

Tableau des résultats de l'ARSF

Juin 2020

Table des matières

1. Résumé.....	3
2. Priorités organisationnelles	4
3. Assurance automobile	10
4. Caisses populaires et credit unions	13
5. Pratiques des assurances	15
6. Courtage hypothécaire.....	16
7. Régimes de retraite	19
8. Planificateurs et conseillers financiers	22

Résumé

Évaluation des priorités de l'ARSF pour la fin de l'exercice 2019-20

Au début de l'exercice 2019, le conseil d'administration a entériné le Plan d'affaires annuel (PAA) de l'ARSF pour 2019-2020, qui a été approuvé par le ministre des Finances. Ce plan énonçait huit priorités organisationnelles et dix-huit priorités propres à chaque secteur, ainsi que le budget permettant de les réaliser. À ce jour, 46 % de ces initiatives ont été atteintes, 50 % sont en voie de l'être et 4 % ont dû être reportées en raison de l'état d'urgence déclaré par la province. L'évaluation du rendement ci-jointe résume l'état d'avancement de chaque priorité et précise clairement les facteurs de réussite connexes.

L'ARSF s'est fixé deux priorités intersectorielles : la réduction du fardeau et l'efficacité de la réglementation. Dès la première année, à l'issue d'un examen minutieux de plus de 1 000 documents, l'ARSF est parvenue à réduire de 51 % les lignes directrices héritées de ses anciens organismes. L'ARSF a doté chaque secteur d'une stratégie de gouvernance fondée sur des principes et obtenu des résultats très positifs, tels que l'allègement des tâches des administrateurs de régimes de retraite, la surveillance plus efficace des placements hypothécaires consortiaux et la simplification du processus de réglementation de la tarification de l'assurance-automobile.

Malgré les délais que l'état d'urgence déclaré par la province a entraînés pour certaines priorités, l'ARSF entend reprendre son élan et le conserver tout au long de 2020 et de 2021. L'organisme reste attaché à la transparence et à la responsabilisation à l'échelle de ses processus d'établissement d'objectifs et de réglementation. La direction de l'ARSF continuera à rendre régulièrement compte de la situation au conseil d'administration, à analyser les répercussions de l'état d'urgence déclaré par la province sur l'économie et à évaluer continuellement l'état d'avancement des initiatives par rapport aux étapes clés et aux dates d'achèvement cibles.

Priorités générales

Réduction du fardeau

- Examiner les lignes directrices léguées
- Examiner les exigences en matière de cueillette et de classement des données
- Établir des normes significatives en matière de service

Efficacité de la réglementation

- Protéger l'intérêt du public
- Accroître l'expertise sectorielle
- Favoriser l'innovation
- Améliorer la collaboration des intervenants
- Moderniser les systèmes et les processus

Propres à chaque secteur : Priorités ciblées à impact élevé



Assurance-automobile

- Simplifier le processus de réglementation de la tarification
- Favoriser une stratégie pour la réforme de l'assurance-automobile
- Examiner la réglementation pour les fournisseurs de services de santé
- Élaborer une stratégie de la réduction des fraudes et des abus



Caisses populaires et crédit unions

- Intégrer la supervision des pratiques et la surveillance prudentielle
- Soutenir la modernisation du cadre de réglementation
- Adopter un code de conduite du secteur
- Garantir un cadre approprié en matière de résolution et une surveillance du Fonds de réserve d'assurance-dépôts



Pratiques des assurances

- Adopter des normes de conduite efficaces
- Améliorer l'efficacité et l'efficience de l'octroi de permis
- Harmoniser les lignes directrices en matière de traitement équitable des consommateurs



Courtage hypothécaire

- Offrir une surveillance efficace des placements hypothécaires consortiaux (PHC)
- Améliorer l'efficacité et l'efficience de l'octroi de permis
- Adopter un code de conduite du secteur



Régimes de retraite

- Soutenir la souplesse des régimes
- Examiner le cadre prudentiel
- Se concentrer sur la réduction du fardeau réglementaire




Planificateurs et conseillers financiers

- Réglementer les planificateurs et les conseillers financiers

● Achevée ● Sensiblement avancée ● Inachevée

1.0 Réduction du fardeau

Priorité / Évaluation	ABP Year 1 Target	Cible de la première année du PAA
 1.1 Examiner les lignes directrices léguées	<ul style="list-style-type: none">• Établir un cadre fondé sur des principes pour les lignes directrices (p. ex., hiérarchie; objectif; processus);• Entreprendre l'examen de toutes les lignes directrices léguées;• Le cas échéant, publier de nouveau toutes les lignes directrices à priorité élevée ou les examiner;• Élaborer un plan d'élimination ou de simplification de toutes les lignes directrices à faible impact, à faible priorité ou inutiles, et entreprendre sa mise en œuvre.	<p>Cette priorité a été atteinte : toutes les activités ont été réalisées conformément au plan.</p> <ul style="list-style-type: none">• Le nouveau cadre de lignes directrices a été achevé et publié, y compris les nouveaux gabarits.• L'examen de toutes les lignes directrices léguées par la CSFO/SOAD est terminé et a permis de les réduire d'environ 50 %.• Des éléments appropriés des lignes directrices à priorité élevée ont été identifiés par les secteurs de réglementation de base et doivent être révisés ou réémis.• Plan de révision des lignes directrices restantes (élimination, réécriture, réémission, consolidation, etc.) prévu pour l'exercice financier 2020-21.

