

# ÉNONCÉ DES PRIORITÉS POUR L'EXERCICE 2023-2024 – VERSION PRÉLIMINAIRE

13 Octobre 2022

# Contenu

<b>Aperçu</b> .....	<b>3</b>
<b>Analyse du contexte</b> .....	<b>4</b>
Perspectives économiques.....	5
Innovations et progrès technologiques .....	7
Enjeux et tendances émergents dans les secteurs réglementés par l'ARSF .....	9
<b>Énoncé des priorités de l'ARSF – Version préliminaire</b> .....	<b>12</b>
Cadre stratégique .....	12
<b>Priorités stratégiques</b> .....	<b>14</b>
1. Renforcer l'accent sur les consommateurs.....	14
2. Moderniser les systèmes et les processus .....	15
3. Favoriser l'innovation.....	17
4. Renforcer la stratégie et le cadre de gestion des talents de l'ARSF .....	18
5. Priorités concernant l'assurance IARD (automobile) .....	19
6. Priorités concernant les caisses populaires.....	22
7. Priorités concernant l'assurance vie et l'assurance santé .....	24
8. Priorités concernant le courtage en hypothèques.....	26
9. Priorités concernant les régimes de retraite .....	28
10. Priorités concernant les planificateurs financiers et les conseillers financiers .....	31
<b>Perspectives financières</b> .....	<b>33</b>
Projection des coûts .....	33
Droits et cotisations du secteur.....	36
Plan financier de l'ARSF .....	37
<b>Annexe 1 : Hypothèses financières</b> .....	<b>39</b>
<b>Annexe 2 : Points saillants de la méthode de répartition par secteur</b> .....	<b>40</b>

# Aperçu

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) a le plaisir de présenter sa proposition de priorités et sa recommandation de plan financier pour l'exercice 2023-2024. Ces perspectives concernant l'exercice à venir ont pour but de susciter des commentaires de la part des intervenants dans le cadre d'une consultation publique.

L'ARSF est un organisme de réglementation indépendant qui est fondé sur des principes et axé sur les résultats. L'organisme a été créé dans le but d'améliorer les résultats pour les consommateurs<sup>1</sup>, les membres des caisses populaires et les bénéficiaires des régimes de retraite.

L'ARSF protège le public de l'Ontario, c'est-à-dire les consommateurs, les membres des caisses populaires, les bénéficiaires des régimes de retraite, les investisseurs et d'autres intervenants, en réglementant les secteurs suivants :

- Assurance IARD
- Assurance vie et assurance santé
- Credit unions et caisses populaires<sup>2</sup>
- Sociétés de prêt et de fiducie
- Maisons de courtage en hypothèques
- Fournisseurs de services de santé (liés à l'assurance automobile)

- Administrateurs de régimes de retraite, mandataires d'administrateurs de régimes de retraite, employeurs et fiduciaires de caisses de retraite
- Planificateurs et conseillers financiers

## Orientation de l'ARSF

Pendant l'exercice 2021-2022, l'ARSF a élaboré et mis en œuvre un cadre stratégique qui énonce ses objets législatifs, ainsi que sa vision, sa mission et ses valeurs. Le cadre repose sur quatre piliers qui correspondent aux objectifs stratégiques de haut niveau de l'ARSF et qui appuient son but d'être un organisme de réglementation plus proactif et d'utiliser ses ressources de façon optimale.

L'ARSF a pour mandat de protéger et d'informer le public en étant un organisme durable qui se concentre sur les consommateurs, la technologie et les processus pour parvenir à l'excellence réglementaire. L'ARSF met tout en œuvre pour mener à bien son mandat et s'efforce d'être un organisme de réglementation à la fois réactif et doué d'une grande capacité d'adaptation.

Au cours de l'exercice 2019-2020, l'ARSF a collaboré avec les intervenants afin de cerner les enjeux qui allaient orienter ses priorités stratégiques. Depuis 2020, l'Autorité a mis au point une approche réglementaire qui entend pouvoir répondre aux exigences d'un environnement financier qui évolue

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

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

rapidement. L'organisme a adopté une approche fondée sur des principes et axée sur les résultats, et des plans de surveillance adaptés à chaque secteur. L'ARSF a également élaboré des cadres réglementaires pour répondre aux risques sectoriels, publiant 8 règles et 55 lignes directrices, et mené une campagne ciblée de sensibilisation des consommateurs.

Tout en exécutant ses priorités pour l'exercice 2022-2023, en plus de ses priorités fondamentales, l'Autorité évolue en tant qu'organisme. Ses priorités nouvelles ou révisées reflètent un besoin accru de protéger l'intérêt du public tout en laissant une plus grande

place au choix et à la créativité au sein du secteur des services financiers en Ontario.

Dans l'avenir, l'ARSF cherchera à obtenir des livrables et des résultats qui soutiennent ses piliers et lui permettent de mieux répondre aux risques émergents, d'accroître sa capacité de surveillance, de soutenir l'innovation et de protéger l'intérêt des consommateurs, tout en cultivant des efficiences opérationnelles dans les secteurs fondamentaux de la conformité, de la supervision, de l'application de la loi et de la sensibilisation des consommateurs.

## Analyse du contexte

La pandémie de COVID-19 continue d'avoir de profondes répercussions sur l'économie mondiale et les interactions sociales. L'ARSF maintient son engagement de gérer les effets de la pandémie sur les secteurs réglementés et les personnes qui dépendent d'eux. Plutôt qu'un « retour à la normalité », les secteurs des services financiers et des régimes de retraite en Ontario ont opéré la transition vers une « nouvelle normalité ». Le travail à distance ou hybride et la place prépondérante des technologies numériques ont profondément changé les secteurs réglementés par l'ARSF, notamment les interactions avec les consommateurs.

Dans cette transition vers une nouvelle normalité, l'ARSF doit appréhender différents défis et réalités dans une période d'incertitude économique mondiale. Plusieurs facteurs, tels que la perturbation des chaînes d'approvisionnement et des problèmes géopolitiques, ont conduit à des taux d'inflation sans précédent, à une hausse des taux d'intérêt et à la volatilité des marchés financiers. La hausse du coût de l'essence, de l'épicerie et du logement a accentué le problème d'abordabilité pour le consommateur moyen. Les énormes fluctuations des marchés financiers ont également des répercussions sur les régimes de retraite et les placements personnels. L'ARSF surveille étroitement l'effet double de l'inflation et de l'abordabilité, ainsi que les nouveaux risques associés à ces tendances plus générales, sur les secteurs qu'elle réglemente. L'organisme entend conserver sa flexibilité et sa capacité d'adaptation alors qu'il évolue dans ce nouveau paysage.

## Perspectives économiques

L'inflation et l'abordabilité pèsent lourd sur les perspectives des consommateurs que l'ARSF protège et des entités/personnes qu'elle réglemente. Des périodes prolongées de volatilité et d'incertitude économique peuvent directement ou indirectement miner la résilience financière des consommateurs et accentuer leur vulnérabilité, ce qui peut susciter des inquiétudes concernant la fraude et la convenance des produits.

L'ARSF surveille les principaux indicateurs économiques en Ontario et au Canada afin de cerner les tendances qui touchent les secteurs réglementés.

Faits saillants macroéconomiques :

- Selon Statistique Canada, le taux d'inflation à la consommation a augmenté de façon constante tout au long de l'année 2022. En juin 2022, l'indice des prix à la consommation (IPC) au Canada a atteint 8,1 pour cent, sa plus forte progression en 39 ans. En Ontario, l'IPC d'ensemble s'est établi à 7,6 pour cent pour la même période, un chiffre inférieur à la moyenne nationale. Le prix de l'essence, l'un des principaux facteurs de l'augmentation des prix tous secteurs confondus, est en hausse de 43 pour cent d'une année à l'autre dans la province. Le prix des aliments s'est accru de 9,1 pour cent, le logement de 6,5 pour cent et les services de 4,9 pour cent.<sup>3</sup>

- L'abordabilité du logement demeure un important problème pour les consommateurs en Ontario et au Canada en général. D'après la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), le ménage moyen a consacré près de 60 pour cent de son revenu au logement en 2022, une hausse d'environ 40 pour cent par rapport à 2003 et à 2004. La SCHL souligne que la pénurie de logements continue d'être un facteur majeur de la hausse des prix dans ce secteur.<sup>4</sup> Selon l'Association canadienne de l'immeuble (ACI), le prix moyen national des maisons devrait augmenter de 10,8 pour cent sur une base annuelle pour s'établir à 762 386 \$ en 2022.<sup>5</sup> Cette hausse succède à une augmentation de 26,3 pour cent de l'indice des prix des logements de l'ACI en janvier 2022.<sup>6</sup> Pour tenter de lutter contre la montée de l'inflation, la Banque du Canada a instauré une politique de resserrement quantitatif et relevé le taux d'intérêt directeur de 1 pour cent en juillet 2022, ce qui marque une hausse de 2,25 pour cent depuis le début de l'année 2022.<sup>7</sup>
- Selon la Banque du Canada dans son *Enquête sur les attentes des consommateurs au Canada – Deuxième trimestre de 2022*, le coût élevé des biens et services pèse sur la confiance des consommateurs et les incitera probablement à réduire leurs dépenses et à choisir des produits plus abordables.<sup>8</sup> L'enquête révèle

<sup>3</sup> <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/220720/dq220720a-fra.htm>

<sup>4</sup> <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/observateur-du-logement/2022/retablir-labordabilite-dici-2030>

<sup>5</sup> [https://www.crea.ca/fr/centre-des-medias/communiqués/canadian-home\\_sales-down-again-in-june-but-declines-are-getting-smaller/](https://www.crea.ca/fr/centre-des-medias/communiqués/canadian-home-sales-down-again-in-june-but-declines-are-getting-smaller/)

<sup>6</sup> <https://creastats.crea.ca/fr-CA/>

<sup>7</sup> [https://www.banqueducanada.ca/2022/07/fad-communique-2022-07-13/?\\_gl=1\\*1nolhtj\\*\\_ga\\*MTE2NTE5MTE3Ni4xNjY0Nzk1ODA3\\*\\_ga\\_D0WF\\_RH3RZH\\*MTY2NDg4MzYxNC4yLjAuMTY2NDg4MzYxNC4wLjAuMA..](https://www.banqueducanada.ca/2022/07/fad-communique-2022-07-13/?_gl=1*1nolhtj*_ga*MTE2NTE5MTE3Ni4xNjY0Nzk1ODA3*_ga_D0WF_RH3RZH*MTY2NDg4MzYxNC4yLjAuMTY2NDg4MzYxNC4wLjAuMA..)

