



Tous unis maintenant : l'ARSF, le Bureau de l'innovation et un cadre d'innovation pour un secteur des services financiers plus novateur en Ontario

Septembre 2021

Table des Matières

1. Mot de bienvenue et but de la consultation	4
2. Présentation du Bureau de l'innovation	4
a. Étoile polaire du Bureau de l'innovation	
b. Vision de l'innovation et principes directeurs	
i. Sujet de discussion : Les principes mis en avant par le Bureau de l'innovation vous interpellent-ils, en tant qu'intervenant?	
c. Proposition de valeur	
i. Sujet de discussion : Comment l'ARSF pourrait-elle favoriser de façon positive et significative l'innovation responsable dans les secteurs?	
3. Rôle du Bureau de l'innovation.....	10
a. Mission et priorités du Bureau de l'innovation	
b. Modèle d'orchestrateur	
i. Sujet de discussion : Quel devrait être le rôle de l'ARSF pour faciliter l'innovation?	
ii. Sujet de discussion : Comment communiquez-vous, principalement, avec l'ARSF au sujet des possibilités d'innovation et quelles sont les améliorations possibles?	
4. Le processus d'innovation	16
a. Approche « de l'intérieur vers l'extérieur » par opposition à « de l'extérieur vers l'intérieur »	
i. Sujet de discussion : Quel est votre « point d'entrée » préféré pour soumettre des idées d'innovation à l'ARSF?	
b. Le processus d'innovation et son incidence sur les innovateurs	
i. Sujet de discussion : Notre processus d'innovation pourrait-il, d'une quelconque façon, entraver le développement d'une possibilité d'innovation?	
c. Admission et rôle des innovateurs et des entités réglementées	
i. Sujet de discussion : Le questionnaire d'admission est-il utile?	
d. Cadre de risque	
i. Sujet de discussion : Comment évaluer et gérer les risques liés à l'innovation?	
e. Cas d'utilisation	
i. Sujet de discussion : D'après vous, existe-t-il des possibilités d'innovation cruciales dans vos secteurs et quels obstacles empêchent leur réalisation?	

5. Environnements d’essai et d’apprentissages (EEA).....	28
a. Équilibre entre les acteurs nouveaux et existants sur le marché	
b. Aperçu et objectifs des EEA	
i. Sujet de discussion : Quelles difficultés pourraient dissuader les innovateurs de prendre part aux EEA de l’ARSF?	
c. Structure des frais liés aux EEA	
i. Sujet de discussion : La structure des frais proposée pour participer aux EEA est-elle juste?	
6. Mobilisation et communication avec le secteur.....	35
a. Dialogue proactif et continu	
i. Sujet de discussion : Comment le Bureau de l’innovation peut-il concrètement échanger avec votre secteur?	

1. Mot de bienvenue et but de la consultation

Un secteur des services financiers dynamique est un secteur novateur. Dans un monde qui évolue rapidement, les acteurs du marché, les produits et les services, nouveaux ou existants, mettent à l'épreuve nos hypothèses quant à la prestation normative des produits et services financiers. L'ARSF se doit donc d'être un organisme de réglementation qui encourage l'expérimentation et collabore avec les secteurs réglementés. C'est ainsi que la population ontarienne aura accès à des offres de classe mondiale venant d'innovateurs de classe mondiale, tout en voyant l'intérêt public protégé.

Le but de cette consultation est d'expliquer comment l'ARSF et son Bureau de l'innovation feront de cela une réalité.

Nous exposerons l'approche que nous préconisons pour collaborer avec les secteurs et saisir les possibilités d'innovation, qu'elles proviennent d'entités réglementées ou non réglementées. Au terme de cette consultation, nous aimerions avoir démontré notre accessibilité, notre capacité de coordination et notre volonté de collaborer afin que le secteur des services financiers de l'Ontario soit en mesure d'innover et de rivaliser avec d'autres pays.

Pour la population et les consommateurs, nous exposerons notre approche selon laquelle l'innovation dans le secteur des services financiers ne saurait négliger notre valeur fondamentale qu'est la protection du consommateur et de l'intérêt public. Au terme de cette consultation, nous aimerions avoir transmis l'idée que l'innovation peut être responsable, et qu'elle le sera, sachant que les nouveaux produits et services seront testés et déployés selon des normes strictes et des critères rigoureux de reddition de comptes.

2. Présentation du Bureau de l'innovation

Étoile polaire du Bureau de l'innovation

Le Bureau de l'innovation a été créé en 2020 par l'ARSF pour défendre ardemment la pensée novatrice et les initiatives d'innovation. Si l'organisme de réglementation demeure seul responsable des ambitions d'innovation, le Bureau de l'innovation sera le principal pilote et coordinateur des travaux d'innovation. Nous allons diriger des travaux de

recherche sur l'innovation, promouvoir la pensée novatrice, défendre des principes pro-innovation, et surtout, piloter le nouveau processus normalisé d'innovation. Ce dernier permettra aux innovateurs qui nous soumettent de nouvelles idées et approches d'être traités de façon égale et collaborative, quel que soit leur point d'entrée.

La vision du Bureau de l'innovation est la suivante :

Limiter le risque pour les consommateurs et les membres.

Des produits, services et modèles d'affaires nouveaux ou améliorés.

Faciliter **l'innovation responsable** dans l'ensemble de nos secteurs réglementés pour permettre à l'Ontario de prospérer en tant que **marché de premier ordre** pour les services financiers.

Attirer et conserver l'investissement dans l'innovation, parallèlement à des services financiers à la fois durables et accessibles; faire de l'Ontario la destination de l'innovation financière au Canada.

Pour l'ARSF, l'« innovation responsable », c'est gérer le risque pour les consommateurs et les membres des secteurs suivants : les assurances IARD, les assurances vie et santé, les credit unions et caisses populaires, les sociétés de prêt et de fiducie, les courtiers en hypothèques, les fournisseurs de services de santé en lien avec l'assurance automobile ainsi que les planificateurs et conseillers financiers. C'est aussi, parallèlement, soutenir le développement et le lancement de nouveaux produits, services et modèles d'affaires, ou d'une version améliorée de ceux-ci.

Pour créer un marché exemplaire, il faut attirer et conserver l'investissement dans l'innovation tout en veillant à ce que ces produits, services et modèles d'affaires nouveaux ou améliorés soient à la fois durables et accessibles. À terme, le but est que l'Ontario devienne la destination de l'innovation financière au Canada et soit capable de rivaliser sur l'échiquier mondial.

Notre cadre de l'innovation énonce notre stratégie et notre vision à long terme de la manière dont nous voulons soutenir l'innovation dans le secteur des services financiers de l'Ontario. Nous reconnaissons qu'il faudra du temps pour créer, améliorer et adapter les outils et processus (plus amplement détaillés dans la section 5) dont il est fait mention dans le présent document, sachant que le Bureau de l'innovation apprendra au fur et à mesure de ses essais. Nous collaborerons en tout temps avec nos intervenants et le ministère des Finances pour que notre cadre protège les consommateurs, tout en stimulant l'innovation responsable.

Vision de l'innovation et principes directeurs

En vertu de la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers*, l'un des objets de l'ARSF est de favoriser la création d'un secteur des services financiers à la fois solide, durable, concurrentiel et novateur en Ontario. Soutenir l'innovation est un élément fondamental de notre mandat d'organisme de réglementation.

Ce mandat est équilibré et influencé par nos autres objets législatifs : contribuer à la confiance du public, surveiller et évaluer les tendances, promouvoir l'éducation et les connaissances de la population, promouvoir la transparence et la divulgation de renseignements, prévenir toute conduite, pratique et activité trompeuse ou frauduleuse dans les secteurs réglementés, et coopérer et collaborer avec d'autres organismes de réglementation, lorsque cela est approprié. Notre objet qui consiste à favoriser l'innovation fait écho à nos autres objets qui visent à promouvoir des normes de conduite professionnelle élevées et à protéger les droits et intérêts des consommateurs.

En tant qu'organisme de réglementation responsable de guider l'innovation au sein de l'écosystème des services financiers de l'Ontario, nous devons mettre au point une approche interne robuste qui nous soit propre et instaurer des garde-fous pour garantir cohérence et équité dans nos interactions avec les intervenants externes du secteur.

Le Bureau de l'innovation est en train de façonner une culture de l'innovation au sein de l'ARSF qui permettra à l'Autorité de se livrer pleinement à l'innovation et de reconnaître l'importance de cette mission, tout en traitant les innovateurs de façon cohérente et équitable.

En ce sens, le Bureau de l'innovation a élaboré sept principes directeurs afin que l'innovation responsable recherchée par l'ARSF cadre avec sa responsabilité plus générale d'organisme de réglementation des services financiers en Ontario.

- L'ARSF facilitera l'innovation responsable dans les secteurs réglementés sans toutefois en dicter la teneur. En effet, notre rôle est de créer un ensemble d'outils et un processus qui favorisent l'innovation dans les services financiers, et non de prendre part concrètement au développement de nouveaux produits et services. Nous devons prendre des décisions quant à la façon de faciliter l'innovation tout en gérant les risques pour les consommateurs et en veillant à ce que les résultats escomptés soient conformes à nos principes premiers et à notre mandat plus général de réglementation.
- Le Bureau de l'innovation remettra en cause les structures établies et les esprits fermés qui étouffent l'innovation. Nous jouerons un rôle d'analyse critique au sein de l'Autorité et dans le secteur des services financiers de l'Ontario, faisant émerger des idées nouvelles et des services novateurs là où l'approche établie ferait autrement obstacle.
- L'innovation sera une fonction intégrée au sein du service de la réglementation de base et des équipes de soutien coordonnées par le Bureau de l'innovation. L'ARSF tout entière est responsable de l'innovation. Chacun sera tenu de faire avancer le processus d'innovation et chaque équipe mettra à profit son savoir-faire et ses connaissances pour mieux définir et poursuivre notre mission dans ce domaine. Le Bureau de l'innovation agira comme organe de coordination et « orchestrateur » de cette mission. Nous y reviendrons dans la section 3.
- L'ARSF facilitera l'innovation de sorte que les secteurs puissent mieux répondre aux besoins des consommateurs et des membres. Notre rôle premier en tant qu'organisme de réglementation est de protéger les consommateurs et les membres.

