau ou transformation numérique, l'ARSF procède à un examen et à une mise à jour du dossier d'exploitation 2020; à des améliorations des applications tactiques; et à la mise hors service des systèmes.</p>
	<p>Cybersécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> Le risque est que les systèmes de l'ARSF fassent l'objet d'une violation ou d'une compromission pouvant entraîner un vol de données et (ou) empêcher l'Autorité de poursuivre ses opérations informatiques. 		<p>L'ARSF a pris des mesures afin de limiter les risques les plus graves. Elle est en train d'instaurer un programme, des outils et des contrôles qui favorisent des pratiques à la fois modernes et adéquates en matière de cybersécurité. Son programme général de cybersécurité, fondé sur le cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology, applique une approche fondée sur le risque pour contrer les cybermenaces auxquelles elle est exposée. À ce stade, la priorité de l'ARSF est de mettre en place des politiques, un mécanisme de gouvernance, des processus, un système de gestion des risques et les ressources nécessaires pour soutenir les capacités opérationnelles qui seront acquises et développées. La priorité a été accordée à court terme à certaines capacités tactiques, opérationnelles et technologiques, telles que la formation, la sensibilisation et la mise à l'essai des défenses, afin de contrer les cybermenaces les plus préoccupantes.</p> <p>De plus, à titre de mesure de protection, l'ARSF a construit un nouveau centre principal de données à Guelph. Un directeur général de la sécurité de l'information</p>

			a également été nommé pour piloter des initiatives de cybersécurité visant à renforcer la situation générale de l'organisation dans ce domaine.
<p>Transformation réglementaire et culturelle</p> <ul style="list-style-type: none"> Le risque est lié à la difficulté, pour l'ARSF, de mener à bien la transformation des cadres réglementaires et de la culture organisationnelle dont elle a hérité, au moyen d'une série de priorités ambitieuses, tout en continuant à assurer une réglementation quotidienne à la fois efficiente et efficace, avec des ressources limitées. 		<p>L'ARSF poursuit la surveillance de sa prestation de services conformément à ses engagements publics, tels que la réduction du fardeau et l'efficacité réglementaire.</p> <p>L'ARSF a entamé des travaux de transformation visant à changer sa culture, à repenser ses fondements et à mener de front ses priorités et ses activités de base, grâce à une structure et à un personnel alliant une bonne maîtrise de la réglementation de base et une grande expertise spécialisée, et en faisant preuve d'une grande collaboration et transparence auprès des intervenants.</p>	
3. Nouveaux risques liés à la COVID-19			
<p>Risques macroéconomiques et systémiques</p> <ul style="list-style-type: none"> Le risque est que le ralentissement économique causé par la pandémie menace la stabilité et la solidité financière des secteurs réglementés par l'ARSF. 	 *	<p>L'ARSF s'attache à promouvoir une gouvernance et une gestion des risques efficaces au sein des secteurs réglementés.</p> <p>L'ARSF surveille étroitement la solidité financière des secteurs réglementés à l'aide des outils dont elle dispose et publie des lignes directrices ou des mesures d'allègement réglementaires à leur intention, s'il y a lieu. L'Autorité agit toujours en coordination avec les autres organismes de réglementation et autorités publiques pertinentes dans le cadre de sa stratégie pour surveiller l'impact systémique de la pandémie sur le secteur financier. Cette surveillance consiste notamment à s'assurer, dans les limites des pouvoirs législatifs qui lui sont conférés, que les facilités de liquidités applicables aux secteurs qu'elle réglemente sont bien en place et facilement accessibles pendant une crise systémique.</p>	
<p>Résilience opérationnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> Le risque est qu'il y ait une interruption de service en raison d'événements comme 		<p>L'ARSF a rédigé une politique sur la gestion de la continuité des activités et une politique sur la cybersécurité pour gérer les risques qui pourraient nuire à la résilience opérationnelle. Elle a également élaboré des stratégies en cas de crise de pandémie, de cybermenace, de crise systémique et</p>	

	<p>une pandémie, une cybermenace, une catastrophe naturelle ou un risque systémique.</p>		<p>de catastrophe naturelle qui fournissent des lignes directrices en cas d'événements perturbateurs, tels que la COVID-19.</p>
--	--	--	---

* Reflète une dégradation générale causée par la pandémie

Information financière

Le budget de l'ARSF pour l'exercice 2021-2022 a été préparé pour soutenir le mandat de l'ARSF à titre d'organisme de réglementation habilité et fondé sur des principes. Ce budget permet à l'ARSF de satisfaire à ses exigences réglementaires et de réaliser ses priorités clés au cours de sa troisième année d'activités.

Le tableau ci-dessous présente le budget pré-approuvé par le conseil d'administration de l'ARSF pour la période allant du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022, ainsi qu'une comparaison avec l'année précédente et des projections pour les deux prochains exercices.

(en milliers de dollars)	Budget de l'E2020-2021	Budget de l'E2021-2022	Projections pour l'E2022-2023	Projections pour l'E2023-2024
Frais de tenue de compte	10,337	8,954	9,500	10,200
Droits exigés/Cotisations	74,097	74,814	77,000	82,200
Frais de demande de permis	13,457	12,332	13,500	13,800
Autre*	1,502	3,961	4,000	3,700
Revenus totaux	99,393	100,061	104,000	109,900
<i>Variation d'un exercice à l'autre</i>		0.7%	3.9%	5.7%
Coûts directs	55,937	58,500	59,361	61,472
Coûts communs	43,456	45,443	47,139	48,428
Coûts totaux	99,393	103,943	106,500	109,900
<i>Variation d'un exercice à l'autre</i>		4.6%	2.5%	3.2%
Recouvrement – surplus/(déficit)	-	(3,882)	(2,500)	-
Financement provenant des recettes excédentaires de l'exercice 2019-2020 par rapport aux coûts		3,882	2,500	
Solde net	-	-	-	-
*Produits des FSS en manque à recouvrer et prod. d'expl. des PFCF				