1.2
Examiner les exigences en matière de cueillette et de classement des données

- **Procéder à l'examen des exigences en matière de collecte et de classement des données, élaborer des principes afin d'orienter cet examen et consulter les intervenants à propos des exigences et des principes;**
- Après avoir consulté les intervenants, élaborer un plan et procéder à sa mise en œuvre afin de réduire et de peaufiner les données et le classement.

Cette priorité a été atteinte : toutes les activités ciblées pour 2019-2020 ont été réalisées conformément au plan.

- L'examen des exigences en matière de collecte et de classement des données, y compris des principes visant à l'orienter est achevé.
- Des consultations ont été menées avec des intervenants afin de confirmer l'approche et l'application des principes.
- Le plan élaboré doit être mis en œuvre et l'implantation de la réduction et du peaufinage des données et de leur classement a débuté.
- La première phase de l'examen de la collecte et du classement des données est terminée. Les éléments de la deuxième phase en cours seront achevés dans le cadre de la priorité visant à moderniser les systèmes et les processus.


1.3
Établir des normes significatives en matière de service

- Terminer le cadre de principes pour les normes de service;
- Mettre en œuvre des normes de service actualisées et nouvelles, qui sont mesurables.

Cette priorité est sensiblement avancée : les normes de service n'ont pas encore été entièrement mises en œuvre.

- Les normes de service et le cadre des principes ont été peaufinés à l'interne; toutefois, les consultations prévues ont été suspendues en raison de l'état d'urgence déclaré par la province.

2.0 Efficacité de la réglementation

Priorité / Évaluation	Cible de la première année du PAA	Commentaire sur l'évaluation
 2.1 Protéger l'intérêt du public	<ul style="list-style-type: none">• Lancer un nouveau site Web contenant des renseignements clairs et facilement accessibles pour les consommateurs;• Mettre en place le Bureau de la protection des consommateurs exploité en vertu d'un cadre fondé sur des principes et des processus opérationnels définis;• Consulter les intervenants à propos de l'approche, des principes et de la recherche nécessaires pour favoriser la protection des consommateurs.	<p>Cette priorité est sensiblement avancée : le recrutement de candidats clés pour le Bureau de la protection des consommateurs a dû être reporté en raison de défis y afférents, mais le travail a continué et de nouvelles activités complémentaires (jugées non prioritaires) ont été entreprises et sont terminées.</p> <ul style="list-style-type: none">• Établissement, par le directeur du Bureau de la protection des consommateurs, de certains processus opérationnels et intégration aux équipes de réglementation clés afin de régler les enjeux touchant les consommateurs.• Consultations engagées auprès des intervenants sur les enjeux touchant les consommateurs et la recherche nécessaire pour favoriser la protection des consommateurs. Début des consultations régulières avec d'autres partenaires et intervenants clés (dont la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario – CVMO, et d'autres organismes de réglementation partenaires).• Mise sur pied et lancement du Comité consultatif des consommateurs. Première réunion tenue en mars 2020.

- Établissement, par le Bureau de la protection des consommateurs, d'un ordre du jour préliminaire pour la recherche intersectorielle 2020-21 et démarrage des projets de recherche et de politique prioritaires.
- Début de la recherche préliminaire sur les renseignements pour les consommateurs, et notamment de l'inventaire du site Web de l'ARSF, qui devrait prendre fin au premier trimestre 2020-21.
- Amorce de la refonte du site Web, axée sur l'expérience des utilisateurs, néanmoins reportée en raison de l'état d'urgence déclaré par la province.

2.2 Expertise sectorielle

- Finir le recrutement de candidats à des postes de direction et autres afin de rehausser l'expertise sectorielle;
- Terminer l'établissement des cibles en matière d'expertise sectorielle.

Cette priorité est achevée : les candidats à des postes de direction ont été recrutés et les postes autres que de direction ont été identifiés et hiérarchisés.

- Postes de direction tous comblés et poursuite du recrutement d'employés non gestionnaires dans des domaines présentant des lacunes sur le plan de l'expertise sectorielle.
- Début de la formation interne au quatrième trimestre 2020 et des cours visant tout particulièrement à rehausser l'expertise.
- Planification de cours supplémentaires prévus du premier au troisième trimestre 2021 en fonction des résultats de l'évaluation visant à garantir la capacité de l'ARSF à renouveler et améliorer l'expertise.

