



Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers

Plan d'activités 2020-2023

28 FÉVRIER 2020



TABLE DES MATIÈRES

Résumé.....	5
Cadre de gouvernance	10
Structure organisationnelle	13
Aperçu des activités sectorielles.....	14
Analyse du contexte	19
Dialogue et consultation publique avec le secteur et les consommateurs.....	25
Orientations stratégiques	27
Priorités relatives à la mise en œuvre.....	28
Mesures et cibles de rendement	62
Stratégies pour la définition, l'évaluation et l'atténuation des risques	63
Ressources nécessaires pour atteindre les buts et les objectifs.....	69
Information financière.....	70
Initiatives auxquelles participent des tiers.....	79
Plan de communication.....	80
Réponse aux attentes énoncées dans le mandat de l'organisme.....	82
Ressources humaines	84
Technologies de l'information.....	88
Annexes.....	89

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) est un organisme de réglementation indépendant. Il a été créé en 2017 dans le but de renforcer la confiance du public envers les secteurs réglementés de l'Ontario.

Vision de l'ARSF

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

Mission de l'ARSF

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

Résumé

L'ARSF est heureuse de présenter son plan d'activités annuel 2020-2023, qui décrit les activités en cours, l'orientation stratégique, l'aperçu financier et les activités de soutien de l'ARSF qui sont conformes à sa vision. Ce plan reflète et applique l'expérience et les connaissances acquises au cours des premiers mois de fonctionnement de l'ARSF. Il énonce également les attentes de l'ARSF quant à la poursuite des progrès au cours des trois prochaines années, en mettant l'accent sur les activités de 2020-2021.

L'équipe de direction de l'ARSF a fait face aux défis opérationnels et stratégiques auxquels est confronté un nouvel organisme. L'ARSF a déjà atteint des résultats remarquables et s'attend à réaliser ses priorités pour l'exercice 2019-2020 dans le respect des budgets établis pour cet exercice. Au nombre des résultats remarquables, mentionnons :

- la mise en œuvre d'un plan visant à protéger les consommateurs qui investissent dans des placements hypothécaires consortiaux;
- la simplification de l'administration de la réglementation de la tarification dans le secteur de l'assurance automobile;
- le renforcement de la surveillance prudentielle du secteur des régimes de retraite;
- l'appui de l'élaboration de codes de conduite dans nos secteurs des caisses populaires et credit unions et du courtage d'hypothèques;
- la réduction du fardeau en réduisant le nombre de lignes directrices, de dépôts réglementaires et de demandes de données;
- la promotion de l'innovation dans les secteurs réglementés;
- le renforcement de la voix du public.

Ces réalisations ont été accomplies alors que l'ARSF menait simultanément des activités de transformation qui nécessitaient et continuent de nécessiter l'élaboration ou la refonte des processus, infrastructures et systèmes existants. Bien que le mandat de l'ARSF conféré par la loi est clair, l'une des principales réalisations a été l'établissement de sa vision, d'une mission clairement formulée et de valeurs et comportements organisationnels qui permettront d'accroître l'efficacité et l'efficience.

Grâce à l'engagement du personnel, à la collaboration des intervenants internes et externes et des membres du public concernés, des progrès considérables ont été réalisés par rapport aux priorités de 2019-2020 de l'ARSF. Grâce à des consultations continues, plusieurs priorités, qui ont d'ailleurs beaucoup progressé, seront conservées pour l'année à venir, et dans certains cas, elles seront actualisées selon nos progrès à ce jour et des commentaires reçus des intervenants. De nouvelles priorités ont également été établies, qui contribueront à la réalisation du mandat de l'ARSF.

Le budget de fonctionnement de l'ARSF pour l'année 2020-2021 comprend des dépenses de 99,4 millions de dollars, soit une augmentation modeste de 2,5 % par rapport au budget annuel de l'exercice 2019-2020. De nouveaux investissements dans les ressources en capital humain renforceront la réglementation des pratiques du secteur de l'assurance vie,

appuieront la modernisation de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les crédit unions (LCPCU)*, amélioreront la gestion ou la supervision des relations dans le secteur des régimes de retraite et créeront une technologie de réglementation améliorée (p. ex. des systèmes d'administration et une transformation numérique de la réglementation de base) qui favorisera les gains d'efficacité. Ces investissements dans les technologies seront récupérés auprès des secteurs sur une période de cinq ans, afin de correspondre aux coûts et aux avantages. L'ARSF élaborera également un cadre pour protéger l'utilisation des titres de planificateur financier et de conseiller financier, et elle recouvrera ses coûts après le début de ces obligations de réglementation.

Mandat de l'ARSF

La *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (Loi sur l'ARSF)* établit le rôle joué par l'ARSF dans la réglementation des secteurs clés, précise les pouvoirs dans l'administration et l'application de la Loi et de la législation visant les secteurs et décrit la structure de gouvernance et de responsabilisation de base de l'ARSF.

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

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

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

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

Outre les objets d'application générale, les objets de l'ARSF à l'égard des régimes de retraite sont les suivants :

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

Outre les objets d'application générale, les objets de l'ARSF en ce qui concerne les caisses populaires et les credit unions sont les suivants :

- *fournir une assurance contre les risques de perte totale ou partielle de dépôts confiés aux credit unions ou aux caisses populaires;*
- *promouvoir la stabilité du secteur des credit unions et caisses populaires en Ontario et y contribuer, en tenant pleinement compte de la nécessité de permettre aux credit unions et aux caisses populaires d'être concurrentielles, tout en prenant des risques raisonnables;*
- *poursuivre les objets visés aux deux premières puces à l'avantage des déposants des credit unions et des caisses populaires, et de manière à limiter les risques de perte que court le Fonds de réserve d'assurance-dépôts.*

À la suite des récentes modifications apportées à la *Loi sur les sociétés coopératives*, introduites dans le projet de loi 138, l'ARSF possède désormais des pouvoirs ou des obligations directs en ce qui concerne les prospectus. L'ARSF a également un autre objectif à atteindre qui est énoncé dans un règlement pris en vertu de la Loi sur l'ARSF.

- *L'un des objets de l'Autorité consiste à exercer, à l'égard des prospectus, pouvoirs ou fonctions prévus par la Loi sur les sociétés coopératives qui lui sont délégués ou qu'elle est désignée pour exercer en vertu de l'article 1.1 ou 1.2 de cette loi.*

De plus, une fois proclamés, les objets de l'ARSF à l'égard des planificateurs financiers sont, conformément à la *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances*, d'administrer et d'appliquer la Loi.

Pouvoir d'établir des règles

Le cadre législatif de la *Loi sur l'ARSF* confère à l'organisme un pouvoir particulier pour établir des règles en conformité avec la *Loi sur l'ARSF* et la législation spécifique aux secteurs réglementés, y compris le pouvoir de créer des règles sur les droits et d'autres frais. En déléguant un pouvoir d'établir des règles à l'ARSF, la législature confère à l'ARSF le pouvoir d'utiliser son expertise pour créer des règles avec l'approbation du ministre des Finances, lui conférant ainsi une plus grande souplesse pour réagir aux changements qui touchent le marché ou les produits.

Le 24 mai 2019, le ministre des Finances a approuvé la règle 2019-001 intitulée Cotisations et droits (la règle sur les droits) conformément au paragraphe 23 (1) de la *Loi sur l'ARSF*. La règle sur les droits est entrée en vigueur le 8 juin 2019.

La règle sur les droits a pour objet de s'assurer que l'ARSF est un organisme autofinancé qui fonctionne selon un système de recouvrement des coûts, conformément à sa vision et à ses principes, et que l'ARSF s'acquitte de son mandat prescrit par la loi.

Cadre de gouvernance

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

La *Loi sur l'ARSF* stipule que le conseil d'administration doit se composer d'au moins trois et d'au plus onze administrateurs. Les nominations sont faites par le ministre conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations, au protocole d'entente et aux procédures établies par le Secrétariat des nominations du gouvernement de l'Ontario. L'un des administrateurs est nommé président par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation du ministre.

Conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations, l'ARSF est tenue de conclure un protocole d'entente avec le ministre. Le protocole d'entente détermine la relation de reddition de comptes entre l'ARSF et le Ministère, de même qu'entre le conseil d'administration, le président du conseil, le directeur général et le ministre. Le protocole d'entente est publié sur le site Web de l'ARSF (<https://www.fsrao.ca/fr/propos-de-larsf/gouvernance>).

Le conseil a adopté deux règlements administratifs qui ont obtenu l'assentiment requis du ministre : le règlement administratif n° 1 régit la conduite générale des activités et des affaires internes de l'Autorité, tandis que le règlement administratif n° 2 [(a), (b) et les règlements d'emprunt] régissent l'emprunt de l'ARSF.

L'ARSF joue un double rôle. Il est responsable de la gérance générale de l'organisation, ainsi que de la surveillance de la direction de l'ARSF. Il peut également proposer des règles au ministre concernant toutes questions pour lesquelles une loi confère à l'ARSF le pouvoir d'établir des règles.

1. **Surveillance organisationnelle** : Formant le conseil d'administration de l'ARSF, les administrateurs supervisent la gestion des affaires, notamment financières, de l'Autorité, y compris la planification stratégique, l'affectation des ressources, la gestion du risque, les rapports financiers, les politiques et procédures, et l'efficacité des contrôles internes et des systèmes de gestion de l'information. Le conseil approuve chaque année le plan d'affaires de l'ARSF, y compris ses priorités en réglementation et surveille sa mise en œuvre par la direction de l'ARSF. En vertu de la *Loi sur l'ARSF*, le conseil nomme un directeur général qui est chargé de gérer et d'administrer l'Autorité et d'exercer les pouvoirs et les fonctions qui lui sont conférés ou attribués par la *Loi sur l'ARSF* et les lois régissant les secteurs, directement ou par l'entremise de ses délégués. Par conséquent, Mark White a été nommé directeur général de l'ARSF, à sa création, le 7 mai 2018.
2. **Établissement de règles** : L'Autorité s'acquitte de ses responsabilités de réglementation en matière d'établissement de règles par l'entremise de la fonction d'établissement de règles du conseil d'administration. La *Loi sur l'ARSF* et les lois se rapportant aux secteurs confèrent à l'ARSF le pouvoir d'établir des règles dans des

domaines précis pour réglementer et superviser les services financiers et les régimes de retraite en Ontario, à condition que ces règles soient approuvées par le ministre des Finances. En vertu de ce pouvoir, les administrateurs approuvent des règles qui ont force de loi, une fois approuvée par le ministre.

Membres du conseil d'administration de l'ARSF*

Bryan Davies, président du conseil d'administration

Kathryn Bouey

Blair Cowper-Smith

Joanne De Laurentiis

Brigid Murphy

Lawrence E. Ritchie

Brent Zorgdrager

Sous-comités du conseil d'administration

Comité d'audit et des finances

Comité consultatif du Fonds de réserve d'assurance-dépôts

Comité de gouvernance

Comité des ressources humaines

Comité consultatif du Fonds de garantie des prestations de retraite

Comité des règles et politiques

Comité de la technologie

* En date du 12 décembre 2019

Structure organisationnelle

L'équipe de direction de l'ARSF (voir l'annexe A) possède une vaste expérience de l'industrie et une expertise réglementaire. Ces dirigeants s'occupent de soutenir l'innovation dans les secteurs réglementés, de stimuler les améliorations continues à l'échelle de l'ARSF et de défendre une culture :

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

Aperçu des activités sectorielles

Assurance IARD (y compris l'assurance automobile)

Le secteur des assurances IARD de l'Ontario représente plus de 24 milliards de dollars en primes directes souscrites, dont près de 55 % proviennent de l'assurance automobile. Voici des exemples de rôle de l'ARSF dans le secteur des assurances de dommages :

- *réglementer les produits d'assurance et leur distribution;*
- *réglementer la souscription, la distribution et l'établissement des prix des produits pour automobile;*
- *délivrer des permis aux agents, aux compagnies et aux experts d'assurance;*
- *assurer le contrôle prudentiel des compagnies d'assurance constituées en Ontario;*
- *réglementer la conduite des titulaires de permis et des autres intervenants du secteur de l'assurance dommages;*
- *examiner les affaires du Conseil des courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario et faire rapport au ministre des Finances.*

Secteur des fournisseurs de services de santé

Le secteur des fournisseurs de services de santé comprend près de 5 000 fournisseurs de services de santé agréés qui présentent des demandes d'indemnités d'accident légales aux compagnies d'assurance automobile. Voici des exemples de rôle de l'ARSF dans ce secteur :

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

Credit unions et caisses populaires¹

Les caisses populaires sont des institutions de dépôt coopératives qui appartiennent à leurs membres, qui sont également leurs clients. Au total, le secteur des caisses populaires de l'Ontario compte près de 1,7 million de membres, plus de 7 300 employés et des actifs totalisant près de 67 milliards de dollars. Les caisses populaires sont de tailles diverses et certaines ont des liens communs d'association qui visent à répondre aux besoins de leurs membres et de leurs communautés. Voici des exemples de rôle de l'ARSF dans le secteur des caisses populaires :

- *fournir une assurance contre les risques de perte de certains dépôts auprès des caisses populaires;*
- *encourager la stabilité du secteur des caisses populaires en Ontario, en tenant pleinement compte de la nécessité de leur permettre d'être concurrentielles tout en prenant des risques raisonnables;*

¹ Aux fins du présent document, l'emploi de « caisse populaire » renvoie à la fois aux credit unions et aux caisses populaires.

- *poursuivre les fins ci-dessus à l'avantage des déposants des caisses populaires et de manière à limiter les risques de perte que court le Fonds de réserve d'assurance-dépôts.*

Les caisses populaires évoluent dans le même marché que les banques sous réglementation fédérale et offrent des produits et services sensiblement similaires. Elles sont donc confrontées à des défis concurrentiels pour accroître leur part de marché et leurs sociétaires.

Assurance vie et assurance maladie

Le secteur des assurances vie et maladie de l'Ontario représente plus de 22 milliards de dollars en primes directes souscrites chaque année. Le secteur des assurance vie et maladie offre des produits financiers complets tels que des assurances vie, assurances accident et assurances maladie, ainsi que des produits d'investissement connexes pour aider les gens à protéger les aspects clés de leur vie contre le risque de perte.

Voici des exemples de rôle de l'ARSF dans le secteur des assurances vie et maladie :

- *délivrer des permis aux compagnies d'assurance vie et aux agents qui vendent des assurances vie et maladie en Ontario pour s'assurer qu'ils respectent la loi; le secteur comprend plus de 100 assureurs, 48 000 agents et 5 600 agences constituées en personne morale;*
- *réglementer les pratiques commerciales des compagnies et des agents d'assurance, afin de garantir un traitement équitable des consommateurs tout au long du cycle de vie des produits.*

Courtage hypothécaire

Le secteur du courtage hypothécaire permet de financer l'achat d'une maison pour de nombreux acheteurs ontariens, avec plus de 329 000 hypothèques évaluées à environ 131 milliards de dollars, traitées par des courtages hypothécaires chaque année. Le secteur représente environ 12 400 agents et 2 800 courtiers à l'emploi de 1 200 firmes de courtage. Depuis l'entrée en vigueur en 2008 de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques (LMCHPHAH)*, le secteur a pris de l'ampleur.

Voici des exemples de rôle de l'ARSF dans le secteur du courtage hypothécaire :

- *délivrer des permis aux firmes de courtage, aux agents, aux courtiers et aux administrateurs d'hypothèques;*
- *réglementer les pratiques des titulaires de permis en surveillant et en faisant respecter la LMCHPHAH.*

Régimes de retraite

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

Les objets de l'ARSF propres aux régimes de retraite sont les suivants :

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

Planificateurs et conseillers financiers

Dans le budget de l'Ontario 2019, le gouvernement a présenté un projet de loi limitant l'utilisation des titres de « planificateur financier » et de « conseiller financier » aux personnes ayant obtenu une accréditation d'un organisme d'accréditation approuvé par l'ARSF. Auparavant, les planificateurs financiers et les conseillers financiers ne bénéficiaient d'aucune protection de titre en Ontario, ce qui signifie qu'un grand nombre d'investisseurs risquaient de recevoir des services de planification financière et de conseils financiers de personnes sans connaître leurs qualifications.

La *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels de la finance (LPTPF)* a été adoptée en mai 2019, mais n'a pas encore été promulguée. L'ARSF collabore avec le ministère des Finances (MFO) afin de concevoir le cadre de protection des titres pour les personnes qui souhaiteraient utiliser les titres de « planificateur financier » et de « conseiller financier » en Ontario.