<sup>8</sup> <https://www.banqueducanada.ca/2022/07/enquete-sur-les-attentes-des-consommateurs-au-canada-deuxieme-trimestre-de->

également que les entreprises sont plus optimistes quant à l'état de l'économie. La plupart s'attendent à une croissance des ventes. Selon elles, la hausse des salaires et des prix, et les problèmes de chaîne d'approvisionnement devraient continuer d'exercer des pressions sur les prix.<sup>9</sup>

#### Faits saillants des secteurs :

- L'ARSF surveille de près le financement des régimes de retraite à prestations déterminées qui sont visés par les règles de capitalisation selon l'approche de solvabilité. Bien que la plupart des régimes de retraite aient enregistré des rendements négatifs au T2 2022, le ratio de solvabilité médian projeté était de 110 pour cent au 30 juin 2022, un chiffre en légère baisse par rapport au ratio de 112 pour cent projeté au 31 mars 2022. Le pourcentage des régimes de retraite pour lesquels on prévoyait une capitalisation entière sur une base de solvabilité au 30 juin 2022, était de 79 pour cent, tandis qu'on prévoyait un ratio de solvabilité inférieur à 85 pour cent pour 3 pour cent des régimes.<sup>10</sup>
- L'ARSF étudie la performance générale des caisses populaires en Ontario. D'après son *Aperçu du secteur, Rapport T1-2022*, la rentabilité générale des caisses populaires de la province était en hausse de 9 points de base (pb) par rapport à l'année précédente. Si la

liquidité est demeurée élevée à 13 pour cent,<sup>11</sup> elle accuse une baisse de 370 pb par rapport à la même période en 2021, laquelle a enregistré des taux inhabituellement élevés en raison de la faiblesse des principaux secteurs d'activité. La moyenne des actifs par caisse populaire a augmenté de 8,7 pour cent d'une année à l'autre pour s'élever à 1,392 milliard de dollars. Selon l'ARSF, les caisses populaires de la province vont faire face à une période prolongée de volatilité et d'incertitude économique en raison de l'inflation et de la hausse des taux d'intérêt. Cette situation pourrait accroître la pression sur leur solvabilité, leur liquidité et leur rentabilité à court terme.<sup>12</sup>

- En Ontario, les taux moyens d'assurance automobile augmentent sous l'effet de plusieurs facteurs, notamment la hausse des taux d'intérêt, l'inflation, les coûts supérieurs associés aux dommages matériels et le retour aux habitudes de conduite pré-pandémiques. La hausse des coûts associés aux dommages matériels s'explique principalement par l'augmentation des prix des pièces automobiles et des taux de rémunération de la main-d'œuvre, outre des coûts de remplacement plus élevés en raison d'une recrudescence des vols de véhicules.
- Dans les secteurs autres que l'assurance IARD, les pressions inflationnistes ont toujours eu pour

[2022/?utm\\_source=alert&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=BOSCE220704&\\_gl=1\\*13q0iu2\\*\\_ga\\*MTE2NTE5MTE3Ni4xNjY0Nzk1ODA3\\*\\_ga\\_D0WRRH3RZH\\*MTY2NDc5NTgwNy4xLjEuMTY2NDc5NjQzOC4wLjAuMA..](https://www.banqueducanada.ca/2022/07/enquete-sur-les-perspectives-des-entreprises-deuxieme-trimestre-de-2022/?utm_source=alert&utm_medium=email&utm_campaign=BOSCE220704&_gl=1*13q0iu2*_ga*MTE2NTE5MTE3Ni4xNjY0Nzk1ODA3*_ga_D0WRRH3RZH*MTY2NDc5NTgwNy4xLjEuMTY2NDc5NjQzOC4wLjAuMA..)

<sup>9</sup> [https://www.banqueducanada.ca/2022/07/enquete-sur-les-perspectives-des-entreprises-deuxieme-trimestre-de-2022/?utm\\_source=alert&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=BOSCE220704&\\_gl=1\\*nh8urv\\*\\_ga\\*MTE2NTE5MTE3Ni4xNjY0Nzk1ODA3\\*\\_ga\\_D0WRRH3RZH\\*MTY2NDc5NTgwNy4xLjEuMTY2NDc5NjQzOC4wLjAuMA..](https://www.banqueducanada.ca/2022/07/enquete-sur-les-perspectives-des-entreprises-deuxieme-trimestre-de-2022/?utm_source=alert&utm_medium=email&utm_campaign=BOSCE220704&_gl=1*nh8urv*_ga*MTE2NTE5MTE3Ni4xNjY0Nzk1ODA3*_ga_D0WRRH3RZH*MTY2NDc5NTgwNy4xLjEuMTY2NDc5NjQzOC4wLjAuMA..)

<sup>10</sup> <https://www.fsrao.ca/fr/media/12331/download>

<sup>11</sup> Le taux de liquidité correspond au montant des actifs liquides détenus par une caisse, divisé par le total de ses dépôts, de ses emprunts bancaires et de ses titrisations.

<sup>12</sup> <https://www.fsrao.ca/fr/media/11366/download>

effet d'accroître les coûts des sinistres. À l'heure où la Banque du Canada relève son taux directeur pour contrer l'inflation, la hausse des taux d'intérêt va avoir une incidence sur la valeur marchande des portefeuilles d'investissement des assureurs, ce qui aura un effet négatif sur les niveaux de capital. La fréquence et la gravité croissantes des catastrophes naturelles devraient également exercer des pressions sur la rentabilité des assureurs et les prix à la consommation.

- Du côté de l'assurance vie et de l'assurance santé, les profits ont enregistré une baisse pendant la pandémie de COVID-19, mais devraient s'améliorer avec la hausse des taux d'intérêt. De plus, dans un contexte d'incertitude économique, les consommateurs ont tendance à se tourner vers des produits financiers qui offrent des garanties. Or, les secteurs de l'assurance vie et de l'assurance santé offrent des produits particulièrement aptes à répondre à cette demande.

## Innovations et progrès technologiques

La pandémie de COVID-19 a bouleversé la place de la technologie dans les secteurs des régimes de retraite et des services financiers en Ontario. Par choix ou par nécessité, le consommateur a de plus en plus recours aux services numériques. Les personnes et les entités réglementées mettent à profit les avancées technologiques pour accroître l'efficacité, réduire les coûts et limiter les préjudices aux consommateurs. L'ARSF est déterminée à surveiller et à

encourager l'innovation de façon active dans les secteurs qu'elle réglemente, tout en réduisant le risque de préjudice pour les consommateurs.

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

- **Utilisation accrue de la télématique dans l'assurance automobile** – Ayant passé plus de temps à la maison pendant la pandémie, les consommateurs ont parcouru moins de kilomètres. Beaucoup se tournent donc vers l'assurance basée sur l'usage (ABU) et notamment les modèles de facturation à l'utilisation. De même, les assureurs automobiles sont de plus en plus nombreux à proposer des rabais sur l'ABU. Ce segment devrait continuer de croître à court terme alors que les consommateurs cherchent à économiser sur les primes.<sup>13</sup> Bien que l'ARSF encourage l'innovation telle que la télématique dans le secteur automobile, cette technologie pourrait nuire à un traitement équitable des résultats pour les clients (p. ex., problèmes de protection de la vie privée).
- **Plateformes numériques** – Les plateformes numériques offrent aux consommateurs un moyen virtuel de gérer leurs services financiers et leurs régimes de retraite. Les consommateurs peuvent consulter des tableaux de bord à jour pour s'informer de leurs produits et services, acheter des produits et communiquer avec un représentant du service à la clientèle, au besoin. En Ontario, il est ainsi désormais possible d'acheter divers produits d'assurance, de désigner un bénéficiaire ou de procéder à l'achat

<sup>13</sup> <https://www.lowestrates.ca/resource-centre/auto-insurance/usage-based-car-insurance-trends> (en anglais)



d'une maison avec l'aide d'un courtier en hypothèques – le tout en ligne. Les nouvelles plateformes d'autogestion qui permettent aux consommateurs de gérer seuls leurs portefeuilles de placement se généralisent. Cette tendance devrait s'accroître dans les années à venir.<sup>14,15</sup> La hausse de l'utilisation des plateformes numériques, notamment comme moyen d'achat de produits financiers, soulève de plus en plus d'inquiétudes sur la convenance et le rapport qualité-prix de ces produits. Les plateformes de placements autogérés auront probablement d'importantes répercussions sur le secteur des planificateurs financiers (PF) et des conseillers financiers (CF).

- **Cryptoactifs** – Selon des études menées par KPMG en 2022, les sociétés de services financiers, les investisseurs institutionnels et les investisseurs particuliers s'intéressent de plus en plus aux bitcoins et à d'autres services et fonds d'actifs en cryptomonnaie.<sup>16</sup> Tandis que les investisseurs ajoutent ces actifs à leurs avoirs, les cryptoactifs auront une incidence sur les secteurs des régimes de retraite, des PF/CF et de l'assurance vie. L'ARSF évalue de près les enjeux liés aux cryptoactifs, en particulier la question de la garde des placements.
- **Automatisation** – Les sociétés de services financiers utilisent la technologie automatisée et l'intelligence artificielle pour détecter les activités frauduleuses ou illégales comme le blanchiment d'argent. Elles ont aussi recours à des agents

conversationnels pour faciliter le service à la clientèle, les achats de produits et le traitement des réclamations en assurance. L'assurance paramétrique, par exemple, paiera automatiquement un demandeur si un événement déclencheur préprogrammé survient. Si l'ARSF encourage l'innovation au service de l'efficacité, elle est également attentive au fait que l'automatisation peut avoir une incidence négative sur le traitement équitable des résultats pour les consommateurs (par exemple, des données faussées).

- **Système bancaire ouvert** – En août 2021, le gouvernement du Canada a publié un document intitulé *Rapport final – Comité consultatif sur le système bancaire ouvert*. D'après les recommandations énoncées dans ce rapport, le gouvernement va mettre en place un système bancaire ouvert. La mise en place de ce système aura des conséquences importantes sur les consommateurs dans le secteur des services financiers en Ontario, notamment les caisses populaires, le courtage en hypothèques et l'assurance.

<sup>14</sup> <https://www.bnnbloomberg.ca/younger-canadians-drop-financial-advisers-for-diy-investing-1.1623130> (en anglais)

<sup>15</sup> <https://www.rbc.com/nouvelles/news/article.html?article=124736>

<sup>16</sup> <https://home.kpmg/ca/fr/home/media/press-releases/2022/04/canadian-investors-adding-crypto-to-their-portfolios.html>



## Enjeux et tendances émergents dans les secteurs réglementés par l'ARSF

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

- **Personnes vulnérables** – L'ARSF est attentive à la pression supplémentaire qui s'exerce à l'encontre des plus vulnérables en Ontario en cette période d'incertitude économique (personnes âgées, atteintes d'un handicap ou de problèmes de santé, possédant peu de connaissances financières, ayant des barrières linguistiques, à faible revenu, etc.). Le climat économique actuel pourrait donner lieu à une recrudescence des fraudes et des activités criminelles, lesquelles touchent les plus vulnérables de façon disproportionnée. Les problèmes d'abordabilité, de la même façon, frappent beaucoup plus les personnes âgées à revenu fixe, les personnes à faible revenu et les minorités visibles. Même quand l'économie se porte bien, les services financiers sont un secteur difficile à appréhender pour les consommateurs. L'ARSF cherche donc à mieux les informer pour leur permettre de prendre des décisions plus éclairées.
- **Problèmes de convenance des produits** – L'anxiété économique et les pressions inflationnistes risquent

de mener à une augmentation des problèmes de convenance des produits. Le consommateur moyen qui cherche à réduire les coûts pourrait se tourner vers des produits ou des services financiers qui ne répondent pas réellement à ses besoins, mais qui sont plus économiques. De plus, la pression dans le secteur financier de vendre des produits qui ne conviennent pas à la situation du client risque de s'accroître. La prépondérance des technologies numériques pourrait également amener les consommateurs à acheter des produits et des services qu'ils ne comprennent pas intégralement.