2.3
Favoriser
l'innovation

- Achever l'élaboration des principes et processus ainsi que le cadre pour favoriser l'innovation;
- Mettre sur pied le Bureau de l'innovation exploité en vertu d'un cadre fondé sur des principes et des processus opérationnels;
- Consulter les intervenants à propos des besoins d'innovation, des principes et des processus.

Achèvement, au quatrième trimestre, d'une approche visant à mesurer l'expertise sectorielle et la crédibilité de l'organisme de réglementation auprès des secteurs réglementés.

Cette priorité est sensiblement avancée : les travaux destinés à atteindre toutes les autres cibles de la première année ont commencé.

- Intégration complète du dirigeant au Bureau de l'innovation et établissement de certains processus opérationnels. Début du recrutement des autres membres de l'équipe au quatrième trimestre.
- Achèvement prévue en premier trimestre 2020-21 pour des travaux entrepris en vue d'élaborer une ébauche du cadre, des principes, des processus, des outils et des ressources.
- Nouvel élément livrable – Compléter l'adhésion au Global Financial Innovation Network (GFIN, Réseau mondial d'innovation financière) afin de participer à l'harmonisation de la réglementation internationale.
- Début des consultations auprès d'intervenants de secteurs de réglementation clés et externes (p. ex., CVMO, GFIN, etc.) afin de recenser les secteurs présentant des occasions d'innovation. Poursuite des travaux jusqu'au premier trimestre 2020-21.
- Création et mise en œuvre continue, par le Bureau de l'innovation de l'ARSF, des processus clés et préparation à la participation des intervenants externes selon ce que dictent les restrictions liées à l'état d'urgence déclaré par la province.

2.4 Améliorer la collaboration des intervenants

- Terminer la réalisation et l'actualisation des avenues existantes de consultation avec les intervenants et la direction (p. ex., mise à jour des mandats; participants; processus);
- Élaborer des plans de participation propres à chaque secteur après avoir consulté les intervenants;
- Mettre en place des mécanismes de consultation du conseil avec des représentants du secteur (industrie et consommateur);
- Lancer des outils de participation en ligne et numériques, y compris un site Web amélioré.

Cette priorité est sensiblement avancée : l'ARSF s'est dotée d'une stratégie pour les intervenants, prévoyant la création de comités consultatifs propres à chaque secteur. Tous les comités suivent un même processus pour les mandats publics, les appels à candidatures ouverts et l'affichage des résumés de procès-verbaux.

- Mise sur pied des comités consultatifs des intervenants.
- Formation des comités consultatifs techniques pour le secteur des régimes de retraite.
- Constitution du Comité consultatif technique pour le renouvellement de la réglementation des taux d'assurance-automobile.
- Mise en place du Comité consultatif des consommateurs.
- Finalisation des approches visant les pratiques commerciales des caisses populaires et credit unions.

Intégration de la participation en ligne et numérique à la prochaine étape de refonte du site Web.

2.5 Moderniser les systèmes et les processus

- Réaliser l'examen des principaux processus réglementaires et des outils de GI/TI existants en consultant les intervenants;
- Établir un plan pour la refonte des processus réglementaires et amorcer sa mise en œuvre;

Cette priorité est achevée : les travaux visant la préparation, la consultation et la mise sur pied d'un plan directeur en matière de renouvellement de l'informatique sont terminés.

- Achèvement de l'inventaire des systèmes et des processus existants.

- Élaborer une stratégie, une feuille de route et une conception en matière de GI/TI pour l'ARSF après avoir consulté les intervenants (c.-à-d., fondement) et débiter la mise à exécution des éléments à priorité élevée;
- Élaborer une stratégie en matière de GI/TI pour les processus et secteurs réglementaires clés et exécuter la feuille de route et le plan.
- Réalisation d'une séance de visionnement et définition des principes d'orientation de l'état des processus et systèmes à concevoir à l'avenir, parallèlement au renouvellement des systèmes numériques.
- Examen du plan directeur en matière de renouvellement de l'informatique, ainsi que de l'architecture indicative des TI, du modèle des données et des modèles des processus opérationnels pour chaque groupe de réglementation clé. Accent mis sur la feuille de route de la mise en œuvre, le plan général et le soutien apporté au budget et à l'approvisionnement.
- Amorce des améliorations des pratiques à priorité élevée dans les secteurs des régimes de retraite, de la surveillance de l'industrie et de l'assurance auto. Amélioration continue des processus grâce à l'implantation de Workday.