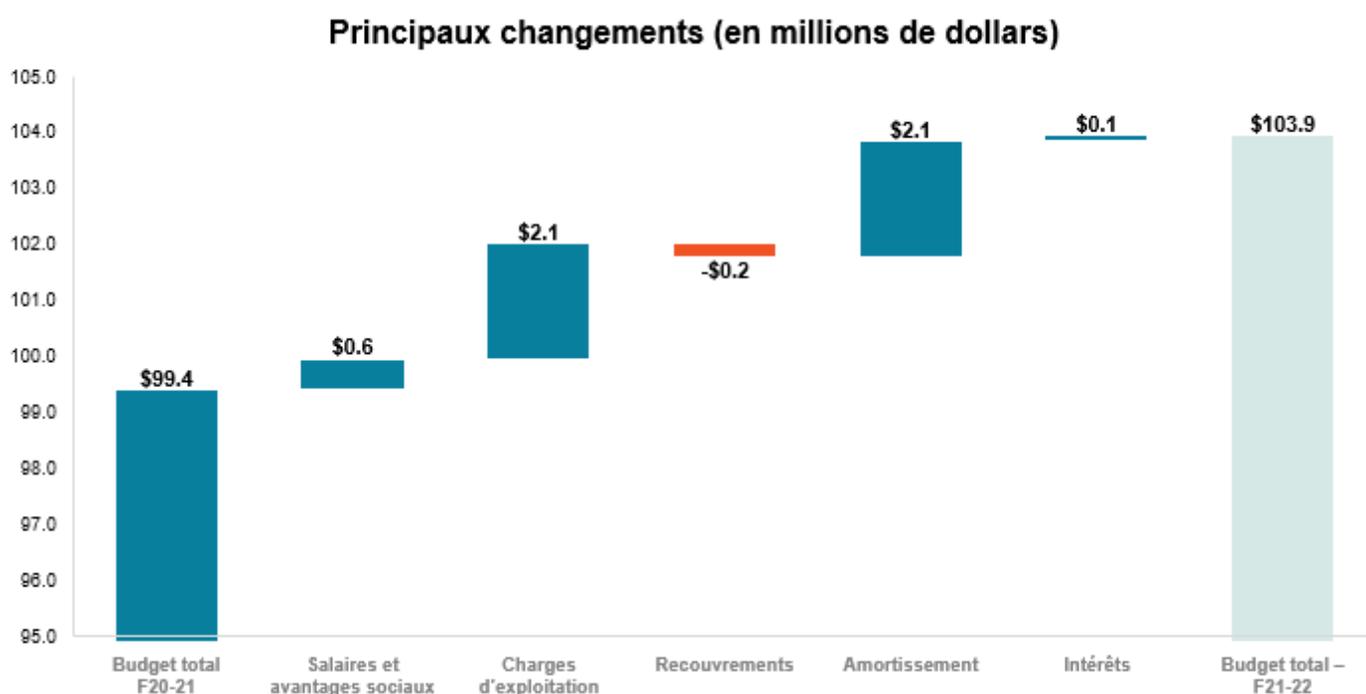
Veuillez vous reporter à la [page 53](#) pour connaître le détail des plans d'affaires pour les exercices 2022 à 2024.

Le budget de l'exercice 2020-2021 est celui qui a été approuvé par le conseil d'administration pour 12 mois et qui est présenté à des fins de comparaison. En octobre 2020, l'ARSF prévoit un écart favorable de 7 à 10 millions de dollars par rapport aux projections pour l'exercice 2020-2021. Cet

écart est essentiellement imputable à un certain nombre de postes vacants en capital humain. Lorsqu'une vérification externe aura confirmé l'écart, l'ARSF procèdera à une analyse pour déterminer s'il faut réduire les besoins d'emprunt, rembourser les prêts ou réduire les futures cotisations du secteur afin de limiter les augmentations. Le résultat de cette analyse et la décision du conseil seront communiqués aux intervenants.

Budget approuvé par le conseil d'administration pour l'exercice 2021-2022

L'ARSF propose des coûts budgétés de 103,9 millions de dollars pour l'exercice financier de 2021-2022 afin de réaliser son mandat et les priorités énoncées. Le tableau ci-dessous présente la hausse nette des coûts budgétés comparativement au budget des coûts et des produits d'exploitation pour l'exercice 2020-2021.



Pour réaliser ses priorités, l'ARSF augmentera ses ressources en capital humain de 1,7 million de dollars pour l'exercice 2021-2022. Cet investissement améliorera les capacités d'expertise sectorielle et fonctionnelle de l'ARSF. La haute direction a relevé certains points concernant la réglementation et la supervision qui exigent l'affectation de ressources. L'ARSF augmentera ses investissements dans la surveillance de la supervision des agents d'assurance vie et l'application de l'assurance de l'assurance automobile. L'organisme effectuera d'autres investissements 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. Ces investissements sont compensés par les gains d'efficacité de 0,8 million de dollars dégagés grâce à la gestion des affectations du personnel tant dans les activités directes du secteur que dans les fonctions de soutien administratif. Ces investissements sont également compensés par les économies de 0,3 million de dollars en capital humain liées à la réglementation des régimes de retraite individuels. Les coûts salariaux augmenteront de 0,6 million de dollars.

La hausse des dépenses d'exploitation de 2,1 millions de dollars inclut des investissements qui visent à soutenir l'engagement de l'ARSF à améliorer la réglementation; des investissements qui visent à donner suite aux initiatives d'analyse des données d'assurance automobile; et des investissements dans un cadre de surveillance fondé sur le risque des caisses populaires et credit unions. Cela comprend également la modélisation stochastique (fondée sur la probabilité) du fonds de garantie des prestations de retraite (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 consommateurs et des activités de TI.

Les recouvrements des coûts de tiers ont diminué de 0,2 million de dollars, ce qui est essentiellement imputable à la baisse des recouvrements du Tribunal des services financiers et du Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles.

L'amortissement a augmenté de 2,1 millions de dollars. C'est essentiellement dû à la hausse de 1,2 million de dollars de l'amortissement de la transformation numérique. Ces dépenses visent à permettre des investissements ciblés au profit des fonctions réglementaires de base et de la technologie administrative.

La dépense de 6 millions de dollars pour la transformation numérique réglementaire de base qui est prévue pour l'exercice 2021-2022 représente un important investissement dans les systèmes de TI, axé sur la réduction du fardeau pour les secteurs et les gains d'efficacité pour l'avenir. Le report non conforme aux principes comptables généralement reconnus (PCGR) des frais liés aux investissements dans la technologie est engagé dans l'exercice en cours, mais imputé aux secteurs sur une période de cinq ans pour faire correspondre les coûts et les avantages. Le report s'élève par conséquent à 4,8 millions de dollars. Cet investissement apportera des avantages aux participants du secteur en améliorant le processus de dépôt numérique des rapports et des déclarations. Il permettra également l'accès en temps réel à des renseignements et réduira le temps de cycle des demandes de permis. Ces systèmes permettront à l'ARSF de devenir un organisme de réglementation fondé sur des principes, remplaçant l'effort administratif et l'effort en capital humain par des activités analytiques fondées sur la technologie et sur le risque. Les avantages pour l'ARSF sont notamment des plateformes sécurisées, évolutives et à jour qui seront à la base de la transformation des processus.

L'amortissement des dépenses relatives aux installations a 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.

L'ARSF empruntera approximativement 7 millions de dollars, à partir de la facilité de prêt existante,

lors de l'exercice 2021-2022, pour les systèmes réglementaires de base et le déménagement des locaux, ce qui fera augmenter les frais d'intérêt de 0,1 million de dollars.

L'ARSF budgétise une hausse nette des produits d'exploitation du secteur de 0,7 %, soit 0,7 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 1 %. Cette augmentation intervient après la prise en 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 1 % au moyen d'un crédit offert aux secteurs des recettes excédentaires de 3,9 millions de dollars pour l'exercice 2019-2020 par rapport aux coûts pour l'exercice 2021-2022.