Nous devons veiller à ce que l'innovation que nous cherchons à faciliter cadre avec cette responsabilité centrale.

- L'ARSF réduira les obstacles pour les nouveaux entrants afin de stimuler l'innovation et la compétitivité tout en soutenant une évolution durable du marché. Pour que l'innovation soit possible au sein des services financiers, il est indispensable que les nouveaux entrants soient en mesure de lancer de nouveaux produits et services sur le marché. Mais un marché sans normes rigoureuses pour assurer la stabilité du secteur est un risque pour le consommateur. L'ARSF saura trouver un juste milieu entre le besoin de changement et le besoin de stabilité dans la poursuite de son ambition en matière d'innovation.
- Le Bureau de l'innovation mettra à profit les outils réglementaires existants afin de produire un effet réel et d'instaurer progressivement la confiance. Il est inutile d'attendre d'avoir de tout nouveaux outils pour faciliter l'innovation au sein des services financiers. Même si de nouvelles approches réglementaires seront explorées et envisagées, le Bureau de l'innovation cherchera à exploiter l'arsenal réglementaire existant de façon créative.
- La stratégie et le processus d'innovation suivis par l'ARSF pourront s'adapter à la diversité des secteurs qu'elle réglemente. Nous reconnaissons la pluralité des intervenants des secteurs ainsi que les différents rapports qu'ils entretiennent avec le risque. Nos principes seront interprétés dans le contexte de chaque secteur réglementé.

Proposition de valeur

Pour les innovateurs et les secteurs, la stratégie et le processus d'innovation suivis par l'ARSF permettront d'engager le dialogue avec l'Autorité, en offrant un certain degré de certitude aux innovateurs et en les aidant à mieux comprendre leurs responsabilités réglementaires de sorte que le processus d'approbation soit plus clair. Cette plus grande clarté réduira à son tour les coûts associés à la conformité réglementaire tout en répondant aux préoccupations des innovateurs en matière de conformité.

Au sein d'un environnement d'essai et d'apprentissage (EEA), les innovateurs auront également accès à un cadre relativement peu risqué pour jauger la réaction du marché à leurs innovations et s'exercer à la conception fondée sur des données.

Le cadre permettra de repérer en amont les produits et services novateurs axés sur les consommateurs ainsi que les premiers signes d'alerte de conséquences non attendues et de complications sur le plan de la conformité. Nous pourrions ainsi gérer l'étendue des risques liés à l'innovation tout en stimulant celle-ci.

Pour les consommateurs et la population de l'Ontario, ce dialogue ouvert entre les innovateurs et l'ARSF devrait contribuer à atténuer les risques, lesquels pourront être repérés rapidement et gérés de façon collaborative. Cela favorisera la création d'un paysage des services financiers en Ontario qui offre des produits et des services plus accessibles, plus abordables et adaptés aux consommateurs ontariens.

Même si c'est déjà un avantage en soi, soulignons que l'attraction des investissements et une meilleure répartition des ressources financières se traduiront en outre par des retombées notables pour l'économie de la province.

Notre vision globale consiste à faciliter l'innovation responsable dans l'ensemble de nos secteurs réglementés pour permettre à l'Ontario de prospérer en tant que marché de premier ordre pour les services financiers. Nous reconnaissons que, selon les intervenants, cette déclaration n'aura pas le même sens, ne suscitera pas le même espoir et ne soulèvera pas les mêmes questionnements.



Sujet de discussion : À quoi ressemble une innovation réussie?

Nous aimerions avoir votre avis sur ce qui constituerait une innovation réussie. Pour vous, à quoi ressemblerait une quête réussie d'innovation responsable dans le secteur des services financiers? Quelles réalisations et quels changements aimeriez-vous voir se concrétiser?

3. Rôle du Bureau de l'innovation

Mission et priorités du Bureau de l'innovation

Protéger l'intérêt public et préserver la confiance dans les services financiers est au cœur de tout ce que nous faisons pour faciliter l'innovation dans ce secteur. C'est l'étoile polaire qui guide notre mission, laquelle comporte trois grands volets.

Le premier est de permettre et de soutenir l'innovation dans l'ensemble de nos secteurs réglementés en favorisant un environnement propice à l'innovation responsable. Nous y parviendrons en limitant les frictions, en réduisant l'incertitude et les obstacles réglementaires, en mettant au point des outils d'évaluation des risques et en facilitant l'entrée sur le marché d'entreprises, de produits et de services innovants. Nous collaborerons également de façon proactive et appuierons l'approche « propice aux affaires » de l'Ontario en faisant preuve d'une présence et d'une coopération actives au sein de l'écosystème tout en bâtissant un environnement expérimental.

Le deuxième volet de notre mission est de tendre vers l'innovation responsable en privilégiant plus de choix et une plus grande valeur ajoutée pour les consommateurs tout en protégeant leur intérêt et en gérant le risque et l'incertitude. Nous y parviendrons en faisant preuve d'écoute et de capacité d'adaptation et en établissant des mécanismes constructifs et bidirectionnels de communication et de partage de l'information, lesquels permettront d'agir et d'adapter la réglementation en temps opportun, de façon inclusive et axée sur les résultats.

Notre troisième volet consiste à exploiter les ressources dont nous disposons pour sans cesse perfectionner notre approche et nos outils, de manière à offrir des résultats supérieurs aux secteurs et aux consommateurs. Nous y parviendrons en nous tournant vers l'avenir, en faisant preuve de prévoyance, en exploitant un savoir-faire technologique plus approfondi et en comprenant les tendances de consommation et de société de manière à pouvoir offrir des conseils sur la réglementation de demain pour qu'elle soit plus efficace. Nous ferons également progresser toute l'industrie en encourageant la pensée créative, laquelle est essentielle aux avancées organisationnelles et à l'innovation dans le secteur.

Le bureau de l'innovation : notre mission, nos priorités

Permettre et soutenir l'innovation dans l'ensemble des secteurs en leur offrant un **environnement propice** et les bonnes conditions pour réussir.

Favoriser l'**innovation responsable** en offrant un plus grand choix et une plus grande valeur pour les consommateurs, tout en protégeant leur intérêt et en **gérant les risques et les incertitudes** en conséquence.

Exploiter les ressources disponibles pour **sans cesse perfectionner l'approche et les outils**, de manière à offrir des résultats supérieurs aux secteurs et aux consommateurs.

Atténuer les frictions



Lever les incertitudes et renverser les obstacles réglementaires, créer des outils d'évaluation des risques, atténuer les frictions pour les nouveaux produits, services et acteurs sur le marché.

Se tourner vers l'avenir



Faire preuve de prévoyance, exploiter un savoir-faire technologique plus approfondi et comprendre les nouveaux modèles et les tendances de consommation et de société, de manière à pouvoir offrir des conseils sur la réglementation de demain pour qu'elle soit plus efficace.

Collaborer proactivement



Appuyer l'approche « propice aux affaires » de l'Ontario en faisant preuve d'une présence et d'une coopération actives au sein de l'écosystème tout en bâtissant un environnement expérimental.

Écouter et s'adapter



Établir des mécanismes constructifs et bidirectionnels de communication et de partage de l'information, lesquels permettront d'agir et d'adapter la réglementation en temps opportun, de façon inclusive et axée sur les résultats.

Faire progresser l'industrie



Inspirer, encourager et promouvoir la pensée créative, essentielle aux avancées organisationnelles et à l'innovation dans le secteur.

Protéger l'intérêt public et préserver la confiance dans les services financiers est au cœur de tout ce que nous faisons pour rendre l'innovation possible.

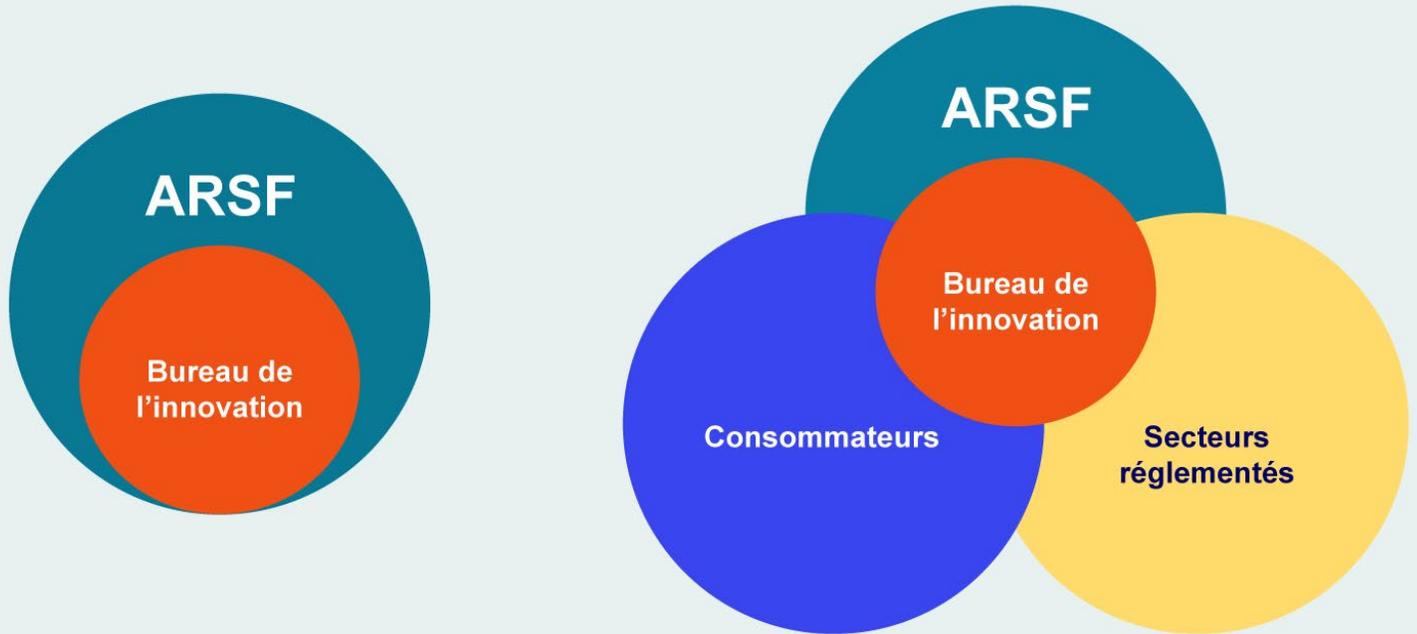
Ces axes stratégiques s'appliquent à l'ensemble des secteurs suivants des services financiers réglementés :