3.0 Secteur de l'assurance-automobile

Priorité / Évaluation	Cible de la première année du PAA	Commentaire sur l'évaluation
<p>3.1 Simplifier le processus de réglementation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les consultations auprès des intervenants sur les améliorations à apporter au processus de réglementation de la tarification de l'assurance-automobile; 	<p>Cette priorité est achevée : des améliorations ont été apportées à l'élaboration, aux consultations et à la mise en œuvre de l'approche normalisée de dépôt et autres processus.</p>

de la tarification

- Mettre à exécution les améliorations à apporter au processus, y compris aux lignes directrices révisées.
- Entrée en vigueur, en octobre, d'un processus normalisé relatif au dépôt de demandes de taux d'assurance, après consultation des intervenants au sujet d'une garantie de norme de service de 25 jours.
- Changements majeurs du processus de dépôt inspirés par la réduction, de plus de 30 %, de la durée du nouveau processus normalisé de dépôt.

La portée de la priorité a été limitée par le pouvoir de réglementation actuel de l'ARSF. Le projet de réforme de la réglementation de la tarification est proposé pour 2020-2021 sous forme d'examen exhaustif de la réglementation de la tarification dans le secteur de l'assurance-automobile en Ontario. Les travaux ont débuté.

3.2 Favoriser une stratégie pour la réforme de l'assurance-automobile

- Participer à la consultation des intervenants et à l'examen de l'assurance-auto comme le demande le MFO;
- Élaborer un plan de mise en œuvre afin que l'ARSF puisse soutenir les réformes identifiées la première année.

Cette priorité est sensiblement avancée : parmi ces activités, mentionnons :

- Participation aux consultations des intervenants et aux examens menés par le gouvernement.
- Mise en place de la *preuve électronique d'assurance*.
- Rédaction et publication des lignes directrices sur les *produits d'assurance automobile innovants - Abonnements*.
- Mise en œuvre ou amorce d'actions supplémentaires relevant du contrôle de l'ARSF, y compris une stratégie de mobilisation des nouveaux venus, le retrait des lignes directrices visant l'assurance fondée sur l'utilisation, la réforme du formulaire de demande d'indemnités

3.3
Examiner la réglementation pour les fournisseurs de services de santé

- Achever l'examen en consultation avec les intervenants, notamment de la définition des principaux objectifs et de l'élaboration d'un plan de mise en œuvre des changements recommandés.

de l'Ontario (FDIO-1) – la demande d'indemnités en vertu de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL).

Cette priorité est achevée : l'examen, la consultation, la définition des principaux objectifs et un plan de mise en œuvre des changements recommandés ont été menés à bien.

- Consultations des intervenants et prise en compte de leurs rétroactions lors de l'examen des conclusions, y compris des objectifs principaux. Ces consultations incluaient :
 - premières séances des groupes consultatifs de l'industrie
 - participation aux consultations et aux groupes de travail du MFO
 - participation à un webinaire organisé par des fournisseurs de services de santé
 - consultation sur les priorités de l'ARSF
 - participation spéciale, p. ex., à la consultation sur la déclaration annuelle
 - Comité consultatif des intervenants
- Recommandations :
 1. Recensement et mise en œuvre des premières mesures visant à réduire le fardeau de la réglementation et à améliorer l'efficacité (comme la réduction des renseignements exigés dans le cadre de la déclaration annuelle des fournisseurs de

services de santé).

2. Entreprise d'une réforme exhaustive de la surveillance des fournisseurs de services de santé dans le cadre de la stratégie de lutte contre la fraude et les abus en assurance automobile de l'ARSF.

- Recensement des besoins de données et d'analyse des fournisseurs de services de santé et mise en place recommandée à l'aide de la Stratégie de données et d'analyse sur l'assurance-automobile.

3.4 Élaborer une stratégie de la réduction des fraudes et des abus

- Consulter le gouvernement, les organismes de réglementation et d'autres intervenants, et créer des forums ou des procédures à cette fin, pour évaluer et améliorer les mesures de contrôle de la fraude et des demandes abusives;
- Présenter au MFO les recommandations visant à réduire la fraude et les demandes abusives.

Cette priorité est sensiblement avancée : l'ARSF en est à la dernière étape du plan. Ce plan comprendra :

- Une approche disciplinée pour définir les objectifs, les principes, le cadre et les mandats pour l'ARSF, les assureurs et l'entité industrielle proposée;
- Identification de l'écosystème : gouvernements, organismes de réglementation, entités réglementées, fournisseurs et autres intervenants;
- Consultations ciblées; Évaluation de l'établissement de rapports, de la disponibilité des données et des lacunes en la matière.