L'ARSF prévoit pour cela utiliser son pouvoir d'établir des règles pour établir des critères pour les organismes d'accréditation qui accordent les accréditations que doivent détenir les personnes souhaitant utiliser le titre de « planificateur financier » ou de « conseiller financier ». L'ARSF mettra en place un processus d'approbation des organismes d'accréditation afin que ces derniers puissent fixer des critères de délivrance de titres qui en permettent l'utilisation. L'objectif est de s'assurer que les utilisateurs des titres de « planificateur financier » ou de « conseiller financier » sont dûment qualifiés, de favoriser la confiance et le professionnalisme dans l'ensemble du secteur et d'éviter toute confusion chez les investisseurs et les consommateurs qui consultent des personnes portant ce titre sans toutefois avoir les qualifications.

Les organismes qui souhaitent devenir un organisme d'accréditation en vertu de la *LPTPF* devront se conformer à certaines normes qui seront décrites dans les règles de l'ARSF, notamment des exigences en matière de formation, de surveillance des utilisateurs des titres de « planificateur financier » ou de « conseiller financier », ainsi que des mesures efficaces en matière de conformité et d'application de la loi.

L'ARSF supervisera le cadre de protection des titres et aura le pouvoir de procéder à des examens et d'émettre des ordonnances de conformité aux organismes d'accréditation dans le cas d'une violation de la *LPTPF*, ainsi que de prendre des mesures contre les utilisateurs des titres de « planificateur financier » ou de « conseiller financier » n'ayant pas obtenu une accréditation.

D'ici la fin de l'exercice 2019-2020, l'ARSF aura :

- *consulté des intervenants au sujet du cadre de protection des titres;*
- *rédigé une ébauche de règles pour le cadre de protection des titres.*

Bien qu'une date de mise en œuvre du cadre de protection des titres n'ait pas été fixée, l'ARSF continuera de travailler avec le MFO et à consulter les intervenants, au besoin, pour en peaufiner les éléments clés.

Sociétés coopératives

Il existe actuellement un peu moins de 1 800 sociétés coopératives constituées en Ontario, dans différents secteurs (logement, agriculture, garderies, etc.). Le rôle de l'ARSF dans le secteur des sociétés coopératives est d'exercer les pouvoirs et les fonctions prévus par la *Loi sur les sociétés coopératives* qui concernent les prospectus préparés par les sociétés coopératives lorsqu'elles obtiennent des fonds d'investisseurs.

Analyse du contexte

Tendances courantes

L'ARSF évolue dans un marché dynamique et elle est soumise à un large éventail de forces qui doivent être prises en considération dans l'élaboration d'approches stratégiques et opérationnelles pour la réglementation des secteurs des services financiers et des régimes de retraite. Parmi les tendances courantes, on observe notamment les attentes accrues de la part du public suscitées par la modernisation et les progrès technologiques, ce qui rend nécessaires la mise à niveau et, souvent, le remplacement de systèmes obsolètes pour faciliter les nouvelles normes en matière de préférences d'accès aux services. De plus, des attentes générales à l'égard d'un choix accru, des innovations dans le domaine de la technologie financière et des progrès technologiques ont permis aux acteurs actuels et à de nouveaux acteurs d'offrir plus de choix aux consommateurs dans un contexte où les méthodes de prestation autrefois claires sont de moins en moins nettes. L'impératif permanent de réduire les coûts pour le secteur tout en libérant les acteurs du secteur réglementé d'activités réglementaires lourdes et souvent inutiles, comme il se doit, touche également l'ensemble du portefeuille sectoriel de l'ARSF. Enfin, l'ARSF a constaté le désir de tous les secteurs de renforcer leur professionnalisme et la valeur qu'ils apportent au public tout en éliminant rapidement les mauvais joueurs (fraude, abus, etc.) de leurs secteurs. Des exemples plus précis de ces tendances ainsi que d'autres tendances sectorielles sont présentés dans la suite de cette section.

Assurance IARD (y compris l'assurance automobile)

Les compagnies d'assurances IARD offrent des produits qui couvrent un large éventail de risques; elles sont donc touchées par un certain nombre de questions et de tendances. Les principaux domaines d'intérêt sont les suivants :

- L'assurance automobile reste un point central d'intérêt du secteur. La pression sur le coût des sinistres entraîne une augmentation des prix, le mécontentement des consommateurs et l'inquiétude des assureurs face à la faiblesse des rendements qui affecte leur viabilité, tandis que certains courtiers constatent une diminution de la disponibilité des produits. Dans le Budget de l'Ontario 2019, le gouvernement s'est engagé à apporter des changements substantiels au système d'assurance automobile, afin de réduire les coûts et de lutter contre la fraude, d'élargir le choix des consommateurs et d'accroître la concurrence.
- La technologie et l'évolution des attentes des consommateurs influent sur le marché des produits et services d'assurance. Les assureurs doivent faire des investissements importants et transformer leurs modèles d'affaires pour répondre de façon concurrentielle aux besoins nouveaux et émergents des clients et gérer efficacement le paysage changeant des risques.
- Un certain nombre de questions et de tendances font augmenter les coûts de l'assurance IARD, ce qui se répercute sur les prix et la disponibilité des produits. Par exemple, les assureurs ont signalé une augmentation du coût des sinistres pour les propriétaires de maison en raison de la fréquence et de la gravité accrues

des phénomènes météorologiques extrêmes, ainsi que d'une augmentation du coût des sinistres liés à des dommages matériels causés par des accidents dus à la distraction au volant, de la complexité croissante des véhicules et de la hausse des prix des pièces d'automobiles.

Secteur des fournisseurs de services de santé

Depuis le début de la délivrance de permis aux fournisseurs de services de santé, le 1^{er} décembre 2014, un certain nombre de tendances et de questions ont touché le secteur. L'efficacité et le fardeau réglementaire imposé par la délivrance de permis aux fournisseurs de services constituent un sujet de préoccupation majeur, ce qui a conduit l'ARSF à donner la priorité à une révision du régime réglementaire, alors que le gouvernement s'est engagé, dans le Budget de l'Ontario 2019, à revoir le système de délivrance des permis aux fournisseurs de services. L'ARSF procède à cet examen en mettant l'accent sur la réduction du fardeau réglementaire et l'accès aux traitements pour les demandeurs, et dans le contexte de l'engagement plus large du gouvernement à apporter des changements substantiels au système d'assurance automobile, afin de réduire les coûts et de lutter contre la fraude.

Courtage hypothécaire

Le secteur du courtage hypothécaire de l'Ontario évolue dans un contexte de changements importants sur le marché. Les principaux domaines d'intérêt sont les suivants :

- L'augmentation du recours aux prêteurs et investisseurs non bancaires, y compris les prêteurs privés, les hypothèques consortiales et les sociétés de placement hypothécaire. La baisse de l'accessibilité au logement, les règles fédérales plus strictes en matière de souscription des prêts hypothécaires et les taux d'intérêt historiquement bas ont tous contribué à accroître le recours aux prêteurs et investisseurs non bancaires. Les emprunteurs qui ne peuvent plus obtenir de prêts hypothécaires auprès de prêteurs « bancaires » traditionnels se tournent vers d'autres sources de financement, et les investisseurs sont à la recherche de placements à rendement plus élevé dans un marché où les taux d'intérêt sont historiquement bas.
- La fraude hypothécaire continue pour l'accès au logement (p. ex. la falsification des données sur le revenu par les courtiers ou les consommateurs), qui pourrait être plus fréquente en raison du récent resserrement des règles de souscription pour les prêteurs sous réglementation fédérale.
- La non-conformité aux exigences de déclaration et aux évaluations appropriées de l'aptitude des clients.
- Les attentes élevées des consommateurs en matière de choix et de services, qui stimulent de nouvelles technologies, de nouveaux modèles d'affaires et de nouveaux produits et services qui peuvent avoir une incidence sur le comportement du marché.

Caisses populaires

Les caisses populaires évoluent dans le même marché que les banques, sous réglementation fédérale, et elles offrent des produits et services très similaires. Elles sont donc confrontées à des défis concurrentiels pour accroître leur part de marché et le nombre de leurs membres. Les principales tendances dans le secteur des caisses populaires en Ontario sont les suivantes :

- **Consolidation** – Le secteur continue de connaître une tendance à la consolidation, avec un virage vers des institutions moins nombreuses, mais plus importantes. En décembre 2019, il y avait 66 caisses populaires en Ontario, alors qu’il y en avait 120 il y a seulement 5 ans. Bien que le nombre de caisses populaires en Ontario soit en baisse constante, la taille moyenne des actifs par institution a plus que doublé au cours des 5 dernières années, passant de 337 millions à 868 millions de dollars. Les cinq plus grandes caisses populaires de l’Ontario représentent maintenant plus de la moitié des actifs totaux du secteur. Comme certaines caisses populaires de l’Ontario continuent de croître en taille, elles pourraient éventuellement commencer à considérer le cadre réglementaire fédéral comme étant avantageux pour accéder aux marchés de l’ensemble du Canada. Une migration des caisses populaires de l’Ontario vers le cadre fédéral modifierait la composition du secteur.
- **Composition du capital** – Les caisses populaires de l’Ontario sont bien capitalisées et détiennent environ 4,5 milliards de dollars en capital au sein du système. Le ratio du capital total (capital admissible par rapport aux actifs à risques pondérés) est de 13,2 % et le ratio de levier (capital admissible par rapport aux actifs comptables) est de 6,7 %. Une proportion de plus de 60 % du capital total du secteur est composée de bénéfices non répartis. Cependant, les caisses populaires de l’Ontario mobilisent de plus en plus de capitaux en émettant des parts de placement à leurs membres, en vertu du cadre de mobilisation de capitaux de la *LCPCU*. Au cours de l’année écoulée, la croissance du capital de parts de placement (11 %) a dépassé celle des bénéfices non répartis (9 %), et elle devient un élément de plus en plus important de la composition du capital du secteur, qui représente un peu moins de 40 % du capital total.
- **Modernisation** – Le gouvernement examine actuellement la législation sur les caisses populaires de l’Ontario dans le but de présenter une nouvelle loi qui moderniserait le cadre. Le cadre réglementaire pourrait par la suite devoir prendre en considération les normes internationales en matière de capitaux, et l’ARSF devrait alors examiner comment les nouvelles normes doivent être mises en œuvre.
- **Croissance des prêts** – Les caisses populaires de l’Ontario accordent des prêts aux particuliers et aux entreprises de la province – un rôle important puisque le montant actuel de prêts en cours s’élève à près de 58 milliards de dollars. Entre 2018 et 2019, la croissance du total des prêts (10,5 %) a dépassé celle des dépôts (9 %). Le portefeuille de prêts du secteur des caisses populaires de l’Ontario est constitué principalement de prêts hypothécaires résidentiels (64 % du total des prêts) et de prêts commerciaux (28 % du total des prêts). En particulier, la croissance des prêts

hypothécaires résidentiels des caisses populaires de l'Ontario est élevée par rapport à la situation dans les autres provinces, le taux de croissance étant de 12 % d'une année à l'autre, soit presque le double de celui du secteur des caisses populaires à l'échelle du Canada. Étant donné l'importance de cette activité dans le système des caisses populaires de l'Ontario, il est important de veiller à ce que des normes de souscription adéquates, prudentes et cohérentes soient en place.

- **Secteurs d'activité** – Compte tenu de l'évolution démographique et de la faiblesse des marges d'intérêt, les activités bancaires traditionnelles (p. ex. l'acceptation des dépôts et les prêts) pourraient ne pas suffire à assurer la viabilité à long terme des caisses populaires de l'Ontario. En conséquence, certaines caisses populaires de l'Ontario ont cherché des possibilités plus innovantes et non génératrices de revenus d'intérêt, et il est probable qu'elles continueront de le faire à l'avenir. Il est important d'en tenir compte, puisque le gouvernement examine les activités commerciales autorisées actuelles pour les caisses populaires et élabore des propositions de pouvoirs commerciaux dans le cadre de la nouvelle législation prévue. Il sera également important d'assurer une surveillance appropriée de la gouvernance, de l'expérience de gestion, des processus et des contrôles à mesure que les caisses populaires modifieront leurs modèles d'affaires.
- **Technologie** – Les caisses populaires recherchent activement des possibilités d'innover et de mettre en œuvre de nouvelles technologies pour améliorer l'expérience de service de leurs membres, augmenter le niveau de l'offre de produits, réduire les coûts et, en fin de compte, accroître leurs activités. Les nouvelles technologies constituent également des menaces concurrentielles pour le système des caisses populaires. Les récentes atteintes à la cyber sécurité dans le secteur des services financiers ont mis en évidence la nécessité pour les caisses populaires de mettre en place des mesures appropriées pour garantir la protection des renseignements personnels et la sécurité de leurs membres.

Assurance vie et assurance maladie

Un certain nombre de questions et de tendances touchent les compagnies d'assurance vie et maladie, car leurs produits couvrent un large éventail de risques. Les principaux domaines d'intérêt sont les suivants :

- **Numérisation des produits d'assurance** – Les progrès rapides de la technologie continuent à transformer le mode de fonctionnement des entreprises. Combinées à l'évolution des attentes des clients et à l'innovation, les technologies émergentes pourraient transformer le secteur de l'assurance vie en ouvrant la porte à de nouveaux produits et à de nouvelles garanties, en permettant des améliorations opérationnelles et en changeant l'expérience des clients.

La numérisation touche tout le secteur des assurances. L'utilisation des technologies pour interagir avec les clients offre de nouvelles possibilités pour combler les lacunes en matière d'information. L'ARSF continuera de suivre l'évolution des technologies pour veiller à ce que les assureurs répondent aux attentes en matière de conduite des affaires dans le domaine des assurances et de

traitement équitable des consommateurs.

- **Changements dans le système de distribution** – L’innovation technologique et les pressions du marché telles que les changements dans les attentes des consommateurs, les nouveaux produits, les fusions, les dépenses et les nouveaux intrants non traditionnels transforment le système de distribution des produits d’assurance.

Le système s’est complexifié, et certains organismes se chevauchent et soutiennent plusieurs marques et canaux, y compris le canal numérique. En outre, de nombreux assureurs ont mis en place un large éventail de systèmes de distribution multicanaux pour améliorer l’expérience des clients et les interactions avec ceux-ci. L’ARSF prévoit de parvenir à une vision plus complète des canaux de distribution modernes.

Régimes de retraite

Les régimes de retraite enregistrés constituent une source importante de revenus de retraite pour un grand nombre d’employés et de retraités en Ontario. Les principales tendances dans le secteur des régimes de retraite en Ontario sont les suivantes :

- **Facteurs économiques** – La persistance de taux d’intérêt bas s’est traduite par une augmentation du passif des régimes de retraite. En réaction, les régimes de retraite adoptent des stratégies d’investissement de plus en plus complexes, qui visent la génération de rendements suffisants.
- **Déplacement et consolidation des risques** – Certains promoteurs de régimes réagissent aux défis économiques et démographiques en déplaçant les risques ou en les partageant avec les participants (tendance vers les régimes à cotisations déterminées [CD] et intérêt pour les régimes de partage des risques), en optant pour la consolidation ou la conversion en des entités existantes ou nouvelles offrant une plus grande échelle et une plus grande efficacité ou en transférant les risques aux compagnies d’assurance (achats de rentes et swaps de longévité).

Tendances démographiques et de la main-d’œuvre – La composition de la main-d’œuvre se transforme. Les tendances récentes montrent que les travailleurs ont des emplois de plus courte durée et pour un grand nombre d’employeurs. Ces emplois n’offrent pas toujours de possibilité d’épargne-retraite dans le cadre de la rémunération ou, quand ils le font, ces possibilités tendent à prendre la forme d’arrangements d’épargne-retraite. Et lorsqu’un arrangement est prévu, il se peut que les travailleurs n’y cotisent pas suffisamment pour soutenir leurs objectifs de revenu à la retraite.

Les régimes de retraite à prestations déterminées (PD) ont un plus long historique au Canada, de nombreux régimes ayant été établis à une époque où le temps passé à la retraite était plus court qu’aujourd’hui. Les régimes PD et DC doivent avoir des actifs suffisants pour répondre à l’allongement de l’espérance de vie à la retraite. Les régimes PD partagent ce risque de longévité à la retraite entre tous

les participants, tandis que les participants aux régimes CD assument généralement ce risque individuellement. Ces facteurs surviennent alors que la couverture des régimes de retraite du secteur privé continue de diminuer dans tout le Canada, ce qui met en lumière la nécessité de mieux comprendre la couverture, son adéquation et les raisons pour lesquelles les employeurs délaissent l'offre de régimes de retraite en Ontario.

Dialogue et consultation publique avec le secteur et les consommateurs

L'ARSF s'est engagée à adopter une approche collaborative transparente et ouverte, qui fait appel à des intervenants et permet d'obtenir un large éventail d'information et de perspectives pour documenter son orientation.

Comme il a été décrit dans la section sur le plan de mise en œuvre, l'ARSF examine des mécanismes à plus long terme pour améliorer et rendre plus efficaces la contribution et la participation des intervenants. Dans l'intervalle, elle a rencontré et consulté activement les intervenants.