- **Consolidation des régimes de retraite** – Les régimes de retraite en Ontario s'intéressent de plus en plus à la consolidation et à la possibilité d'opérer des fusions avec des régimes de retraite conjoints soigneusement choisis.<sup>17</sup> Les principales forces motrices derrière la consolidation sont notamment la sécurité des prestations pour les bénéficiaires des régimes et la possibilité de conserver ou d'instaurer un régime à prestations déterminées dans l'entreprise.
- **Un regard neuf sur la retraite et le décaissement** – Face à un marché en constante évolution, les décideurs et les intervenants s'intéressent à de nouvelles approches, telles que la création de vastes régimes collectifs qui permettent de verser la rémunération différée de façon plus efficiente. Ces structures mettent à profit la taille et le savoir-faire des régimes. L'industrie a assisté à l'émergence de produits de décaissement collectifs qui offrent certains avantages des régimes

<sup>17</sup> [https://www.cibcmellon.com/fr/\\_locale-assets/pdf/our-thinking/2021/cibc-mellon-isonv202104-ch3-4-fr.pdf](https://www.cibcmellon.com/fr/_locale-assets/pdf/our-thinking/2021/cibc-mellon-isonv202104-ch3-4-fr.pdf)

traditionnels, mais qui manquent de facteurs d'atténuation des risques ou font naître de nouveaux risques. Les observateurs de l'industrie ont relevé l'absence de véhicules de décaissement efficaces qui permettraient aux épargnants des régimes à cotisations déterminées (CD) et des régimes enregistrés d'épargne-retraite collectifs de convertir les soldes accumulés en un revenu de retraite à vie. En 2019, le gouvernement du Canada a présenté un projet de loi qui permettrait d'offrir une rente dans le cadre d'un régime à CD – appelée « rente viagère à paiements variables ».

- **Externalisation** – Les sociétés de services financiers et les régimes de retraite font de plus en plus appel à des fournisseurs tiers pour se procurer des services technologiques et répondre à leurs besoins opérationnels. Les parties tierces peuvent être une solution pour les sociétés qui sont entravées par leurs anciens systèmes. Toutefois, les parties tierces augmentent les risques, tels que les perturbations opérationnelles et les atteintes à la vie privée ou les violations de données.
- **Recours au crédit privé et non traditionnel dans le secteur du courtage en hypothèques** – Alors que les taux d'intérêt augmentent et que les problèmes d'abordabilité persistent, les consommateurs risquent de se tourner de plus en plus vers des produits hypothécaires non traditionnels et le crédit privé pour obtenir un prêt hypothécaire. Ces options financières peuvent présenter des risques supplémentaires qui n'accompagnent pas généralement

les prêts hypothécaires obtenus auprès des prêteurs traditionnels.

- **Professionnalisation du secteur des planificateurs financiers et des conseillers financiers (PF/CF)** – L'utilisation des titres de PF/CF a longtemps manqué d'un cadre réglementaire. L'ARSF surveille désormais la mise en œuvre d'un tel cadre qui vise à accroître le professionnalisme sur le marché et à créer plus de cohérence et de compréhension quant à l'utilisation des titres de PF/CF.
- **Risque lié aux technologies de l'information et à la cybersécurité** – Sous l'effet de la pandémie, l'innovation et la technologie numérique occupent désormais une place prépondérante. Les consommateurs et les secteurs réglementés par l'ARSF s'exposent donc à des risques plus importants sur le plan de la sécurité informatique. Des incidents tels que des violations de données, des attaques par rançongiciel ou des perturbations des systèmes informatiques internes peuvent nuire au bon fonctionnement des entités réglementées et se traduire par des pertes financières, des préjudices aux consommateurs et des atteintes à la réputation pour l'entité concernée.
- **Environnement, social et gouvernance (ESG)** – Les risques associés aux changements climatiques sont d'actualité pour l'ensemble des secteurs réglementés par l'ARSF et plus particulièrement les compagnies d'assurance, les caisses populaires et les régimes de retraite. Certains établissements financiers et régimes de retraite ont déjà fait le choix d'adopter des politiques d'atténuation des risques

climatiques et d'intégrer les critères ESG dans leurs stratégies d'investissement. Ces entités instaurent aussi des stratégies en matière de diversité, d'équité et d'inclusion dans le but de renforcer leur propre gouvernance interne et d'améliorer leurs relations à l'interne comme à l'externe.

# Énoncé des priorités de l'ARSF – Version préliminaire

## Cadre stratégique

En 2021-2022, l'ARSF a lancé son cadre stratégique qui consiste en quatre piliers correspondant à des objectifs stratégiques de haut niveau. Le cadre reflète les objets législatifs de l'ARSF et englobe la vision, la mission et les valeurs de l'organisme. Les priorités de l'ARSF pour 2023-2024 soutiennent les piliers.

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

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

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

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

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

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


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


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



# Priorités de l'ARSF pour 2023-2024 et au-delà

## Piliers stratégiques

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

 Fonctionner de façon efficace pour devenir un organisme de réglementation performant

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

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

### À l'échelle de l'ARSF

-  1. Renforcer l'accent sur les consommateurs
- 
-  2. Moderniser les systèmes et les processus
- 
-  3. Favoriser l'innovation
- 
- 
-  4. Renforcer la stratégie et le cadre de gestion des talents de l'ARSF









### 5. Assurance IARD (automobile)

-  5.1 Exécuter la stratégie de réforme de la réglementation des tarifs et de la tarification de l'assurance automobile
- 
- 
-  5.2 Élaborer des recommandations et mettre en place les réformes du système de l'assurance automobile
- 
- 
-  5.3 Garantir le traitement équitable des consommateurs dans le secteur de l'assurance IARD
- 
- 
-  5.4 Atteindre l'excellence en matière de surveillance pour les compagnies d'assurance constituées en Ontario et les assureurs réciproques
- 
- 






### 6. Caisses populaires

-  6.1 Atteindre l'excellence en matière de surveillance pour le secteur des caisses populaires en Ontario
- 
- 
-  6.2 Renforcer les structures de stabilité financière
- 
- 









### 7. Assurance vie et assurance santé

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









### 8. Courtage hypothécaire

-  8.1 Promouvoir des normes élevées de gouvernance et de conduite professionnelle
- 
- 
-  8.2 Renforcer la compétence professionnelle des personnes titulaires d'un permis
- 
- 






### 9. Régimes de retraite

-  9.1 Évaluer les risques systémiques et haute priorité dans le secteur des régimes retraite en Ontario
- 
- 
-  9.2 Soutenir l'élaboration d'une réglementation sur les régimes à prestations cibles
- 
- 



### 10. Planificateurs et conseillers financiers

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

# Priorités stratégiques

## 1. Renforcer l'accent sur les consommateurs

### Aperçu

L'ARSF entreprend des activités qui soutiennent sa vision consistant à assurer la sécurité financière, l'équité et des choix aux Ontariens. Son Bureau de la protection des consommateurs s'assure comme suit du respect de cette vision :

- en apportant le point de vue du consommateur sur les principales politiques et activités de surveillance de l'ASRF;
- en menant des études et des analyses pour répondre aux tendances qui touchent les consommateurs;
- en créant des partenariats avec les défenseurs de l'intérêt public pour renforcer la représentation des consommateurs dans les actions de sensibilisation et de consultation menées par l'ARSF.

Le Bureau de la protection des consommateurs travaille en étroite collaboration avec les partenaires de l'ARSF afin d'honorer ses engagements. Il a notamment soutenu le Comité consultatif des consommateurs et créé des personas de consommateurs ainsi que des cadres intersectoriels fondés sur des études. Ces activités ont bâti de solides fondations qui favoriseront le dialogue entre l'ARSF et les consommateurs. Lors de l'exercice 2023-2024, le Bureau de la protection des

consommateurs mettra ce socle à profit pour tisser des relations avec des groupes du secteur public, des milieux universitaires et des organismes ayant un grand nombre d'adhérents ou un auditoire important, ou ayant mené de vastes études de consommation, dans le but d'accéder à une large diversité de points de vue.

### Principaux résultats attendus

- a) Obtenir et promouvoir des études, des données pertinentes et des analyses sur les tendances, les processus et les enjeux qui touchent les consommateurs dans les secteurs réglementés par l'ARSF et déterminer comment appliquer concrètement ces recherches à nos politiques et à notre travail de surveillance. Par exemple :
  - Publier des études sur les résultats pour les personnes vulnérables dans les secteurs réglementés par l'ARSF, et concrétiser les occasions d'améliorer ces résultats au moyen d'initiatives politiques ciblées ou de mesures de surveillance
  - Collaborer avec les organismes de réglementation du secteur de l'assurance au Canada afin d'évaluer le cadre externe de règlement des différends
  - Créer une initiative politique en faisant appel au cadre d'information des consommateurs de l'ARSF pour mieux sensibiliser le public
- b) Mettre en œuvre la ligne directrice existante de l'ARSF qui autorise à utiliser les revenus conservés hors du Trésor en vertu de la Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers pour mener des initiatives d'éducation, de recherche, de connaissance ou d'information.

- c) Améliorer la capacité de l'ARSF à accéder au grand public, notamment en tenant compte des perspectives de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DÉI), pour accroître l'engagement du secteur des consommateurs dans la politique publique et faciliter la collaboration.
- d) Rester à l'avant-garde des développements pertinents dans les principales pratiques de protection des consommateurs des autres organismes de réglementation et étudier les domaines d'application possibles.

### Résultats prévus

- i) Protection accrue des droits et des intérêts des consommateurs en mettant l'accent sur les consommateurs vulnérables
- ii) Consommateurs mieux informés grâce à des initiatives et à un leadership éclairé concernant la sensibilisation des consommateurs et les connaissances comportementales
- iii) Renforcement de l'engagement du Comité consultatif des consommateurs et augmentation de la communication avec les consommateurs, de la mobilisation de ceux-ci et des partenariats communautaires possibles

## 2. Moderniser les systèmes et les processus

### Aperçu

L'ARSF continue de moderniser ses processus et ses systèmes. Cet engagement lui permettra de fonctionner comme un organisme de réglementation performant grâce à des processus qui favorisent des décisions fondées sur les preuves et sur les risques. L'ARSF suit une feuille de route pluriannuelle (la « feuille de route ») concernant ses systèmes de gestion et de technologie de l'information afin de soutenir ses principales activités et procédures réglementaires. Cette feuille de route intègre les priorités opérationnelles propres au secteur et les exigences technologiques générales. Elle offre également un modèle opérationnel à la fois souple et adaptable appuyé par des flux de travail et des processus opérationnels simplifiés ainsi que des améliorations de système. Cette feuille de route est soutenue par le programme de cybersécurité de l'ARSF qui garantit des processus et des systèmes modernes résilients face à la cybermenace qui ne cesse de grandir. Ce programme de cybersécurité, fondé sur le risque, possède une solide structure de gouvernance et de reddition de comptes. Il est également conforme aux contrôles de sécurité et aux meilleures pratiques de l'industrie.