- Assurances IARD.
- Assurances vie et santé.
- Credit unions et caisses populaires.
- Sociétés de prêt et de fiducie.
- Courtiers en hypothèques.
- Fournisseurs de services de santé (liés à l'assurance automobile).
- Planificateurs et conseillers financiers.

Nous savons que notre territoire de réglementation n'est pas uniforme, que ce soit sur le plan de la tolérance au risque, de la relation avec les consommateurs et les membres ou des systèmes de réglementation, lesquels diffèrent selon les secteurs. Bien que ces secteurs aient des principes en commun, notre approche en matière d'innovation sera interprétée dans le contexte de chaque secteur.

Modèle d'orchestrateur

Compte tenu de la structure organisationnelle actuelle de l'ARSF et de sa responsabilité générale quant au mandat d'innovation, le Bureau de l'innovation jouera un rôle de promoteur et de moteur. Pour cela, il suivra un modèle d'« orchestrateur » en gérant et en coordonnant le portefeuille des initiatives d'innovation supervisées de par l'Autorité, tout en mettant à profit les connaissances et les ressources des nombreux spécialistes sectoriels de l'ARSF.



De toute évidence, la coordination de ces initiatives devra être centralisée. Un noyau central sera donc chargé d'établir les liaisons intersectorielles et d'harmoniser les possibilités d'innovation, de classer les travaux par priorité, de gérer le pipeline des projets en fonction de l'ambition générale de l'ARSF en matière d'innovation, et en équilibrant les ressources.

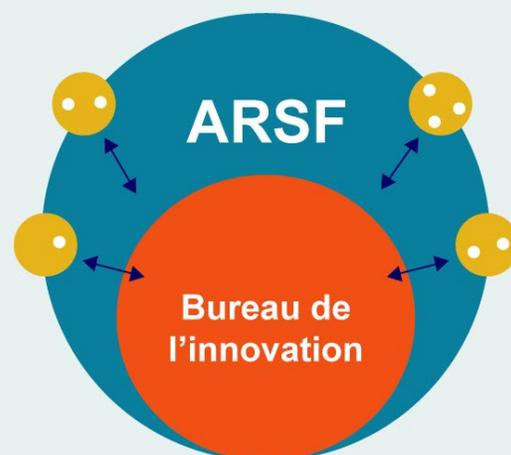
Grâce au modèle d'orchestrateur, le Bureau de l'innovation sera en mesure de répondre à plusieurs besoins organisationnels concernant le mandat d'innovation de l'ARSF. Ce modèle permettra de définir clairement les responsabilités et les processus décisionnels aux étapes clés du processus d'innovation tout en visant à accroître la tolérance au risque et à renverser les obstacles internes à l'innovation. Cela facilitera aussi l'intégration des nombreux intervenants internes et externes de l'ARSF, le cas échéant, à divers stades du processus d'innovation, ce qui sera abordé dans la section 4.

Les nouveaux entrants sur le marché qui souhaitent saisir une occasion d'innover se tourneront vers le Bureau de l'innovation, lequel sera leur point d'entrée à une collaboration avec l'ARSF, à moins qu'ils ne décident d'obtenir un permis ou de s'inscrire en tant qu'entité réglementée pour mener à bien leur projet. En revanche, les entités réglementées qui souhaitent saisir une occasion d'innover se tourneront d'abord vers le Bureau de l'innovation puis vers leurs interlocuteurs au sein de l'équipe de réglementation de base qui supervise leur secteur au sein de l'ARSF, ou les deux en même temps. Le Bureau de l'innovation travaillera en collaboration avec les équipes qui conviennent au sein de l'ARSF afin de donner suite aux possibilités d'innovation, qu'il en ait été informé directement par l'innovateur ou indirectement par les autres équipes.

Toutefois, le modèle d'orchestrateur ne signifie pas que le travail du Bureau de l'innovation se résumera à coordonner les équipes. Son rôle sera de repérer en amont les entraves à l'innovation; de faire des recherches sur les tendances émergentes en matière de réglementation, de technologie et d'entreprise qui ont une incidence sur le secteur des services financiers de l'Ontario; de communiquer de façon régulière avec les innovateurs; et de chercher à créer des approches réglementaires plus favorables à l'innovation au sein

Orchestrateur

Gérer les initiatives réalisées par les autres sections de l'ARSF.



Le modèle d'orchestrateur guide la façon dont le Bureau de l'innovation gère et coordonne le portefeuille des initiatives menées à l'échelle de l'ARSF, tout en mettant à profit les connaissances et les ressources des équipes de la réglementation de base et d'autres segments d'activités.

de l'ARSF, selon les principes « de l'intérieur vers l'extérieur » et « de l'extérieur vers l'intérieur » (voir section 4).



Sujet de discussion : Quel devrait être le rôle de l'ARSF pour faciliter l'innovation?

La principale préoccupation du Bureau de l'innovation sera bien sûr de garantir des résultats positifs pour les consommateurs et de protéger l'intérêt public. Mais nous reconnaissons que nous avons un rôle unique en défendant l'innovation comme composante de l'intérêt public. Nous devons donc réussir à conserver notre impartialité et notre objectivité tout en restant au plus près de l'innovation sur le terrain.

Sachant cela, que peut faire l'ARSF pour favoriser de meilleurs résultats en matière d'innovation grâce à des règles, des règlements et des lois plus souples?



Sujet de discussion : Comment communiquez-vous, principalement, avec l'ARSF au sujet des possibilités d'innovation et quelles sont les améliorations?

Nous avons mentionné plus haut que les innovateurs peuvent soumettre leurs idées à l'ARSF par différents points d'entrée, le Bureau de l'innovation étant l'orchestrateur de toutes les possibilités d'innovation.

À ce jour, vous êtes-vous senti encouragé et à l'aise quant au fait de soumettre des idées novatrices à l'ARSF? Si oui, à quels canaux avez-vous eu recours? Avez-vous eu le sentiment que l'ARSF avait donné suite à vos idées et engagé un dialogue constructif à ce sujet?

4. Le processus d'innovation

Approche « de l'intérieur vers l'extérieur » par opposition à « de l'extérieur vers l'intérieur »

Dans le cadre de son engagement à découvrir et à mettre en œuvre des approches réglementaires à la fois nouvelles et favorables à l'innovation qui permettront aux innovateurs des services financiers de l'Ontario de rivaliser et de connaître le succès, le Bureau de l'innovation coordonne un examen proactif de nos cadres réglementaires selon le principe « de l'intérieur vers l'extérieur ».

Cette approche n'est pas celle que suivra l'innovation dans le secteur des services financiers, mais celle qui permettra à l'ARSF de mieux soutenir les innovateurs à l'aide des outils réglementaires. Mettant à profit le savoir-faire et les connaissances des équipes de l'ARSF et du ministère des Finances, nous veillerons à ce que l'Autorité, conformément au cadre réglementaire et législatif existant, utilise l'ensemble de ses outils réglementaires et exerce sa discrétion réglementaire le cas échéant et strictement selon les besoins. L'objectif est d'uniformiser les règles du jeu pour tous les acteurs du marché, existants et nouveaux, et d'encourager l'innovation dans les services financiers en Ontario, tout en veillant à ce que les consommateurs et le grand public soient protégés des risques inhérents à l'innovation.

Ce travail prendra la forme de consultations internes sur les nouvelles tendances, préoccupations et solutions que les équipes de la réglementation de base auront dégagées dans le cadre de leurs interactions quotidiennes avec l'industrie. Nous procéderons aussi à des discussions externes avec les intervenants du secteur et les comités consultatifs pour vérifier et valider nos idées et nos perceptions à l'interne.

Le Bureau de l'innovation attend avec intérêt de travailler avec nos intervenants afin de cerner et de valider les possibilités d'innovation « de l'extérieur vers l'intérieur ». C'est ainsi que l'ARSF soutiendra plus directement les innovateurs qui cherchent à créer de nouveaux produits et services financiers au profit des consommateurs, en favorisant la concurrence, le choix, l'accès et de nouveaux avantages. L'ARSF ne dictera pas et ne prescrira pas la forme que devra prendre l'innovation dans les secteurs. Elle cherchera plutôt à collaborer avec les innovateurs venant de l'ensemble des secteurs réglementés afin d'instaurer un

environnement réglementaire propice à l'innovation, tout en continuant d'améliorer et d'adapter la réponse réglementaire en fonction des pratiques émergentes du marché.