La participation des partenaires du secteur, des consommateurs, des bénéficiaires de régimes de retraite et d'autres intervenants fait partie intégrante du processus de réglementation et elle est un élément clé du mandat et du plan d'activités de l'ARSF. Celle-ci a adopté une approche collaborative et transparente en matière de participation et veille à ce que les opinions diverses de ses intervenants membres éclairent son orientation et ses décisions.

À titre d'organisme de réglementation, l'ARSF doit, pour assurer son fonctionnement, comprendre et anticiper les changements sur les marchés des services financiers. En consultant régulièrement des experts et les membres du secteur ainsi que le public, l'ARSF peut réagir rapidement aux nouvelles tendances en matière de technologie, de règles et de consommation, assurant ainsi l'intégrité et la croissance de ses secteurs réglementés.

Le conseil d'administration, le directeur général et les dirigeants de l'ARSF ont rencontré un large éventail de représentants du secteur et des consommateurs et ont participé activement à des événements, des conférences et des activités de sensibilisation du public.

Créés en octobre 2019, les comités consultatifs des intervenants sont des organismes de consultation du conseil d'administration concernant les priorités et le budget de l'ARSF et d'autres questions, comme l'établissement des règles, que le conseil juge pertinentes. Outre les participants des secteurs réglementés, les associations sectorielles et les professionnels, les consommateurs et d'autres membres du public ont été invités à se joindre aux comités consultatifs des intervenants. Ces comités constituent une partie importante du processus de participation des intervenants de l'ARSF et complètent les nombreux groupes de travail et comités consultatifs spéciaux et permanents du secteur, mis en place par la direction de l'ARSF pour mobiliser les intervenants du secteur.

En octobre 2019, le Comité consultatif des consommateurs a lancé son premier appel de candidatures. Ce comité agira en tant qu'organe consultatif auprès de l'ARSF (par l'intermédiaire du Bureau de la protection des consommateurs), et prodiguera en continu des conseils sur les changements de politique et de réglementation proposés à l'ARSF en se fondant sur le point de vue des consommateurs. Il jouera un rôle important dans le respect du mandat de l'ARSF de protéger l'intérêt public dans les services financiers en Ontario, en s'assurant que ses directives et décisions en matière de réglementation tiennent compte de l'opinion et du point de vue des consommateurs et d'autres membres du public.

Consultations sur les priorités et le budget

Les consultations sur l'ébauche des priorités et du budget 2020-2023 de l'ARSF comprenaient notamment la consultation du Comité consultatif des consommateurs ainsi que des consultations publiques du 24 octobre au 18 novembre 2019, par l'intermédiaire du site Web de l'ARSF. L'ébauche du document Priorités et budget 2019-2020 proposés par l'ARSF et les commentaires reçus sont publiés sur le site Web de l'ARSF, à <https://www.fsrao.ca/fr/participation-et-consultation/ebauche-des-enonces-du-budget-et-des-priorites-pour-2020-2021>. Les enseignements tirés de la consultation sur les priorités et le budget ont été intégrés dans la présente proposition de plan.

Orientations stratégiques

Énoncé de la stratégie de l'ARSF

L'objectif stratégique de l'ARSF est d'être un organisme de réglementation habilité, fondé sur des principes² et axé sur les résultats. Pour y parvenir, l'ARSF devra exceller dans quatre domaines clés.



Les quatre domaines clés sont les suivants :

- **Accent sur les résultats et les risques** : Axer la surveillance, les décisions, les conseils et l'élaboration de règles sur les résultats et les risques.
- **Progrès organisationnel** : Faire progresser la culture, la technologie et les processus internes de l'organisation.
- **Investissement dans le talent** : Recruter, former et retenir des experts et des employés qualifiés.
- **Efficience et efficacité** : Agir en gardant à l'esprit les intérêts des intervenants.

² Voir la priorité 3.1. Transition vers une réglementation fondée sur des principes (page 26).

Priorités relatives à la mise en œuvre

Priorités de l'ARSF

Au cours de sa première année, l'ARSF a mis l'accent sur la réduction du fardeau et l'efficacité réglementaire en établissant des priorités intersectorielles et propres à chaque secteur pouvant être réalisées ou progresser substantiellement durant l'exercice 2019-2020. Ces activités mesurables constituent la base des priorités stratégiques pour l'exercice 2020-2023 et le moteur du budget proposé.

Les priorités intersectorielles générales de l'ARSF pour la période allant de l'exercice 2020 à 2023 continueront d'établir les fondements de sa réglementation, de rendre la réglementation plus efficace et de promouvoir ses objectifs législatifs. Les priorités de l'ARSF continueront d'avoir un effet positif sur la réduction du fardeau et d'améliorer l'efficacité réglementaire, l'expérience des intervenants dans le secteur de la réglementation, la sécurité, l'équité et le choix pour les consommateurs, les membres des caisses populaires, les bénéficiaires de régimes de retraite et d'autres utilisateurs de services financiers en Ontario (collectivement appelés le public). Les priorités stimuleront la responsabilisation interne des dirigeants et serviront de base à la planification opérationnelle et à l'évaluation du rendement.

Aperçu des priorités provisoires 2020-2021 de l'ARSF

PRIORITÉS INTERSECTORIELLES					
1. Réduction du fardeau			2. Efficacité réglementaire		
1.1 Examiner les lignes directrices léguées 1.2 Établir des normes significatives en matière de service			2.1 Protéger l'intérêt du public 2.2 Favoriser l'innovation 2.3 Moderniser les systèmes et les processus		
3. Réduction du fardeau et efficacité réglementaire					
3.1 Effectuer la transition vers une réglementation fondée sur des principes 3.2 Améliorer l'échange de renseignements avec les organismes de réglementation					
PROPRES À CHAQUE SECTEUR : PRIORITÉS À IMPACT ÉLEVÉ CIBLÉES					
Assurance IARD (automobile)	Caisses populaires	Assurance vie et maladie	Courtage hypothécaire	Régimes de retraite	Planificateurs et conseillers financiers
4.1 Habilitier et protéger les consommateurs d'assurance automobile 4.2 Agir à titre de chef de file dans la réforme de l'assurance automobile 4.3 Élaborer une stratégie exhaustive de données et d'analytique en matière d'assurance automobile	5.1 Soutenir la modernisation du cadre des caisses populaires 5.2 Garantir un cadre approprié de résolution et pour le Fonds de réserve d'assurance-dépôts 5.3 Améliorer la supervision des pratiques commerciales des caisses populaires 5.4 Mettre à jour les méthodes de supervision et d'évaluation des risques	6.1 Établir une méthode de surveillance des pratiques du marché pour protéger les consommateurs 6.2 Améliorer l'efficacité et l'efficience de la délivrance de permis	7.1 Appuyer les orientations de la politique gouvernementale sur la <i>LMCHPHAH</i> 7.2 Peaufiner une méthode de surveillance des pratiques du marché pour protéger les consommateurs	8.1 Favoriser l'évolution des régimes 8.2 Élaborer le cadre de surveillance prudentielle et tenir des consultations 8.3 Recentrer la réglementation des régimes sur la réduction du fardeau réglementaire	9.1 Mettre en œuvre le cadre de protection des titres pour les planificateurs financiers et conseillers financiers

Priorités intersectorielles 2020-2021

Dans tous les aspects de ses activités, l'ARSF continuera de chercher à réduire le fardeau réglementaire de ses secteurs réglementés, tout en établissant les fondements de la réglementation qui lui permettront d'atteindre ses objectifs. Elle continuera à stimuler une surveillance et une réglementation efficaces et efficientes en veillant à ce que les avantages justifient les coûts internes et externes de la réglementation et à ce que ses activités de réglementation permettent d'obtenir les résultats souhaités.

Un cadre réglementaire qui impose des coûts inutiles (p. ex. en n'étant pas fondés sur le risque) ou dont les lignes directrices et les exigences sont floues ou inutiles peut avoir un impact négatif sur l'économie et les entreprises réglementées de l'Ontario ainsi que sur les Ontariens eux-mêmes. Pour cette raison, en plus de l'efficacité de la réglementation, l'ARSF a continué de faire de la réduction du fardeau une priorité intersectorielle en

accordant une attention particulière à cinq des huit initiatives clés initiales³.

1. Réduction du fardeau

Priorité 1.1

Examiner les lignes directrices léguées

Un cadre de lignes directrices bien conçu, cohérent et sans ambiguïté, assorti de la documentation pertinente pour des entités réglementées, contribue à leur fonctionnement efficace et à la réduction de leur fardeau.

L'ARSF a déterminé environ 50 % des lignes directrices léguées qui pourraient être supprimées et a commencé à examiner celles qui restent pour en assurer la clarté et l'uniformité, pour éliminer les exigences qui se chevauchent et qui peuvent manquer d'uniformité, et pour que l'impact visé soit clair. Les entités réglementées et la population sont mieux servies lorsque les lignes directrices offrent la protection du consommateur nécessaire; génèrent plus d'avantages que le coût qu'elle impose, uniforme, accessible et réalisable, et lorsque son but est bien compris. L'ARSF a élaboré un cadre de lignes directrices réglementaire cohésif, fondé sur des principes visant à simplifier, préciser et mettre à jour les lignes directrices actuelles afin d'assurer une efficacité réglementaire, une transparence et une responsabilisation accrues et une réduction du fardeau. Elle mène actuellement des consultations sur le cadre de lignes directrices proposé. Une fois achevées, toutes les lignes directrices actualisées et nouvelles répondront à ces nouvelles normes proposées.

Dans le cadre de cette initiative, l'ARSF continuera d'utiliser l'analyse coûts-avantages pour déterminer si des lignes directrices sont nécessaires ou pourraient être améliorées (p. ex. simplifiées) ou éliminées.

³ L'examen des données et du classement a été intégré à la priorité 2.3 : Moderniser les systèmes et les processus.

N°	Jalons actualisés	Échéancier
A	Procéder à un inventaire et à une première évaluation.	Terminé
B	Mener une consultation avec des intervenants externes sur les lignes directrices à examiner en priorité.	2019-2020
C	Publier un plan par secteur (y compris l'objectif convenu de réduction du fardeau).	2019-2020
D	Proposer un cadre de lignes directrices fondé sur des principes.	2019-2020
E	Définir le processus d'analyse coûts-avantages.	2019-2020
F	Procéder à une nouvelle publication des lignes directrices hautement prioritaires pour chaque secteur.	2019-2020
G	Procéder à une nouvelle publication des autres lignes directrices pour chaque secteur.	2020-2021+

Priorité 1.2

Établir des normes solides en matière de service

On perçoit un manque de responsabilité et d'adaptation dans le cadre réglementaire légué à l'ARSF. Les intervenants subissent des conséquences négatives si les activités de réglementation ne sont pas bien comprises et si elles ne se font pas toujours en temps opportun, de façon raisonnable et prévisible. Les normes en matière de service constituent un outil clé pour alléger au minimum les tâches réglementaires inutiles.

L'ARSF augmentera la transparence et la responsabilisation pour sa prestation d'activités de réglementation en collaborant avec les intervenants pour élaborer et mettre en œuvre des normes de service qui évaluent de façon utile son efficacité à atteindre ses objectifs et qui répondent aux besoins des intervenants. Ceci comprend un traitement rapide et adapté de questions réglementaires dans un délai qui facilite la prestation rentable de services financiers.

Dépendances

- Outils automatisés pour consigner, mesurer et surveiller les normes en matière de service

Jalons actualisés	Échéancier
Déterminer les attentes de base.	Terminé
Élaborer d'un plan de travail	Terminé
Élaborer et mettre en œuvre des ateliers dans des domaines fonctionnels.	2019-2020
Consulter les entités réglementées sur l'élaboration de normes de service.	2019-2020

Réviser ou mettre à jour un outil et des processus d'établissement de rapports; planifier de nouveaux processus et outils	2019-2020
Tenir compte des normes de service dans les cibles de rendement des employés ou fonctions.	2020-2021
Tenir compte des normes dans l'ensemble de l'ARSF.	2020-2021

2. Efficacité réglementaire

Priorité 2.1

Protéger l'intérêt public (l'intérêt des consommateurs, des membres des caisses populaires et des bénéficiaires de régimes de retraite)

Le secteur des services financiers continue de vivre d'importants changements, ce qui renforce la nécessité pour les organismes de réglementation de comprendre et de protéger l'intérêt public. Les attentes élevées de la population en matière de choix et de services poussent les entreprises à renouveler leurs technologies, leur modèle d'affaires, leurs produits et leurs services. L'ARSF a à cœur de soutenir l'innovation, les investissements et la croissance de l'industrie, et d'assurer la concurrence et l'offre continue de nouveaux produits. L'ensemble de l'organisme continuera de se concentrer à protéger l'intérêt public, en adoptant le point de vue des consommateurs pour favoriser l'innovation et les gains d'efficacité qui profiteront à tous les membres du public concernés tout en veillant à ce que l'on s'occupe adéquatement de leurs intérêts.

N°	Jalons actualisés	Échéancier
A	Lancer le Comité consultatif des consommateurs ⁴	2019-2020
B	Mener une consultation auprès des intervenants sur l'approche, les principes et la recherche nécessaires pour favoriser la protection des consommateurs. Plan de mise en œuvre en cours d'élaboration.	2019-2020
C	Consultation auprès du Comité et des secteurs de réglementation de l'ARSF sur les sujets de recherche proposés.	2019-2020
D	Effectuer des recherches sur les enjeux actuels pour les consommateurs et compiler ces enjeux.	2020-2021
E	Lancer un nouveau site Web contenant des renseignements clairs et facilement accessibles pour les consommateurs.	2020-2021
F	Créer et publier des profils de consommateurs portant sur des enjeux propres aux secteurs.	2020-2021
G	Mener des recherches auprès des consommateurs (selon les sujets désignés par le comité, p. ex. divulgation aux consommateurs).	2020-2021
H	Mettre en place un processus continu permettant de définir les enjeux qui touchent les consommateurs et d'en faire le suivi.	2021-2022
I	Terminer la cartographie de l'expérience des consommateurs.	2021-2022
J	Mener des recherches et des analyses sur l'économie comportementale et une communication efficace avec les consommateurs.	2021-2022

⁴ Afin d'assurer un véritable engagement des consommateurs et d'adopter le point de vue des consommateurs au sein du Comité consultatif des consommateurs, une allocation de 250 dollars sera versée aux membres du Comité.

Priorité 2.2

Favoriser l'innovation

Des cadres réglementaires plus anciens et rigides retiennent les innovateurs et limitent les choix offerts aux consommateurs et les avantages économiques de la concurrence et de l'innovation dans l'industrie. Les intervenants craignent une future perturbation et de se retrouver à la traîne d'un milieu d'affaires évoluant rapidement; ils se demandent dans quelle mesure l'Ontario peut soutenir des percées technologiques qui permettent de nouveaux modèles d'affaires et produits.

Le nouveau Bureau de l'innovation de l'ARSF fera ce qui suit :

- soutenir une approche propice aux affaires axée sur l'établissement et l'appui d'occasions qui favorisent l'innovation et la transformation des affaires dans tous les secteurs réglementés par l'ARSF;
- promouvoir la collaboration avec les intervenants afin de faciliter le processus pour les entités réglementées qui cherchent à lancer des produits et services innovants sur le marché (aider à s'y retrouver dans les exigences réglementaires; là où l'ARSF a l'autorité en la matière, élaborer et mettre en œuvre des essais personnalisés et l'offre de nouveaux produits et services à l'aide des dérogations et des exemptions existantes);
- collaborer avec les intervenants et le MFO pour définir les obstacles juridiques et réglementaires à l'innovation, et concevoir et promouvoir des façons d'adapter le régime réglementaire (p. ex. exercer son pouvoir réglementaire discrétionnaire, lorsque justifié) pour favoriser l'innovation.

Dépendances

- À mesure que les secteurs évolueront, l'ARSF aura peut-être besoin d'autres outils de réglementation pour s'adapter aux changements qui surviendront dans les marchés.

N°	Jalons actualisés	Échéancier
A	Élaborer un cadre d'innovation	2019-2020
B	Consulter l'industrie au sujet du cadre d'innovation	2019-2020
C	Mener une analyse des modifications réglementaires nécessaires pour soutenir l'innovation	2020-2021
D	Élaborer et exécuter un plan de communication afin de définir les nouveaux produits et services	2020-2021
E	Participer au projet pilote ou aux projets pilotes sur l'innovation globale	2020-2021+
F	Commencer à offrir les nouveaux produits et services (dans chaque secteur)	2020-2021

G	Mettre en œuvre le cadre d'innovation (p. ex. nouvelle méthode d'établissement de règles, critères pour l'exercice du pouvoir réglementaire discrétionnaire, cible pour le soutien des nouveaux produits et services)	2021-2022
---	---	-----------

Priorité 2.3

Moderniser les systèmes et les processus

Même si l'ARSF a mis en œuvre un système moderne de planification des ressources de l'entreprise, les principales activités de réglementation continuent de dépendre d'un certain nombre de systèmes désuets, inefficaces, coûteux et parfois en fin de vie, qui sont incapables de soutenir une réglementation moderne et souple.