Cette amélioration des flux de travail et des systèmes jouera un rôle essentiel à l'appui des piliers stratégiques de l'ARSF, comme suit :

- en améliorant les niveaux de service grâce à la réduction des délais de gestion des processus réglementaires;
- en optimisant et en simplifiant la collecte et du dépôt des données;



- en renforçant la capacité de l'ARSF à réagir rapidement à l'évolution des besoins en matière de réglementation.

Au cours de l'exercice 2022-2023, l'ARSF mettra en place les premiers éléments d'un nouveau système de réglementation ainsi que des portails visant à améliorer les processus d'enregistrement et de délivrance des permis pour les secteurs de l'assurance et du courtage en hypothèques, et les fournisseurs de santé. Cette solution sera lancée par phases pour l'ensemble des secteurs. Sa mise en œuvre définitive est prévue d'ici l'exercice 2024-2025.

Au cours de cette période, l'ARSF travaillera en collaboration avec les secteurs réglementés afin d'améliorer la collecte des données et d'alléger le fardeau des rapports et des démarches administratives pour les acteurs des secteurs. Grâce à des données plus robustes, l'ARSF sera en mesure d'assurer une supervision réglementaire efficace.

Tous les secteurs réglementés par l'ARSF prennent part à ce travail de modernisation au moyen de la communication, de la consultation et de la collaboration. Ce travail de modernisation prévoit également une action d'information par les canaux de communication de l'ARSF, des forums pour les découvertes, des études sur l'expérience utilisateur, de même que des occasions permanentes de faire des commentaires pendant que la modernisation prend forme.

### Principaux résultats attendus

- Mettre en œuvre des solutions technologiques pour simplifier et numériser entièrement les activités, notamment une vue à 360 degrés des entités réglementées (système d'information sur les clients) et des outils de gestion des cas, de gestion

de contenu et d'analyse de données, accompagnés de portails client améliorés.

- Mettre en œuvre l'échange d'information avancé en ligne sur les portails des secteurs.
- Élargir les capacités de traitement des documents numériques et les capacités de signatures électroniques afin d'appuyer le traitement simplifié de tous les documents papier.
- Procéder à des analyses de données dans chacun des secteurs réglementés pour soutenir les activités d'élaboration de politiques et de supervision de l'ARSF. Dans tous les secteurs, améliorer les infrastructures, établir de nouvelles interfaces de données (nouvelles sources de données et échanges de données améliorés), et mettre en œuvre des systèmes avancés d'analyse et de production de rapports pour une prise de décision plus efficace.

### Résultats prévus

- 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 des cas, ainsi qu'à de meilleures capacités de suivi et de traitement des opérations
- 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
- Meilleur accès à l'information pour les consommateurs

### 3. Favoriser l'innovation

#### Aperçu

Le Bureau de l'innovation s'efforce de faire passer les ambitions de l'ARSF de la théorie à la pratique. L'ARSF suit activement les principes du cadre d'innovation en évaluant les processus d'innovation et en déployant ses environnements d'essai et d'apprentissage (EEA). L'Autorité cherche également à savoir comment mettre ses pouvoirs discrétionnaires au service de l'innovation responsable.

L'ARSF travaillera en collaboration avec les intervenants afin de créer un marché des services financiers plus solide en Ontario. Pour y parvenir, l'Autorité utilisera le cadre d'innovation comme guide et fera de son premier EEA un cas pilote, tout en menant un travail continu pour repérer les innovations possibles.

Le Bureau de l'innovation cherchera à atteindre cet objectif comme suit :

- en élargissant la portée de ses EEA;
- en approfondissant ses relations avec les plus importants intervenants du secteur des services financiers;
- en devenant un centre de connaissance et d'expertise en matière d'innovation pour le secteur des services financiers;
- en continuant d'évaluer la façon dont l'ARSF peut utiliser ses outils réglementaires pour soutenir l'innovation dans le cadre du projet continu lié à ses pouvoirs discrétionnaires.

#### Principaux résultats attendus

- a) Utiliser les données et des connaissances obtenues grâce à l'EEA pilote pour affiner la future utilisation des EEA. L'ARSF adaptera le modèle des EEA afin d'y inclure plus d'initiatives de ce genre dans l'ensemble des secteurs réglementés.
- b) Faire du Bureau de l'innovation un centre d'expertise et un champion de l'innovation. L'ARSF continuera de réunir les chefs de file de l'industrie afin de mettre en commun les connaissances sur les grands enjeux. L'ARSF défendra le principe d'une innovation responsable axée sur les consommateurs dans les secteurs réglementés.
- c) Améliorer l'utilisation par l'ARSF de son arsenal réglementaire. L'ARSF utilisera cet arsenal pour mettre en œuvre des concepts énoncés dans des projets antérieurs liés à ses pouvoirs discrétionnaires aux termes de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (la « Loi de 2006 ») et de la *Loi sur les assurances*. L'ARSF procédera à une analyse analogue de ses pouvoirs discrétionnaires dans le reste des secteurs réglementés.
- d) Tisser des liens solides avec les autres organismes de réglementation et les principaux intervenants. L'ARSF contribuera à créer une communauté de pratique de l'innovation afin de comparer les approches réglementaires et de répondre aux défis communs.

## Résultats prévus

- i. Utilisation des EEA et de l'arsenal réglementaire de l'ARSF pour faire de l'Ontario un marché attrayant pour tester de nouveaux services financiers
- ii. Meilleure connaissance par l'ARSF des tendances en matière d'innovation et défense de l'innovation raisonnable grâce à un dialogue avec les intervenants
- iii. Élargissement des relations avec d'autres organismes de réglementation, des innovateurs, des groupes de consommateurs, des groupes de l'industrie et des intervenants des secteurs
- iv. Amélioration de l'utilisation par l'ARSF de son arsenal réglementaire grâce au projet lié aux pouvoirs discrétionnaires
- v. Soutien de l'innovation par l'ARSF et maintien de l'importance accordée à la sécurité des consommateurs

## 4. Renforcer la stratégie et le cadre de gestion des talents de l'ARSF

### Aperçu

Les Ressources humaines renforceront la stratégie de gestion des talents de l'ARSF afin que l'Autorité puisse répondre à ses priorités opérationnelles. Les nouveaux modèles d'exploitation ciblés nécessitent de former et de recruter des employés. Cette initiative sera portée par une gestion du changement efficace et une culture organisationnelle à la fois moderne et inclusive.

L'ARSF n'a pas échappé aux taux record de démissions et de départs à la retraite liés à la pandémie. Pour l'exercice 2023-2024, la priorité au chapitre des ressources humaines sera d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie novatrice de capital humain qui soit capable de relever ces défis en mettant l'accent sur le maintien en poste et le développement des compétences.

De nouvelles approches seront utilisées pour recruter des talents en début et en milieu de carrière et des talents chevronnés, et pour repérer de nouveaux canaux de recrutement. Un organisme de formation sera financé, avec pour mission de former les nouveaux membres de l'équipe et de perfectionner le personnel existant de l'ARSF. L'ARSF se positionnera comme un employeur de choix grâce à une stratégie d'attraction et de conservation des talents qui lui permettra de mettre en pratique les valeurs et les comportements prônés et de favoriser un modèle de travail hybride souple et une culture de la reconnaissance.

## Principaux résultats attendus

Établir un nouveau cadre de gestion des talents et une stratégie revisitée en la matière, comprenant :

- a) Une étude de la structure de rémunération et de la stratégie de recrutement de l'ARSF afin de garantir sa compétitivité.
- b) Des capacités de base et de leadership qui reposent sur le perfectionnement de la direction, la reconnaissance, la planification de la relève et la création de programmes et plans de développement des employés à haut potentiel.
- c) Une étude des changements au sein de l'Autorité et de la nature de la réglementation pour rester au fait de l'évolution du milieu de travail; le but est de veiller à ce que les bons processus, employés et systèmes soient mis en place pour réussir et réaliser la vision de l'ARSF.

## Résultats prévus

- i. Attraction, recrutement, formation, perfectionnement et conservation de talents qui possèdent le savoir-faire, les compétences et les connaissances nécessaires afin que l'ARSF dispose des bonnes personnes au bon endroit et au bon moment
- ii. Création d'une culture qui met en pratique les valeurs et les comportements prônés par l'ARSF
- iii. Mise en place de talents qui ont les moyens de mener à bien les priorités stratégiques de l'ARSF et les

exigences opérationnelles en matière de réglementation avec efficacité et efficience

- iv. Établissement d'une culture à la fois inclusive, équitable et diverse, où le personnel a les moyens de montrer la voie, de rendre des comptes, de bénéficier d'un soutien et d'être reconnu pour les résultats qu'il obtient

## 5. Priorités concernant l'assurance IARD (automobile)

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

#### Aperçu

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

#### Principaux résultats attendus

- a) Apporter des modifications au cadre légal en tenant compte des commentaires obtenus au cours de la consultation concernant l'équité des tarifs et de la tarification.
- b) Donner suite aux commentaires afin de mettre en œuvre un nouveau cadre de supervision qui évalue et surveille le respect des tarifs et des exigences relatives à la tarification.

- c) Donner suite aux commentaires afin de promouvoir une prise de décision éclairée et une transparence accrue dans l'ensemble du secteur, au profit de la responsabilisation.
- d) Étudier la possibilité de créer des analyses comparatives de la satisfaction des consommateurs pour appuyer une prise de décision éclairée et favoriser la transparence.
- e) Soutenir les analyses de données aux fins de la réforme réglementaire des tarifs et de la tarification, en créant une méthodologie d'évaluation des risques fondée sur la preuve.

## Résultats prévus

- i) Cadre réformé de réglementation et de supervision qui assure un traitement plus équitable des consommateurs
- ii) Meilleur fonctionnement des secteurs grâce aux réformes des processus de l'ARSF qui favorisent l'accès au marché, la réactivité, l'innovation et un bon rapport qualité-prix pour les consommateurs
- iii) Possibilité pour les consommateurs de prendre des décisions éclairées grâce à une plus grande transparence et à des ressources qui aident à mieux comprendre l'assurance automobile

## 5.2 Élaborer des recommandations et mettre en place les réformes du système de l'assurance automobile

### Aperçu

L'ARSF continuera à soutenir la mise en œuvre des changements législatifs visant à

réformer la réglementation de l'assurance automobile et à fournir des conseils d'expert sur les principales tendances et possibilités d'améliorer les résultats pour les consommateurs.

## Principaux résultats attendus

- a) Collaborer avec le ministère des Finances afin de créer et de mettre en œuvre des initiatives visant à réduire la fraude et les abus dans le système.
- b) Collaborer avec les fournisseurs de santé et les assureurs automobiles en vue d'améliorer le Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance automobile, notamment l'efficacité des pratiques de facturation et de gestion des données pour améliorer les résultats pour les consommateurs.
- c) Poursuivre la mise en œuvre des modifications législatives qui permettront aux consommateurs de renoncer à l'indemnisation directe de dommages matériels et collaborer avec les assureurs concernant toute offre novatrice qui pourrait être offerte aux consommateurs à ce sujet.
- d) Mener des consultations auprès des intervenants du public – défenseurs des consommateurs, assureurs, fournisseurs de services, professionnels de la santé et représentants légaux, afin de trouver des occasions d'améliorer les résultats pour les consommateurs.