En ce sens, ces deux approches constituent des méthodes complémentaires, mais distinctes, visant à soutenir l'innovation dans le secteur des services financiers de l'Ontario. Utilisées conjointement, ces approches permettront à l'ARSF de préparer le terrain tout en appuyant activement le développement de produits et services financiers novateurs en Ontario.

Nous avons créé notre processus d'innovation dans le but de rationaliser et de standardiser la façon dont l'ARSF évalue et concrétise les possibilités d'innovation, qu'elles procèdent « de l'intérieur vers l'extérieur » ou « de l'extérieur vers l'intérieur ». Nous suivrons ce processus que l'innovateur présente sa possibilité d'innovation directement au Bureau de l'innovation ou qu'il passe par son interlocuteur habituel du service de la réglementation de base. Le Bureau de l'innovation a communiqué sur le processus d'innovation dans l'ensemble de l'ARSF et cherche à mettre en place des « liaisons de l'innovation » dans tout l'organisme afin de créer des canaux de communication clairs entre les innovateurs, leurs interlocuteurs de l'équipe de réglementation de base et le Bureau lui-même.

Le processus d'innovation et son incidence sur les innovateurs

Jusqu'ici, l'approche suivie par l'ARSF pour donner suite aux possibilités d'innovation soumises par les innovateurs n'était pas systématique. Selon la relation entre les innovateurs et leurs interlocuteurs du service de la réglementation de base, ces idées étaient examinées par une équipe propre au secteur et mises en pratique selon les normes établies de réglementation du secteur en question. Selon le secteur, cette approche pouvait considérablement varier.

Notre processus d'innovation entend standardiser et coordonner cette méthode afin que la quête d'innovation devienne une caractéristique fondamentale de notre approche. En tant qu'orchestrateur de l'innovation pour l'ARSF, le Bureau de l'innovation coordonnera ce processus adaptable en cinq étapes afin de gérer et de concrétiser l'innovation.

Les étapes du processus d'innovation sont les suivantes :

- 1. Admission :** Les possibilités d'innovation sont reçues et explorées.
- 2. Priorisation et gestion :** Les possibilités d'innovation sont évaluées, classées par priorité et sélectionnées selon les critères établis.
- 3. Définition et résolution (parallèlement à l'étape 4) :** Les possibilités d'innovation font à nouveau l'objet d'une validation et d'une évaluation afin de déterminer quel outil réglementaire devrait être utilisé pour y donner suite.
- 4. Évaluation des risques et essais (parallèlement à l'étape 3) :** Les possibilités d'innovation font l'objet d'un examen minutieux afin d'établir s'il existe des risques et des incertitudes qui exigent de procéder à d'autres essais et mécanismes de validation à l'aide d'outils tels que les EEA.
- 5. Communication et mesure :** Les possibilités d'innovation sont publiées. Les plans de communication sont rédigés afin d'engager le dialogue avec les intervenants. Enfin, l'impact du Bureau de l'innovation est mesuré suivant des critères liés aux consommateurs, au secteur et à la réglementation.



Sujet de discussion : Notre processus d'innovation pourrait-il, d'une quelconque façon, entraver le développement d'une possibilité d'innovation?

Pour traiter une possibilité d'innovation, il faut procéder à une évaluation complète de son mérite et du risque qu'elle représente. Selon vous, le processus décrit plus haut tient-il compte de ces deux aspects comme il convient? Dans le cas contraire, quels changements recommanderiez-vous?

Admission et rôle des innovateurs et des entités réglementées

Pour faciliter la réception « de l'extérieur vers l'intérieur » des possibilités d'innovation provenant des innovateurs, le Bureau de l'innovation publiera un formulaire d'admission sur le site Web de l'ARSF. Ce formulaire standardisera les renseignements que nous voulons obtenir comme point de départ.

Les innovateurs devront fournir des renseignements sur leur proposition de produit, de service ou de modèle d'affaires, ou répondre à une question hypothétique sur l'objet de leur proposition. Le formulaire d'admission couvrira des champs adaptés à tous ainsi que des aspects propres à chaque secteur.

Champ	Description
Nom de la possibilité	Une description brève et générale du principe de base de la proposition.
Organisme	Le nom de l'entité juridique et le nom commercial de l'organisme qui soumet la proposition.
Secteur	Choix à effectuer parmi les secteurs réglementés de l'ARSF; option intersectorielle, le cas échéant (le secteur principal étant requis).
Inscription de l'organisme	Indiquer si l'organisme est inscrit comme l'exige l'ARSF relativement au secteur en question (le secteur principal). Dans le cas contraire, il se peut que la proposition soit admissible à un EEA lié au statut.
Énoncé de la possibilité	La proposition doit inclure, dans le corps principal, les aspects suivants : <ul style="list-style-type: none">• Enjeux, problèmes ou frictions que l'organisme cherche à traiter.• Solution proposée.• Résultats que le demandeur entend obtenir dans le cadre de la mise à l'essai (sous réserve d'acceptation).• Complexité ou friction perçues attribuables à la réglementation sous la forme d'une première analyse

légale expliquant la raison pour laquelle l'ARSF devrait s'intéresser à la question.

Proposition de valeur

La proposition de valeur doit inclure les aspects suivants :

- De quelle manière promeut-elle l'innovation ou un progrès?
- En quoi cette proposition peut-elle bénéficier potentiellement aux consommateurs en Ontario?
- Quels risques, en particulier le préjudice aux consommateurs, la solution proposée occasionne-t-elle? Quels plans d'atténuation sont prévus?

Segment cible de consommateurs

Décrire le ou les segments idéaux de consommateurs auprès desquels mener les essais (le cas échéant) et expliquer la raison de ce choix ou de la priorité accordée au groupe en question. La préférence ou la priorisation peuvent être établies sur la base de traits de comportement. Aucune discrimination fondée sur les motifs protégés en vertu de la CODP ne sera autorisée.

Pertinence pour le secteur et renseignements complémentaires

Indiquer si la demande vise un secteur en particulier. Si c'est le cas, fournir des renseignements complémentaires selon l'annexe correspondante liée à l'EEA ou le formulaire de demande de renseignements propre au secteur.

Mécanismes opérationnels

Téléverser un document qui détaille le fonctionnement du produit, du service ou du modèle d'affaires et fournir un échéancier estimatif des essais.

Plan tarifaire et justification

Téléverser un document qui détaille la façon dont l'entité prévoit facturer les consommateurs et pour quel objet.

Échantillons de matériel	Téléverser un ensemble de matériel des plus pertinents (en particulier, les éléments en relation directe avec le consommateur) afin de démontrer l'expérience client offerte par le produit, service ou modèle d'affaires, ou équivalent.
Confirmation de l'état de préparation (ne s'applique pas aux demandes de renseignements)	En cochant cette case, le demandeur confirme que le personnel concerné a étudié l'annexe et le corps de la ligne directrice, et que s'il est admis à un EEA, il consacrera les ressources nécessaires pour collaborer avec l'ARSF lors des étapes suivantes du processus d'innovation.

L'innovateur qui soumet une possibilité d'innovation en assume la responsabilité ultime. Le Bureau de l'innovation travaillera en coopération avec les innovateurs afin de discuter et de préciser leur proposition ainsi que pour contextualiser les approches réglementaires pouvant satisfaire l'ARSF. Toutefois, les innovateurs seront entièrement chargés de développer et de réaliser concrètement la proposition. Ils se rapprocheront de l'ARSF à condition d'avoir une bonne idée de ce qu'ils veulent faire, de la raison pour laquelle leur projet devrait voir le jour, de la nature des risques et de la façon dont il est possible de gérer ces risques.



Sujet de discussion : Le questionnaire d'admission est-il utile?

Le questionnaire d'admission néglige-t-il des aspects importants? Autre possibilité, les renseignements demandés peuvent-ils s'avérer trop onéreux pour un innovateur? Pourquoi?

Cadre de risque

Dans notre volonté de faciliter l'innovation responsable dans le secteur des services financiers de l'Ontario, l'aspect « responsable » de la mission est aussi important que l'aspect « innovation ». Si le risque est inhérent à toute innovation et n'est jamais

entièrement évitable, en tant qu'organisme de réglementation, l'ARSF doit s'efforcer de façon prudente et raisonnable de reconnaître et d'atténuer le risque lié à l'innovation dans la mesure du possible, tout en veillant à ce qu'il reflète l'intention des résultats législatifs/réglementaires pour les secteurs réglementés. Protéger les consommateurs et le grand public demeure au cœur de notre approche réglementaire, tout comme le fait de garantir une confiance totale quant à la sécurité et la fiabilité des marchés des services financiers de l'Ontario. Autrement dit, l'ARSF et le Bureau de l'innovation doivent tenir compte du risque pour le consommateur, pour l'industrie et pour leur propre fonctionnement.

Gérer et évaluer le risque exige d'adopter une approche équilibrée entre ces trois aspects. Cela signifie aussi qu'il faudra soigneusement examiner les seuils de tolérance selon les divers niveaux et types de risques; évaluer la probabilité d'un risque donné par rapport à sa gravité; et trouver un juste milieu entre les avantages et les risques potentiels, au moment de décider de poursuivre ou d'arrêter le projet; le tout en tenant compte des résultats particuliers énoncés dans les lois, les règlements ou les règles qui s'appliquent à un secteur réglementé donné. Pour éviter les angles morts et les effets négatifs non désirés, nous cherchons et chercherons toujours à comprendre le risque et les mesures d'atténuation adéquates en établissant le dialogue entre l'Autorité et les innovateurs, les consommateurs et les autres intervenants concernés.