L'ARSF continuera de moderniser ses systèmes de GI-TI et les processus qu'ils soutiennent en élaborant et en suivant une feuille de route de transformation pluriannuelle. La feuille de route tient compte des priorités opérationnelles propres à chaque secteur et des contraintes pratiques sur le plan technologique, tout en créant un modèle opérationnel souple et adaptable. Cette souplesse sera essentielle pour réaliser la priorité relative à la réduction du fardeau réglementaire au moyen d'un processus simplifié de collecte de données et de dépôt, de niveaux de services améliorés et d'une amélioration de la capacité de l'ARSF à réagir rapidement aux besoins réglementaires changeants.

Cette priorité continue vise à soutenir l'établissement de l'ARSF en tant qu'organisme de réglementation moderne et efficace. Elle intègre la deuxième phase de l'ancienne priorité liée à l'examen des exigences en matière de données et de dépôt, qui portera sur la méthode de collecte de renseignements de l'ARSF et sur les renseignements qui doivent être recueillis.

N°	Jalons actualisés	Échéancier
A	Commencer à mettre en œuvre des améliorations initiales peu coûteuses ou très prioritaires aux systèmes de GI/TI, conformément aux priorités de l'ARSF.	2019-2020
B	Élaborer une stratégie, un plan et une feuille de route pour l'architecture de GI/TI de l'ARSF et pour la transformation des systèmes de GI/TI propres à chaque processus ou secteur, conformément aux priorités de l'ARSF.	2019-2020
C	Élaborer des plans de travail sectoriels pour la mise en œuvre des processus transformés et des nouvelles technologies.	2019-2020
D	Acquérir une plateforme technologique de soutien, y compris un logiciel de gestion des interactions avec les clients, un système de gestion des cas, un système de gestion du contenu d'entreprise et des outils d'analyse de données.	2020-2021
E	Continuer le déploiement du site Web axé sur les utilisateurs.	2020-2021
F	Numériser ou archiver les documents papier existants.	2020-2021

G	Retenir les services de fournisseurs qui offriront des services d'intégration de systèmes et de gestion du changement.	2020-2021
H	Créer des composantes et des capacités de base à l'échelle de toute l'organisation afin de préparer la mise en œuvre des initiatives propres aux secteurs.	2020-2021
I	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.	2020-2021+

3. Réduction du fardeau et efficacité réglementaire

Priorité 3.1

Effectuer la transition vers la réglementation fondée sur des principes⁵

L'un des fondements des activités de l'ARSF est l'arrimage de la réglementation fondée sur des principes à la réglementation axée sur les résultats. Afin d'augmenter son efficacité et son efficacité, l'ARSF fera la transition vers une approche de réglementation fondée sur des principes pour favoriser l'innovation et moderniser ses processus et systèmes. L'ARSF mettra sur les priorités connexes qui portent sur le développement d'une expertise et sur une collaboration et une transparence accrues afin de soutenir la mise en œuvre de la réglementation fondée sur des principes.

À mesure que l'ARSF évoluera à titre d'organisme de réglementation transformé, elle devra commencer à se pencher sur la façon de faire évoluer ses activités et sa surveillance pour passer adéquatement d'une approche prescriptive traditionnelle (p. ex. processus détaillés; hiérarchie des lois, des règlements et des lignes directrices léguées) à une approche fondée sur des principes. Compte tenu de l'évolution rapide des services financiers et des occasions de favoriser l'innovation et l'arrivée de nouveaux venus sur le marché, il ne faut pas s'en tenir à des solutions « passe-partout ».

Pour qu'elle soit efficace, cette transition exige des capacités accrues, tant au sein de l'organisme de réglementation qu'au sein des entités réglementées. En tant qu'organisme de réglementation, l'ARSF travaille déjà à élaborer un nouveau cadre de lignes directrices (*voir la priorité 1.1*) et à acquérir l'expertise nécessaire pour pouvoir exercer le jugement nécessaire afin de juger si les principes sont appliqués de façon à obtenir les résultats souhaités. L'ARSF reconnaît également le fait que les entités réglementées ont aussi besoin de mener leurs activités différemment (p. ex. les administrateurs et les dirigeants doivent intégrer les principes et mettre en place la structure de gouvernance, les

⁵ On considère généralement que la réglementation fondée sur des principes est plus efficace que la réglementation prescriptive dans les secteurs complexes qui comptent des participants ou des modèles d'affaires très variés. Les principes permettent d'assurer une proportionnalité adaptée à la situation et permettent à la réglementation d'évoluer au même rythme qu'une entité réglementée ou un marché réglementé. La réglementation fondée sur des principes exige que le régime réglementaire évalue les risques et corrige les imperfections du marché. Elle correspond à la réglementation axée sur le risque pour permettre de se concentrer sur les questions importantes et attribuer un plus grand nombre de ressources aux risques importants.

contrôles, les politiques, les mécanismes de surveillance et les processus nécessaires pour soutenir et surveiller l'application des principes).

Nous avons déjà créé de nouveaux processus de consultation des secteurs réglementés afin d'obtenir leur avis et de parvenir à un consensus sur les nouvelles approches de réglementation de leurs activités, car une consultation efficace est un aspect central de toute approche de réglementation fondée sur des principes.

N°	Jalon	Description des activités	Échéancier
A	Élaborer des principes	Tirer profit des principes existants afin d'élaborer un ensemble de principes destinés à la gestion d'une relation efficace et l'obtention des résultats souhaités à l'aide d'une consultation appropriée des intervenants (y compris sur les principes de l'organisme de réglementation et des secteurs).	2020-2021
B	Consulter les intervenants	Consultation auprès des intervenants au sujet des principes proposés	2020-2021
C	Publier des lignes directrices	Revoir les lignes directrices actuelles et en émettre de nouvelles (propres aux secteurs) pour faciliter la mise en œuvre de la réglementation fondée sur des principes.	Voir les priorités propres à chaque secteur
D	Consulter les secteurs	Consultation sur les lignes directrices proposées auprès des secteurs concernés (p. ex. règlement administratif n° 5 sur les caisses populaires)	Voir les priorités propres à chaque secteur
E	Élaborer une méthode de supervision	L'application de la réglementation fondée sur des principes à la supervision nécessite une expertise et des compétences pour faciliter une transition proportionnelle et fondée sur le risque dans le continuum qui va de la réglementation prescriptive à la réglementation fondée sur des principes.	2020-2021
F	Élaborer des formations	Élaborer des formations pour les équipes internes de l'ARSF et pour les entités réglementées afin	2021-2022

		qu'elles comprennent la meilleure façon d'obtenir les résultats souhaités avec l'appui de la réglementation fondée sur des principes.	
G	Mettre en œuvre la méthode de supervision	Offrir les formations et mettre à jour les processus de supervision et de réglementation externes.	2021-2022

Priorité 3.2

Améliorer l'échange de renseignements avec les organismes de réglementation

La quantité de renseignements que l'ARSF échange actuellement avec les organismes de réglementation est limitée. L'ARSF doit améliorer sa capacité d'agir rapidement en fonction de directives claires fondées sur une évaluation de tous les renseignements à jour accessibles sur un enjeu ou une entité. Des travaux sont en cours pour déterminer les obstacles potentiels qui permettront, en fin de compte, d'améliorer les résultats réglementaires de l'ARSF. Ces travaux favoriseront l'amélioration des pratiques de l'ARSF en matière d'échange de renseignements avec d'autres organismes de réglementation en permettant la conclusion de protocoles d'entente et d'autres types d'accords (p. ex. partage de données), en réagissant mieux aux répercussions juridiques (p. ex. considérations liées à la protection des renseignements personnels) de ces accords, et en élaborant et appliquant une stratégie de réponse.

L'amélioration de l'échange de renseignements entre les organismes de réglementation rehaussera l'efficacité de la réglementation, en plus de soutenir la priorité relative à la réduction du fardeau réglementaire (p. ex. réduction du nombre de données demandées à plusieurs organismes de réglementation).

Dépendances

- *Capacité pratique et légale de protéger les renseignements pour faciliter leur échange avec les autres organismes de réglementation*

N o	Jalon	Description des activités	Échéancier proposé
A	Consigner les activités et les ententes actuelles en matière d'échange de renseignements	Trouver et consigner toutes les ententes existantes en matière d'échange de renseignements pour déterminer les écarts par rapport à d'autres organismes de réglementation	2019-2020
B	Déterminer les renseignements requis	Créer une liste des types de renseignements requis ou fournis à d'autres organismes de réglementation pour favoriser l'efficacité de la réglementation, avec des exemples à l'appui, dans la mesure du possible.	2019-2020
C	Déterminer les obstacles	Déterminer les obstacles législatifs, stratégiques et opérationnels à l'échange de renseignements entre les organismes de réglementation ou les administrations.	2019-2020
D	Mener des consultations auprès des partenaires de l'échange de renseignements	Discussions avec des fournisseurs de renseignements actuels et potentiels, ainsi que des partenaires de soutien, afin de valider les obstacles et de commencer à mieux comprendre les efforts nécessaires pour améliorer l'échange (par l'intermédiaire des organismes de coordination réglementaire existants). Effectuer une analyse des ententes existantes, des ententes requises, des obstacles et des pratiques exemplaires en matière de protection et d'échange de renseignements dans plusieurs administrations.	2020-2021
E	Élaborer une stratégie et une approche	Élaborer une stratégie et une approche pour atténuer ou éliminer les obstacles qui nuisent aux possibilités d'échange de renseignements.	2020-2021
F	Mettre en œuvre	Mettre en œuvre des activités à court terme et commencer la mise en œuvre d'activités à long terme, afin d'améliorer l'acheminement de l'information au sein du réseau de l'ARSF	2020-2021
G	Élaborer un protocole d'entente de réciprocité	Élaborer un protocole d'entente de réciprocité en matière d'échange de renseignements avec les autres organismes de réglementation pour combler les lacunes à ce chapitre.	2020-2021

Priorités en matière d'assurance IARD (automobile)

Priorité 4.1

Habiller et protéger les consommateurs d'assurance automobile

L'ARSF a pour mission de promouvoir la sécurité, l'équité et le choix des services financiers, y compris en matière d'assurance de dommages. Elle poursuivra le travail effectué au sujet de sa priorité principale pour 2019-2020 d'une réglementation efficace en prenant des mesures pour habiller et protéger les consommateurs, y compris les réclamants, en mettant l'accent sur l'assurance automobile.

D'ici la fin de l'exercice 2019-2020, l'ARSF aura :

- élaboré un processus simplifié de réglementation de la tarification de l'assurance pour voitures de tourisme (processus normalisé de dépôt) qui favorisera l'innovation, la concurrence, les choix offerts aux consommateurs et la stabilité du marché pour les consommateurs dans le secteur de l'assurance automobile en Ontario;
- entamé un dialogue avec les intervenants afin de définir et de valider les cas d'inconduite, ce qui orientera les futurs examens de surveillance;
- fourni des éclaircissements au sujet de l'application des lignes directrices sur le traitement équitable des consommateurs en Ontario et élaboré une proposition de processus pour définir et communiquer les pratiques exemplaires et les pratiques inacceptables en matière de traitement équitable des consommateurs, idéalement en consultation avec d'autres administrations du domaine, afin de fournir des lignes directrices aux assureurs, aux agents et aux autres personnes concernées par le traitement des consommateurs.

Pour réaliser cette priorité, l'ARSF :

- transformera la réglementation sur la tarification de l'assurance automobile et les formulaires et avenants de police afin de soutenir des structures de tarification, des technologies et des modèles d'affaires novateurs et axés sur le client;
- améliorera l'exactitude de la tarification et de la souscription en élaborant et en appliquant de nouveaux processus de supervision axés sur la gestion avancée du risque et les systèmes de conformité au sein des entités réglementées;
- améliorera la transparence, la divulgation d'information et les choix offerts aux consommateurs dans le secteur de l'assurance automobile en étudiant les comportements et les attentes des consommateurs, en évaluant les sources existantes d'information pertinente destinée aux consommateurs et en évaluant leurs forces et leurs faiblesses, en améliorant les rapports publics de l'ARSF et en repérant des possibilités de créer des produits qui améliorent la compréhension des consommateurs et les aident à faire des choix éclairés en matière d'assurance automobile ainsi qu'à étudier les possibilités de réglementation de l'ARSF concernant les actes ou pratiques injustes ou trompeurs;

- améliorera la surveillance des pratiques du marché en mettant l'accent sur le traitement équitable des consommateurs et sur des activités de surveillance ciblées dans des domaines qui peuvent poser un risque important de préjudice pour les consommateurs, comme le contournement des exigences « visant à accepter toutes les demandes » dans le secteur de l'assurance automobile, et en envisageant l'examen des normes de conduite existantes;
- améliorera l'efficacité et l'efficacé du processus de délivrance de permis en simplifiant les approbations de permis pour les agents, les experts et les compagnies d'assurance;
- mettra en œuvre, en consultation avec les intervenants et les organismes de réglementation, le processus proposé dans le plan de l'exercice 2019-2020 et l'utilisera pour veiller à l'application cohérente des lignes directrices sur le traitement équitable des consommateurs, notamment en ce qui a trait aux exemples de traitement acceptable ou inacceptable.

Dépendances

- Les règles proposées par l'ARSF en vertu de pouvoirs réglementaires prescrits par la loi doivent être examinées et approuvées par le ministre des Finances.
- Les systèmes de GI/TI permettront d'apporter des changements pour assurer une supervision efficace de la conduite.

Priorité 4.2

Soutenir et mettre en œuvre des réformes transformatrices de l'assurance automobile

Le gouvernement s'est engagé à réaliser un certain nombre de réformes afin d'accorder la priorité aux conducteurs dans le système ontarien d'assurance automobile. Le premier plan d'activités de l'ARSF précisait qu'une des priorités consistait à soutenir la stratégie du gouvernement en matière de réforme de l'assurance automobile.

D'ici la fin de l'exercice 2019-2020, l'ARSF aura :

- participé aux consultations auprès des intervenants et aux examens de l'assurance automobile exigés par le gouvernement;
- achevé, en consultation avec les intervenants, l'examen de la réglementation des fournisseurs de services de santé, y compris la désignation des objectifs fondamentaux et l'élaboration d'un plan de mise en œuvre des changements recommandés;
- évalué l'efficacité actuelle de son rôle dans la réduction et le contrôle de la fraude et des abus en matière d'assurance automobile et formulé des recommandations sur la manière de mieux contrôler ces fraudes et abus;
- mis en œuvre les changements initiaux désignés à titre de priorités par le gouvernement, comme l'approbation de l'utilisation de la preuve d'assurance automobile électronique en Ontario.

À mesure que cette priorité évoluera au cours des prochaines années, l'ARSF visera à atteindre les objectifs suivants :

- soutenir et mettre en œuvre des réformes en vue de créer un système durable d'assurance automobile qui offre une valeur et des choix aux consommateurs;
- appuyer et mettre en œuvre les initiatives recommandées pour réduire la fraude et les abus, selon les directives du gouvernement sous réserve des directives du gouvernement, en réponse aux recommandations que l'ARSF présentera au gouvernement en 2019-2020;
- appuyer et mettre en œuvre tout changement recommandé nécessaire pour remanier le processus de délivrance de permis aux fournisseurs de services de santé, sous réserve des directives du gouvernement, en réponse aux recommandations que l'ARSF présentera au gouvernement en 2019-2020.

Dépendances

- La mise en œuvre des réformes de l'assurance automobile pourrait exiger des modifications législatives.
- Les règles proposées par l'ARSF en vertu de pouvoirs réglementaires prescrits par la loi doivent être examinées et approuvées par le ministre des Finances.

Priorité 4.3

Élaborer une stratégie exhaustive de données et d'analyse sur l'assurance automobile

Il est essentiel pour l'ARSF de comprendre l'environnement réglementaire, le comportement de l'industrie et les résultats pour les consommateurs et les marchés pour bien assumer son rôle. L'assurance automobile est une industrie qui produit un grand volume de données. Alors que la quantité de données générées par le secteur et recueillies par l'organisme de réglementation continue de croître et de changer, il est essentiel de tirer parti de ces données pour aider l'ARSF à mettre en œuvre une nouvelle approche en matière de réglementation de la tarification et de réforme de l'assurance automobile.

À l'heure actuelle, la valeur des données est limitée par la capacité de l'ARSF d'accéder aux données, à les échanger et à les traiter en temps utile. La capacité limitée à extraire des renseignements utiles des données est attribuable au caractère fragmenté des données et des renseignements, à leur accessibilité tardive, à une technologie obsolète, au manque d'outils d'analyse et au manque de clarté quant aux rôles et responsabilités des organismes de réglementation, des agents statistiques et des fournisseurs de services. Ces travaux porteront sur les données et les analyses des cadres existants (Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile; Agence statistique d'assurance générale; Canadian National Insurance Crime Services) et sur la façon dont ces analyses peuvent être améliorées et utilisées plus efficacement.