4.0 Secteur des caisses populaires et des credit unions

Priorité / Évaluation	Cible de la première année du PAA	Commentaire sur l'évaluation
4.1 Intégrer la surveillance prudentielle et la conduite des caisses populaires et des credit unions	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en place et en œuvre un plan d'intégration.• Élaborer une approche améliorée et intégrée en matière de surveillance.	<p>Cette priorité est sensiblement avancée : la réalisation des éléments livrables est attendue peu après la fin de l'exercice.</p> <ul style="list-style-type: none">• Meilleure intégration des pratiques commerciales dans les caisses populaires et credit unions.• Amorce du plan projeté pour le cadre de surveillance des caisses populaires et des credit unions; priorités de toutes les caisses populaires et credit unions prises en compte.
4.2 Soutenir la modernisation du cadre de réglementation des caisses populaires et des credit unions	<ul style="list-style-type: none">• Participer aux initiatives dirigées par le MFO visant à moderniser le cadre législatif et réglementaire des caisses populaires et credit unions; concevoir et mettre sur pied un plan permettant à l'ARSF d'achever tous les travaux délégués.• Examiner les lignes directrices de la SOAD; définir les règles et lignes directrices prioritaires et les progrès réalisés dans leur analyse.• Accomplir des progrès importants dans l'élaboration des règles afin de remplacer les règlements de la SOAD axés sur l'extérieur.	<p>Cette priorité est achevée : l'ARSF a aidé le MF à élaborer le cadre législatif.</p> <ul style="list-style-type: none">• Examen des lignes directrices de la SOAD et retrait des éléments devenus inutiles. Collaboration avec différents intervenants pour prioriser un nouvel examen ou le peaufinage des lignes directrices et règles de la SOAD.• Rédaction, en consultation avec les intervenants, d'une ébauche des lignes directrices sur les prêts hypothécaires résidentiels. Réalisation, une fois le décret d'urgence de la province levé (ce qui prévu pour l'automne 2020), des consultations publiques plus larges.

- Publication d'une nouvelle règle visant la promotion de l'assurance-dépôts (anciennement appelée Règlement administratif n° 3 de la SOAD).
- Début de la rédaction d'une ébauche des principes pour la règle visant à remplacer le Règlement législatif n° 5 de la SOAD.

4.3 Adopter un code de conduite du secteur

- Consulter l'industrie et les autres organismes de réglementation au sujet du code proposé.
- Accepter le code de conduite de l'industrie ou expliquer les motifs pour lesquels l'ARSF ne peut pas l'utiliser.
- Au besoin, concevoir et amorcer un plan de surveillance connexe et une préparation organisationnelle pour mettre en œuvre la surveillance continue en fonction du code.

Cette priorité est sensiblement avancée : l'ARSF a collaboré avec l'Association canadienne des coopératives financières (ACCF) afin de mettre au point les dispositions du code de conduite du marché (CCM) mené par l'industrie, en vue de les faire adopter par les caisses populaires et credit unions d'ici la fin de 2020.

- L'ARSF a fait des commentaires sur le CCM de l'ACCF et peaufiné son contenu.
- L'ARSF a discuté avec d'autres intervenants des caisses populaires et credit unions de l'élaboration d'un code similaire.
- L'ARSF a discuté du CCM avec d'autres organismes de réglementation et étudié les approches adoptées par d'autres autorités.
- Alignement du calendrier pour la mise en œuvre d'un plan de supervision à l'appui du code sur les plans de l'industrie visant à adopter le CCM d'ici la fin de 2020.

4.4 Garantir un cadre approprié en

- Élaborer une stratégie améliorée en matière de résolution et une meilleure communication des exigences du plan de redressement en consultation avec les intervenants, et instaurer un cadre et des lignes directrices

Cette priorité est inachevée : les travaux visant le cadre de reprise et de résolution de l'ARSF se poursuivent (ils ont été reportés en raison de l'état d'urgence déclaré par la province).

**matière de
résolution et une
surveillance du
Fonds de réserve
d'assurance-
dépôts**

- pour la mise en œuvre et la supervision.
- Mettre à jour le cadre de gouvernance du Fonds de réserve d'assurance-dépôts (FRAD) et mettre sur pied un comité du conseil d'administration de l'ARSF pour qu'il surveille le FRAD.
- Actualiser le cadre pour évaluer le caractère adéquat du FRAD à la suite de consultations avec les intervenants et le présenter en 2020-21.
- Terminer, en 2019-20, un rapport actuariel sur le caractère adéquat du FRAD (devant être présenté au ministre des Finances en 2020-21).
- Instauration d'un cadre adéquat et de l'établissement de rapports du comité du conseil chargé de surveiller le FRAD, travaux en cours.
- Amorce de l'examen de la gestion des liquidités des caisses populaires et credit unions de l'Ontario, et des exigences en la matière.
- Travail sur le caractère adéquat du FRAD en cours et en bonne voie.

5.0 Pratiques du secteur de l'assurance

Priorité / Évaluation	Cible de la première année du PAA	Commentaire sur l'évaluation
<p>5.1 Adopter des normes de conduite efficaces</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter les intervenants et les assureurs pour comprendre les attentes de l'industrie à l'égard de l'évaluation et de l'amélioration des exigences relatives aux pratiques. • Recueillir, valider et analyser des données internes pour évaluer des problèmes précis de pratiques du marché et déterminer les façons de combler les lacunes liées à la supervision (agents généraux de gestion). 	<p>Cette priorité est sensiblement avancée :</p> <p>Automobile</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultations, par la Surveillance des pratiques de l'industrie, menées auprès des intervenants dans le secteur de l'assurance-automobile ainsi que des Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario (RIBO), en particulier au sujet de la règle « visant à accepter toutes les demandes ».