Secteur (en milliers de dollars)	Assurance								Régimes de retraite (fixes et variables)	Caisses populaires (variables)	Courtiers hypothécaires (fixes)	Prêts et fiducies (variables)	Planificateurs et conseillers financiers	Total
	Automobile et produits d'assurance	Prestataires de services de santé (fixes)	Pratiques – ass. IARD	Règl. prud. – ass. IARD	Total ass. auto/FSS/IARD	Pratiques – ass. vie et santé (variables)	Pratiques – ass. vie et santé (fixes)	Total ass. vie et santé						
Revenus pour l'E2021-2022														
Frais de tenue de compte		3,327			3,327		5,627	5,627						8,954
Droits exigés/Cotisations	19,360		10,234	524	30,118	4,395		4,395	26,105	15,551		106	2,500	78,775
Frais de demande de permis					-			-			12,332			12,332
Revenus budgétaires pour l'E2021-2022	19,360	3,327	10,234	524	33,444	4,395	5,627	10,023	26,105	15,551	12,332	106	2,500	100,061
Coûts pour l'E2021-2022														
Coûts directs	10,411	1,875	5,966	306	18,558	2,563	3,172	5,734	15,220	9,843	7,664	62	1,409	58,489
Coûts communs	9,563	1,452	4,619	237	15,871	1,984	2,456	4,440	11,783	6,288	5,933	48	1,091	45,454
Coût pour l'E2021-2022	19,974	3,327	10,586	542	34,428	4,546	5,627	10,174	27,003	16,132	13,597	109	2,500	103,943
Recouvrement – surplus/(déficit)	(614)	-	(352)	(18)	(984)	(151)	-	(151)	(898)	(581)	(1,266)	(4)	-	(3,882)
Financement provenant des recettes excédentaires de l'exercice 2019-2020 par rapport aux coûts	614	-	352	18	984	151	-	151	898	581	1,266	4	-	3,882
Revenus budgétaires pour 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 revenus fav./(défav.)	(1,308)	(957)	(1,298)	314	(3,250)	2,015	(52)	1,963	(968)	2,098	(1,125)	49	1,902	668
	-6.3%	-22.3%	-11.3%	148.9%	-8.9%	84.6%	-0.9%	24.4%	-3.6%	15.6%	-8.4%	86.7%	317.7%	0.7%
Coût 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 fav./(défav.) pour l'E2021-2022 par rapport à l'E2020-2021	139	1,951	1,149	(328)	2,911	(2,124)	152	(1,973)	547	(2,442)	(1,640)	(52)	(1,902)	(4,551)
	0.7%	37.0%	9.8%	-153.0%	7.8%	-87.7%	2.6%	-24.1%	2.0%	-17.8%	-13.7%	-89.8%	-317.7%	-4.6%

Projections pour 2022-2023

Les projections pour l'exercice 2022-2023 montrent une augmentation des dépenses de 2,6 millions de dollars par rapport au projet de budget approuvé par le conseil d'administration pour l'exercice 2021-2022. Les salaires et les avantages sociaux augmentent de 2,5 millions de dollars en raison des exigences de la convention collective. L'investissement dans sept nouveaux équivalents temps plein (ETP) lors de l'exercice 2022-2023 fournira à l'ARSF les ressources nécessaires pour renforcer la capacité de surveillance des agents d'assurance vie et des agents généraux de gestion (AGG) Cela est compensé par les économies de 0,9 million de dollars liées aux ETP découlant des investissements dans la transformation numérique.

L'augmentation de la charge d'amortissement de 2,1 millions de dollars est due à l'amortissement des investissements liés à l'exploitation et à la transformation numérique pendant l'exercice en cours et les précédents.

Les recettes excédentaires de 2,5 millions de dollars de l'exercice 2019-2020 par rapport aux coûts serviront à réduire les droits et cotisations de l'exercice 2022-2023.

Projections pour 2023-2024

Les projections pour l'exercice 2023-2024 montrent une augmentation des dépenses de 3,4 millions de dollars par rapport aux projections pour l'exercice 2022-2023. Les salaires et les avantages sociaux augmentent de 1,4 million de dollars en raison des exigences de la convention collective. L'investissement dans six nouveaux (ETP) lors de l'exercice 2023-2024 continuera de fournir à l'ARSF les ressources nécessaires pour renforcer la capacité de surveillance des agents d'assurance vie et des AGG.

Grâce aux investissements de base dans la transformation numérique de la réglementation, l'ARSF réalisera des économies de 0,9 million de dollars en salaires et avantages sociaux. L'ARSF continuera à rechercher des économies grâce à l'efficacité opérationnelle et à la technologie afin d'atténuer une possible augmentation future d'ETP.

L'augmentation de la charge d'amortissement de 2,0 millions de dollars est essentiellement due à l'amortissement des investissements de base dans la transformation numérique pendant l'exercice en cours et les précédents.

Capital

Le programme d'immobilisations de l'ARSF s'harmonise avec sa stratégie visant à alléger le fardeau réglementaire et à améliorer l'efficacité de la réglementation. En conformité avec les priorités de l'ARSF, d'importants investissements en technologie et en processus sont inclus. Les priorités de l'ARSF pour l'exercice 2020-2021 incluent l'examen des anciens processus, lignes directrices et technologies dont elle a hérité. L'ARSF s'attend donc à ce que le programme d'immobilisations évolue de façon considérable à mesure qu'elle déterminera une stratégie et des plans plus détaillés pour une transformation de la réglementation facilitée par la technologie.

	Investissements pour l'E2020-2021	Budget de l'E2021-22	Projections pour l'E2022- 23	Projections pour l'E2023- 24
(en milliers de dollars)				
Logiciels	240	430	400	400
Matériel informatique	850	1,143	1,100	1,100
25, av. Sheppard – Rénovation	11,945			
25, av. Sheppard – Meubles	500			
25, av. Sheppard – Centre de données et installations informatiques	470			
	12,915			
Transformation numérique	170			
Immobilisations – Exercice en cours/exercices précédents	14,175	1,573	1,500	1,500
Construction au 25, av. Sheppard – amortissement sur 10 ans (durée du bail)				
Matériel – amortissement sur 3 ans				
Tous les autres actifs – amortissement sur 5 ans				

Au cours des prochaines années, l'ARSF effectuera d'importants investissements dans la transformation numérique des systèmes de base. L'organisme recouvrera ces investissements auprès des secteurs sur une période continue de 5 ans, atteignant un sommet pendant l'exercice 2024-2025, à 7,2 millions de dollars. Le tableau ci-dessous présente l'estimation des investissements en TI pour les exercices 2021-2024 et la manière dont ces investissements seront recouverts auprès des secteurs au moyen de coûts prévus au budget.

(en milliers de dollars)	Budget de l'E2020-2021	Budget de l'E2021-22	Projections pour l'E2022-23	Projections pour l'E2023-24
Transformation numérique	3,681	6,021	9,200	9,000
Workday	850			
Total des investissements liés à l'exploitation	4,531	6,021	9,200	9,000
Amortissement				
de l'E2020-21	906	906	906	906
de l'E2021-22		1,204	1,204	1,204
de l'E2022-23			1,840	1,840
de l'E2023-24				1,800
de l'E2024-25				
Total de l'amortissement	906	2,110	3,950	5,750

Flux de trésorerie et emprunts

Le tableau qui suit présente les flux de trésorerie et les emprunts de l'ARSF jusqu'à l'exercice 2023-2024. Les états des flux de trésorerie correspondent au financement fourni par le ministère des Finances et l'Office ontarien de financement pour le démarrage et autres exigences définies, y compris le fonds pour les dépenses de capital, et sont illustrés ci-dessous.