## Résultats prévus

- i) Réduction des coûts du système de l'assurance automobile et des préjudices aux consommateurs liés à la fraude et aux abus
- ii) Protection renforcée des droits et intérêts des consommateurs

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

#### **Aperçu**

L'ARSF entend surveiller et superviser le secteur de l'assurance IARD pour encourager des normes élevées de conduite dans le but de renforcer la confiance du public et la protection des consommateurs. L'Autorité continuera de suivre une approche fondée sur les risques et axée sur les résultats pour définir les attentes en matière de conduite.

#### **Principaux résultats attendus**

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

#### **Résultats prévus**

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

### **5.4 Atteindre l'excellence en matière de surveillance pour les compagnies d'assurance constituées en Ontario et les assureurs réciproques**

#### **Aperçu**

L'ARSF a besoin d'outils et de ressources pour superviser les compagnies d'assurance constituées en Ontario, notamment les mutuelles agricoles et les assureurs réciproques. Une supervision efficace et efficiente protégera les droits et les intérêts des consommateurs tout en renforçant la résilience et la stabilité du secteur. Dans le cadre de son initiative pluriannuelle visant à transformer son approche de supervision et répondre de ses objets législatifs, l'ARSF a créé le Cadre de surveillance axée sur le risque (CSAR-I) pour les compagnies d'assurance constituées en Ontario et les assureurs réciproques. L'Autorité procède actuellement à sa mise en œuvre. L'ARSF a également publié une ligne directrice qui détaille ses activités de surveillance des pratiques du marché et de surveillance prudentielle. Ce cadre amélioré, conforme aux meilleures pratiques internationales, guide l'ARSF dans son évaluation et sa supervision des assureurs tout en appuyant ses objectifs.

#### **Principaux résultats attendus**

- a) Améliorer la gestion des relations pour chaque assureur.
- b) Continuer à se doter d'une capacité de surveillance prudentielle et de surveillance des pratiques du marché.
- c) Atteindre l'excellence en matière de surveillance en évaluation et en gérant de façon proactive les enjeux et les risques opérationnels inhérents (p. ex., solvabilité et gouvernance). L'ARSF travaillera en collaboration avec les intervenants, notamment l'Ontario Mutual Insurers Association, en vue de mettre en œuvre le



CSAR-I, adapté proportionnellement aux caractéristiques des divers segments du secteur de l'assurance, dont les mutuelles agricoles et les assureurs réciproques.

- d) Améliorer la collecte de données et transformer les processus de surveillance de l'ARSF pour favoriser une prise de décision fondée sur la preuve et sur le risque.
- e) Publier une ligne directrice qui garantisse une réglementation et une supervision efficaces des assureurs, comme énoncé dans le plan de travail que l'ARSF a élaboré en collaboration avec les principaux intervenants du secteur au cours de l'exercice 2022-2023.

## Résultats prévus

- i) Meilleure compréhension des activités des assureurs et amélioration de la supervision réglementaire
- ii) Renforcement de la résilience des assureurs et diminution du risque de défaillance
- iii) Évaluations prospectives, surveillance et supervision efficace
- iv) Création d'un secteur à la fois solide, stable et résilient qui offre une protection aux titulaires de police et aux consommateurs, et suscite leur confiance

## 6. Priorités concernant les caisses populaires

### 6.1 Atteindre l'excellence en matière de surveillance pour le secteur des caisses populaires en Ontario

#### Aperçu

Le Cadre de surveillance axée sur le risque (CSAR), lancé en avril 2022, énonce de nouvelles pratiques et approches de contrôle qui joueront un rôle essentiel dans l'atteinte de l'objectif d'excellence visé par l'ARSF en matière de surveillance. L'ARSF a travaillé en étroite collaboration avec le secteur en vue de mettre en œuvre ce nouveau cadre. En misant sur une supervision proactive continue et une intervention efficace, l'ARSF se dotera de la capacité de faire face aux changements et aux crises, et dotera les caisses de cette même capacité.

Le paysage réglementaire et législatif des caisses populaires en Ontario a beaucoup changé. La Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions (la « Loi de 2020 ») est entrée en vigueur le 1er mars 2022. Cette loi inclut les nouvelles règles et lignes directrices élaborées par l'ARSF pour soutenir cette loi et favoriser une approche de réglementation et de supervision davantage fondée sur des principes et axée sur les résultats. Trois nouvelles règles de l'ARSF énoncent des éléments clés du cadre des caisses populaires : (1) de saines pratiques commerciales et financières, (2) les exigences relatives à la suffisance du capital et (3) les exigences relatives à la suffisance des liquidités.

Dans le cadre de son évolution en tant qu'organisme de réglementation, l'ARSF a besoin de pratiques modernes fondées sur les risques et de bons outils pour appuyer ses activités de supervision. À titre d'exemple, l'ARSF a décidé de se positionner plus à



l'avant-garde en modernisant ses systèmes de données afin de mieux analyser, gérer et contrôler les risques. Cette évolution va renforcer la résilience des secteurs, mieux protéger les déposants, améliorer la stabilité des secteurs et accroître l'efficacité réglementaire. L'ARSF continuera également de tenir compte du nouveau cadre législatif, ainsi que des nouvelles règles et lignes directrices, dans ses évaluations des caisses, en appliquant le CSAR-1. L'ARSF poursuivra son travail avec le ministère des Finances et les principaux intervenants des caisses populaires de manière consultative et transparente, en suivant son plan pluriannuel de lutte contre les risques émergents et en veillant au respect des obligations actuelles.

## Principaux résultats attendus

- a) Viser l'excellence en matière de surveillance en mettant son approche à niveau afin de mener et de maintenir des évaluations exactes des risques pour chaque caisse populaire, tous les ans.
- b) Tenir compte des données sur les risques obtenues grâce au système de collecte améliorée des données dans son approche de supervision afin de mieux analyser, gérer et contrôler les risques.
- c) Entreprendre un examen de la règle de l'ARSF sur les exigences relatives à la suffisance du capital pour étudier et proposer des mises à jour concernant les domaines à ajuster en matière de risque.
- d) Mener des consultations et instaurer une nouvelle règle sur les dépôts non réclamés en application du cadre de la Loi de 2020. Les membres pourront ainsi plus facilement rechercher des

comptes de dépôt auprès des caisses inactifs depuis plus de 10 ans et faire des réclamations à ce titre.

## Résultats prévus

- i) Amélioration de la résilience des caisses et diminution du risque de défaillance
- ii) Meilleure protection des membres et de leurs dépôts, et une plus grande confiance du public à l'égard du secteur des caisses populaires
- iii) Création d'un secteur des caisses populaires à la fois plus solide, plus stable, plus résilient et mieux géré sous une supervision efficace et efficiente de l'ARSF
- iv) Mise en place d'un cadre réglementaire qui facilite une supervision efficace et efficiente du secteur des caisses populaires en Ontario

## 6.2 Renforcer les structures de stabilité financière

### Aperçu

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

## Principaux résultats attendus

- a) Travailler avec la Banque du Canada et d'autres partenaires afin de faciliter l'accès des caisses aux liquidités d'urgence, au besoin, en perfectionnant les processus et contrôles internes, et en collaborant avec le secteur en vue de mettre au point leurs plans de résolution et de reprise.
- b) Mettre à jour et exécuter la méthodologie du système de primes différentielles pour mieux tenir compte du profil de risque de chaque caisse et publier une version révisée du document intitulé « Détermination de la cote aux fins du calcul de la prime différentielle ».
- c) Déterminer la convenance des niveaux de financement cibles du DIRF et des primes d'assurance dépôts existantes.
- d) Continuer à améliorer le cadre d'évaluation de la suffisance du FRAD en intégrant les données supplémentaires sur les risques provenant des caisses populaires de l'Ontario dans le cadre du projet de collecte améliorée des données.

## Résultats prévus

- i) Réduction de l'exposition aux pertes du FRAD
- ii) Amélioration de la protection des déposants et de la stabilité du secteur
- iii) Renforcement du régime de règlement de faillite et de la planification de la reprise des activités
- iv) Plus grande confiance du public à l'égard des caisses populaires

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

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

#### Aperçu

Le cadre de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance, reconnu à l'échelle internationale, exige des assureurs et des intermédiaires qu'ils traitent les consommateurs avec équité, de la période qui précède la signature du contrat au point où toutes les obligations contractuelles ont été satisfaites.

Depuis la publication en 2018 de la directive sur le traitement équitable des clients par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA), l'ARSF et l'ensemble des organismes de réglementation au Canada cherchent à savoir si les consommateurs bénéficient d'un traitement équitable. Pour faire suite aux observations, et pour renforcer la confiance à l'égard du secteur, l'ARSF a pris des mesures visant à atteindre l'excellence en matière de surveillance en améliorant son approche de contrôle, en informant davantage les consommateurs et en publiant une ligne directrice relative aux préjudices causés aux consommateurs. Plus particulièrement :

- **Distribution des produits d'assurance :** Ces deux dernières années, l'ARSF a publié des rapports sur la surveillance de la distribution des produits et des services individuels d'assurance vie et d'assurance santé, d'un bout à l'autre de la chaîne. Les résultats mettent en évidence des risques pour les consommateurs et des lacunes

dans le respect des pratiques du marché, en particulier dans les canaux de distribution indépendants comme les agents généraux de gestion (AGG), où la délégation des responsabilités de surveillance n'est pas toujours clairement définie ni suffisamment surveillée. En réponse, l'ARSF entend :

- élaborer un cadre réglementaire fondé sur la preuve pour remédier aux risques et aux défis potentiels posés par le canal de distribution des AGG;
- continuer à se doter d'une capacité pour mener des examens proactifs des agents d'assurance vie, en mettant sur pied une équipe dédiée à la supervision des agents d'assurance vie en 2020 et un cadre de supervision en 2022.
- **Contrats de fonds distincts :**  
L'ARSF continue de travailler avec l'ensemble des organismes de réglementation au Canada en vue d'améliorer les normes réglementaires relatives aux contrats de fonds distincts, en se fondant sur les recommandations parues en 2017 dans l'Énoncé de position du Groupe de travail sur les fonds distincts du CCRRA. Ce travail vise notamment à mettre en œuvre, comme prévu, les règles de l'ARSF relatives aux frais d'acquisition reportés, après la déclaration en février 2022 du CCRRA et de l'OCRA concernant l'interdiction des frais d'acquisition reportés pour les nouveaux contrats de fonds distincts d'ici le 1er juin 2023.

## Principaux résultats attendus

- a) Publier, à des fins de consultation, la proposition de modification du cadre pour les organismes ayant la responsabilité contractuelle de sélectionner, de former et (ou) de surveiller les personnes qui, sous leur supervision, vendent des produits d'assurances vie et d'assurance santé.
- b) Mettre en œuvre la règle de l'ARSF visant à interdire les frais d'acquisition reportés pour les nouveaux contrats de fonds distincts; empêcher les assureurs de modifier les contrats existants dans le but d'augmenter le montant de ces frais pour les consommateurs; et exiger la déclaration de tout dépôt ultérieur de frais d'acquisition reportés aux termes de contrats existants.
- c) Collaborer avec l'ensemble des organismes de réglementation au Canada en vue de renforcer les normes liées aux comptes distincts, en particulier :
  - Mettre la dernière main à la ligne directrice nationale sur les obligations d'information relatives aux coûts totaux dans le cadre de contrats de fonds distincts.
  - Mener une consultation sur la ligne directrice nationale concernant la conception, la distribution, l'émission, la vente et la gestion des contrats individuels à capital variable.
  - Mener une consultation sur la ligne directrice nationale concernant les commissions prélevées à la souscription des contrats de fonds distincts.