D'ici à la fin de l'exercice 2020-2021, l'ARSF élaborera une stratégie complète de données et d'analyses en matière d'assurance automobile comprenant les initiatives suivantes :

- améliorer les processus de collecte et de gestion des données sur l'assurance

automobile, notamment la rapidité, la qualité, la disponibilité et l'échange de données :

- procéder à un examen des exigences en matière de collecte et de classement des données sur l'assurance automobile et élaborer et mettre en œuvre un plan visant à réduire les coûts inutiles et à améliorer l'efficacité;
 - élaborer, examiner dans le cadre de consultations et finaliser un plan de mise en œuvre afin d'intégrer les données provenant de sources de données tierces, y compris les processus, la gouvernance et l'infrastructure technique requise.
- élaborer de nouveaux outils d'analyse et d'établissement de rapports pour assurer une surveillance réglementaire proactive et une prise de décisions politiques fondées sur des données probantes. L'ARSF :
 - soumettra au gouvernement un rapport sur la santé du système d'assurance automobile de l'Ontario;
 - commencera à mettre en œuvre de nouveaux outils de supervision qui exploiteront les données des assureurs pour valider l'efficacité de la gouvernance des systèmes d'établissement des taux et de classification des risques, assurée par des entités réglementées;
 - évaluera l'harmonisation de l'Agence statistique d'assurance générale (ASAG) avec le nouveau cadre de collecte de données et d'analyse de l'ARSF en examinant les principaux processus, rôles et responsabilités, ainsi que la gouvernance. L'ARSF proposera également un plan de mise en œuvre et mènera des consultations à ce sujet.

Dépendances

- Les systèmes de gestion de l'information/technologie de l'information (GI/TI) permettront de mettre en œuvre une stratégie de données et d'analyse plus efficace.
- Toute modification recommandée aux engagements de plus d'une administration (l'ASAG) exigera une coordination avec les administrations partenaires.

Priorités des caisses populaires

Priorité 5.1

Soutenir la modernisation du cadre des caisses populaires

Le contexte des services financiers en Ontario évolue et les cadres législatifs et réglementaires des institutions financières doivent suivre le rythme de cette évolution. Le gouvernement examine actuellement la loi ontarienne relative aux caisses populaires dans le but de moderniser le cadre, de réduire le fardeau et de permettre aux caisses populaires de servir leurs membres. En 2019, le MFO a mené une consultation publique sur la révision de la *LCPCU*. Dans les commentaires que nous avons reçus, les principaux intervenants des caisses populaires recommandaient une nouvelle loi fondée sur des principes qui remplacerait la *LCPCU* et qui permettrait aux caisses populaires de livrer concurrence sur le marché des services financiers de l'Ontario. L'ARSF continuera de travailler avec le MFO et le secteur des caisses populaires pour soutenir l'élaboration de la nouvelle loi et déterminer l'endroit où l'autorité législative appropriée existera pour la réglementation. L'ARSF entend également continuer à élaborer de nouvelles lignes directrices et à revoir les lignes directrices existantes pour en assurer l'harmonisation avec le nouveau cadre moderne.

D'ici la fin de l'exercice 2019-2020, l'ARSF aura :

- pris part à des travaux dirigés par le MFO visant à moderniser le cadre régissant les caisses populaires;
- élaboré et examiné lors de consultations une nouvelle règle sur la promotion de l'assurance-dépôts par les caisses de l'ARSF visant à remplacer le règlement administratif n° 3 actuel de la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD);
- examiné des lignes directrices sur la modernisation des caisses populaires, établi les pratiques exemplaires pour le secteur des caisses populaires afin d'orienter l'élaboration des lignes directrices, et examiné, dans le cadre de consultations, et achevé des lignes directrices fondées sur des principes pour les prêts hypothécaires résidentiels.

Pour réaliser cette priorité, l'ARSF :

- continuera d'aider le MFO à élaborer une nouvelle loi sur les caisses populaires et à moderniser le cadre législatif;
- élaborera, proposera et examinera, dans le cadre de consultations, des règles de l'ARSF sur les sujets pour lesquels une autorité législative peut être fournie, afin de donner effet au nouveau cadre législatif, et ensuite, dans la mesure du possible, elle amorcera la mise en œuvre de ces règles une fois annoncées par le gouvernement;
- mettra en œuvre la Règle sur la promotion de l'assurance-dépôts par les caisses qui remplacera le règlement administratif n° 3 de la SOAD;
- achèvera et, si elle est approuvée, mettra en œuvre une ébauche de règle (ou de règles) établissant les normes sur les saines pratiques commerciales et financières qui remplacerait les normes actuellement énoncées dans le règlement administratif

n° 5 de la SOAD, et elle cernerá et examinera les lignes directrices et les autres documents nécessitant des modifications correspondantes afin de mettre en œuvre la nouvelle règle;

- proposera, examinera lors de consultations et publiera une méthode de supervision pour les nouvelles lignes directrices de l'ARSF sur les prêts hypothécaires résidentiels, et ciblera, examinera, dans le cadre de consultations, et elle publiera à nouveau d'autres documents d'orientation prioritaires existants (p. ex. des lignes directrices sur la titrisation).

Dépendances

- Toute nouvelle règle proposée par l'ARSF en vertu du pouvoir législatif de réglementation doit être examinée et approuvée par le ministre des Finances.

Priorité 5.2

Garantir un cadre approprié en matière de résolution et pour le Fonds de réserve d'assurance-dépôts

La mise en place d'un plan de redressement et d'un cadre de résolution approprié, ainsi que la préservation et la solide gouvernance du Fonds de réserve d'assurance-dépôts sont des mesures importantes pour promouvoir la sécurité et la solidité financières, et par conséquent, la confiance des consommateurs dans le système des caisses populaires de l'Ontario. L'ARSF continuera d'améliorer et de peaufiner la stratégie de préparation existante, d'élaborer une stratégie de résolution améliorée et d'obliger les grandes institutions à mettre en place des plans de redressement afin d'atténuer le risque de perte pour le Fonds de réserve d'assurance-dépôts. L'ARSF poursuivra également ses travaux déjà entamés visant à mettre à jour le cadre d'évaluation du caractère adéquat du Fonds de réserve d'assurance-dépôts, afin de s'assurer que celui-ci est en mesure de remplir en temps opportun ses obligations éventuelles en matière d'assurance-dépôts et d'absorber des coûts liés au redressement ou à la liquidation ordonnée des caisses populaires connaissant des difficultés financières.

D'ici la fin de l'exercice 2019-2020, l'ARSF aura :

- élaboré un processus de gouvernance pour qu'un comité du conseil surveille le Fonds de réserve d'assurance-dépôts;
- appuyé le MFO dans l'élaboration de modifications au calcul des primes de l'assurance-dépôts;
- réalisé un examen de la stratégie de résolution et du cadre du plan de redressement;
- examiné lors de consultations et mis à jour le cadre d'évaluation du caractère adéquat du Fonds de réserve d'assurance-dépôts;
- établi un rapport sur le caractère adéquat du Fonds de réserve d'assurance-dépôts.

Pour réaliser cette priorité, l'ARSF :

- examinera, dans le cadre de consultations, et mettra en œuvre des lignes directrices sur la stratégie de résolution améliorée et le cadre du plan de redressement;
- examinera le caractère adéquat et les investissements du Fonds de réserve d'assurance-dépôts, en tenant compte à la fois des liquidités, de la solvabilité et du capital (p. ex. au moyen de scénarios de crise);
- évaluera le caractère adéquat du Fonds de réserve d'assurance-dépôts et soumettra un rapport au MFO à cet égard.

Dépendances

- Les commentaires reçus des intervenants des caisses populaires sur la stratégie de résolution améliorée et le cadre du plan de rétablissement.

Priorité 5.3

Améliorer la supervision des pratiques commerciales des caisses populaires

En 2019-2020, l'ARSF a intégré les pratiques commerciales des caisses populaires et ses activités de réglementation prudentielle afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience en offrant un point de contact unique aux caisses populaires pour toute question concernant la réglementation. L'ARSF s'emploiera désormais à tirer parti de ses activités de pratiques commerciales pour s'assurer que les caisses populaires bénéficient du même degré de surveillance de leurs pratiques que les autres secteurs réglementés et pour mieux comprendre les tendances du secteur. L'ARSF continuera également à chercher à améliorer les normes et les pratiques exemplaires du secteur.

En 2019, l'ARSF a collaboré avec l'Association canadienne des coopératives financières (ACCF) afin de mettre au point un code de conduite du marché pour les caisses populaires, qui établirait les normes de pratiques du marché harmonisées pour l'ensemble du pays. L'ARSF se concentrera désormais sur l'intégration du code de conduite du marché dans son cadre de surveillance des caisses populaires afin de pouvoir évaluer la conformité de ces dernières.

D'ici la fin de l'exercice 2019-2020, l'ARSF aura :

- intégré des fonctions de surveillance des pratiques du marché et de surveillance prudentielle, de sorte qu'il n'y ait qu'un seul point de contact pour les caisses populaires;
- collaboré avec l'ACCF pour finaliser le contenu du code de conduite du marché.

Pour réaliser cette priorité, l'ARSF :

- mettra en œuvre de nouvelles activités améliorées de surveillance des pratiques du marché pour les caisses populaires en proposant, en examinant, dans le

cadre de consultations, en publiant et en mettant en œuvre une méthode de supervision à l'appui du code de conduite du marché;

- poursuivra la mise en œuvre d'un plan d'examen des pratiques du marché à l'appui du code de conduite du marché ou de tout code similaire utilisé par le cadre de supervision;
- poursuivra ses travaux d'harmonisation à l'échelle nationale de la méthode de supervision des pratiques du marché avec celles des organismes de réglementation des caisses populaires de partout au Canada.

Dépendances

- L'harmonisation nationale dépendrait d'un accord conclu avec les autres caisses populaires et les organismes de réglementation de l'ensemble du Canada.

Priorité 5.4

Mettre à jour les méthodes de supervision et d'évaluation des risques

En 2017, l'ARSF a été mise sur pied en tant qu'organisme de réglementation fondé sur des principes et axé sur les résultats. Elle a entrepris un examen des lignes directrices actuelles afin de trouver des moyens de les moderniser et de les rendre moins prescriptives. Dans le cadre de ce processus, l'ARSF a élaboré de nouvelles lignes directrices sur les prêts hypothécaires résidentiels fondées sur des principes, pour utiliser une approche non prescriptive à la promotion de l'objectif d'adoption de saines pratiques de souscription de prêts hypothécaires résidentiels dans l'ensemble du système des caisses populaires de l'Ontario.

Au cours de l'exercice 2020-2021, l'ARSF continuera de donner suite à son engagement en faveur d'une réglementation fondée sur des principes en révisant sa méthode de supervision des caisses populaires et son cadre d'évaluation des risques. L'ARSF élaborera, examinera, dans le cadre de consultations, et mettra en œuvre un plan pour effectuer la transition vers une approche fondée sur des principes et axée sur les résultats. Elle y arrivera principalement en se concentrant sur les domaines cibles de la supervision existante et du cadre de lignes directrices léguées de l'ARSF, en consultant les participants du secteur sur la manière dont l'ARSF et les caisses populaires peuvent être davantage fondées sur des principes et axées sur les résultats, et en élaborant et en mettant en œuvre de nouvelles approches de lignes directrices et de surveillance dans ces domaines (p. ex. les prêts hypothécaires résidentiels, les pratiques de marché, les pratiques commerciales saines et les pratiques financières).

D'ici la fin de l'exercice 2019-2020, l'ARSF aura :

- élaboré un plan pour moderniser sa méthodologie, ses outils, son approche en matière de réglementation et sa méthode de supervision.

Pour réaliser cette priorité, l'ARSF :

- proposera une méthodologie pour mettre à jour sa méthode de supervision et d'évaluation des risques pour les caisses populaires, consultera le secteur et mettra en œuvre un cadre actualisé;
- peaufinera et mettra en œuvre une nouvelle méthode de supervision et d'évaluation des risques fondée sur des principes et axée sur les résultats, ce qui comprend la formation, la refonte des processus et les normes de service.

Dépendances

- Le consensus entre les intervenants des caisses populaires sur le contenu de la nouvelle méthode de supervision et d'évaluation des risques fondée sur des principes

Priorité du secteur de l'assurance vie et maladie

Priorité 6.1

Accroître la surveillance des pratiques du marché pour protéger les consommateurs

Il est essentiel de renforcer la surveillance des pratiques du marché pour assurer la protection des consommateurs et maintenir la confiance du public dans le secteur de l'assurance vie et maladie.

Les consultations menées auprès d'intervenants en 2019-2020 et le lancement des nouveaux projets et priorités et du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) ont permis de recueillir des renseignements supplémentaires qui ont donné lieu à la modification de cette priorité par rapport au plan d'activités initial de 2019-2020.

D'ici la fin de l'exercice 2019-2020, l'ARSF aura :

- consulté les intervenants pour comprendre les attentes du marché à l'égard de l'évaluation et de l'amélioration des exigences relatives aux pratiques;
- recueilli, validé et analysé des données internes pour évaluer les problèmes précis de pratiques du marché en tant que première étape pour déterminer comment fonctionnent les canaux de distribution, y compris ceux qui dépendent des agents généraux de gestion (AGG), et si l'intérêt du public est bien servi.

Pour réaliser cette priorité dans l'avenir, l'ARSF :

- dirigera l'exploration et la mise en œuvre potentielle du code de conduite sectoriel harmonisé des OCRA pour les intermédiaires;
- soutiendra les principes du traitement équitable des consommateurs dans le secteur de l'assurance vie et maladie, des façons suivantes :
 - mener des recherches sur les politiques et entreprendre des examens de supervision ciblés;
 - évaluer différents canaux de distribution lors de l'évaluation des pratiques du marché;
 - élaborer une proposition de cadre réglementaire et une méthode de supervision pour les canaux de distribution qui dépendent des AGG. Cela comprendrait l'évaluation du canal de distribution des AGG afin de comprendre la manière dont les assureurs, les agents et les AGG interagissent avec le public durant le processus de vente;
 - former une équipe d'évaluation de la conduite des agents et élaborer un cadre de supervision. Lors de l'élaboration de ce cadre, l'ARSF examinerait les solutions pour améliorer la surveillance proposées par le groupe de travail G4 sur la réglementation (Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc., Canadian Association of Independent Life Brokerage Agencies (CAILBA), Independent Financial Brokers et Financial Advisors Association of Canada).

Dépendances

- Une coordination et une collaboration importantes avec des groupes d'intervenants, d'autres organismes de réglementation du secteur des assurances et le MFO dans l'éventualité où des obstacles à une surveillance efficace seraient repérés dans le secteur (p. ex. des modifications législatives qui pourraient être requises pour éliminer un obstacle).

Priorité 6.2

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

L'adoption de processus d'octroi de permis simplifiés, plus efficaces et plus efficaces permettra à l'ARSF de réglementer plus efficacement le secteur de l'assurance vie et maladie.

Les processus seront examinés pour correspondre aux priorités 2020-2021 renouvelées.

D'ici la fin de l'exercice 2019-2020, l'ARSF aura :

- collaboré avec des intervenants ou d'autres organismes de réglementation pour comprendre les occasions, les titres de compétences communs nécessaires à l'octroi d'un permis et les critères de refus en cas de mauvaise réputation;
- lancé une analyse des lacunes dans les processus de diligence raisonnable, les exigences législatives et les systèmes de GI/TI afin de s'assurer que des processus d'octroi de permis efficaces sont en place.

Pour réaliser cette priorité dans l'avenir, l'ARSF :

- élaborera un processus commun pour recueillir et compiler des statistiques sur l'octroi de permis, de la date de l'attribution jusqu'à l'approbation de tous les produits;
- élaborera des mesures clés significatives pour s'assurer que l'ARSF a la capacité de respecter les normes de niveau de service, de répondre à la demande croissante et d'informer les titulaires de permis au moyen d'échéanciers d'approbation sensés en temps réel;
- effectuera une analyse des lacunes dans les processus de diligence raisonnable, les exigences législatives et les systèmes de GI-TI actuels de l'ARSF afin de mettre en place des processus d'octroi et de renouvellement de permis efficaces et efficaces. Cela comprendrait un échange accru de renseignements avec d'autres organismes de réglementation, lorsque cela est possible;
- établira des critères en vue de la publication des attentes en matière de services pour les demandes de permis et de la mise en œuvre des normes de service.