	Budget de l'E2021-2022	Projections pour l'E2022- 23	Projections pour l'E2023- 24
(en milliers)			
Flux de trésorerie provenant des opérations	\$ 5,333	\$ 8,948	\$ 13,308
Investissements liés à l'exploitation	(6,021)	(9,170)	(8,967)
Dépenses en immobilisations	(1,573)	(1,573)	(1,573)
	(7,594)	(10,743)	(10,539)
Augmentation/(diminution) nette des emprunts	(419)	(3,623)	(3,623)
Diminution nette des flux de trésorerie	(2,680)	(5,418)	(855)
Solde de trésorerie au début de l'exercice	57,472	54,792	49,374
Solde de trésorerie à la fin de l'exercice	\$ 54,792	\$ 49,374	\$ 48,520

Les soldes de trésorerie à la fin de l'exercice ci-dessus ont été rajustés pour tenir compte des droits et cotisations qui ont été perçus avant le début de l'exercice suivant (c.-à-d., les droits et cotisations pour un exercice donné sont perçus en février/mars avant le début de l'exercice).

Le remboursement de la dette est amorti sur 17 à 20 ans, avec l'objectif que tous les prêts viennent à échéance dans environ 20 ans à compter de juin 2019 à un taux d'intérêt compris entre 2,8 et 3,4 %. Le tableau suivant résume les emprunts prévus.

(en milliers)

Tirage initial du prêt	\$27,000	
Tirage supplémentaire au 31 mars 2019	13,000	
Tirage du prêt au 31 mars 2019	40,000	Amortissement sur 20 ans
Tirage prévu pour 2019-2020	6,853	Amortissement sur 19 ans
Tirage prévu pour 2020-2021	4,500	Amortissement sur 18 ans
Tirage prévu pour 2021-2022	3,000	Amortissement sur 17 ans
Total	\$54,353	

Les excédents de trésorerie peuvent être utilisés pour le remboursement de la dette lorsque cela est jugé opportun.

Investissement dans le personnel et les talents

L'ARSF s'engage à créer une expérience de travail toujours positive pour les employés et à favoriser une culture à la fois solide et inclusive, fondée sur des principes. Grâce à des politiques, à des approches et à des mesures de soutien complètes en ressources humaines, l'ARSF pourra attirer et conserver un personnel à la fois talentueux, impliqué et dynamique, respectueux de sa vision et de ses valeurs.

Renseignements sur la dotation en personnel

Grâce à la hausse des ETP⁴, comme indiqué plus haut, l'ARSF disposera des ressources nécessaires pour exercer la surveillance des agents d'assurance vie et d'autres activités. Les effectifs demeureront constants jusqu'à l'exercice 2022-2023, moment où l'ARSF commencera à réaliser les gains d'efficacité découlant des investissements en TI.

Prévisions de dotation	E2021-2022	E2022-2023	E2023-2024
ETP prévus	558	553	549

Stratégie relative à la dotation en personnel, aux ressources humaines et à la rémunération

L'ARSF continue de créer et d'exécuter des programmes et des services de ressources humaines (RH) qui appuient sa stratégie de transformation de la gestion des personnes, en harmonie avec la stratégie et les priorités opérationnelles.

Parmi ses principales initiatives :

Promotion de la culture

- Créer des programmes de RH permettant de mesurer l'implication du personnel et de la renforcer.
- Mettre sur pied un comité interfonctionnel qui promeut la diversité, l'inclusion et l'équité.
- Accorder la priorité de façon générale à une culture fondée sur la collaboration et l'innovation.

Investissement dans les talents

- Élaborer et perfectionner les processus de recrutement, notamment la stratégie de marque et l'identité visuelle.

⁴ ETP signifie « équivalent temps plein » et fait référence au nombre d'heures qui sont considérées comme des heures travaillées à temps plein.

- Mettre au point une approche pour la planification de la relève des postes de direction, notamment de la haute direction.
- Fournir un programme complet d'intégration.
- Créer un cadre et des programmes de formation et de perfectionnement professionnel en harmonie avec les priorités organisationnelles.

Établissement de bases solides

- Élaborer une stratégie de négociation pour la première ronde de conventions collectives de l'ARSF.
- Créer une feuille de route dans Workday (logiciel de gestion de capital humain et financier) pour améliorer les processus liés à la gestion du capital humain, à la paie, aux talents, à la formation et au recrutement; et mettre au point une nouvelle fonctionnalité en adéquation avec la priorité stratégique visant à moderniser les systèmes et les processus dans toute l'entreprise.

Stratégie relative à la rémunération et résumé des chiffres concernant la dotation en personnel

Pour le personnel de direction et les employés non syndiqués, l'ARSF a instauré une politique et des lignes directrices sur l'administration des salaires qui reposent sur cinq principes :

- Responsabilité fiscale, gouvernance, conformité à l'ensemble des lois applicables et reddition de comptes;
- Concordance avec le mandat, les orientations stratégiques et les valeurs de l'organisation;
- Valeur de l'ensemble du programme de rémunération;
- Compétitivité externe et équité interne; Équilibre entre l'uniformité et la souplesse dans la conception et l'application des programmes de rémunération.

L'ARSF établit la rémunération des cadres désignés en vertu de la *Loi de 2014 sur la rémunération des cadres du secteur parapublic* et de son Cadre de rémunération des cadres, approuvé conformément à cette loi en 2018.

Avant d'instaurer le Cadre de rémunération des cadres, l'ARSF a réalisé un exercice d'analyse comparative entre ses postes et des postes identiques ou de même nature dans d'autres organismes du secteur parapublic afin de fixer les niveaux de rémunération des postes de direction.

Conformément au projet de loi 124, *Loi de 2019 visant à préserver la viabilité du secteur public pour les générations futures*, la période de modération de trois ans de l'ARSF pour la direction/les employés non représentés a commencé à l'exercice 2019-2020 et se poursuivra jusqu'à la fin de l'exercice 2021-2022. L'ARSF entamera les négociations avec les deux unités de négociation entre 2021 et 2022, et se préparera alors à mettre en œuvre la période de modération de trois ans.

En plus de ses programmes de rémunération, l'ARSF offre un ensemble d'avantages sociaux traditionnels à ses ETP et aux employés occasionnels (à temps partiel) qui répondent à certains seuils. Ces avantages sont entièrement payés par l'employeur. Les employés peuvent, en plus, souscrire un ensemble d'avantages sociaux optionnels à leurs frais. L'ARSF offre également des régimes d'invalidité de courte et de longue durée de même qu'un programme complet d'aide aux employés et à leur famille.

L'ARSF possède un effectif⁵ de 561 postes (tableau 3). Ce nombre inclut le personnel actif et les postes vacants que l'ARSF entend pourvoir au cours de l'exercice.