- Lancement d'un avis coordonné de l'ARSF et de RIBO et publication, par l'ARSF, d'une lettre à l'intention de « M. le directeur ».

Surveillance des pratiques de l'industrie

- La Surveillance des pratiques de l'industrie a recueilli les rétroactions d'intervenants, en particulier d'assureurs et d'associations de l'industrie comme l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (CLHIA), l'Association canadienne des institutions financières en assurance (CAFII), l'Association canadienne des agences indépendantes de courtage d'assurance-vie (CAILBA) et les courtiers indépendants en sécurité financière du Canada (CISFC).
- Analyse des données disponibles (déclaration annuelle sur les pratiques commerciales, plaintes) afin d'évaluer les problèmes de pratiques du marché et de recenser les lacunes liées à la supervision. Élaboration, par la Surveillance des pratiques de l'industrie, d'une approche permettant d'étudier l'état des liens entre les assureurs et les agents de généraux de gestion en Ontario.
- Recensement de certains risques, lacunes et tendances en particulier en lien avec la supervision, par les assureurs, des canaux de distribution dépendant des agents généraux de gestion.
- Adaptation des examens à distance de la conformité à l'exigence « visant à accepter toutes les demandes »; préparation des examens de supervision.

- Amorce de consultations avec les assureurs à propos des canaux de distribution.

5.2 Améliorer l'efficacité et l'efficience de l'octroi de permis

- Simplifier l'octroi des permis et améliorer le niveau des services offerts.

Cette priorité est sensiblement avancée : il faut continuer à privilégier l'harmonisation des niveaux de service. Les investissements prioritaires dans les TI ont débuté au quatrième trimestre.

- Une page d'accueil de l'octroi de permis sera ajoutée au site Web de l'ARSF afin de faciliter l'accès à l'information.
- Cette page comprendra des liens vers chaque type de permis ainsi que des renseignements sur les critères et le temps d'attente du traitement des demandes, que ce soit pour leur acceptation et leur transmission.
- Ce niveau de transparence permettra d'informer les titulaires de permis en temps réel.
- L'ARSF continuera à concevoir et à intégrer des améliorations à l'interne (p. ex., en adoptant des plateformes électroniques) afin de renforcer l'efficacité et l'efficience de l'octroi des permis, et ce, malgré les défis liés à l'état d'urgence déclaré par la province.
- Amélioration des niveaux de service grâce à un triage efficace des problèmes, à l'efficience accrue de l'assignation des dossiers, à l'établissement des priorités, à la participation des intervenants et à l'application ciblée des ressources.

5.3
Harmoniser les lignes directrices en matière de traitement équitable des consommateurs des services financiers

- Apporter des précisions sur la ligne directrice visant le traitement équitable des consommateurs (TEC) en Ontario et sur son niveau de cohérence avec la directive des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) et du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA);
- Indiquer, en consultation avec les intervenants, des exemples de traitement acceptable ou inacceptable des consommateurs.

Cette priorité est sensiblement avancée :

- Élaboration de lignes directrices et publication à des fins de consultation et de confirmation de l'approche générale.
- Amorce de l'élaboration des exemples du traitement acceptable et inacceptable des consommateurs en cours d'élaboration à la suite des consultations avec les intervenants (dans le cadre des lignes directrices en matière d'approche), puis finalisation dans le cadre du travail entamé à titre de priorité en matière de pratiques pour 2020-21.
- Affichage de la version définitive des lignes directrices en matière d'approche à la suite des consultations, accompagnée d'un résumé des discussions, prévu pour le deuxième trimestre 2020-21 (retardé en raison de l'état d'urgence déclaré par la province).

6.0 Secteur du courtage hypothécaire

Priorité / Évaluation	Cible de la première année du PAA	Commentaire sur l'évaluation
6.1 Assurer une surveillance efficace des placements hypothécaires consortiaux	<ul style="list-style-type: none">• Évaluer et améliorer les processus de surveillance des placements hypothécaires consortiaux (PHC), au besoin.• Terminer les consultations avec les intervenants sur la divulgation des informations sur les PHC, leur supervision et leur transfert à la CVMO.• Examiner et améliorer le cadre de supervision et de divulgation de l'information sur les PHC ou (si hors du contrôle de l'ARSF) les propositions formulées à des fins d'amélioration, au besoin.• Appuyer la préparation, par la CVMO, du transfert de responsabilité pour la réglementation des offres de PHC non qualifiés.	<p>Cette priorité est achevée :</p> <ul style="list-style-type: none">• Mise en œuvre de la méthode de supervision des PHC non admissibles (PHCNA) distribués aux investisseurs particuliers.• Consultation et mise en œuvre, à compter de novembre 2020, d'une meilleure divulgation des informations sur les PHCNA à risque élevé aux investisseurs particuliers.• Mise en place des mesures de réduction du fardeau pour les distributions aux investisseurs avertis.• Publication des lignes directrices visant les obligations de divulgation en vue de protéger les investisseurs en cas de perturbations des marchés.• Collaboration avec le ministère des Finances et la CVMO visant la transition de la supervision des PHCNA à la CVMO.
6.2 Améliorer l'efficacité et l'efficience de	<ul style="list-style-type: none">• Simplifier l'octroi des permis et améliorer le niveau des services offerts.	<p>Cette priorité est achevée :</p> <ul style="list-style-type: none">• L'entité chargée de l'octroi des permis a adopté une nouvelle approche pour tirer parti de tous les effectifs et ainsi réduire le temps de traitement des dossiers.