Dépendances

- Une importante coordination avec les principaux intervenants en cas d'obstacles à l'amélioration de l'efficacité du processus d'octroi de permis.
- La prise en compte des lois sur la protection de la vie privée et la nécessité pour les consommateurs et les autres organismes de réglementation de connaître les noms des demandeurs non conformes.
- Les limites et les besoins du système de GI/TI; les échéanciers pour le renouvellement en matière de TI.

Priorités du secteur du courtage hypothécaire

Priorité 7.1

Soutenir l'orientation politique du gouvernement à l'égard de la *LMCHPHAH*

Le rapport au ministre des Finances sur l'examen de la *LMCHPHAH* a été publié le 30 septembre 2019. L'ARSF soutiendra l'orientation stratégique du gouvernement relative à l'examen de la *LMCHPHAH*.

Les recommandations figurant dans le rapport sont les suivantes :

Recommandation 1 : Réduire le fardeau administratif pour les opérations hypothécaires commerciales;

Recommandation 2 : Réduire le fardeau réglementaire en établissement de nouvelles catégories de permis;

Recommandation 3 : Réduire le fardeau réglementaire dans les lignes directrices, les bulletins et les formulaires;

Recommandation 4 : Maintenir les exonérations de permis actuelles;

Recommandation 5 : Rehausser et rationaliser les normes en matière de formation et professionnelles pour les agents et les courtiers;

Recommandation 6 : Encourager l'inscription des prêteurs privés;

Recommandation 7 : Renforcer le cadre des sanctions administratives pécuniaires (SAP).

Dépendances

- Consultation et commentaires sur les recommandations, et directives/approbation du gouvernement concernant les recommandations.
- Collaboration avec le MFO au cas où des changements législatifs ou réglementaires devraient être proposés pour mettre en œuvre les directives du gouvernement.
- Les limites et les besoins du système de GI/TI; les échéanciers pour le renouvellement en matière de TI.

L'ARSF mettra en œuvre ses priorités intersectorielles dans le secteur du courtage hypothécaire d'une manière qui correspond aux réformes mises en œuvre par le MFO et de les appuyer (p. ex. lancement de différentes catégories de permis pour le secteur du courtage hypothécaire). L'ARSF collaborera avec le gouvernement et les autres intervenants pour mettre en place un régime d'enregistrement et d'octroi de permis efficace et efficient, comportant des exigences appropriées en matière de données, de dépôts et de normes de service, ainsi que des processus efficaces et efficients pour servir l'intérêt public.

Priorité 7.2

Accroître la surveillance des pratiques du marché pour protéger les consommateurs

Le gouvernement n'a pas encore arrêté définitivement la portée du transfert des placements hypothécaires consortiaux (PHC) à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO). Plus précisément, les directives du gouvernement sur le rôle de l'ARSF par suite du transfert n'ont pas été confirmées.

D'ici la fin de l'exercice 2019-2020, l'ARSF aura mis en place des mesures qui assureront une méthode de supervision fondée sur le risque mieux ciblée par l'ajout de ce qui suit :

- Divulcation d'informations supplémentaires pour les PHC à risque élevé effectués avec de petits investisseurs.
- Réduction du fardeau pour les PHC à faible risque non admissibles effectués avec des investisseurs avertis.

Pour réaliser cette priorité dans l'avenir, l'ARSF :

A. Méthode de supervision pour les PHC non admissibles

- Soutenir la mise en œuvre de la surveillance efficace de la réglementation des opérations visant des PHC non admissibles à la CVMO.
- Continuer de peaufiner et d'améliorer la méthode de supervision des PHC non admissibles à risque élevé.
- Maintenir la supervision des opérations précédentes visant des PHC non admissibles et des activités liées aux PHC qui ne sont pas transférées à la CVMO.

Dépendances

- Directives du gouvernement sur le rôle de l'ARSF, après qu'une décision sera prise sur la portée de ce transfert à la CVMO.
- Importantes coordination et collaboration avec les groupes d'intervenants, les autres organismes de réglementation (CVMO) et le MFO.
- Modifications législatives et réglementaires.

B. Méthode de supervision du secteur du courtage hypothécaire

1. Élaborer, étayer, mettre en place, et tenir des consultations à ce sujet, une méthode de supervision rigoureuse pour les activités et les produits à risque élevé (hormis les PHC) susceptibles de causer des préjudices aux consommateurs (ces produits/activités pourraient comprendre l'examen des maisons de courtage axé sur l'adéquation des produits).
2. À mesure que l'ARSF rehausse ses fonctions en matière de pratiques du marché, elle continuera à travailler étroitement avec le Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH) et le MFO pour soutenir une harmonisation accrue de la réglementation au Canada.

Dépendances

- Recrutement fructueux de personnel qualifié.
- Précisions sur l'échéancier et la portée du transfert de la surveillance des PHC à la CMVO.

Priorités du secteur des régimes de retraite

Priorité 8.1

Favoriser l'évolution des régimes

L'ARSF s'efforcera d'assurer la mise en œuvre appropriée fondée sur des principes et axée sur les résultats du cadre réglementaire pour faciliter le transfert d'actifs, la consolidation, la souplesse des régimes et les autres évolutions du secteur qui favoriseront le secteur des régimes de retraite et les membres actuels et futurs de régimes de retraite.

D'ici la fin de l'exercice 2019-2020, l'ARSF aura :

- élaboré des principes directeurs pour une souplesse réglementaire accrue;
- créé une nouvelle structure organisationnelle et instauré un modèle relationnel pour mieux appuyer les régimes plus importants et les régimes de retraite conjoints ainsi que les opérations complexes;
- examiné les lignes directrices léguées, tenu des consultations sur celles-ci et élaboré un plan pour mettre à jour, éliminer ou fusionner les lignes directrices léguées.

Pour réaliser cette priorité, l'ARSF :

- continuera de faire évoluer la gestion des relations afin d'en faire une compétence essentielle pour les besoins des activités liées à la consolidation des régimes et des opérations complexes. Cette expertise est fondamentale pour réaliser cette priorité;
- formera un comité consultatif chargé de trouver des moyens de favoriser l'essor d'un pilier de la retraite offerte par les employeurs en Ontario. L'ARSF examinera les raisons pour lesquelles les employeurs s'éloignent de l'offre de régimes de retraite agréés. L'ARSF favorisera une bonne administration des régimes de retraite, qui soit facilitante pour les employeurs, rentable et qui puisse tirer parti de pratiques innovantes; et veillera à ce que les travailleurs de l'Ontario soient bien informés sur leurs prestations de retraite et sur la manière dont ces prestations sont protégées.

Dépendances

- Collaboration continue avec le MFO et les intervenants du secteur comme les régimes de retraite, les représentants des travailleurs, les organisations sectorielles, les conseillers, les avocats, les membres des régimes, les retraités et les autres bénéficiaires des régimes et les actuaires.
- Tout changement législatif proposé devrait être approuvé, déposé et adopté par le gouvernement.
- Les règles proposées par l'ARSF en vertu du pouvoir législatif de réglementation doivent être examinées et approuvées par le ministre des Finances.

Priorité 8.2

Élaborer et examiner lors de consultations le cadre de surveillance prudentielle

L'ARSF examinera et concevra un plan pour rehausser sa surveillance des questions prudentielles en matière de régimes de retraite pour garantir une évaluation appropriée des risques et cibler la surveillance. L'ARSF mènera des consultations sur ce plan et prévoit la mise en œuvre de celui-ci en 2020-2021.

D'ici la fin de l'exercice 2019-2020, l'ARSF aura :

- évalué l'expertise, l'orientation vers le risque, les processus, les ressources et les données et effectué une comparaison avec le cadre et les pratiques de supervision d'autres organismes de réglementation;
- déterminé les améliorations en matière de données et de systèmes;
- renforcé la supervision proactive des régimes de retraite à prestations déterminées offerts par un employeur unique lorsqu'il existe une préoccupation quant à la sécurité des prestations de retraite promises, par l'entremise d'un comité consultatif technique spécial composé d'intervenants du secteur pour émettre de nouvelles lignes directrices sur la méthode de supervision de l'ARSF;
- réalisé une analyse financière et une évaluation des risques du Fonds de garantie des prestations (FGPR) de retraite afin de déterminer les mesures qui assureront sa viabilité financière à long terme;
- examiné la gouvernance des risques de placement des régimes de grande taille et de nature complexe, et collaboré avec les organismes de contrôle des régimes de retraite au Canada pour les questions relatives à l'effet de levier et aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance;
- lancé un examen sur les régimes de retraite interentreprises pour relever et faire connaître les pratiques exemplaires.

Dorénavant, l'ARSF concentrera ses efforts sur ce qui suit :

- Continuer à travailler sur la viabilité financière à long terme du FGPR et aider le MFO dans son examen législatif du FGPR, notamment une évaluation des risques financiers au moyen d'une simulation de crise;
- Élaborer et mettre en place une stratégie de placement axée sur le rendement plus appropriée pour le FGPR, qui concilie la sécurité des prestations, le rendement prévu et les besoins escomptés en matière de liquidités;
- Collaborer avec des régimes de retraite conjoints pour comprendre, améliorer et étayer les normes et les pratiques exemplaires de l'industrie pour ce qui est de la détection et la surveillance des risques systémiques et des risques de liquidité, de l'utilisation appropriée d'une communication d'information sur l'effet de levier et les actifs immobilisés;

- Appliquer les apprentissages tirés d'un examen ciblé des régimes de retraite interentreprises (RRI) par une mise au point, une documentation, des consultations et une supervision à la lumière des pratiques exemplaires quant au financement, à la gouvernance et aux placements;
- Soutenir le MFO dans la mise en place d'un cadre pour les régimes à prestation cible en menant des recherches, en tenant des consultations et en formulant des recommandations par l'entremise du comité consultatif technique permanent pour les RRI;
- Amorcer l'élaboration d'une méthode de supervision fondée sur le risque pour les régimes à cotisations déterminées (p. ex. le comportement et la participation des membres, les options de retrait, les placements, les frais, etc.), et la collecte d'information qui s'y rapporte, ce qui comprend des consultations et le début d'une mise en œuvre;
- Continuer à veiller à ce que le point de vue des retraités soit pris en considération dans les consultations, notamment en créant un nouveau comité des intervenants pour les retraités.

Dépendances

- Collaboration continue avec le MFO et les intervenants du secteur des régimes de retraite, tels que les représentants des régimes de retraite, les représentants des travailleurs, les organismes sectoriels, les avocats, les conseillers et les actuaires, les membres des régimes, les retraités et les travailleurs n'ayant pas de régime des régimes de retraite.
- Limites et besoins en matière de gestion de l'information et de technologies de l'information, y compris les échéanciers pour le renouvellement et les nouveaux outils.
- Les règles proposées par l'ARSF en vertu du pouvoir législatif de réglementation doivent être examinées et approuvées par le ministre des Finances.

Priorité 8.3

Recentrer la réglementation des régimes sur la réduction du fardeau réglementaire

L'ARSF continuera de consacrer des ressources à des activités de réglementation à valeur élevée et à la réduction des tâches réglementaires inutiles en mettant à jour son cadre de lignes directrices, en décrivant ses approches, en améliorant les processus et en modernisant la gestion de l'information et les technologies de l'information.

Ce faisant, l'ARSF continuera d'évaluer l'efficacité et l'efficacité de son cadre réglementaire et d'autres pratiques pour tous les types de régimes, afin de s'assurer qu'ils sont fondés sur des principes, axés sur les risques, orientés vers les résultats et proportionnels aux objectifs réglementaires. Dans le cadre de son travail, l'ARSF collaborera avec le MFO pour apporter les améliorations réglementaires relevées lors des consultations menées tant par le Ministère que par l'ARSF.

Avant le lancement, les intervenants ont déterminé que les membres manquants, les transferts d'actifs et les questions relevant du droit de la famille constitueraient les principaux domaines d'activité.

Pour continuer dans cette voie, l'ARSF poursuivra les travaux des comités consultatifs techniques spéciaux mis sur pied à l'automne 2019 pour se pencher sur les membres manquants et les transferts d'actifs. Le Comité consultatif technique des régimes de retraite et du droit de la famille devrait commencer ses travaux à l'hiver 2019-2020.

Les conclusions de ces comités consultatifs techniques spéciaux seront publiées. Le cas échéant, l'ARSF lancera des consultations publiques sur de nouvelles lignes directrices (p. ex. les méthodes de supervision). L'ARSF commencera la mise en œuvre de ces lignes directrices et approches et de toute autre modification importante au cours de l'exercice 2020-2021, mais ce travail pourrait durer jusqu'à l'exercice 2021-2022.

Dans un proche avenir, l'ARSF cernera des possibilités de réduction du fardeau réglementaire et d'amélioration de l'efficacité de la réglementation pour les régimes à cotisations déterminées. Un nouveau comité consultatif technique sera mis sur pied d'ici à la fin de l'année 2020 pour entamer ces travaux.

Dépendances

- La poursuite de la collaboration avec le MFO et les intervenants du secteur.
- Tout changement législatif proposé devra être approuvé, déposé et adopté par le gouvernement.
- Les conclusions en suspens des comités consultatifs techniques spéciaux, les facteurs de changement potentiels (gestion de l'information/technologies de l'information).

Priorités des planificateurs financiers et conseillers financiers

Priorité 9.1

Mettre en œuvre le cadre de protection des titres de planificateur financier et de conseiller financier

Pour ce cadre, l'ARSF établira des critères pour les organismes d'accréditation qui accordent les accréditations que doivent détenir les personnes souhaitant utiliser le titre de « planificateur financier » ou de « conseiller financier ». L'ARSF mettra en place un processus d'approbation des organismes d'accréditation afin que ces derniers puissent fixer des critères de délivrance de titres qui en permettent l'utilisation. L'objectif est de s'assurer que les utilisateurs des titres de « planificateur financier » ou de « conseiller financier » sont dûment qualifiés, de favoriser la confiance et le professionnalisme dans l'ensemble du secteur et d'éviter toute confusion chez les investisseurs et les consommateurs qui consultent des personnes portant ce titre sans toutefois avoir les qualifications.

Les organisations qui souhaitent devenir un organisme d'accréditation en vertu de la *LPTPF* devront se conformer à certaines normes, notamment des exigences en matière d'éducation, de surveillance des utilisateurs des titres de « planificateur financier » ou de « conseiller financier », ainsi que des mesures efficaces en matière de conformité et d'application de la loi.

L'ARSF supervisera le cadre de protection des titres et aura le pouvoir de procéder à des examens et d'émettre des ordonnances de conformité aux organismes d'accréditation dans le cas d'une violation de la *LPTPF*, ainsi que de prendre des mesures contre les utilisateurs des titres de « planificateur financier » ou de « conseiller financier » n'ayant pas obtenu une accréditation.

D'ici la fin de l'exercice 2019-2020, l'ARSF aura :

- consulté des intervenants au sujet du cadre de protection des titres;
- rédigé une ébauche de règles pour le cadre de protection des titres.

Au cours de l'exercice 2020-2021, l'ARSF concentrera ses efforts sur la mise en œuvre du cadre de protection des titres.

Pour réaliser cette priorité, l'ARSF :

- publiera, à des fins de consultation publique, les règles qu'elle propose pour régir le cadre de protection des titres;
- établira des processus et des critères d'approbation pour les organismes d'accréditation;
- élaborera et documentera une méthode de supervision pour les organismes d'accréditation afin d'assurer le respect du cadre de protection des titres;
- élaborera et documentera une méthode de supervision pour prendre des mesures contre les utilisateurs des titres de « planificateur financier » ou de « conseiller financier » n'ayant pas obtenu une accréditation.

Dépendances

- La mise en œuvre du cadre de protection des titres par l'ARSF dépendra d'un certain nombre de facteurs internes et externes, notamment :
- des directives du gouvernement concernant les détails et le calendrier de mise en œuvre, y compris la portée du pouvoir d'établir des règles de l'ARSF;
- l'approbation du ministre des Finances pour les règlements proposés par l'ARSF.

Mesures et cibles de rendement

Les priorités de l'ARSF continueront d'avoir un effet positif sur la réduction du fardeau et sur l'amélioration de l'efficacité réglementaire, de l'expérience des intervenants dans le secteur de la réglementation et de la sécurité, l'équité et le choix pour les consommateurs, les membres des caisses populaires, les bénéficiaires de régimes de retraite et d'autres utilisateurs ou bénéficiaires de services financiers et de régimes de retraite en Ontario. L'un des fondements des activités de l'ARSF est leur concordance avec la réglementation fondée sur des principes et à la réglementation axée sur les résultats.

Les normes de service actuelles de l'ARSF, léguées par ses prédécesseurs, sont des mesures et des cibles basées sur les résultats (voir l'annexe B) dont le but a toujours été de soutenir la prestation transparente de services aux secteurs réglementés ainsi qu'en interne au sein de l'ARSF.

L'ARSF met actuellement au point un outil pratique qui sera utilisé pour estimer les coûts et les avantages des mesures prises par elle ainsi que leur incidence sur les plans quantitatif et qualitatif sur le public, le secteur et l'ARSF.