- Le personnel englobe la direction, les employés non syndiqués et les employés syndiqués (lesquels représentent environ 68 % de la main-d'œuvre).
- À la suite du transfert des responsabilités de la CSFO du MFO, l'ARSF a hérité des conventions collectives de la fonction publique de l'Ontario. Du fait de la consolidation, l'ARSF dispose désormais de deux conventions collectives : avec le Syndicat des employées et employés de la fonction publique de l'Ontario et l'Association des employées et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la couronne de l'Ontario.

⁵L'effectif désigne le nombre d'employés qui travaillent dans une entreprise. Au sein de l'effectif, chaque personne compte comme un membre à part entière, quel que soit le nombre d'heures travaillées. ETP signifie « équivalent temps plein » et fait référence au nombre d'heures qui sont considérées comme des heures travaillées à temps plein.

Tableau 3 : Gestion de la main-d'œuvre (d'après les données au 22 septembre 2020)

Total de l'effectif	Effectif 2020-2021
Produits auto/assurance	34
Caisses populaires et surveillance prudentielle	37
Délivrance des permis et surveillance des pratiques de l'industrie	112
Régimes de retraite	86
Services juridiques et application de la loi	49
Politiques	62
Relations publiques	33
Bureau de gestion de projet et installations	28
Finances	31
Ressources humaines	17
Technologies de l'information	53
Gestion des risques	9
Bureau du directeur général	10
Total général	561

Initiatives auxquelles participent des tiers

L'ARSF participe à plusieurs forums, parmi lesquels :

- la Canadian Automobile Insurance Rate Regulators Association (CARR);
- l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR);
- le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA);
- les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA);
- l'Association des superviseurs prudeniels des caisses (ASPC);
- l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA);
- l'Agence statistique d'assurance générale (ASAG);
- le Global Financial Innovation Network (GFIN);
- le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier;
- le Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers en hypothèques (CCARCH).

Dans le cadre de ces forums, l'ARSF collabore avec d'autres organismes de réglementation pour élaborer des politiques et des règles pouvant :

- soutenir la force et la stabilité des secteurs dans les administrations participantes;

- renforcer la collaboration en matière de réglementation et réduire les redondances;
- élaborer des règles intégrées et plus efficaces pour atteindre les résultats des politiques publiques de protection des consommateurs;
- promouvoir l'innovation et la croissance économique en encourageant de nouveaux modèles d'affaires qui tiennent compte de l'évolution des préférences des consommateurs, des changements technologiques et des nouveaux acteurs sur le marché ontarien;
- renforcer la protection des consommateurs de produits et services financiers et assurer la mise en œuvre efficace de cadres de protection des consommateurs financiers grâce à la promotion de normes de supervision à la fois robustes et efficaces.

La Direction de la coordination de la réglementation au niveau national de l'ARSF soutient ces résultats :

- en fournissant des services de secrétariat à l'ACOR, au CCRRA, aux OCRA, à l'ASAG et au CCARCH;
- en collaborant avec le secrétariat des Autorités canadiennes en valeurs mobilières, en ce qui concerne les activités du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier.

Par le biais de ces organismes, l'ARSF participe à plusieurs initiatives avec des tiers, notamment :

Base de données de la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA)

Le CCRRA a instauré la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales en 2017 dans le but de recueillir des renseignements auprès des assureurs au Canada concernant leur gouvernance, leurs pratiques, leurs politiques et le traitement des clients. L'obligation de remplir et déposer la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales résulte des pouvoirs dont dispose chaque organisme provincial et territorial de réglementation des assurances au sein de sa compétence. À la lumière des renseignements recueillis, les organismes de réglementation peuvent mieux comprendre le marché et cerner les risques en amont pour garantir le traitement équitable des clients de l'assurance.

Aux termes d'une entente de service conclue avec les membres du CCRRA, dont l'ARSF, l'Autorité des marchés financiers agit en qualité de fournisseur de services, assurant la collecte, le stockage, l'agrégation et la communication des données recueillies au moyen de la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales. La durée initiale s'étend jusqu'au 28 mars 2022. L'entente prévoit une prolongation d'un an.

Base de données du Registre des décisions disciplinaires des régulateurs canadiens en assurances (RDDRCA) des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) et du CCRRA

Le RDDRCA des OCRA et du CCRRA est une base de données consultable qui contient les décisions disciplinaires publiées en matière d'assurance au Canada. Le site Web,

publiquement accessible, permet aux consommateurs et aux autorités de faire des recherches sur des personnes et des sociétés visées par des mesures d'application de la loi émanant d'organismes de réglementation de l'assurance au Canada, dont l'ARSF.

L'ARSF est membre à la fois du CCRRA et des OCRA, et compte des représentants au comité directeur des deux organismes. L'ARSF est bien placée pour surveiller/évaluer le rendement de ces initiatives tierces et veiller à ce qu'elles restent conformes à ses objectifs de réglementation.

Entente relative au dépôt conjoint des régimes de retraite entre l'ARSF et l'Agence de revenu du Canada (ARC)

L'Entente relative au dépôt conjoint des régimes de retraite entre l'ARSF et l'Agence de revenu du Canada (ARC) réduit le fardeau réglementaire pour les administrateurs de régimes de retraite, lesquels n'ont qu'un seul dépôt à faire, satisfaisant aux exigences d'information des deux autorités. Les renseignements sont saisis dans la DA, plus particulièrement l'annexe A.

La DA commune contient des renseignements détaillés sur les régimes tels que le numéro d'enregistrement, le nom et le type de régime, la nature des prestations, la période de déclaration et les coordonnées des régimes. Elle contient aussi des renseignements concernant le financement des régimes, les participants, la dernière évaluation actuarielle déposée et la cessation ou résiliation des régimes. L'ARSF et l'ARC s'échangent ces renseignements sous forme de fichiers de données compatibles avec leurs systèmes respectifs. Cet échange a lieu quotidiennement ou lorsqu'une DA est soumise à l'ARSF.

Plan de communication

L'ARSF améliore sa fonction de communication interne et externe pour soutenir sa transformation réglementaire et culturelle.

Langage simple

La lisibilité est essentielle pour une communication efficace. Une information claire, concise et dépourvue de jargon favorise une meilleure compréhension des activités et des objectifs de l'ARSF.

L'ARSF s'engage à fournir des documents publics rédigés dans un langage simple. Le personnel est formé à utiliser des logiciels capables de simplifier le langage technique pour créer des documents destinés à un lectorat plus large, raccourcir les phrases et garantir une uniformité de ton.

Ce principe s'étend aux formulaires. L'ARSF cherche actuellement à en faciliter la navigation, à intégrer des pratiques exemplaires pour augmenter le taux de remplissage et à réduire le fardeau.

Participation des intervenants

La participation des intervenants est une pierre angulaire de l'approche de l'ARSF en matière de réglementation. Depuis sa création, l'ARSF a mis sur pied les Comités consultatifs des intervenants, les Comités consultatifs techniques, les Comités consultatifs techniques permanents spéciaux et le Comité consultatif des consommateurs (annexe C).