Le Bureau de l'innovation a mis au point un processus en cinq étapes pour évaluer le risque. Avec le soutien et les avis des équipes de l'ARSF, voici le processus qui sera suivi :

- 1. Établir le facteur de risque.** L'ARSF déterminera les risques présumés et connus, les responsables de ces risques et les personnes pouvant être touchées. L'ARSF s'assurera de l'exhaustivité des renseignements dont elle dispose; donnera la possibilité à l'innovateur de donner son avis ou de faire des commentaires sur les risques; et déterminera si les groupes de risques relèvent de notre compétence réglementaire.
- 2. Comprendre la responsabilité.** L'ARSF circonscrit la responsabilité dans l'échange ou l'utilisation du produit ou service novateur, et définira la façon dont une valeur ajoutée est générée. L'ARSF vérifiera si toutes les parties en jeu sont conscientes de la responsabilité et des risques associés à la possibilité d'innovation.

3. Évaluer le risque associé. L'ARSF procédera à une évaluation pondérée des risques afin d'en établir les effets proportionnels selon les personnes. L'ARSF vérifiera si l'un des risques établis franchit un seuil qui n'est pas acceptable.
4. Évaluer le rapport bénéfice-risque. L'ARSF soupèsera les avantages potentiels de la solution réglementaire proposée par rapport aux risques éventuels et à leur probabilité relative. Une fois de plus, l'Autorité signalera tout risque qui pourrait dépasser un seuil raisonnable par rapport aux avantages potentiels. L'ARSF vérifiera si le risque est disproportionné pour un acteur et évaluera de façon générale si le risque éventuel l'emporte sur l'avantage potentiel.
5. Relever les incertitudes. L'ARSF validera les sources d'information qui sous-tendent les hypothèses utilisées pour établir un niveau de confiance par rapport à un risque donné; cerner l'insuffisance d'informations; et mettre au jour d'autres zones d'ombre à explorer. L'ARSF vérifiera si les hypothèses doivent être testées et si les équipes évaluatrices pourraient avoir des préjugés qui influencent l'évaluation des risques.

La conclusion de l'évaluation des risques déterminera la poursuite d'une possibilité d'innovation. En interprétant le risque en contexte, nous exigerons des innovateurs qu'ils élaborent des plans d'atténuation robustes et testables pour tous les risques importants qui ressortent de l'évaluation.

Dans les cas de niveau de confiance élevé, lorsque les risques sont clairs et relativement mineurs, la possibilité d'innovation pourra être légèrement modifiée à la lumière de l'évaluation avant que la décision de poursuivre ou non soit prise relativement à une solution réglementaire proposée.

Dans les cas de niveau de confiance faible, lorsque les risques sont imprévisibles, nombreux ou de grande ampleur, ces aspects problématiques seront mis en avant. S'il est possible d'améliorer ou de clarifier suffisamment les risques, la possibilité sera envoyée en environnement d'essai. Dans le cas contraire, la proposition retournera à l'étape de l'admission jusqu'à ce que l'innovateur soit en mesure de fournir des réponses plus satisfaisantes concernant le risque.

Dans les cas où le niveau de confiance est modéré et les sources d'information pourraient exiger une validation plus approfondie, la possibilité d'innovation sera envoyée en

environnement d'essai afin que les incertitudes puissent être levées dans un cadre expérimental. Après une période d'essai définie, le Bureau de l'innovation cherchera à déterminer si les renseignements obtenus ont permis de lever les incertitudes. Dans l'affirmative, les données des essais permettront de décider s'il sera donné suite ou non à une proposition de solution réglementaire. Si les incertitudes demeurent, le Bureau de l'innovation déterminera si d'autres essais pourraient permettre d'y remédier ou s'il serait plus sage de mettre fin aux essais.



Sujet de discussion: Comment évaluer et gérer les risques liés à l'innovation?

Nous avons exposé notre approche pour évaluer les risques associés aux occasions d'innover et veiller à ce que ces risques soient gérés et atténués. D'après l'expérience que vous avez acquise dans votre secteur, notre approche est-elle appropriée? Dans le cas contraire, quels changements suggèreriez-vous?

Cas d'utilisation

Nous avons créé un cas d'utilisation hypothétique pour illustrer le processus d'innovation en action. Ce cas d'utilisation vise simplement à fournir un aperçu de haut niveau de la façon dont le processus d'innovation pourrait se dérouler en situation réelle. Le but n'est pas d'approuver une pratique en particulier. Les conditions préalables à ce cas d'utilisation, telles que la proclamation par le gouvernement de certaines dispositions législatives et la publication des règlements pertinents, sont réputées avoir été réalisées suivant le processus d'autorisation approprié aux fins de l'illustration et ne devraient pas être interprétées comme des garanties.

Le gouvernement de l'Ontario a modifié le paragraphe 15.1 de la *Loi sur les assurances* dans le but d'établir un bac à sable réglementaire qui permettrait au directeur général de l'ARSF d'émettre des ordonnances d'exemption relativement à la demande d'une personne ou d'une entité si, de l'avis du directeur général, cela ne serait pas préjudiciable à l'intérêt public. Dans ce contexte, le premier EEA spécifique portera sur le secteur de l'assurance automobile, suite à l'octroi des pouvoirs d'exemption, et sera considéré comme un EEA lié à l'activité (voir l'explication à la page 18).

L'article 231 de la *Loi sur les assurances* interdit à une personne qui vend des automobiles, ou en finance l'achat, de vendre des produits d'assurance. L'intention de l'article 231 est de protéger les consommateurs en évitant qu'un courtier souscrive une assurance automobile en leur nom dans le but de leur vendre une automobile, alors que le consommateur ne peut pas se permettre l'assurance ou que la demande a été remplie de façon erronée (fraude à la souscription par le vendeur pour donner l'impression que l'assurance est plus abordable qu'elle ne l'est).

Suite à la proclamation par le gouvernement du paragraphe 15.1 de la *Loi sur les assurances* et la publication du règlement afférent, le directeur général de l'ARSF a désormais le pouvoir de rendre des ordonnances d'exemption afin d'exempter les demandeurs qui peuvent présenter des plans d'affaires viables et authentiques en vertu de l'exigence stipulée dans l'article 231 de la *Loi sur les assurances*. Cette exemption autorise les employés d'une concession automobile à vendre un véhicule et à faire signer un contrat d'assurance à un acheteur, sans pour autant posséder un permis qui les autorise à le faire. Cela facilitera le lancement de nouveaux modèles de distribution dans le secteur de l'assurance automobile. Sans permis, les employés ne pouvaient pas donner de conseils et renvoyaient le consommateur à l'assureur en cas de questions.

Suite aux annonces de l'ARSF sur l'EEA liée à l'activité « assurance automobile », le fabricant automobile X – par l'intermédiaire de son réseau de concessionnaires et dans le cadre d'un partenariat confirmé avec l'assureur A – soumet une demande afin de lancer son forfait d'assurance automobile et d'entretien du véhicule propre à la marque. L'assureur A offrira l'assurance tandis que les fournisseurs de service autorisés prendront en charge l'entretien du véhicule.

Cette occasion d'innover passe par le processus d'innovation mis en place, faisant l'objet notamment d'une évaluation complète des risques et des incertitudes visant à déceler les éléments de risque et à confirmer les plans d'atténuation. Parmi les éléments de risque identifiés, lors d'un achat automobile, le consommateur se verra certainement offrir certaines options de financement qu'il acceptera probablement. Or, ces options exigent que le consommateur consente à ce que le fournisseur du financement (par l'intermédiaire de la concession) vérifie sa cote et son dossier de crédit. Mais la *Loi sur les assurances* interdit expressément aux assureurs d'utiliser les dossiers de crédit à des fins de souscription. Il est donc proposé, dans le plan d'atténuation, de séparer la personne qui

gère le financement de l'achat du véhicule et celle qui gère la souscription par l'acheteur d'une police d'assurance en cloisonnant la tenue des dossiers et le partage de l'information.

L'ARSF annonce sa décision d'autoriser le projet en question sur son site Web, conformément à son engagement de transparence dans la gestion des EEA. La signature du contrat d'essai constitue l'octroi et l'activation de l'ordonnance d'exemption de stade 1, la durée consentie et les conditions étant les mêmes que celles de l'essai autorité d'EEA. L'ARSF et le participant X à l'EEA confirment ensuite tous les détails dans le plan d'essai, un document technique qui précise tous les paramètres des obligations de déclaration des essais et des données.

Le participant X à l'EEA, muni de l'ordonnance d'exemption, travaille en collaboration avec son assureur partenaire. Il annonce le lancement du produit proposé conformément aux paramètres et conditions d'essai. Il produit la déclaration obligatoire exigée par l'ARSF ainsi que les faits concernant le produit. Il signe la déclaration d'authenticité des données et les garanties de non-falsification. Enfin, il déclare les précautions requises et les données de base.

Pendant toute la période d'essai, grâce à des analyses de données et à la collecte d'éléments probants, le groupe de travail de l'EEA (qui comprendra des représentants du Bureau de l'innovation, du secteur de la réglementation de base de l'assurance automobile, ainsi que des secteurs de programme suivants : politiques – auto, services juridiques et application de la loi, et relations publiques) déterminera si les mérites et les risques avancés peuvent se concrétiser. Les préoccupations réglementaires relatives à la possibilité d'innovation proposée seront dissipées ou confirmées, selon la liste des critères de réussite énoncés dans le plan d'essai.

Si des anomalies sont détectées, l'ARSF discutera avec le participant à l'essai pour en déterminer la cause et les conséquences; exiger une correction ou une solution; et adapter en conséquence les garde-fous mis en place pour assurer la protection des consommateurs.