l'octroi de permis

6.3 Adopter un code de conduite du secteur


- Consulter les intervenants relativement au code de conduite élaboré par l'industrie.
- Si acceptées, créer des pratiques de surveillance pour mettre en œuvre une surveillance continue en fonction du code (ou si non acceptées, par l'ARSF, expliquer les motifs du désaccord).

- Conception d'un tableau de bord pour créer un élément visuel de toutes les demandes à assigner, en traitement et soumises à l'approbation de la direction. Élimination des dossiers en retard ou non transmis à l'échelon supérieur. Poursuite des activités concernant les dossiers actifs transmis à l'échelon supérieur.

Cette priorité est sensiblement avancée : l'ARSF a terminé ses consultations avec des associations de l'industrie destinées à étayer le projet de code et les pratiques de surveillance de l'ARSF y afférentes (p. ex., lignes directrices en matière d'approche).

- Les associations de l'industrie fourniront à l'ARSF des commentaires détaillés sur le projet de code et de lignes directrices en matière d'approche de l'ARSF. Le délai initialement prévu pour les commentaires (à savoir fin mars) a été prolongé pour permettre à l'industrie de faire face à l'état d'urgence déclaré par la province.
- L'ARSF s'emploie à peaufiner les normes du code de conduite de concert avec les partenaires de l'industrie.
- La consultation publique concernant le projet de code et d'approche commencera plus tard dans l'année.
- Le code devrait être en place et adopté par les associations de l'industrie au deuxième trimestre 2020-21. L'harmonisation du code par les membres du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH) est attendue pour 2021-22.

7.0 Secteur des régimes de retraite

Priorité / Évaluation	Cible de la première année du PAA	Commentaire sur l'évaluation
 7.1 Favoriser l'évolution des régimes	<ul style="list-style-type: none">• Achever les consultations et apporter des changements concrets aux processus et structures et à la façon de surveiller et de soutenir les régimes importants et en évolution.• Achever l'examen des lignes directrices qui auront les plus grandes répercussions sur le secteur des régimes de retraites; mettre à jour les lignes directrices à priorité élevée; élaborer un plan en consultation avec les intervenants pour mettre à jour / actualiser les dernières lignes directrices, y compris l'échéancier, et amorcer sa mise en œuvre.	<p>Priorités pluriannuelles; éléments livrables pour l'exercice 2019-2020 achevés.</p> <ul style="list-style-type: none">• Les principes visant à orienter la surveillance du secteur des régimes de retraite ont été élaborés et peaufinés, à la suite de consultations.• Un comité consultatif technique spécial (CCT) a été formé et chargé d'examiner les processus de réglementation et les exigences législatives applicables aux transferts d'éléments actifs, du début à la fin, dans le but d'alléger les tâches réglementaires et d'améliorer l'efficacité réglementaire. Publication des lignes directrices actualisées prévue à l'été 2020. Une fois pleinement mis en œuvre, ce nouveau processus accéléré devrait réduire le délai d'approbation à 120 jours.• Les intervenants ont été consultés avant le lancement au sujet du plan d'actualisation et de la hiérarchisation des lignes directrices léguées. La mise en œuvre a commencé par la formation de trois CCT pour les transferts d'éléments d'actif, les participants manquants et le droit de la famille (voir 7.3).• Des modifications ont été apportées à la structure organisationnelle.

7.2 Examiner le cadre de surveillance prudentielle

- Élaborer un cadre de surveillance prudentielle en consultation avec des intervenants (p. ex., principes, processus, politiques et pratiques nécessaires à la préparation et à la mise en œuvre du cadre).
- Mettre en place des outils pour permettre l'évaluation des risques dans le secteur des régimes de retraite, et analyser la nature et les caractéristiques uniques des types de régimes.
- Élaborer et mettre en place des processus visant à protéger les droits des prestataires des régimes de retraite et le Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR), y compris les recommandations du conseil en la matière.

Priorités pluriannuelles. Éléments livrables pour FY2019-2020 achevés.