Les Comités consultatifs des intervenants constituent les principaux organes de consultation du conseil d'administration sur les

priorités et le budget de l'ARSF, et d'autres questions, comme l'établissement des règles, que le conseil juge pertinentes. Ces comités constituent une partie importante du processus de participation des intervenants de l'ARSF et complètent les nombreux groupes de travail et comités consultatifs spéciaux et permanents du secteur.

Cette année, l'ARSF a mis sur pied de nouveaux comités. Outre les comités consultatifs techniques mentionnés plus haut, citons un Comité consultatif technique pour le courtage d'hypothèques et deux comités consultatifs techniques thématiques liés au secteur des assurances vie et santé. Ces comités formuleront des conseils sur la supervision de la distribution des produits par les AGG et le renforcement de l'efficacité réglementaire concernant les fonds distincts.

Le Comité consultatif des consommateurs agit en tant qu'organe consultatif auprès de l'ARSF et fournit des conseils en continu sur les changements de politique et de réglementation proposés à l'ARSF du point de vue du consommateur. Il jouera un rôle important dans le respect du mandat de l'ARSF de protéger l'intérêt public dans les services financiers en Ontario, en s'assurant que ses directives et décisions en matière de réglementation tiennent compte de l'opinion et du point de vue des consommateurs et d'autres membres du public.

Participation des consommateurs

Le Bureau de la protection des consommateurs mène des enquêtes auprès des consommateurs et effectue une cartographie de l'expérience. Il définit et exécute la stratégie de participation des consommateurs. Les informations récoltées sont essentielles à la mise en œuvre des priorités phares.

Parmi ces priorités phares, citons l'autonomisation et la protection des consommateurs, notamment dans le secteur de l'assurance automobile, grâce à une tarification transparente, à une meilleure communication et à des initiatives de sensibilisation des consommateurs. L'ARSF a également convoqué un groupe de référence des résidents chargé de lui formuler des recommandations sur l'assurance automobile en Ontario.

L'ARSF élaborera un plan stratégique de communication et de marketing pour une meilleure compréhension et sensibilisation des consommateurs. Notamment, des stratégies numériques pourraient être mises en place à cette fin concernant les grands sujets qui touchent les secteurs des services financiers non fondés sur les valeurs mobilières et des régimes de retraite en Ontario.

L'ARSF s'engage à préserver la confiance du public à l'égard des institutions financières et des secteurs réglementés.

Communications internes

L'ARSF s'engage à fournir à ses employés des renseignements cohérents et opportuns, et à engager un dialogue ouvert avec eux au moyen de différents canaux.

Avec la COVID-19 et l'adoption du télétravail, l'ARSF a eu recours à de nouvelles technologies améliorées pour assurer la continuité des activités et maintenir l'engagement des employés.

L'ARSF a adapté ses canaux internes de manière à répliquer les activités qui s'effectuent d'ordinaire en personne, organisant des discussions ouvertes en ligne avec le personnel et procédant virtuellement à l'intégration des nouveaux employés.

L'ARSF aura recours à une technologie de pointe pour soutenir le télétravail et communiquer avec les employés à distance tout au long de l'exercice 2020-2021. Elle étendra l'ensemble de ses activités virtuelles à toute l'organisation. Citons, notamment, le lancement d'une nouvelle plateforme de formation et de perfectionnement en ligne, et des annonces organisationnelles effectuées à l'aide du multimédia.

Communications externes

L'ARSF continuera d'apporter des améliorations à son site Web, lancé en juin 2019, avec la volonté de mettre en avant sa crédibilité, sa transparence et son efficacité en tant qu'organisme de réglementation, et de renforcer la confiance des consommateurs à l'égard des secteurs réglementés. Les consommateurs et les professionnels de l'industrie doivent pouvoir facilement trouver, comprendre et mettre en pratique les informations qu'ils recherchent.

À cette fin, l'ARSF aura un seul et unique site Web faisant appel aux meilleures pratiques de conception de l'expérience utilisateur, avec une capacité de recherche optimisée, et présentant le contenu intégré des sites de la CSFO et de la SOAD. Les renseignements seront rédigés en langage simple et respecteront les principes de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Le site offrira des renseignements inclusifs et accessibles sur les services de l'ARSF à l'ensemble des intervenants. Le contenu est examiné à la lumière de critères prédéfinis afin de garantir que seuls des renseignements actuels, pertinents et exigés par l'ARSF sont publiés.

L'ARSF réalise des études et des tests sur le contenu afin de mieux comprendre et satisfaire les besoins de navigation des consommateurs et des intervenants du secteur.

Une fois que l'ARSF aura intégré tout le contenu nécessaire de la CSFO et de la SOAD, ces sites seront mis hors service et archivés au sein de l'Autorité à des fins de référence.

Réponse aux attentes énoncées dans la lettre sur le mandat de l'organisme

L'ARSF joue un rôle essentiel dans la réglementation des secteurs des services financiers non fondés sur les valeurs mobilières et des régimes de retraite en Ontario. La direction et le personnel continueront de se concentrer sur les priorités, les objectifs et l'orientation stratégique qui ont été approuvés par le conseil d'administration. Ces éléments seront conformes au mandat de l'ARSF et aux directives du ministre, en vertu du cadre législatif. Conformément aux exigences de la Directive concernant les organismes et les nominations, ce qui suit constitue la réponse à la lettre du ministre dans laquelle sont décrites les attentes pour l'exercice 2021-2022.

L'ARSF s'engage à travailler en étroite collaboration avec le MFO pour obtenir les résultats souhaités au sein des secteurs réglementés et devenir un organisme performant capable de mener à bien ses ambitieux plans. En vertu de la Loi sur l'ARSF, le mandat de l'Autorité consiste notamment à :

- favoriser le développement de secteurs des services financiers solides, durables, concurrentiels et novateurs;
- promouvoir des normes de conduite professionnelle élevées;
- protéger les droits et les intérêts des consommateurs, des membres des caisses populaires et des bénéficiaires de régimes de retraite.

L'ARSF s'engage à agir dans l'intérêt de la population de l'Ontario en trouvant des moyens plus efficaces et plus efficaces de fournir des services réglementaires afin de réduire le fardeau et d'optimiser les ressources. L'ARSF tient compte de l'intérêt du contribuable et de la population dans chacune de ses décisions, de ses actions et de ses dépenses. Cela inclut :

- la compétitivité, la durabilité et la gestion des dépenses;
- la transparence et la responsabilisation;
- la gestion du risque;
- la gestion de la main-d'œuvre;
- la collecte des données;
- la prestation numérique et le service à la clientèle.

L'ARSF doit continuer de contribuer aux objectifs intersectoriels de réduction du fardeau en renforçant l'efficacité et l'efficacité de la réglementation dans tous les secteurs et en appuyant les réformes gouvernementales visant les secteurs des services financiers et des régimes de retraite de l'Ontario. L'ARSF continuera de suivre les priorités énoncées plus haut pour favoriser la solidité, la viabilité, la compétitivité et l'innovation au sein des secteurs des services financiers non fondés sur les valeurs mobilières et des régimes de retraite.