Sous réserve d'un motif adéquat, le participant X ou l'ARSF pourront mettre fin à l'essai. Si l'essai prend fin de façon prématurée, des mesures de précaution seront mises en œuvre afin de limiter les conséquences pour les consommateurs touchés (notamment, la

migration des consommateurs touchés vers le produit le plus approchant, conformément aux exigences actuelles du cadre réglementaire et législatif). Si l'essai est mené à son terme, la décision d'autoriser la pratique à l'avenir (dans le cadre ou non d'un EEA) sera rendue, précisant les conditions ou les points importants à surveiller compte tenu des leçons tirées de l'expérimentation. L'ordonnance d'exemption, sur confirmation mutuelle, pourra être renouvelée au stade 2, selon une durée qui sera établie en fonction des besoins raisonnables d'exploitation, sans dépasser la durée maximale autorisée pour les ordonnances d'exemption aux termes du paragraphe 15.1 de la Loi sur les assurances. En parallèle, l'ARSF s'entretiendra avec le ministère des Finances des leçons à tirer des essais. S'il ressort de la discussion qu'il faut apporter des modifications aux lois ou aux règlements, l'ARSF soumettra ses recommandations au ministre.



Sujet de discussion : D'après vous, existe-t-il des possibilités d'innovation cruciales dans vos secteurs et quels obstacles empêchent leur réalisation?

Chaque secteur a sa propre dynamique et ses propres enjeux, en matière d'innovation. Au Bureau de l'innovation, nous sommes toujours en quête de nouvelles possibilités et prêts à renverser les obstacles qui empêchent leur réalisation.

Toutes les occasions d'innover nous intéressent, qu'il s'agisse de « gains faciles » qu'il est possible de concrétiser à court ou à moyen terme ou de projets à long terme plus structurels qui nécessitent une analyse plus poussée, mais qui pourraient apporter une immense valeur ajoutée s'ils voyaient le jour.

Concernant votre secteur, quelles possibilités d'innovation suscitent le plus votre intérêt? Quels sont les obstacles à l'innovation, selon vous? Quelles mesures le Bureau de l'innovation, et l'ARSF en général, pourraient-ils prendre pour faciliter ces occasions ou renverser ces obstacles?

5. Environnements d'essai et d'apprentissage (EEA)

Équilibre entre les acteurs nouveaux et existants sur le marché

Le secteur des services financiers de l'Ontario a toujours pointé du doigt le caractère prescriptif de l'approche réglementaire traditionnelle comme étant un obstacle à l'innovation. Une réglementation prescriptive qui tendrait à prendre la conformité au pied de la lettre risquerait de s'éloigner de l'intention du cadre réglementaire. De mauvais acteurs pourraient alors prétendre à la conformité alors qu'ils causent des préjudices, tandis que des innovateurs de bonne foi ne seraient pas considérés comme conformes alors qu'ils tentent de créer de nouveaux produits et services plus avantageux.

Une réglementation fondée sur des principes est reconnue comme un antidote à cette dynamique, privilégiant des normes plus générales à des règles très détaillées, avec la volonté de tendre vers des règles davantage axées sur les résultats.

L'ambition de l'ARSF en matière d'innovation est de bousculer les approches qui étouffent l'innovation et de renverser les obstacles pour permettre aux nouveaux entrants de stimuler la concurrence dans les marchés des services financiers de l'Ontario. Les EEA constituent un élément essentiel de notre poursuite de l'innovation responsable en offrant un environnement d'essai flexible et pro-innovation tout en protégeant les consommateurs grâce à l'intégration de garde-fous réglementaires.

Les acteurs établis de nos secteurs réglementés sont des chefs de file importants qui possèdent une grande capacité et une volonté marquée d'innover. Nous sommes impatients de collaborer avec eux et de les accueillir au sein de nos EEA, afin de piloter d'importantes initiatives d'innovation qui nous permettront de continuer de servir les consommateurs ontariens. Mais les acteurs établis n'ont pas le monopole des bonnes idées. Il est important que les nouveaux entrants et les acteurs non traditionnels du marché puissent rivaliser à armes relativement égales et qu'ils aient, eux aussi, la possibilité de proposer leurs produits et services novateurs aux consommateurs.

Sachant cela, nous encourageons vivement les nouveaux entrants sur le marché à participer à nos EEA, à titre indépendant ou dans le cadre du lancement plus vaste d'un produit piloté par un acteur établi du secteur. Les EEA, à commencer par l'EEA pour

l'assurance automobile suite aux pouvoirs d'exemption annoncés par le gouvernement, visent à stimuler l'innovation et la concurrence dans le secteur des services financiers de l'Ontario. Ce sera un moyen de tester de nouveaux produits, services et modèles.

Les nouveaux entrants sur le marché seront des participants importants, créant des offres et des solutions pour les consommateurs ontariens, tout en obligeant les acteurs établis à s'adapter et à se montrer novateurs avec leurs propres offres et solutions. Grâce à nos EEA, nous entendons créer une nouvelle « couche intermédiaire » de mise à l'essai à l'intention des innovateurs qui ne disposeraient pas, sinon, des ressources, de la capacité ou de la couverture réglementaire nécessaires pour tester leurs nouveaux produits sur le marché.

La transformation numérique et l'adoption de la technologie numérique resteront des forces motrices de l'innovation dans les services financiers. Le secteur n'est pas épargné par la tendance transectorielle mondiale qui consiste à s'éloigner des modèles traditionnels pour aller vers des modèles numériques plus agiles et plus adaptables. Les nouveaux venus sur le marché dans l'ensemble des secteurs réglementés par l'ARSF joueront un rôle majeur dans cette transformation, et nos EEA pourraient constituer un premier point de départ inestimable.

Concernant les EEA, sachez que nous publierons une ligne directrice en matière d'approche qui apportera de plus amples précisions sur leur fonctionnement général. Cette ligne directrice sera ouverte à la consultation une fois les leçons tirées des « essais et apprentissages ». Autrement dit, les leçons tirées de l'opérationnalisation des EEA seront prises en compte à des fins d'amélioration continue. Selon le pouvoir sous-jacent accordé, des EEA spécifiques seront créés de temps à autre et secteur par secteur afin de viser différents objectifs.

Un premier exemple est l'EEA pour l'assurance automobile, suite à l'octroi au directeur général de l'ARSF du pouvoir de rendre des ordonnances d'exemption en vertu d'un nouveau règlement proposé par le ministère des Finances aux termes du paragraphe 15.1 de la *Loi sur les assurances*. Lorsque d'autres environnements spéciaux seront créés, les annexes de cette ligne directrice seront actualisées en fonction des configurations particulières.

Aperçu et objectifs des EEA

L'EEA autorise temporairement les participants au marché – à la fois les entités réglementées et celles qui souhaitent exercer des activités financières qui sont censées être réglementées par l'ARSF – à offrir des produits, des services ou de nouveaux modèles d'affaires aux consommateurs pendant une période d'essai, dans un contexte réglementaire spécial et limité dans le temps. Entreprises et organismes de réglementation pourront recourir à cette phase expérimentale pour mieux comprendre le comportement d'une innovation en situation réelle. Les résultats de ces essais pourraient guider, de façon déterminante, la réponse réglementaire de l'ARSF.

Les EEA peuvent être considérés comme une forme de « bac à sable réglementaire 2.0 ». En effet, l'ARSF, par le biais du Global Financial Innovation Network (GFIN), a été en mesure d'imiter les pratiques éprouvées des plus grands organismes de réglementaires au monde pour créer et exécuter des bacs à sable réglementaires. En plus d'examiner les mérites et les risques intrinsèques des nouveaux produits, services ou modèles d'affaires proposés par les innovateurs et de conforter la prise de décision grâce à des données et à des éléments probants, les EEA permettent à l'ARSF de faciliter un environnement réglementaire qui est plus propice à l'innovation continue qu'une position prédéfinie quant à ce qui constitue une innovation, en mettant à profit une réglementation adaptative. Entreprises et organismes de réglementation peuvent recourir à cette phase expérimentale d'EEA pour mieux comprendre le comportement d'une innovation en situation réelle, selon des paramètres prédéfinis. Les résultats de ces essais pourraient guider, de façon déterminante, la réponse réglementaire de l'ARSF.

Les EEA offrent un cadre expérimental et protégé pour mettre à l'essai de nouveaux produits et services. Ils constituent un outil fondamental dans l'arsenal de l'ARSF pour l'innovation responsable. Les EEA permettent de tester des produits et des services novateurs sur le marché, dans les limites des garde-fous institués par l'ARSF en vue d'atténuer les risques pour les consommateurs et le grand public. Deux grands types d'environnements d'essai ont été définis comme étant des options possibles, selon l'enjeu réglementaire pour l'ARSF :

- Les EEA liés à l'activité – Les participants peuvent tester des activités qui, autrement, ne seraient pas autorisées en vertu du cadre réglementaire actuel, en utilisant

délibérément les outils réglementaires existants et appropriés, strictement selon les besoins.

- Les EEA liés au statut – Ce type d’environnement garantit la supervision réglementaire, respecte les obligations réglementaires de permis et d’inscription, et uniformise les règles du jeu pour tous les participants qui proposent des possibilités d’innovation. Les autorisations seront limitées dans le temps et dans la portée, et porteront sur des activités précises permettant de valider le marché cible pour les produits et services offerts. Les EEA liés au statut ne s’appliquent pas aux particuliers et sont incompatibles avec des demandes qui viseraient à contourner les obligations légales et les normes relatives aux connaissances, à l’examen et à la conduite professionnelle.