En 2020-2021, l'ARSF mettra en place des mesures et des cibles de rendement sensées, fondées sur les résultats, répondant aux principes convenus qui seront décrits dans le rapport annuel subséquent. L'ARSF augmentera la transparence et la responsabilisation pour la prestation des activités de réglementation en collaborant avec les intervenants pour élaborer et mettre en œuvre des normes de service, ce qui comprend un traitement sensible des questions réglementaires dans un délai qui facilite une offre rentable de services financiers. Les principes qui ont été établis et qui serviront à la sélection des futures normes comprennent la responsabilité, l'efficacité, l'efficience, l'adaptabilité, la collaboration et la transparence.

Les mesures et les cibles de rendement fondées sur les résultats seront testées, examinées et améliorées périodiquement, afin qu'elles soient plus pertinentes pour les intervenants de l'ARSF. Lors de ces examens périodiques, les normes léguées seront pleinement évaluées et pourraient entraîner l'augmentation ou la suppression de certaines normes qui ne sont pas considérées comme pertinentes ou rentables.

Description des activités	Échéancier
Élaborer des mesures et des cibles de rendement fondées sur les résultats	2020-2021
Réviser les normes de service léguées	
Déterminer des données de référence pour toutes les mesures fondées sur les résultats	2021-2022
Faire rapport sur les tendances courantes pour toutes les mesures fondées sur les résultats	2022-2023
Établir des cibles pour toutes les mesures fondées sur les résultats	

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

L'ARSF est confrontée à une grande variété de risques dans l'ensemble de ses activités. La détermination et la compréhension des risques et de leurs répercussions contribuent à la prise de décisions et à l'établissement des priorités de l'ARSF ainsi qu'à la réalisation de ses objectifs organisationnels, tout en maintenant la confiance du public.

Pour gérer les risques d'entreprise de l'ARSF et mettre en place une approche de la réglementation fondée sur le risque, l'ARSF a adopté, à l'automne 2019, une politique de gestion des risques d'entreprise (GRE). Cette politique détermine le cadre d'application des processus de GRE dans toute l'organisation en établissant les définitions clés, les principes, les propriétés de méthodologie et les responsabilités. Le cadre de GRE régit les processus de définition, d'évaluation, de gestion, de surveillance, d'atténuation et de contrôle des risques au sein de l'ARSF.

Le diagramme ci-dessous présente les éléments du cycle de GRE de l'ARSF.

Cadre de gestion des risques d'entreprise (GRE) de l'ARSF

But : définir, évaluer, gérer, surveiller, atténuer et contrôler les risques au sein de l'ARSF



Le cadre de GRE de l'ARSF repose sur quatre principes :

- Gestion intégrée des risques

- Culture proactive en matière de risque
- Adaptation
- Dynamisme et amélioration continue

Le conseil d'administration et la haute direction utilisent le modèle des trois lignes de défense pour s'assurer que les risques de l'ARSF sont correctement gérés.

Structure de gouvernance en matière de GRE



Le Comité de gestion des risques (CGR) est un forum de cadres supérieurs chargé de superviser le profil de risque et les stratégies d'atténuation des risques dans l'ensemble de l'ARSF. Il sert également à briser le cloisonnement en permettant la discussion des principaux risques au sein de l'ARSF et contribue à une surveillance fondée sur les risques et les résultats.

L'ARSF procède régulièrement à l'évaluation des risques, en suivant les principes et la méthodologie présentés dans la politique de GRE. Les principaux risques déterminés à ce jour sont les suivants :

Tableau 1 : Évaluation des risques

N°	Risque	Description	Évaluation des risques	Stratégie d'atténuation
1	Risque lié aux systèmes d'information et de technologies de l'information (ITI)	Les ressources d'ITI transférées de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO), de la SOAD et de la fonction publique de l'Ontario (FPO) à	Moyen-élevé	L'ARSF a réussi à intégrer trois environnements informatiques distincts (CSFO, SOAD et ARSF) en un seul. L'ARSF élabore actuellement un plan de transformation numérique qui aligne les processus, les données, la technologie et les interactions avec les intervenants sur la vision et les priorités de l'ARSF.

N°	Risque	Description	Évaluation des risques	Stratégie d'atténuation
		l'ARSF sont dépassées ou peuvent ne pas répondre aux besoins organisationnels de l'ARSF.		Dans le cadre de cette feuille de route, l'ARSF met d'abord l'accent sur l'acquisition et l'intégration d'applications et de plateformes technologiques clés, l'harmonisation du modèle opérationnel de TI et la mise en place de composants technologiques et de données de base.
2	Risque lié au rendement et à la perception	Le public perçoit un risque lié au rendement et aux efforts de transformation de l'ARSF qui pourrait mettre en péril la crédibilité de l'ARSF.	Moyen	<p>L'ARSF a mis sur pied un groupe de travail sur les relations avec les intervenants externes et les communications dans le but de gérer les relations de l'ARSF avec les intervenants externes et d'élaborer des stratégies et des tactiques de communication pour soutenir la création de l'ARSF et la transition à celle-ci. L'initiative de réduction du fardeau réglementaire cerne les possibilités d'allègement de ce fardeau.</p> <p>Le site Web de l'ARSF règle un grand nombre des problèmes de communication relevés sur les sites Web de la CSFO et de la SOAD.</p>
3	Risque lié au capital humain	La transition vers le nouvel organisme comporte un risque pour le capital humain (p. ex. 200 postes vacants lors du lancement de l'ARSF).	Moyen	<p>Le directeur général et l'équipe de la haute direction sont en place. Tous les postes de gestion essentiels ont été pourvus. Lorsque c'était possible, les services d'entrepreneurs ont été retenus pour compenser les postes vacants.</p> <p>L'ARSF a collaboré de façon intensive avec le MFO et le Secrétariat du Conseil du Trésor pour établir une stratégie de transition des ressources humaines. Le MFO a collaboré avec les représentants syndicaux pour s'assurer que les obligations envers le personnel étaient respectées. Des énoncés de vision, de mission, de valeurs et de comportements qui constituent le cadre de base pour la transformation de la</p>

N°	Risque	Description	Évaluation des risques	Stratégie d'atténuation
				<p>culture des employés actuels et nouveaux ont été élaborés.</p> <p>Mettre l'accent sur l'intégration et l'accueil des nouveaux employés pour soutenir la courbe d'apprentissage dans l'organisation.</p>
4	Risque lié à la prestation des services	Le risque lié à la prestation de services à l'ARSF touche l'incapacité de réaliser un projet dans les délais prévus ou en conformité avec les besoins de l'ARSF.	Moyen	L'ARSF a mis en place des initiatives pour atteindre tous les objectifs et réaliser tous les projets planifiés pour l'an 1 décrits dans le plan d'activités annuel 2019-2020. L'ARSF suit l'évolution de tous les projets prioritaires et rend compte chaque mois des progrès réalisés à la direction, au conseil d'administration et au MFO.
5	Risque lié au solde du Fonds de réserve d'assurance-dépôts	Il existe un risque d'incapacité du Fonds de réserve d'assurance-dépôts de payer les créanciers si une caisse populaire devenait insolvable ou s'il y avait des retraits massifs.	Moyen	L'ARSF surveille de près les ratios de liquidité et de capital de toutes les caisses populaires grâce aux déclarations de renseignements et à la supervision et intervient si nécessaire pour gérer les risques. Un examen externe de l'adéquation du Fonds de réserve d'assurance-dépôts est prévu.
6	Insuffisance de fonds dans le FGPR	En cas de sinistre important ou d'une série de sinistres, il existe un risque d'épuiser les fonds disponibles.	Faible	La nouvelle Division des régimes de retraite de l'ARSF se concentre désormais sur la surveillance prudentielle des régimes. Un nouveau processus de détermination des risques a été mis en place pour permettre le repérage précoce des plans à risque et l'intervention nécessaire afin d'améliorer la sécurité des prestations et l'efficacité des plans là où il pourrait y avoir une inquiétude accrue, malgré une stratégie de mobilisation précoce et solide et une surveillance étroite au moyen d'un modèle spécialisé de gestion des relations.

N°	Risque	Description	Évaluation des risques	Stratégie d'atténuation
7	Risque lié à la gestion financière	Il existe un risque lié à la gestion financière à l'ARSF, touchant les écarts entre les prêts, le préfinancement et la capacité de l'ARSF à évaluer les secteurs, qui pourrait faire en sorte que l'ARSF ne puisse pas répondre à ses besoins financiers.	Faible	<p>L'ARSF a conclu un contrat de prêt avec le gouvernement pour financer ses coûts de démarrage.</p> <p>La règle sur les droits de l'ARSF permet à celle-ci de recouvrer tous ses frais auprès des secteurs réglementés. De plus, l'ARSF prévoit de facturer les secteurs à partir de novembre 2019 et au début de chaque exercice financier par la suite.</p>

Ressources nécessaires pour atteindre les buts et les objectifs

Au cours de la période initiale de fonctionnement de l'ARSF, celle-ci a mis en place certaines des capacités organisationnelles nécessaires pour réussir en tant qu'organisme de réglementation habilité et fondé sur des principes. Dans le cadre de la poursuite de la promotion de la culture, des comportements, des processus et des activités de l'ARSF, les cadres supérieurs et leurs équipes se concentreront sur les éléments suivants.

Investissement dans les talents

L'ARSF s'engage à créer une expérience de travail toujours positive pour les employés et à favoriser une culture positive et forte. Des politiques, des approches et des mesures de soutien exhaustives en matière de ressources humaines permettront à l'ARSF de poursuivre le développement organisationnel et l'aideront à attirer et à conserver un personnel talentueux, mobilisé et énergique, tout en respectant la vision de l'organisme.

Transformation des technologies et des processus

L'ARSF continuera de créer et de mettre en œuvre des capacités, des systèmes et des processus opérationnels efficaces et ayant une forte incidence. Une fois mis en œuvre, les nouveaux systèmes, outils et processus permettront une collecte et une analytique plus poussées des données, simplifieront les dépôts électroniques et amélioreront le contrôle de la conformité et la gestion des risques. Des ressources spécialisées assureront un leadership et une surveillance stratégiques à l'échelle de l'entreprise pendant que l'ARSF élabore et met en œuvre son plan pour devenir un organisme de réglementation habilité et fondé sur des principes.

Progrès de la réglementation et gestion du changement

L'ARSF a mis en place une base organisationnelle solide pour soutenir les progrès continus de la réglementation tout en s'engageant dans une transformation ambitieuse. Agir à titre d'organisme de réglementation fondé sur les risques et axé sur les résultats exigera des changements importants qui seront apportés au fil du temps. Pendant cette période, l'ARSF s'attache à répondre aux besoins de tous les intervenants et à soutenir la gestion des changements organisationnels en mettant en place le leadership, la structure, les fonctions, les ressources et les canaux de communication nécessaires.

Information financière

Le budget de l'ARSF proposé pour l'exercice 2020-2021 a été préparé pour soutenir le mandat de l'ARSF à titre d'organisme de réglementation habilité et fondé sur des principes, et pour permettre à l'ARSF de réaliser ses priorités clés au cours de sa deuxième année d'activités.

Le tableau ci-dessous présente les activités financières prévues pour la période allant du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, ainsi qu'une comparaison avec l'année précédente et des projections pour les deux prochains exercices. Il constitue la base du plan d'activités annuel de l'exercice 2020-2023 proposé par l'ARSF et reflète les ressources estimées nécessaires pour permettre à l'ARSF de répondre à ses exigences en matière de réglementation et de devenir un organisme de réglementation habilité et fondé sur des principes.

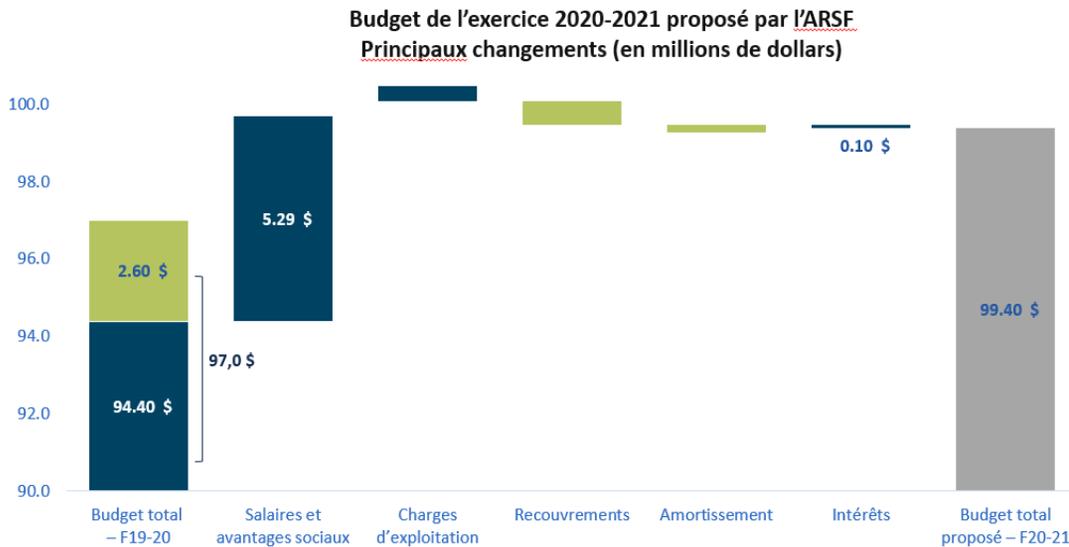
(en milliers de dollars)	Budget de l'exercice 2019- 2020	Budget proposé pour l'exercice 2020- 2021	Projections pour l'exercice 2021- 2022	Projections pour l'exercice 2022- 2023
Revenus :				
Frais de tenue de compte	6,272	6,201	6,620	6,823
Droits exigés/Cotisations	75,507	78,832	84,155	86,732
Frais de demande de permis	15,221	14,360	15,330	15,799
Revenus totaux	97,000	99,393	106,105	109,353
Coûts directs	69,424	71,570	76,268	78,603
Coûts courants	27,576	27,822	29,837	30,750
Coûts totaux	\$ 97,000	\$ 99,393	\$ 106,105	\$ 109,353

Le budget de l'exercice 2019-2020 est celui qui a été approuvé par le conseil d'administration pour 12 mois et qui est présenté à des fins de comparaison. L'ARSF a commencé ses activités le 8 juin 2019. Son budget des dépenses est donc d'environ 78,2 millions de dollars pour 10 mois. En décembre 2019, à 4 mois de la fin de l'exercice 2019-2020, l'ARSF prévoit actuellement un écart favorable de 15 millions de dollars par rapport aux prévisions, surtout en raison du nombre inattendu de postes vacants au lancement de l'organisme et du temps nécessaire pour recruter de nouvelles ressources. Lorsqu'une vérification externe aura confirmé l'écart, une analyse permettra de déterminer s'il faut maintenir une partie du financement pour d'éventuelles dépenses imprévues, réduire les besoins d'emprunt ou rembourser les prêts ou réduire les futures cotisations afin de limiter les augmentations. Le résultat de cette analyse et la décision approuvée par le conseil d'administration de l'ARSF seront communiqués aux intervenants.

Budget proposé pour 2020-2021

Le budget total proposé pour l'ARSF s'élève à 99,4 millions de dollars, une augmentation nette de 2,4 millions de dollars du total des coûts budgétés de l'ARSF par rapport à l'exercice 2019-2020⁶.

Budget 2020-2021 : Résumé des dépenses



Pour réaliser ses priorités, l'ARSF augmentera ses ressources en capital humain, afin d'améliorer ses capacités en investissant dans une expertise sectorielle et fonctionnelle. La haute direction a relevé certains points concernant la réglementation et la supervision qui exigent l'affectation de ressources. Les coûts salariaux augmenteront de 5,3 millions de dollars, principalement pour l'augmentation de la capacité liée à la réglementation des pratiques des agents d'assurance vie, la modernisation de la LCPCU de même que la gestion et la supervision des relations au sein du secteur des régimes de retraite. L'ARSF se préparera également à réglementer le secteur des planificateurs financiers et des conseillers financiers, mais ces coûts seront engagés, reportés et imputés à ce secteur après le lancement de l'ARSF⁷.

Les augmentations de la masse salariale sont partiellement compensées par le report non conforme aux principes comptables généralement reconnus (PCGR) des frais liés aux investissements dans la technologie, engagés lors du présent exercice, mais imputés aux secteurs sur une période de cinq ans pour faire correspondre les coûts et les avantages de ces investissements aux objectifs de recouvrement des secteurs. L'approche du report des investissements à l'exercice 2020-2021 a entraîné une reclassification des 2,6 millions de

⁶ Reclassification des 2,6 millions de dollars des dépenses d'exploitation affectées à l'investissement dans la technologie lors de l'exercice précédent, qui ont été redressées en fonction de la présentation adoptée pour le présent exercice.