Technologies de l'information

L'ARSF continue de renforcer ses capacités informatiques de base alors qu'elle examine et transforme ses processus de réglementation et de supervision dans le but de devenir un organisme de réglementation plus efficient et plus efficace. L'ARSF s'appuie pour cela sur les bases établies en 2019, parmi lesquelles : un centre de données sécurisé et stable, des systèmes administratifs efficaces et efficients, une main-d'œuvre informatique combinée composée du personnel des organismes de réglementation antérieurs, une feuille de route sur la cybersécurité et un plan de transformation numérique de la réglementation de base.

Le but est d'établir des plateformes technologiques à la fois rentables, modernes, sécurisées et flexibles à l'appui de ces processus réévalués. L'ARSF pourra ainsi faire preuve d'une plus grande réactivité et d'une plus grande capacité d'adaptation face à l'évolution des besoins en matière de réglementation.

La modernisation des systèmes informatiques de l'ARSF est importante pour plusieurs raisons :

- Réduire le recours à d'anciens systèmes obsolètes qui ne sont plus pris en charge et ne peuvent pas être mis à jour; cela limitera les risques opérationnels et technologiques tout en renforçant la cybersécurité.
- Simplifier et automatiser les processus, ce qui aura pour effet de réduire le traitement manuel, de diminuer les coûts d'exploitation et d'améliorer les délais des procédures réglementaires telles que la délivrance des permis. Ces systèmes modernes, dotés de capacités de flux de travail et de moteurs de règles

d'entreprise, devraient accélérer les délais, lesquels passeront de plusieurs semaines de traitement à un traitement en temps réel.

- Donner un meilleur accès à l'information et offrir plus de transparence quant à l'état des demandes de renseignements et aux réponses fournies. Les consommateurs comme les entités réglementées en bénéficieront par le biais des canaux numériques et du centre de services.
- Réduire le temps et les efforts nécessaires pour déposer, extraire et analyser les renseignements.
- Diminuer les taux d'erreur et de remaniement grâce à des pratiques efficaces de gestion des données et à l'automatisation des processus de validation.

La création du plan de transformation numérique a marqué le coup d'envoi de la modernisation des processus et systèmes réglementaires. Ce plan aligne les processus, les données, la technologie et les interactions avec les intervenants sur la vision et les priorités de l'ARSF.

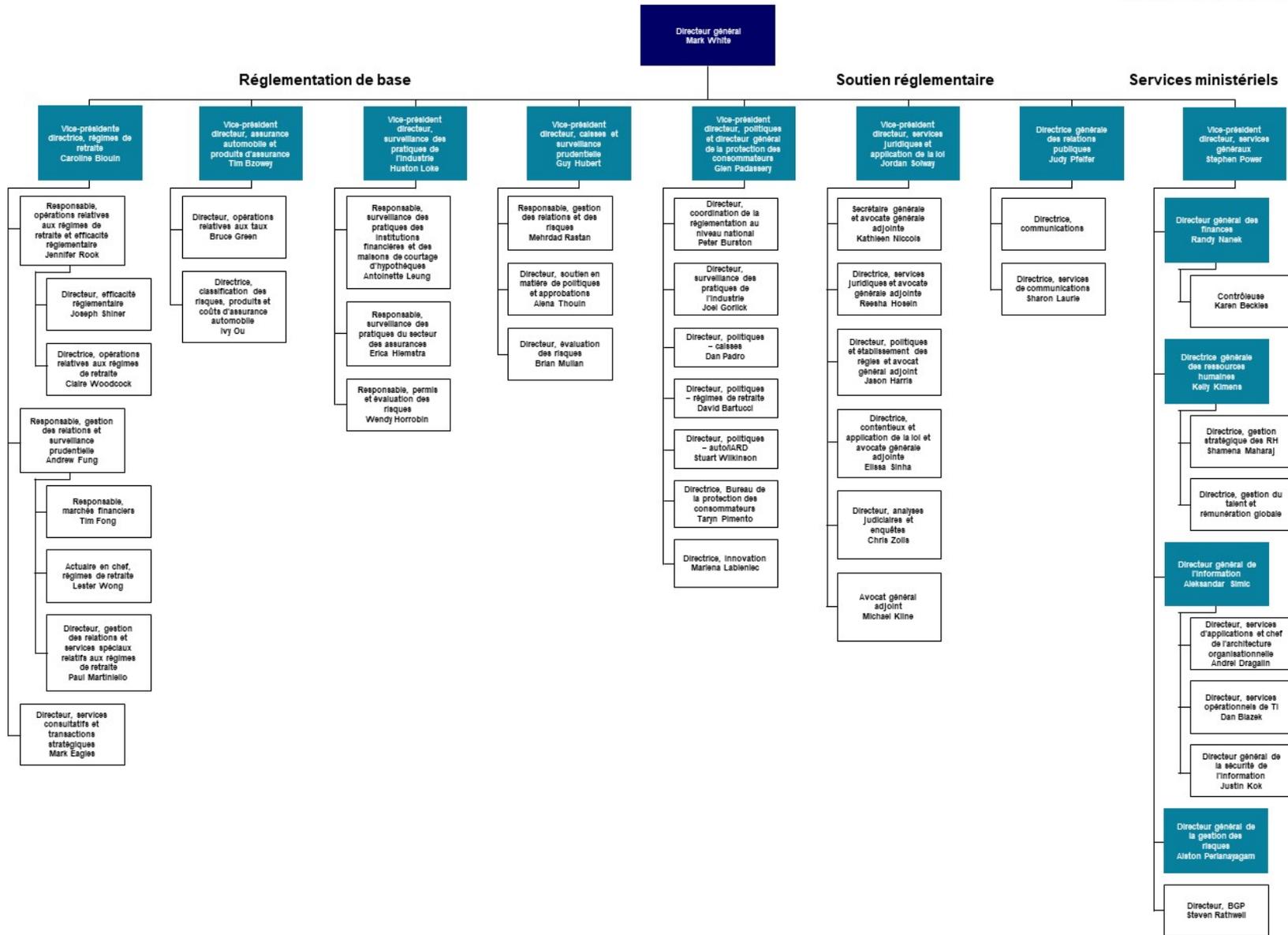
Dans le cadre de cette feuille de route, l'ARSF met d'abord l'accent sur l'acquisition et l'intégration d'applications et de plateformes technologiques clés, l'harmonisation du modèle opérationnel de TI et la mise en place de composants technologiques et de données de base. L'instauration d'une technologie et de processus entièrement numériques, intégrés et flexibles nécessitera plusieurs années et plusieurs millions de dollars. Au cours du premier trimestre de l'exercice 2021-2022, l'ARSF mènera des consultations auprès des intervenants et

des secteurs sur des décisions et des priorités phares, alors qu'elle vise à renforcer son efficacité et son efficacité, et à réduire le fardeau réglementaire.

L'ARSF met actuellement en œuvre un programme de cybersécurité, conformément à la feuille de route approuvée. Ce programme s'appuie sur une récente évaluation de la cybersécurité effectuée par un tiers et sur les pratiques exemplaires de l'industrie pour établir la priorité des initiatives et limiter les risques de l'ARSF en matière de cybersécurité. L'approche de l'ARSF est conforme au cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology, un important cadre de gestion des risques liés à la cybersécurité.