## Résultats prévus

- i) Clarté et meilleure compréhension des exigences réglementaires pour les intervenants quant au rôle des assureurs et des AGG dans le canal de distribution des produits d'assurance vie et d'assurance santé.
- ii) Traitement équitable des clients des fonds distincts qui seront mieux informés grâce à ce qui suit :
  - Il sera interdit d'appliquer des frais d'acquisition reportés dans des contrats de fonds distincts.
  - L'industrie possèdera une compréhension claire des exigences réglementaires concernant l'information que les consommateurs recevront au sujet du coût total de leurs contrats de fonds distincts.
  - L'industrie possèdera une compréhension claire des exigences réglementaires concernant la vente et la gestion des contrats de fonds distincts.

## 8. Priorités concernant le courtage en hypothèques

### 8.1 Promouvoir des normes élevées de gouvernance et de conduite professionnelle

#### Aperçu

Une solide culture de la conduite professionnelle est particulièrement importante pour les grandes maisons de courtage d'hypothèques et les administrateurs d'hypothèques qui emploient un grand nombre de personnes titulaires de permis, qui consentent ou gèrent un volume élevé de prêts hypothécaires et traitent avec beaucoup de consommateurs. Du fait de l'étendue de ce secteur, la conduite professionnelle peut avoir une grande incidence sur les résultats pour les consommateurs et la réputation même du secteur. Par conséquent, au cours de l'exercice 2023-2024, l'ARSF entend viser l'excellence en matière de surveillance en encourageant une solide culture de la conduite professionnelle et de la conformité.

Avec une solide culture de la conduite professionnelle, les maisons de courtage et les administrateurs, ainsi que les personnes titulaires d'un permis sous leur supervision, prendront des décisions d'affaires véritablement centrées sur l'intérêt du client (emprunteur ou prêteur). La culture d'une organisation peut véritablement influencer sa conduite et son respect des exigences réglementaires et des meilleures pratiques de l'industrie. Il faut donner le ton depuis le sommet pour instaurer une culture durable qui mette en avant le traitement équitable des consommateurs et réponde aux exigences réglementaires.

Les maisons de courtage ont pour obligation de mettre en place des processus et des politiques qui encouragent une solide conduite

professionnelle et des normes élevées de conformité avec le Code de conduite national du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires et la Loi de 2006.

Quant aux courtiers principaux, ils sont également tenus de veiller à ce que leur maison de courtage, ainsi que chaque courtier et agent associé, répondent à toutes les exigences de la Loi de 2006. Les courtiers principaux ont un rôle clé à jouer dans la mise en place d'une culture qui encourage une solide conduite professionnelle et qui décourage les actes trompeurs ou frauduleux au sein du secteur. Pour cela, ils doivent avoir la capacité d'influencer la conduite et la culture générale à l'intérieur même de leur maison de courtage.

### **Principaux résultats attendus**

- a) Mener des consultations sur les meilleures pratiques dans le but d'accroître l'efficacité du rôle du courtier principal dans la mise en place d'une solide culture de la conduite professionnelle et la surveillance de la conformité des maisons de courtage.
- b) Mettre au point un modèle d'engagement en matière de supervision à l'intention des maisons de courtage et des administrateurs dont la conduite ont une grande incidence potentielle sur les consommateurs et la réputation de l'industrie, tout en assurant une affectation plus efficace des ressources de supervision.

### **Résultats prévus**

- i) Mise à disposition des courtiers principaux de pouvoirs appropriés et de programmes efficaces de supervision leur permettant de promouvoir une solide culture de la bonne conduite professionnelle au sein de leurs maisons de courtage, favorisant un traitement équitable des consommateurs
- ii) Excellence en matière de surveillance grâce à une affectation efficace des ressources de surveillance de l'ARSF aux questions et aux sociétés titulaires de permis qui ont le plus d'incidence sur la protection des consommateurs et la réputation de l'industrie

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

#### **Aperçu**

Les acteurs de l'industrie ne cessent de suggérer qu'il faudrait renforcer la compétence et la formation des courtiers et agents en hypothèques pour relever les normes professionnelles générales du secteur.

Conformément à la directive du gouvernement après l'examen sur la Loi de 2006, l'ARSF a travaillé avec le secteur et les fournisseurs de formation en vue de rehausser la qualité de l'enseignement destiné aux courtiers et agents en hypothèques et d'améliorer les modes de prestation de ces fournisseurs. Par exemple, la collaboration entre l'ARSF et le gouvernement a abouti à la création d'un nouveau régime d'octroi de permis qui prévoit des exigences supérieures de compétence et d'expérience pour les agents (et les courtiers) qui travaillent dans le domaine des prêts hypothécaires privés.

L'ARSF achèvera ce travail de durcissement des exigences de formation dans ce secteur, ce qui est indispensable dans un marché très incertain dominé par la volatilité des taux d'intérêt et un taux d'inflation record.

En effet, dans un tel contexte, les consommateurs risquent de se tourner vers le crédit privé et non traditionnel. Bénéficiant d'une compétence renforcée et d'une approche plus méthodique pour évaluer la convenance d'une recommandation de prêt hypothécaire, les courtiers et les agents seront mieux placés pour répondre aux besoins de leurs clients.

### Principaux résultats attendus

- a) Poursuivre le travail de mise à niveau des cours de formation des courtiers et des agents en vue de la délivrance du permis.
- b) Exécuter le plan pluriannuel pour renforcer les exigences de formation permanente, conformément aux résultats des consultations menées auprès du secteur, tout en créant de nouvelles catégories de permis.
- c) Mener des consultations au sujet des meilleures pratiques afin de garantir la convenance des recommandations faites aux consommateurs en matière de prêts hypothécaires.

### Résultats prévus

- i) Amélioration du programme de sorte que les courtiers et les agents possèdent des normes et compétences professionnelles adéquates compte tenu des choix et des produits de plus en plus

sophistiqués qui s'offrent aux consommateurs dans le secteur complexe des services financiers

- ii) Convenance des conseils donnés aux consommateurs en matière de prêts hypothécaires, en fonction leurs besoins et de leur situation particulière, en veillant à protéger leurs droits et leurs intérêts et à promouvoir des normes élevées de conduite professionnelle et la confiance du public à l'égard du secteur

## 9. Priorités concernant les régimes de retraite

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

#### Aperçu

Depuis sa création, l'ARSF a agi en amont pour la protection des prestations dans le secteur des régimes de retraite en Ontario. Même si elles ne figurent pas dans la liste des résultats du PAA de cette année, ces initiatives majeures, très exigeantes en ressources réglementaires, sont devenues la « nouvelle normalité » de l'ARSF dans la supervision du secteur. Parmi les approches suivies par l'ARSF :

- Mettre l'accent sur les régimes de retraite à prestations déterminées à employeur unique, lesquels peuvent être préoccupants sur le plan de la sécurité des prestations.
- Collaborer avec les plus importants régimes de retraite du secteur public afin de contrôler et de rehausser la supervision par l'ARSF de la gouvernance des risques liés aux investissements, de la gouvernance des régimes de retraite et des risques systémiques. L'ARSF entend



poursuivre ce travail au cours de l'exercice 2023-2024.

- Procéder à l'examen de la viabilité à long terme et de la durabilité financière du Fonds de garantie des prestations de retraite, notamment en améliorant les analyses prédictives de l'ARSF.<sup>18</sup>
- Comparer les régimes de retraite interentreprises à prestations déterminées avec les pratiques dominantes publiées par l'ARSF.
- Organiser des webinaires et rédiger des foires aux questions (FAQ) dans le but de soutenir les administrateurs de régime et autres intervenants.
- Affecter des ressources aux opérations telles que les transferts d'éléments d'actif et les liquidations de régime.

Le secteur a également souligné à l'ARSF l'importance des boucles de rétroaction sur les opérations et les résultats de l'Autorité. Pour aider le secteur à mieux comprendre comment elle exerce son pouvoir de discrétion, l'Autorité a publié un nouveau rapport sur les utilisations autorisées dans le cadre des opérations de transfert d'éléments d'actifs. Elle a aussi publié de nouvelles fiches d'information sur le secteur et les tendances clés qui se dégagent des dépôts.

L'ARSF continue de mettre l'accent sur l'automatisation, notamment avec les consultations de régime. Cette automatisation évoluera avec le temps. Il se peut que ce changement d'approche

s'accompagne de difficultés.

En tant qu'organisme de réglementation fondé sur les risques, l'ARSF est attentive aux risques et tendances clés dans le secteur des régimes de retraite. Récemment, le Fonds monétaire international (FMI) a demandé aux organismes de réglementation de renforcer leur surveillance des grands régimes de retraite du secteur public. L'ARSF a publié ses observations sur la gestion des risques associés aux actifs non traditionnels, et continue de travailler sur les ratios de liquidité à court terme. L'ARSF a suivi les enjeux liés aux incertitudes économiques et à l'inflation, et a publié un article sur la question en 2022. L'ARSF a également suivi de près les derniers faits concernant la réglementation des valeurs mobilières et des régimes de retraite relativement à la cryptomonnaie et aux critères ESG.

## Principaux résultats attendus

- a) Poursuivre le dialogue avec les grands acteurs des régimes de retraite du secteur public sur la gestion des risques et les pratiques de gouvernance du risque d'investissement, en mettant à profit le travail réalisé à ce jour et en tenant compte de l'importance systémique des grands régimes de retraite du secteur public et du Programme d'évaluation du secteur financier du FMI. L'ARSF cernera les pratiques dominantes de la gestion des risques pour permettre aux régimes de retraite d'évaluer leurs contrôles en la matière et de mieux protéger les actifs. La gestion des risques aide les administrateurs de régime à assurer la sécurité des actifs, à protéger le régime contre les risques et à atteindre les objectifs du régime.

<sup>18</sup> En vertu de la *Loi sur les régimes de retraite*, c'est le directeur général de l'ARSF, et non l'ARSF, qui est responsable de l'administration du Fonds de garantie des prestations de retraite. Le personnel de l'ARSF soutient le directeur général. Les frais admissibles associés à l'administration relèvent du Fonds de garantie des prestations de retraite, et non des droits de cotisation de l'ARSF.



- b) Collaborer avec les autres organismes de réglementation membres de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR) afin d'élaborer des lignes directrices qui mettent en avant les pratiques dominantes de la gestion des risques, en tenant particulièrement compte de la proportionnalité.
- c) Rédiger et publier un nouveau rapport sur les résultats obtenus par l'ARSF, fondé sur les rapports annuels de l'Autorité de 2021 et 2022, et présentant ses principales activités, notamment les changements réalisés concernant les arriérés.