La mise en place des EEA par l’ARSF

Les EEA sont offerts aux secteurs réglementés par l’ARSF, notamment : les assurances IARD, les assurances vie et santé, les credit unions et caisses populaires, les sociétés de prêt et de fiducie, les courtiers en hypothèques, les fournisseurs de services de santé en lien avec l’assurance automobile ainsi que les planificateurs et conseillers financiers. Il s’agit d’un mécanisme de validation de l’innovation à la fois flexible et personnalisable. Les EEA spécifiques qui répondent aux objectifs propres aux secteurs et mettent à profit les outils réglementaires à la disposition de ceux-ci doivent être créés individuellement afin que les procédures et les mesures de protection les plus pertinentes soient mises en place. L’ARSF pourra avoir recours au pouvoir d’exemption stipulé dans le paragraphe 15.1 de la *Loi sur les assurances* et, le cas échéant, exercer son pouvoir réglementaire discrétionnaire afin de faciliter l’innovation dans le secteur de l’assurance automobile. L’ARSF décidera d’avoir recours à ces outils au cas par cas, conformément à ses objets législatifs généraux et dans l’intérêt public. Veuillez noter que la capacité de l’ARSF à exercer son pouvoir d’exemption en vertu du paragraphe 15.1 de la *Loi sur les assurances* dépend de la proclamation de l’entrée en vigueur de ce paragraphe.



Sujet de discussion : L'ARSF dispose-t-elle d'outils réglementaires suffisants pour faciliter l'innovation tout en protégeant l'intérêt public? Si non, que faudrait-il?

Transparence et protection des consommateurs – Les EEA seront mis au point selon le principe de l'innovation responsable.

La transparence des décisions liées aux EEA est primordiale pour que les secteurs et la population aient foi dans l'objectivité et l'impartialité des EEA. En dehors des renseignements exclusifs, des secrets commerciaux et des travaux provisoires de certains innovateurs qui participent aux EEA dont l'ARSF devra assurer la confidentialité, toutes les décisions réglementaires touchant le secteur seront rendues publiques de façon claire.

En plus de publier ses décisions dans le cadre de la gestion des EEA auprès d'un large éventail d'intervenants, l'ARSF exigera des innovateurs qu'ils adhèrent à des pratiques d'innovation responsable pendant les EEA afin de protéger adéquatement l'intérêt public. Parmi ces pratiques :

- **Transparence**
 - Publication proactive des décisions de l'ARSF concernant l'admission aux EEA, les pouvoirs invoqués, les motifs légaux, la portée de l'exemption ou du pouvoir discrétionnaire et le degré de souplesse possible (par rapport aux exigences actuelles).
 - Communication de plus amples informations sur les essais, sur demande.
 - Échanges réguliers avec les participants du secteur et les défenseurs des consommateurs.

- **Innovation responsable**
 - Analyses agrégées des pratiques de l'industrie.
 - Intervention pendant la mise à l'essai des EEA.
 - Suivi des projets EEA après la prise de décision.

- **Protection des consommateurs**

- Prise en compte de la protection des consommateurs lors de la conception d'un essai.
- Obligation d'information des consommateurs.
- Commentaires des consommateurs sur les projets d'EEA.



Sujet de discussion : Quelles difficultés pourraient dissuader les innovateurs de prendre part aux EEA de l'ARSF?

Selon nous, l'approche d'EEA offre un juste milieu entre l'accès à nos environnements d'essai et la garantie d'un engagement et d'une participation de bonne foi de la part des innovateurs. Il se peut cependant que les innovateurs soient confrontés à des considérations pratiques dans le monde réel dont nous n'avons pas tenu compte. Notre approche comporte-t-elle un quelconque aspect pouvant « exclure » de potentiels candidats aux EEA qui sont de bonne foi?

Structure des frais liés aux EEA

L'ARSF est un organisme de réglementation autofinancé qui fonctionne selon le principe de recouvrement des coûts. Au moment d'établir la structure des frais liés aux EEA, il faut veiller à aligner les frais sur la vision et les principes de la Règle sur les droits de l'ARSF de manière à recouvrir les coûts d'établissement, de fonctionnement et de tenue des EEA. Ces coûts peuvent inclure la main-d'œuvre, les TI et autres coûts d'infrastructure directs de l'ARSF ainsi que les coûts ponctuels.

Si les coûts associés à la participation des entités réglementées aux EEA sont recouvrables au moyen des cotisations générales, les coûts associés à la participation des entités non réglementées pourront être recouverts sous forme de droits. Les droits seront liés aux approbations réglementaires propres à l'activité ou à la portée lorsque des personnes ou des entités particulières bénéficient des résultats ou tirent un enrichissement du projet. De plus, même si l'ARSF prendra les mesures qui s'imposent, notamment en plafonnant les droits liés aux EEA afin que ceux-ci ne puissent pas dissuader les innovateurs de participer, l'utilisation excessive des EEA par un ou quelques participants

empêchera également d'autres acteurs du secteur de bénéficier d'un accès équitable aux EEA.

Parmi les grands enjeux, citons le fait d'empêcher une utilisation abusive de l'infrastructure sans entraver la participation; éviter que les EEA ne deviennent un incubateur ou un accélérateur gratuit d'idées préliminaires pour tester la viabilité commerciale d'un produit; et offrir des règles du jeu équitables à tous les participants.

Veillez noter que les approches suivantes concernant les droits ne sont fournies ici qu'à titre consultatif. La Règle sur les droits de l'ARSF, dans sa version actuelle, interdit de facturer les frais suivants. Ces approches sont présentées à titre d'exemple de future approche possible, sous réserve de la Règle sur les droits. Pour les EEA liés à l'activité, les résultats seront communiqués à l'ensemble du secteur concerné. Les entités réglementées ne se verront imposer aucun droit supplémentaire puisque tous les coûts pourront être recouverts au moyen des cotisations générales.

Pour les entités réglementées, la première demande d'EEA soumise par un participant au marché sera gratuite. Pour toute demande supplémentaire ou dérivée, au moment de la soumission, une somme minimale par demande sera exigée afin de valoriser le travail supplémentaire que l'ARSF devra effectuer pour traiter et évaluer la demande en question. Pour les entités non réglementées, des droits fixes pourront être exigés dès le départ pour chaque projet d'essai accepté, en contrepartie de l'utilisation des EEA. Nous sommes en train de réfléchir au montant de ces droits fixes. Le but sera de recouvrir le coût de la charge de travail supplémentaire quantifiable associée à la gestion/au traitement de la demande, en divisant le suivi des heures référençable par le nombre estimé de projets au total. Le montant sera aussi flexible de manière à ne pas être un facteur dissuasif à la participation.

Pour les EEA liés au statut, les résultats sont propres à l'entité. Compte tenu de cet aspect, tout participant à un EEA qui 1) ne possède pas l'autorisation ou le permis de l'ARSF requis pour exercer l'activité souhaitée, et 2) profite de son admission à un EEA pour obtenir une autorisation d'essai propre à l'activité afin de lancer son produit ou son service dans l'environnement d'essai, devra s'acquitter de frais de permis.

Le montant des frais sera déterminé par les ressources de l'ARSF chargées de traiter la demande, dans la mesure où le demandeur retire des avantages d'une telle autorisation. Les droits de l'EEA liés au statut pourront, cependant, être annulés si 1) le projet aboutit, 2) le produit ou le service demeure fonctionnel et 3) l'entité décide d'entreprendre les démarches normales pour obtenir un permis.



Sujet de discussion : La structure des frais proposée pour participer aux EEA est-elle juste?

Bien que l'ARSF doive recouvrir les coûts engagés par les innovateurs qui participent à l'EEA, elle entend également instaurer une structure des frais qui soit juste pour tous les participants potentiels. La structure des frais proposée assure-t-elle un traitement équitable des participants potentiels? Dans le cas contraire, quelle forme pourrait prendre une structure des frais plus juste?

6. Mobilisation et communication avec le secteur

Dialogue proactif et continu

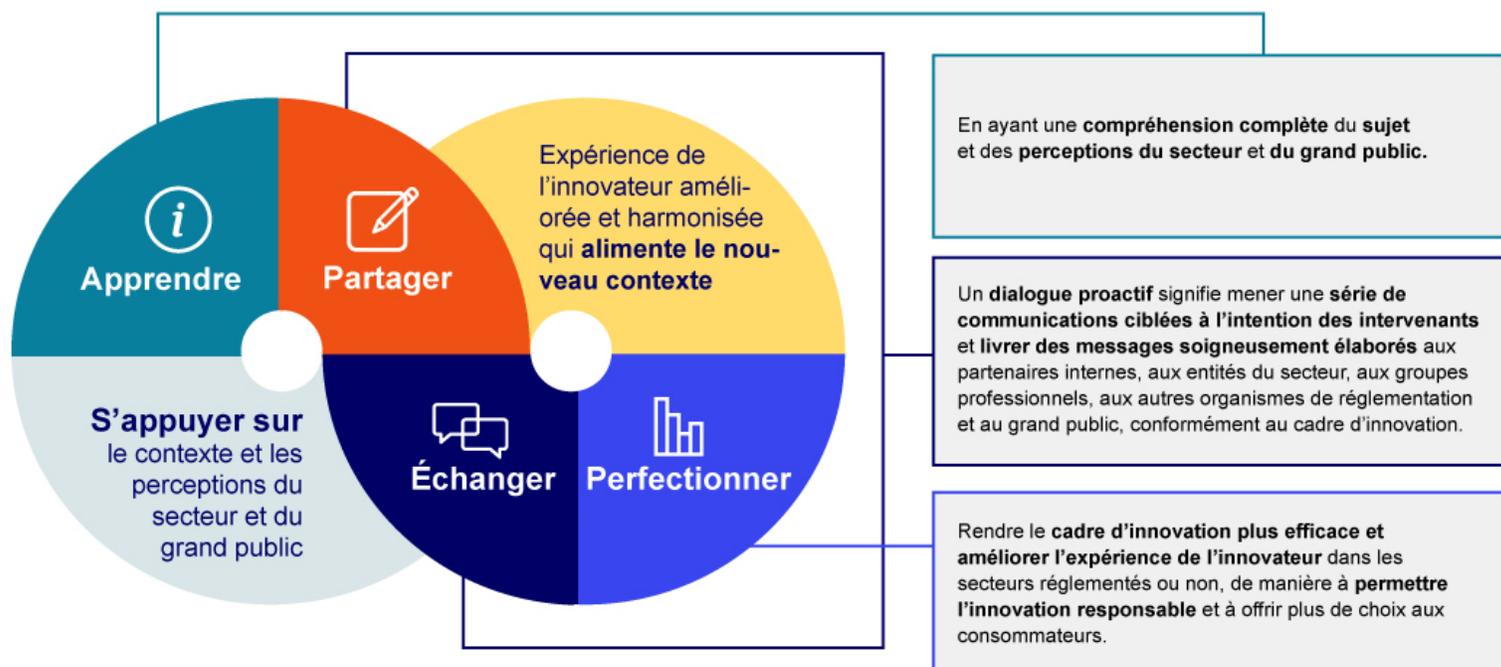
Le Bureau de l'innovation est conscient qu'il sera essentiel d'engager un dialogue proactif et continu avec les intervenants pour dégager des perceptions utiles et construire une base fiable de données probantes à partir de laquelle il pourra perfectionner son approche.