Annexe A : Organigramme

En date du 31 mars 2021



Annexe B : Normes de service

Secteur	Service	Norme	Objectif %	Objectif poussé %
Caisses populaires	Approbations réglementaires	Toutes les demandes d'approbation réglementaire des caisses populaires seront traitées dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés.	90 %	100 %
	Demandes de renseignements des membres/du public	Les demandes soumises par téléphone et par courriel obtiendront une réponse ou un accusé de réception en 1 jour ouvrable.	95 %	100 %
	Rapports d'examen	La caisse populaire recevra un rapport d'examen final ou intérimaire au plus tard 60 jours ouvrables après l'examen.	65 %	100 %
Assurance automobile	Dépôt	Pourcentage des dépôts de demandes d'approbation visant les voitures de tourisme, soumis selon le processus normalisé, ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 25 jours ouvrables.	100 %	S.O.
	Dépôt	Pourcentage des dépôts de demandes d'approbation ne visant pas les voitures de tourisme, soumis selon le processus abrégé, ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 25 jours ouvrables.	85 %	à déterminer
	Dépôt	Pourcentage des dépôts de demandes d'approbation soumis selon la formule intégrale ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 45 jours ouvrables.	90 %	à déterminer
	Dépôt	Pourcentage des dépôts de règles de souscription, d'avenants et de formulaires ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 30 jours ouvrables.	80 %	à déterminer
Régimes de retraite	Demandes de renseignements	Les questions (propres à un régime, sans régime particulier et généralités) obtiendront une réponse dans les 45 jours ouvrables.	90 %	100 %
	Demandes	Les demandes de liquidation d'un régime à prestations déterminées feront l'objet d'un examen et d'une décision dans les 120 jours ouvrables.	90 %	95 %
	Demandes	Les demandes de liquidation d'un régime à cotisations déterminées feront l'objet d'un examen et d'une décision dans les 90 jours ouvrables.	90 %	95 %
Assurance vie et assurance santé, assurance IARD, fournisseurs de services de santé, courtiers en hypothèques, caisses populaires,	Plaintes – Secteur	L'ARSF enverra un accusé de réception des plaintes par écrit dans les 3 jours ouvrables suivant la réception, à condition de disposer des renseignements nécessaires pour répondre.	90 %	100 %
	Plaintes – Secteur	Dans les 120 jours suivants, les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles feront l'objet	80 %	85 %

Secteur	Service	Norme	Objectif %	Objectif poussé %
sociétés de prêts et de fiducie		d'une évaluation et d'une activation pour toute une gamme de résultats possibles, y compris un renvoi à un échelon supérieur dans d'autres domaines de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et de mise		
	Plaintes – Secteur	Dans les 270 jours suivants, les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles feront l'objet d'une évaluation et d'une activation pour toute une gamme de résultats possibles, y compris un renvoi à un échelon supérieur dans d'autres domaines de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et de mise	95 %	98 %
Courtiers en hypothèques, assurance vie et assurance santé	Octroi de permis – Particuliers	Des permis seront délivrés 10 jours après la réception d'une demande d'inscription complète (intégrale, avec paiement et sans problème d'aptitude décelé durant le processus d'examen de la demande).	80 %	90 %
	Octroi de permis – Particuliers	Les requérants ayant soumis des demandes de permis incomplètes (renseignements, paiement, qualifications ou documents manquants) seront avisés que leur demande est incomplète dans les 10 jours ouvrables suivant la réception.	80 %	90 %
	Octroi de permis – Particuliers	Les requérants ayant soumis des demandes de permis posant un problème d'aptitude recevront un courriel leur fournissant les coordonnées du spécialiste de la délivrance de permis/de l'enregistrement assigné. Ils seront contactés dans les 10 jours ouvrables suivant le courriel, ou le permis sera délivré.	80 %	90 %
Entreprises	Questions d'ordre général par téléphone	L'ARSF répondra aux questions d'ordre général dès la réception des appels. Les questions et les plaintes complexes seront acheminées au secteur concerné aux fins de consignation, d'enquête et de réponse.	90 %	98 %
	Questions d'ordre général par téléphone	Les appels enregistrés dans la messagerie vocale feront l'objet d'un rappel en 1 jour ouvrable.	90 %	98 %

Secteur	Service	Norme	Objectif %	Objectif poussé %
	InfoCentre			
	Questions d'ordre général par courriel à l'InfoCentre	Les courriels reçus par l'InfoCentre feront l'objet d'un accusé de réception en 1 jour ouvrable, et la réponse suivra dans les 3 jours ouvrables suivants. Pour les questions complexes, l'ARSF pourra demander des renseignements supplémentaires. Plus de temps pourrait être nécessaire pour répondre officiellement à ces questions.	90 %	98 %
	Formats accessibles	L'ARSF répondra en 5 jours ouvrables à un demandeur de contenu Web dans un format accessible. Après avoir parlé avec le demandeur, l'ARSF lui transmettra le contenu Web convenu (à l'exception des demandes d'inscription en ligne) dans les 5 jours ouvrables suivants, dans un format accessible.	90 %	95 %
	Formats accessibles	L'ARSF répondra en 5 jours ouvrables à un demandeur de publication imprimée dans un format accessible. Après avoir parlé avec le demandeur, l'ARSF lui transmettra les documents publiés convenus dans les 5 jours ouvrables suivants, dans un format accessible.	90 %	95 %
	Réponse sur le site Web	Toutes les questions envoyées dans la boîte de réception du gestionnaire Web obtiendront une réponse dans les 5 jours ouvrables.	95 %	100 %

Annexe C : Comités de participation des intervenants de l'ARSF

Secteur	Comités consultatifs des intervenants	Comités consultatifs techniques permanents	Comités consultatifs techniques	Comités consultatifs
Assurance IARD et automobile	Assurance IARD et automobile, fournisseurs de services de santé		Comité consultatif technique pour le renouvellement de la réglementation des taux d'assurance-automobile Comité consultatif technique pour la stratégie d'analyse et de données en assurance-automobile	Comité consultatif des consommateurs
Caisses populaires	Caisses populaires			
Assurance vie et assurance santé	Assurance vie et assurance santé		Canaux de distribution qui s'appuient sur les AGG Fonds distincts	
Courtage hypothécaire	Courtage hypothécaire	Courtage hypothécaire	Comité consultatif technique pour le courtage d'hypothèques	Comité consultatif des retraités (régimes de retraite)
Régimes de retraite	Régimes de retraite	Comité consultatif des régimes de retraite à employeur unique et à prestations déterminées Comité consultatif des régimes de retraite à cotisations déterminées Comité consultatif des régimes de retraite interentreprises Comité consultatif des régimes de retraite du secteur public	Comité consultatif technique pour repérer et fortifier la surveillance des régimes faisant l'objet d'une surveillance active Comité consultatif technique pour les participants manquants dans le secteur des régimes de retraite Comité consultatif technique pour les transferts d'éléments d'actif Comité consultatif technique des régimes de retraite et du droit de la famille Comité consultatif technique des régimes de retraite à cotisations déterminées	