## Résultats prévus

Respect des objets législatifs de l'ARSF, c'est-à-dire promouvoir la bonne administration des régimes de retraite et protéger les prestations de retraite et les droits des bénéficiaires des régimes de retraite

- i) Amélioration de la surveillance des risques et de l'évaluation des régimes de retraite d'importance systémique qui relèvent de la supervision de l'ARSF
- ii) Capacité accrue d'échanger avec les régimes qui relèvent de l'ARSF grâce à l'analytique et exécution d'une approche mesurée et progressive de la supervision

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

### Aperçu

L'ARSF s'engage à soutenir le gouvernement dans sa création d'un cadre pour les régimes interentreprises à prestations cibles, comme annoncé dans le budget de l'Ontario paru le 28 avril 2022. Depuis sa création, l'ARSF a travaillé en étroite collaboration avec le gouvernement dans le but d'harmoniser les priorités et de favoriser des boucles de rétroaction efficaces sur les tendances phares et les grands enjeux du secteur. Dans son approche, l'Autorité a notamment fait participer des membres du gouvernement à tous ses comités consultatifs permanents ou spéciaux, en qualité d'observateurs. À l'avenir, l'ARSF entend continuer d'appuyer le gouvernement, au besoin, à ce sujet et dans le cadre d'autres initiatives qui faciliteront l'innovation dans le secteur.

### Principaux résultats attendus

- a) Épauler le gouvernement dans la mise en place d'un cadre pour les régimes interentreprises à prestations cibles, au besoin.
- b) Lancer la mise en œuvre d'un cadre de supervision pour les régimes de retraite interentreprises à prestations cibles.

### Résultats prévus

- i) Poursuite de l'analyse comparative des régimes de retraite interentreprises et mise en place de nouvelles lignes directrices en matière de supervision qui favorisent la mise en œuvre de politiques en temps opportun; un environnement réglementaire réactif pour un secteur en pleine transformation; et une amélioration de l'efficacité et l'efficience de la réglementation

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

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

#### Aperçu

Le 28 mars 2022, la Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances et la règle sur la protection du titre des professionnels des finances de l'ARSF sont entrées en vigueur, mettant en œuvre le cadre de protection du titre des professionnels des finances.

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

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

Le cadre de protection du titre des professionnels des finances exige également que les utilisateurs des titres de PF et de CF respectent un code de

conduite et de déontologie en vertu duquel l'intérêt du client passe en premier.

Dans la deuxième année de fonctionnement du cadre de protection du titre des professionnels des finances, l'ARSF concentrera ses ressources sur ce qui suit :

- s'assurer de la mise en œuvre efficace du cadre visé en supervisant et en évaluant chaque organisme d'accréditation approuvé;
- suivre le marché afin de déceler les tendances et les enjeux qui pourraient guider les futurs remaniements apportés au cadre de protection du titre des professionnels des finances.

L'ARSF continuera, en outre, de collaborer avec d'autres territoires canadiens qui sont en train d'adopter des cadres semblables afin de discuter des possibilités d'harmonisation.

#### Principaux résultats attendus

- a) Évaluer les organismes d'accréditation pour s'assurer qu'ils répondent aux normes minimales de l'Autorité, qu'ils partagent les renseignements comme il convient, qu'ils communiquent les exigences aux détenteurs de titre de façon uniforme et qu'ils mettent en place les politiques et les procédures nécessaires pour assurer la protection des consommateurs.
- b) Examiner le cadre afin d'établir son efficacité à atteindre les résultats escomptés et évaluer les améliorations possibles, notamment en menant des consultations auprès des principaux intervenants, s'il y a lieu.
- c) Collaborer avec le ministère des Finances et les autres intervenants pour repérer et apporter les modifications nécessaires à la

législation ou à la réglementation afin de renforcer le cadre lié aux titres de PF/CF.

## Résultats prévus

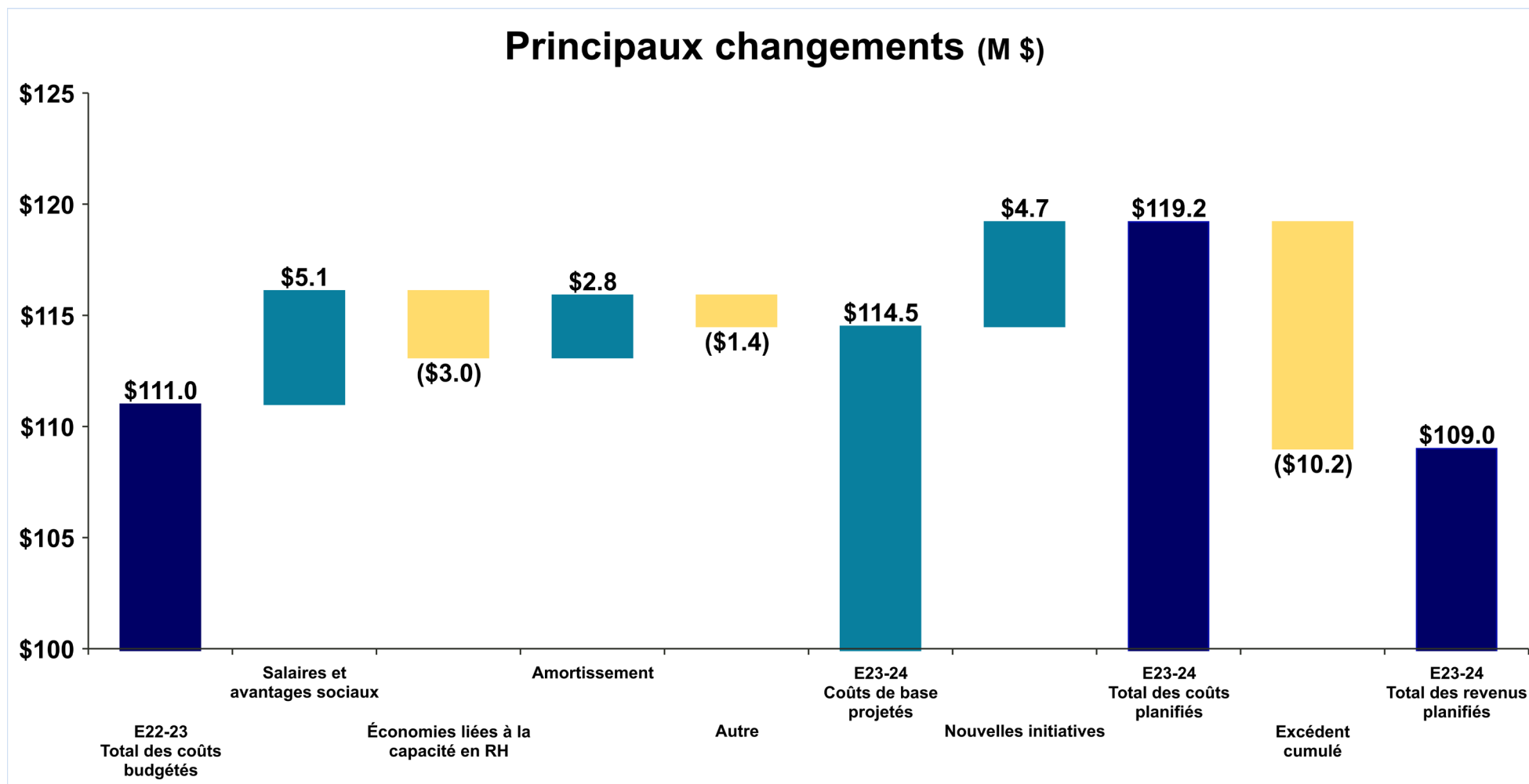
- i) Surveillance efficace des organismes d'accréditation afin de garantir la protection des consommateurs
- ii) Transition réussie des fournisseurs de titres de compétence aux organismes d'accréditation réglementés, assurant l'intégrité et la conduite professionnelle dans le secteur
- iii) Confiance accrue du public à l'égard du secteur; les consommateurs savent que leurs PF/CF répondent à des normes de formation minimales uniformes et sont soumis à un code de conduite qui fait passer l'intérêt du client en premier
- iv) Harmonisation, dans la mesure du possible, avec les cadres de protection des titres des autres territoires au Canada

# Perspectives financières

## Projection des coûts

Pour mener à bien son mandat et les priorités énoncées, l'ARSF propose un plan financier de 119,2 millions de dollars pour l'exercice 2023-2024. C'est une hausse de 7,4 % par rapport au budget de 2022-2023 et de 3,1 % par rapport au budget de 2023-2024 dans le plan d'activités annuel (PAA) de 2022-2025.

Le diagramme ci-dessous illustre les coûts projetés par rapport au budget de 2022-2023.



Les salaires et avantages sociaux augmenteront de 5,1 millions de dollars, selon les projections, en raison principalement des conventions collectives obligatoires et des augmentations obligatoires pour le personnel non syndiqué aux termes de la *Loi visant à mettre en œuvre des mesures de modération concernant la rémunération dans le secteur public de l'Ontario* (« projet de loi 124 »).

Les économies de 3 millions de dollars dans la catégorie « Capacité en ressources humaines » correspondent essentiellement aux économies liées aux efficiences retranchées des projets extrabudgétaires exécutés dans l'ensemble de l'organisme. Ces économies reflètent, en outre, une réduction permanente du budget de base de la division des services généraux.

L'amortissement général augmente de 2,8 millions de dollars. L'ARSF enregistrera une augmentation de la charge d'amortissement pour *AvanceARSF* de l'ordre de 2,3 millions de dollars (investissement de 11,7 millions de dollars pendant l'exercice en cours, dont une tranche de 9,4 millions sera reportée et amortie sur cinq ans). Au cours de l'exercice 2024-2025, l'amortissement d'*AvanceARSF* devrait s'élever à 7 millions de dollars puis diminuer considérablement dans les exercices suivants.

La baisse de 1,4 million de dollars dans la catégorie des autres dépenses s'explique comme suit :

- Hausse des recouvrements de 0,4 million de dollars du Fonds de garantie des prestations de retraite au titre du remboursement des salaires et avantages sociaux.
- Projection de revenus d'intérêts créditeurs de 0,8 million de dollars sur l'encaisse d'exploitation compensés par les intérêts sur les prêts.

L'ARSF prévoit des dépenses de 4,7 millions de dollars liées à de nouvelles initiatives visant à se doter d'une capacité réglementaire et à combler les écarts réglementaires dans les secteurs de l'assurance vie et de l'assurance santé, des caisses populaires, du courtage en hypothèques et des PF/CF. Ces dépenses englobent également la préparation de l'exécution des priorités réglementaires de l'ARSF dans les secteurs de l'assurance automobile et des régimes de retraite.

- Remédier à l'écart réglementaire critique dans le secteur de l'assurance vie et de l'assurance santé afin de protéger les intérêts des consommateurs (Priorité 7.1).
- Assurer l'efficacité du cadre de protection des titres de PF/CF (Priorité 10).
- Mettre en œuvre des outils avancés d'échange de l'information et de traitement des transactions pour les caisses populaires (Priorité 6.1).
- Accroître la surveillance des programmes existants en lien avec le courtage hypothécaire privé et l'administration hypothécaire (Priorité 8.2).

- Appuyer et mettre en œuvre une réforme de l'assurance automobile concernant les tarifs et la tarification (Priorité 5.1).
- Continuer à assurer la bonne administration des régimes de retraite et à protéger les intérêts des participants aux régimes; mieux informer les intervenants dans ce secteur en collaborant avec les autres organismes de réglementation et mieux sensibiliser les consommateurs (Priorité 9.1).
- Investir dans les relations publiques en vue d'appliquer une approche uniforme et transparente à la surveillance réglementaire et à la prise de décision.