- Mise sur pied d'un CCT spécial pour perfectionner l'approche de l'ARSF visant à superviser les régimes de retraite à prestations déterminées à employeur unique et à discuter des préoccupations soulevées par la sécurité des prestations. Perfectionnement et peaufinage de l'approche, et consultation publique de 45 jours.
- Réalisation d'une analyse pour évaluer la viabilité financière à long terme du FGPR, étayer une stratégie de placement axée sur le rendement plus appropriée.
- Examen ciblé des régimes de retraite interentreprises à prestations déterminées. Les conclusions seront communiquées au secteur au début de l'été 2020. Poursuite des travaux en 2020-21.
- Amélioration de la surveillance prudentielle des régimes de retraite importants du secteur public, incluant la communication des premières observations sur la gouvernance des risques liés aux placements, la conclusion de l'analyse des rendements de l'ARSF et la mise sur pied d'un groupe de travail, avec le directeur général de la gestion des risques, chargé d'évaluer les risques systémiques, les risques de liquidité, les risques des modèles d'évaluation et les communications souhaitées – poursuite des travaux en 2020-21.

7.3
Recentrer la réglementation des régimes sur la réduction du fardeau réglementaire

- Consulter les intervenants sur la façon d'adapter les processus de réglementation pour assurer une concentration appropriée des ressources limitées en réglementation des régimes sur les objectifs de surveillance et réglementation à valeur élevée.
- Élaborer et solliciter des commentaires sur un cadre axé sur des principes afin d'orienter les changements aux processus, aux structures, aux politiques et aux lignes directrices.
- Concevoir et entreprendre un plan de mise en œuvre de processus améliorés axés sur les principes pour se servir de pouvoirs discrétionnaires et émettre des directives à des fins de précision et de simplicité et pour alléger les tâches.

Priorités pluriannuelles. Éléments livrables pour FY2019-2020 achevés.

- Conclusion, en février, des travaux du CCT sur les participants manquants. Cette participation a permis à l'ARSF d'actualiser deux lignes directrices, en l'occurrence les Principes et pratiques concernant des participants manquants et la Renonciation aux déclarations bisannuelles pour des participants manquants et des participants retraités. Début de la période de consultation de 45 jours à l'été 2020. L'ARSF entreprendra la collecte des renseignements sur les participants manquants en 2020 et continuera à examiner les partenariats gouvernementaux susceptibles de prêter assistance aux administrateurs des régimes pour rétablir le lien entre les prestataires et leurs régimes de retraite.
- Mise sur pied du CCT spécial du droit de la famille, dont les travaux débuteront en juin 2020.
- Publication, en octobre 2019, de la première Approche relative aux exigences suivant certaines acquisitions de rentes dans le cadre de régimes à prestations déterminées.
- Amorçe d'un examen pour refondre les processus clés, concentrer les ressources sur des activités de réglementation à valeur élevée, réduire les tâches réglementaires inutiles et les activités de réglementation à faible rendement, redéfinir les normes de rendement et cerner les besoins en technologies.

8.0 Planificateurs et conseillers financiers

Priorité / Évaluation	Cible de la première année du PAA	Commentaire sur l'évaluation
<p>● 8.1 Réglementer les planificateurs et les conseillers financiers</p>	<ul style="list-style-type: none">• En consultation avec l'industrie, le MFO et les défenseurs des consommateurs, élaborer des règles et des exigences pour le secteur, et préparer un plan de mise en œuvre.• Élaborer des règles pour contribuer à contrôler l'arrivée dans le secteur et à éliminer les inscrits non conformes du secteur.• Dans l'ensemble, renforcer la protection des consommateurs et le professionnalisme sans imposer de fardeau réglementaire inutile au secteur.	<p>Cette priorité est sensiblement avancée : toutes les tâches qui ne dépendent pas des décisions ou des actions du gouvernement ont été achevées.</p> <ul style="list-style-type: none">• L'ARSF a conçu un cadre pour la mise en œuvre des prescriptions de la <i>Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels de la finance</i>,• L'ARSF a consulté un large éventail d'intervenants.• Ce cadre comprendra des nouvelles visant :<ul style="list-style-type: none">➤ les normes minimales pour les accréditations que doivent détenir les personnes souhaitant utiliser le titre de « planificateur financier » ou de « conseiller financier »;➤ la période de transition accordée aux planificateurs financiers et aux conseillers financiers actuellement en exercice;➤ les critères d'approbation pour les organisations souhaitant devenir un organisme d'accréditation.• Une fois entrées en vigueur, ces nouvelles dispositions permettront de réglementer l'utilisation des titres de « planificateur financier » et de « conseiller financier », et d'éliminer du secteur ceux qui ne s'y conformeront pas.

**Autorité ontarienne de
réglementation des services
financiers (ARSF)**

5160, rue Yonge, 16e étage
Toronto (Ontario)
M2N 6L9

Téléphone : 416-250-7250

Sans frais : 1-800-668-0128

Courriel : contactcentre@fsrao.ca