En maintenant un dialogue proactif et continu, l'ARSF aura la possibilité de confirmer sa pensée, de tester la proposition de valeur de son approche en matière d'innovation, d'établir une présence active parmi les innovateurs et de recueillir des avis et des commentaires en vue d'améliorer progressivement son approche. Le Bureau de l'innovation cherchera à présenter et à tester sa proposition de valeur auprès des participants du secteur et des consommateurs, à élargir son réseau d'innovateurs et à collaborer dans l'intérêt mutuel des consommateurs, du secteur, de l'organisme de réglementation et de l'intérêt public.

En nous dotant préalablement d'une base solide de données probantes, nous exploiterons au maximum les renseignements disponibles de manière à bien comprendre le sujet ainsi que la perception du secteur et de la population.

Une fois prêts à partager et à vérifier notre compréhension, nous engagerons un dialogue proactif avec nos partenaires internes, les intervenants du secteur, les groupes professionnels, les autres organismes de réglementation et le grand public, au moyen d'une série d'approches de communication ciblée à l'intention des intervenants.

Nous examinerons les commentaires reçus et les intégrerons à notre approche afin de rendre notre cadre d'innovation plus efficace et d'améliorer l'expérience de l'innovateur dans les secteurs réglementés et non réglementés, de manière à promouvoir l'innovation responsable et à offrir plus de choix aux consommateurs.



Le Bureau de l'innovation reconnaît également le rôle important qu'il peut jouer en fédérant les membres de tous les secteurs autour de problèmes communs. Mettant à profit nos relations avec les innovateurs de tout le secteur des services financiers et des secteurs catalyseurs, nous jouerons un rôle actif en facilitant le dialogue sur l'innovation et en favorisant les solutions.

Apprendre (ce qui est en jeu)	Accessibilité Limites Plaintes	Ambitions Incertitudes Défis	Situation de l'innovation Promotion Bureaucratie présumée	Risque présumé Approches Limites
Partager (ce qui est nouveau/réponse)	Disponibilité Mesures Intention	Clarté de la réglementation : Aujourd'hui Demain	Cadre de risque Priorités Leviers	Opinions Mesures Mentalité
Échanger (différentes perspectives)	Par le biais de Organes de consultation Forums opérationnels Infrastructures sous-jacentes (Voir la page Présence/Canal élaboré)			
Perfectionner (référencement et harmonisation)	Choix, confiance et avantage pour la population et l'économie de la province	Innovateur responsable/facilitation de l'innovation	Allègement du fardeau, confiance et solidarité au sein de l'écosystème	Partage de l'information avec les organismes de réglementation et harmonisation

Le processus de consultation que nous avons déployé pour échanger au sujet de notre cadre d'innovation témoigne de ces valeurs. À l'interne, nous avons d'abord lancé une série de présentations itinérantes puis des consultations plus formelles pour valider nos hypothèses.

Transformer les observations en implications :

Les consultations menées auprès d'un large éventail d'intervenants nous permettront de recueillir une grande quantité d'informations ayant des degrés de pertinence très variables. Notre travail, dans ce processus d'étude, est de trier, d'organiser et d'évaluer les données afin de savoir si elles peuvent avoir des implications pour le cadre d'innovation et le rôle de l'innovation à l'ARSF.



Observations

La perspective du participant au secteur

Accepter ce que disent les gens : leur perception est leur réalité. Une observation est une description de ce qui a été vu ou entendu, sans jugement!



Perceptions

La perspective du Bureau de l'innovation

Les perceptions sont les interprétations que nous faisons à partir d'une ou plusieurs observations. Elles correspondent, selon nous, à ce qui sous-tend les mots ou les actions que nous avons observés.



Implications

La perspective de l'ARSF

Une implication est un ensemble de facteurs dont il faut tenir compte pour améliorer un service ou une offre (le cadre d'innovation).

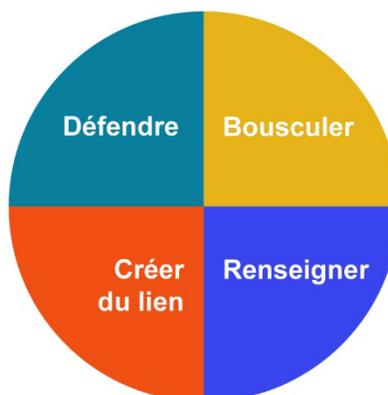
Principes de la consultation externe

Défendre

Présente le rôle de l'innovation aux intervenants externes de façon déterminée et proactive.

Créer du lien

Veiller à ce que les participants concernés soient inclus et représentés pendant la consultation externe.



Bousculer

Élargir la vision actuelle des secteurs et des consommateurs en bousculant l'idée selon laquelle « c'est comme ça qu'on fait les choses ».

Renseigner

Faciliter la conversion de manière à permettre au secteur et aux consommateurs de découvrir et de comprendre la nouvelle façon de penser.

Méthodes de consultation

Points de contact individuels

Période réservée (30 à 60 minutes) afin de discuter de la perspective d'une personne et de mieux la comprendre.

Session de co-conception

Séance de travail collaborative visant à expliquer un sujet ou une idée dans le cadre du processus de conception.

Groupe de discussion

Discussion guidée avec un petit groupe de personnes d'horizons divers.

Sondages sur la mobilisation

Sondage visant à réunir des données sur un sujet et (ou) à évaluer le degré de mobilisation des consommateurs/secteurs.

Webinaires

Événement virtuel diffusé auprès d'un certain groupe de personnes.

La transparence sera notre axe directeur tout au long de la consultation menée auprès des secteurs et du grand public, contraints seulement par notre obligation de ne pas violer les secrets commerciaux des innovateurs et de protéger la propriété intellectuelle de ceux avec qui nous collaborons.

Dans un souci de transparence à l'égard des secteurs réglementés, l'ARSF publiera à quelle occasion et pourquoi elle a utilisé ses outils réglementaires pour mettre sur pied un EEA lié à l'activité ou autoriser une entité non réglementée à innover dans le cadre d'un EEA lié au statut. Nous prenons l'engagement de cette transparence afin que tous les innovateurs potentiels comprennent comment et pourquoi nous déployons nos EEA, tout en évitant l'apparence du favoritisme ou d'un manque d'équité, et en leur permettant de réfléchir à la manière dont ils pourraient se prévaloir de nos EEA dans le cadre de leur parcours d'innovation.

Parallèlement à cela, nous indiquerons pourquoi nous avons refusé l'accès à un EEA. Ainsi, les innovateurs comprendront les limites que l'ARSF impose en matière d'innovation. Cela permettra aussi aux intervenants de demander des comptes à l'ARSF quant à ses objets législatifs; d'exiger de la cohérence dans ses prises de décisions; et d'apprendre à manœuvrer dans les limites établies par l'ARSF en matière d'innovation.

L'ARSF s'engage également à faire preuve de transparence auprès des consommateurs et du grand public. C'est un élément clé pour s'assurer du soutien du grand public et garantir

la légitimité de notre approche en matière d'innovation. Nous publierons un résumé de toutes les innovations que nous avons décidé d'autoriser et nous les décrirons en des termes les plus accessibles possible. Ce résumé expliquera la nature de l'innovation autorisée, les outils réglementaires utilisés pour soutenir le projet et la raison pour laquelle nous avons conclu, après établissement et atténuation des risques, que ce projet était conforme aux objets législatifs de l'ARSF et à nos autres obligations. Cet engagement de transparence auprès du grand public permettra aux intervenants et aux défenseurs des consommateurs de bien comprendre nos pratiques d'innovation et de nous demander des comptes quant à la manière dont nous utilisons notre outil réglementaire pour soutenir l'innovation.



Sujet de discussion : Comment le Bureau de l'innovation peut-il concrètement échanger avec votre secteur?

Le Bureau de l'innovation est déterminé à engager un dialogue proactif et continu avec les intervenants, ce qui sera une source indispensable de renseignements pour se doter d'une base fiable de données probantes et mieux comprendre les inquiétudes et les occasions des innovateurs dans le secteur des services financiers en Ontario.

Que signifie pour vous un « dialogue proactif et continu »? Sous quelle forme et par quels moyens le Bureau de l'innovation devrait-il discuter avec les intervenants, selon vous?