## Droits et cotisations du secteur

- Les revenus totaux proposés s'élèvent à 109 millions de dollars. Ce chiffre devrait augmenter de 2,8 %, soit 3 millions de dollars, par rapport au budget de l'exercice 2022-2023. La hausse des droits et cotisations est limitée à 3,6 % en raison d'un crédit offert au secteur de 10,2 millions de dollars provenant des surplus cumulatifs par rapport aux coûts et de 0,6 million de dollars de dépassement de revenu des courtiers en hypothèques pour l'exercice 2023-2024.
- Les droits et cotisations sont en baisse de 8,5 % et inférieurs de 7,4 millions de dollars par rapport à l'engagement de la deuxième année dans le PAA de l'exercice 2022-2025.

Secteur (en milliers de dollars)	Assurances								Régimes de retraite (fixes et variables)	Caisses populaires (variables)	Courtiers hypothécaires (fixes)	Prêts et fiducies (variables)	Planificateurs financiers et conseillers financiers	Total
	Assurance automobile	Fournisseurs de services de santé (fixes)	Pratiques – IARD	Règl. prud. – IARD	Total ass. auto/FSS/IARD	Pratiques – ass. vie et santé (variables)	Pratiques – ass. vie et santé (fixes)	Total ass. vie et santé						
Frais de tenue de compte		3,600	1,200		4,800		6,600	6,600					200	11,600
Droits exigés et cotisations	15,700		9,200	3 000	27 900	7,800		7,800	25,200	17,800		100	800	79,600
Frais de demande de permis											17,800			17,800
<b>Revenus proposés pour l'E2023-2024</b>	<b>15,700</b>	<b>3,600</b>	<b>10,400</b>	<b>3,000</b>	<b>32,700</b>	<b>7,800</b>	<b>6,600</b>	<b>14,400</b>	<b>25,200</b>	<b>17,800</b>	<b>17,800</b>	<b>100</b>	<b>1,000</b>	<b>109,000</b>
Coûts directs	10,100	2,000	6,700	1,900	20,700	5,100	3,800	8,900	16,200	11,700	9,800	100	600	68,000
Coûts communs	7,700	1,600	5,100	1,500	15,900	3,800	2,800	6,600	12,300	8,500	7,400	-	500	51,200
<b>Coûts proposés pour l'E2023-2024</b>	<b>17,800</b>	<b>3,600</b>	<b>11,800</b>	<b>3,400</b>	<b>36,600</b>	<b>8,900</b>	<b>6,600</b>	<b>15,500</b>	<b>28,500</b>	<b>20,200</b>	<b>17,200</b>	<b>100</b>	<b>1,100</b>	<b>119,200</b>
Frais fixes attendus sur la contribution aux coûts communs	(100)	-	(100)	-	(200)	(100)	-	(100)	(200)	(100)	600	-	-	-
Recouvrement – excédent/(déficit)	(2,000)	-	(1,300)	(400)	(3,700)	(1,000)	-	(1,000)	(3,100)	(2,300)	-	-	(100)	(10,200)
<b>Financement provenant de l'excédent cumulé</b>	<b>2,000</b>	<b>-</b>	<b>1,300</b>	<b>400</b>	<b>3,700</b>	<b>1,000</b>	<b>-</b>	<b>1,000</b>	<b>3,100</b>	<b>2,300</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>10,200</b>
<b>Revenus budgétaires pour l'E2022</b>	<b>16,282</b>	<b>3,799</b>	<b>10,023</b>	<b>1,967</b>	<b>32,071</b>	<b>7,118</b>	<b>6,638</b>	<b>13,756</b>	<b>25,021</b>	<b>17,109</b>	<b>16,986</b>	<b>126</b>	<b>963</b>	<b>106,033</b>
<b>Écart des revenus Augmentation/(Diminution)</b>	<b>(582)</b> -3.6%	<b>(199)</b> -5.2%	<b>377</b> 3.8%	<b>1,033</b> 52.5%	<b>629</b> 2.0%	<b>682</b> 9.6%	<b>(38)</b> -0.6%	<b>644</b> 4.7%	<b>179</b> 0.7%	<b>691</b> 4.0%	<b>814</b> 4.8%	<b>(26)</b> -20.6%	<b>37</b> 3.8%	<b>2,967</b> 2.8%
<b>Coûts pour l'E2022-2023</b>	<b>17,629</b>	<b>3,799</b>	<b>10,861</b>	<b>2,132</b>	<b>34,421</b>	<b>7,713</b>	<b>6,638</b>	<b>14,351</b>	<b>27,114</b>	<b>18,624</b>	<b>15,343</b>	<b>136</b>	<b>1,044</b>	<b>111,033</b>
<b>Écart des coûts Augmentation/(Diminution)</b>	<b>171</b> 1.0%	<b>(199)</b> -5.2%	<b>939</b> 8.6%	<b>1,268</b> 59.5%	<b>2,179</b> 6.3%	<b>1,187</b> 15.4%	<b>(38)</b> -0.6%	<b>1,149</b> 8.0%	<b>1,386</b> 5.1%	<b>1,576</b> 8.5%	<b>1,857</b> 12.1%	<b>(36)</b> -26.7%	<b>56</b> 5.4%	<b>8,167</b> 7.4%

Le plan d'activités annuel proposé est présenté à un haut niveau. La direction est en train de dresser le budget détaillé de 2023-2024, notamment les dépenses et les retombées exactes des nouvelles initiatives ainsi que l'incidence des revenus pour chaque secteur. Ces éléments figureront dans la prochaine version du PAA.

## Plan financier de l'ARSF

- Ce plan financier tient compte des ressources estimées nécessaires pour permettre à l'ARSF de s'acquitter de son mandat en matière de réglementation et de poursuivre sa transformation en un organisme de réglementation indépendant, transparent et fondé sur des principes, grâce à ses activités liées à ses opérations et à ses priorités.
- Le plan financier ci-après est une version préliminaire qui présente les activités financières prévues pour l'exercice allant du 1er avril 2023 au 31 mars 2024. Sous réserve de révisions apportées à la suite des commentaires des intervenants, il constituera le fondement du PAA proposé par l'ARSF pour 2023-2026. Se reporter aux annexes pour connaître les hypothèses et les méthodes ayant servi à l'établissement du budget.
- Le revenu total devrait augmenter de 2,8 % d'une année à l'autre par rapport au budget de l'exercice 2022-2023. Le montant des droits exigés est supérieur de 3,6 % à celui de l'année précédente et inférieur de 7,4 millions de dollars à celui de l'exercice 2023-2024 dans le PAA de l'exercice 2022-2025.
- Les frais fixes et frais de tenue de compte devraient diminuer de 3,4 % en raison de la diminution du nombre de nouvelles demandes et des renouvellements dans les secteurs de l'assurance vie et de l'assurance santé, et des fournisseurs de services de santé (FSS).
- Les frais liés aux permis des courtiers en hypothèques devraient augmenter de 4,8 % par rapport à l'exercice 2022-2023.

(en milliers de dollars)	Plan proposé pour l'E2023- 2024	Budget de l'E2023-2024	Écart par rapport au budget	
			(\$)	(%)
Revenus :				
Frais de tenue de compte <sup>1</sup>	11,600	12,004	(404)	-3.4%
Droits exigés et cotisations <sup>2</sup>	79,600	76,864	2,736	3.6%
Frais de demande de permis <sup>3</sup>	17,800	16,986	814	4.8%
Autres <sup>4</sup>	-	178	(178)	-100.0%
Revenus totaux	109,000	106,033	2,967	2.8%
Coûts directs	68,000	63,557	4,443	7.0%
Coûts communs	51,200	47,475	3,725	7.8%
Coûts totaux	119,200	111,033	8,167	7.4%
Recouvrement – excédent/(déficit)	(10,200)	(5,000)		
Utilisation de l'excédent cumulé	10,200	5,000		
Solde net	-	-		

Remarques : Les éléments suivants ont été retraités à des fins de comparaison.

1. Comprend les revenus fixes pour les pratiques liées aux FSS et aux assurances vie et santé.
2. Comprend tous les revenus variables du secteur.
3. Comprend les revenus liés aux courtiers en hypothèques.
4. Comprend l'excédent et le déficit pour le recouvrement auprès des FSS

# Annexe 1 : Hypothèses financières

- L'ARSF prévoit de mener des consultations au sujet de la règle sur les droits, ce qui pourrait entraîner des changements dans les droits au cours de l'exercice 2024-2025. Les revenus projetés pour l'exercice 2023-2024 ne supposent aucune modification de la règle sur les droits.
- Les chiffres comparables sont fondés sur le budget pour la période du 1er avril 2022 au 31 mars 2023 approuvé par le conseil d'administration de l'ARSF et ils sont utilisés pour les droits et cotisations de l'exercice financier de 2022-2023.
- Les renseignements financiers utilisés dans l'énoncé des priorités de 2023-2024 relèvent d'une projection de haut niveau. Le budget détaillé sera publié dans le PAA pour 2023-2026.
- Les investissements liés à l'utilisation de technologies faits pendant l'exercice sont recouvrés sur cinq ans auprès des secteurs, au lieu d'être comptabilisés en charges pour cet exercice, afin de mieux faire harmoniser coûts et les avantages.
- La méthode de répartition des coûts n'a pas été modifiée par rapport à l'an dernier. (Voir l'annexe suivante pour le détail de la règle de répartition)
- La transition des coûts de TI des caisses populaires se fera sur une période de cinq ans pour assumer la quote-part des coûts communs de TI. La répartition des coûts en tient compte.
- L'ARSF régleme les FSS dans le cadre de ses activités de réglementation du secteur de l'assurance automobile. Tout produit d'exploitation en cours de recouvrement ou de dépassement est imputé ou crédité aux droits et cotisations variables du secteur « Produits auto/assurance ».
- Les pratiques d'assurance vie des agents des secteurs de l'assurance vie et de l'assurance santé constituent un sous-secteur à frais fixes. Par conséquent, tout dépassement de coûts sera facturé aux compagnies d'assurance vie en tant que sous-secteur variable.
- L'ARSF recouvrera les dépenses pour l'examen de prospectus de coopératives.

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

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

- Coûts de la division des régimes de retraite, des caisses populaires et de l'assurance : alloués à 100 % à leurs secteurs respectifs (à quelques exceptions mineures près, p. ex. une équipe désignée d'une caisse populaire est attribuée au secteur de la réglementation prudentielle de l'assurance IARD).
- Division des pratiques du marché et des politiques : coûts calculés selon les équivalents temps plein (ETP) consacrés à des secteurs précis. Les ETP qui ne sont pas consacrés à des secteurs précis sont répartis en fonction d'un coefficient d'imputation des coûts directs des pratiques du marché et des politiques.
- Division juridique : répartition fondée sur l'utilisation prévue des services compte tenu des ETP pour chaque secteur et des activités passées.
- Coûts de location : répartition fondée sur les ETP.
- Projets de TI propres aux secteurs : coûts pris en charge directement par les secteurs. Les coûts supplémentaires de TI sont répartis en fonction des coûts directs de chaque secteur.

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

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