⁷ Selon les principes de la règle sur les droits de l'ARSF, les secteurs paient les coûts qui portent directement sur le secteur réglementé et participent aux coûts communs de l'ARSF.

dollars de dépenses d'exploitation dans le budget de l'exercice 2019-2020. Ces dépenses doivent permettre des investissements ciblés au profit des fonctions réglementaires de base et de la technologie administrative. La dépense de 3,7 millions de dollars prévue pour l'exercice 2020-2021 pour la transformation numérique des systèmes réglementaires de base est le commencement d'un important investissement sur cinq ans dans les systèmes de TI, axé sur la réduction du fardeau pour les secteurs et les gains d'efficacité pendant les années suivantes. Cet investissement apportera des avantages aux participants du secteur en améliorant le processus de dépôt numérique des rapports et des déclarations, en permettant l'accès en temps réel à des renseignements et en réduisant le temps de cycle des demandes de permis. Ces systèmes permettront à l'ARSF de devenir un organisme de réglementation fondé sur des principes, remplaçant l'effort administratif par des activités analytiques fondées sur la technologie et fondées sur le risque. Les avantages pour l'ARSF sont notamment des plateformes sécurisées, évolutives et à jour qui seront à la base de la transformation des processus. En 2020-2021, un investissement de 0,9 million de dollars dans les technologies administratives permettra également de réaliser des économies internes et d'achever la séparation d'avec les systèmes et processus du gouvernement. De plus, le budget comprend les dernières étapes des investissements dans l'infrastructure de TI.

Les recouvrements des coûts de tiers ont également augmenté grâce à des activités de réglementation connexes qui sont entièrement recouvrables auprès de ceux qui n'appartiennent pas actuellement à des secteurs réglementés. Les recouvrements de ces activités ont augmenté de 0,6 million de dollars, au moyen principalement de la réglementation et du recouvrement de 0,3 million de dollars pour les prospectus des sociétés coopératives.

D'autres dépenses d'exploitation n'augmenteront que de 0,4 million de dollars grâce aux gains d'efficacité réalisés sous l'effet du développement des capacités à l'interne. Des gains d'efficacité sont réalisés dans les services professionnels, l'expertise-conseil et l'administration pour maintenir à un niveau relativement stable les coûts autres que salariaux. La hausse des coûts autres que salariaux est principalement attribuable aux entrepreneurs indépendants chargés de maintenir les systèmes existants dans l'attente des retombées positives de la transformation numérique.

De plus, certains coûts se rapportant à la création de l'infrastructure de TI et des capacités administratives de l'ARSF ont été financés par emprunt par le gouvernement et immobilisés. L'ARSF empruntera approximativement 7 millions de dollars de moins que prévu pour les systèmes réglementaires de base et le déménagement des locaux, ce qui abaissera les frais d'intérêt de 0,1 million de dollars.

L'application de la méthodologie de la règle sur les droits entraîne les cotisations et recettes liées aux droits des secteurs et les écarts de coûts suivants :

Secteur (en milliers de dollars)	Assurance							Régimes de retraite (fixes et variables)	Caisses populaires (variables)	Courtiers hypothécaires (fixes)	Prêts et fiducies (variables)	Planificateurs et conseillers financiers	Total
	Automobile et produits d'assurance	Prestataires de services de santé	Pratiques – ass. de dommages	Régl. prud. – ass. de dommages	Pratiques – ass. vie et maladie (variables)	Pratiques – ass. vie et maladie (fixes)	Total des assurances						
Revenus pour 2020-2021													
Frais de tenue de compte	16	148	187	1		5,679	6,031	56	113		2		6,201
Droits exigés/Cotisations	19,749	4,136	11,345	210	2,380		37,820	27,018	13,341		55	599	78,832
Frais de demande de permis										13,457			13,457
Recouvrement du déficit des prest. d.	903						903						903
Revenus totaux	20,668	4,284	11,532	211	2,380	5,679	44,754	27,074	13,453	13,457	57	599	99,393
Coûts pour 2020-2021													
Coûts directs	14,448	3,792	8,430	154	1,740	4,151	32,715	19,791	9,835	8,590	41	599	71,570
Coûts courants	5,664	1,486	3,305	60	682	1,627	12,825	7,758	3,855	3,367	16	-	27,822
Coût total	20,112	5,278	11,735	214	2,422	5,779	45,540	27,549	13,690	11,957	58	599	99,393
Recouvrement – surplus/(déficit)	556	(994)	(203)	(4)	(42)	(100)	(787)	(476)	(236)	1,500	(1)	-	0
Revenus pour 2019-2020	12,860	3,679	19,901	486	1,885	5,679	44,490	27,450	13,510	11,304	247	-	97,000
Ecart des revenus (\$)													
E2020-2021 par rapport à E2019-2021 – surplus/(déficit)	7,808	605	(8,369)	(275)	495	-	264	(376)	(56)	2,153	(190)	599	2,393
Ecart des revenus (%)													
E2020-2021 par rapport à E2019-2021 – surplus/(déficit)							0.6%	-1.4%	-0.4%	19.0%	-77.1%		2.5%
Coûts pour 2019-2020	12,476	4,063	19,901	486	1,885	5,679	44,490	27,450	13,510	11,304	247	-	97,000
Écart de coût													
E2020-2021 par rapport à E2019-2021	7,636	1,215	(8,166)	(271)	537	100	1,050	100	180	653	(189)	599	2,393

Projections pour 2021-2022

Les projections pour l'exercice 2021-2022 montrent une augmentation des dépenses de 6,7 millions de dollars par rapport au projet de budget pour l'exercice 2020-2021. Les salaires et les avantages sociaux augmentent de 3,5 millions de dollars en raison des exigences de la convention collective et de l'ajout de quatre nouveaux équivalents temps plein (ETP) durant l'exercice 2021-2022 afin de fournir à l'ARSF les ressources nécessaires pour renforcer la capacité de surveillance des agents d'assurance vie et des agents généraux de gestion (AGG). L'augmentation totale de l'amortissement de 2,5 millions de dollars est également due à l'amortissement sur une année complète des investissements liés à la construction et à l'exploitation pendant l'exercice en cours et les précédents.

Projections pour 2022-2023

Les projections pour l'exercice 2022-2023 montrent une augmentation des dépenses de 3,2 millions de dollars par rapport au projet de budget pour l'exercice 2021-2022. Les salaires et les avantages sociaux augmentent de 1,4 million de dollars en raison des exigences de la convention collective et de l'ajout de cinq nouveaux équivalents temps plein (ETP) durant l'exercice 2022-2023 afin de continuer à fournir à l'ARSF les ressources nécessaires pour renforcer la capacité de surveillance des agents d'assurance vie et des AGG. Grâce aux investissements de base dans la transformation numérique de la réglementation, l'ARSF réalisera des économies de 10 ETP à l'exercice 2022-2023. L'ARSF continuera à rechercher des économies grâce à l'efficacité opérationnelle et à la technologie afin d'atténuer une possible augmentation future d'ETP. L'augmentation totale des coûts d'amortissement de 1,9 million de dollars est principalement due à l'amortissement des investissements de base dans la transformation numérique de la réglementation pendant l'exercice en cours et les précédents.

Immobilisations

Le programme d'immobilisations de l'ARSF est présenté ci-dessous et s'harmonise avec sa stratégie visant à alléger le fardeau réglementaire et à améliorer l'efficacité de la réglementation. En conformité avec les priorités de l'ARSF, d'importants investissements en technologie et en processus sont inclus. Alors que ses priorités pour l'exercice 2019-2020 incluent l'examen des anciens processus, lignes directrices et technologies dont elle a hérité, l'ARSF s'attend à ce que le programme d'immobilisations évolue de façon considérable à mesure qu'elle déterminera des stratégies et des plans plus détaillés pour une transformation de la réglementation facilitée par la technologie. L'ARSF prévoit également de dépenser 16 millions de dollars pour la construction et 1 million de dollars pour l'ameublement et les installations informatiques de ses nouveaux bureaux au 25, avenue Sheppard, qu'elle occupera à la fin de l'exercice 2020-2021. La construction commencera au quatrième trimestre de 2019-2020.

(en milliers de dollars)	Budget de l'E 2019-2020	Budget proposé pour l'E 2020-2021	Projections pour l'E 2021- 2022	Projections pour l'E 2022- 2023
25, av. Sheppard – Construction	1,400	14,600		
25, av. Sheppard – Meubles		500		
25, av. Sheppard – Centre de données et installations informatiques		470		
	1,400	15,570		
Actif acheté auprès de la CSFO	6,531			
Mise à niveau du matériel		850	300	300
Transformation numérique		170	200	200
Autres initiatives informatiques		240	250	250
Investissement total en immobilisations	\$ 7,931	\$ 16,830	\$ 750	\$ 750

Construction au 25, av. Sheppard – amorti sur 10 ans (durée du bail)

Mise à niveau du matériel – amorti sur 3 ans

Tous les autres actifs – amortis sur 5 ans

Au cours des prochaines années, l'ARSF effectuera d'importants investissements dans la transformation numérique des systèmes de base et recouvrera ces investissements auprès des secteurs sur une période continue de 5 ans, atteignant un sommet pendant l'exercice 2024-2025 au cours duquel le montant recouvré s'élèvera à 6,1 millions de dollars. Le tableau ci-dessous présente l'estimation des investissements en TI pour les exercices 2020-2023 et la manière dont ces investissements seront recouverts auprès des secteurs au moyen de coûts prévus au budget.

	Budget proposé pour l'E 2020-2021	Projections pour l'E 2021- 2022	Projections pour l'E 2022- 2023
Transformation numérique	3,681	6,021	8,363
Journées de travail	850		
Investissement total lié à l'exploitation	4,531	6,021	8,363
Amortissement			
de l'exercice 2020-2021	906	906	906
de l'exercice 2021-2022		1,204	1,204
de l'exercice 2022-2023			1,673
de l'exercice 2023-2024			
de l'exercice 2024-2025			
Total des recouvrements du secteur	\$ 906	\$ 2,110	\$ 3,783

Flux de trésorerie et emprunts

Le tableau qui suit présente les flux de trésorerie et les emprunts de l'ARSF jusqu'en 2022-2023.

Les états des flux de trésorerie correspondent au financement fourni par le MFO et l'Office ontarien de financement pour le démarrage et autres exigences définies, y compris le fonds pour les dépenses de capital, et sont illustrés ci-dessous.

	Budget proposé pour l'E 2020-2021	Projections pour l'E 2021-2022	Projections pour l'E 2022-2023
(en milliers de dollars)			
Flux de trésorerie provenant des opérations	\$ 2,321	\$ 4,897	\$ 6,707
Investissements liés à l'exploitation	(4,531)	(6,021)	(8,363)
Dépenses en immobilisations	(16,830)	(750)	(750)
	(21,361)	(6,771)	(9,113)
Augmentation/(diminution) nette des emprunt	1,405	(500)	(3,750)
Diminution nette des flux de trésorerie	(17,635)	(2,374)	(6,156)
Solde de trésorerie au début de l'exercice	39,437	21,802	19,428
Solde de trésorerie à la fin de l'exercice	\$ 21,802	\$ 19,428	\$ 13,272

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

(en milliers de dollars)		
Tirage initial du prêt	27 000	
Tirage supplémentaire d'ici le 31 mars 2019	13 000	
Tirage du prêt au 31 mars 2019	40 000	Amortissement sur 20 ans
Tirage prévu pour 2019-2020	7 080	Amortissement sur 19 ans
Tirage prévu pour 2020-2021	4 500	Amortissement sur 18 ans
Tirage prévu pour 2021-2022	3 000	Amortissement sur 17 ans
Total	54 580	

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

Effectif

La croissance de l'ETP fournira à l'ARSF les ressources nécessaires au renforcement de la capacité de surveillance des agents d'assurance vie et d'autres activités, comme indiqué ci-dessus. Les effectifs demeurent constants jusqu'à l'exercice 2022-2023, moment où les gains d'efficacité découlant des investissements en TI commencent à être réalisés.

Projection	2020-2021	2021-2022	2022-2023
ETP prévus	553	557	552

Initiatives auxquelles participent des tiers

Alors que les entreprises des secteurs réglementés adoptent des modèles d'affaires innovants et des technologies habilitantes en réaction à l'évolution rapide de la conjoncture économique, les organismes de réglementation doivent élaborer des approches stratégiques pour assurer une surveillance efficace et renforcer la protection des consommateurs tout en saisissant les occasions de réduire le fardeau réglementaire inutile. Dans le contexte canadien, l'amélioration des résultats pour l'industrie et les consommateurs est réalisée grâce aux efforts de collaboration avec d'autres organismes de réglementation (en Ontario, dans tout le Canada et à l'échelle internationale).

Comme mentionné dans les priorités et objectifs législatifs de l'ARSF, une plus grande collaboration avec d'autres organismes de réglementation entraînera des occasions de coordination, d'harmonisation et de convergence de la réglementation. Afin de promouvoir un dialogue national sur une approche harmonisée des questions de réglementation dans les domaines qu'elle réglemente, l'ARSF est un membre participant des forums suivants :

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

Grâce à ces forums, l'ARSF s'appuie sur les travaux actuels des organismes de réglementation pour élaborer des politiques et de règles susceptibles de déboucher sur de meilleurs résultats :

- a) soutenir la force et la stabilité des secteurs dans les administrations participantes;
- b) renforcer la collaboration en matière de réglementation et réduire les redondances;
- c) élaborer des règles intégrées et plus efficaces pour atteindre les résultats des politiques publiques de protection des consommateurs;
- d) promouvoir l'innovation et la croissance économique en encourageant de nouveaux modèles d'affaires qui tiennent compte de l'évolution des préférences des consommateurs, des changements technologiques et des nouveaux acteurs sur le marché ontarien.

La Direction de la coordination de la réglementation au niveau national de l'ARSF soutient ces résultats en fournissant des services de secrétariat à l'ACOR, au CCRRA, aux OCRA, à l'ASAG et au CCARCH et en collaborant avec le secrétariat des Autorités canadiennes en valeurs mobilières, en ce qui concerne les activités du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier.

Le Bureau de l'innovation de l'ARSF appuie l'adhésion de l'organisme au GFIN, un réseau regroupant plus de 50 autorités financières, banques centrales et organisations internationales du monde entier, dont l'objectif est de favoriser une plus grande coopération entre les autorités financières sur une gamme de sujets liés à l'innovation, aux approches réglementaires et aux leçons apprises. En participant au GFIN, l'ARSF sera en mesure de faire entendre sa voix et son point de vue particulier. De plus, l'ARSF explorera les possibilités d'une future harmonisation réglementaire (p. ex. l'adhésion à l'Association internationale des contrôleurs en assurance), en défendant les besoins et les intérêts des organismes qu'elle réglemente et de leurs clients.

Plan de communication

L'ARSF met en place une nouvelle fonction de communication interne et externe pour soutenir sa transformation réglementaire et culturelle.

Nouveau cadre de lignes directrices

L'ARSF continue de clarifier les attentes en matière de réglementation, pour qu'il soit plus facile de faire des affaires en Ontario. Elle a élaboré un nouveau cadre de lignes directrices visant à uniformiser les lignes directrices qu'elle donne aux secteurs réglementés, en se fondant sur les principes de responsabilité, d'efficacité, d'efficience, d'adaptabilité, de collaboration et de transparence. Grâce à ce cadre, le public, les nouveaux arrivants et les titulaires pourront mieux comprendre leurs obligations juridiques, la manière dont l'ARSF interprète et applique la loi, et les renseignements qui se veulent utiles. En appliquant ces principes, l'ARSF utilisera quatre catégories de lignes directrices, selon les circonstances particulières observées dans les secteurs réglementés : interprétation, information, approche et décision. Le cadre de lignes directrices met en place des structures et des styles normalisés pour aider les intervenants à comprendre et à différencier facilement ces catégories.

Langage simple

L'ARSF continuera d'offrir un programme en langage clair pour s'assurer qu'elle transmet aux secteurs qu'elle réglemente des messages simples, clairs et uniformes au moyen de différents canaux. Elle continuera également à travailler en interne pour définir la marque ARSF au moyen de sa vision, de sa mission et de ses valeurs, et pour élaborer un guide de style donnant des renseignements sur le ton, la voix et la portée pour tous ses produits de communication.

Participation des intervenants

L'une des grandes priorités est de faire comprendre aux intervenants la marque ARSF, ce que permettra une participation continue des intervenants et la promotion d'un leadership éclairé au moyen des canaux sectoriels. En s'appuyant sur le portail de participation et de consultation de son site Web, sur les nouveaux groupes de travail et comités consultatifs techniques, spéciaux et permanents, sur les comités consultatifs des intervenants et sur le Comité consultatif des consommateurs, l'ARSF continuera à mettre l'accent sur le renforcement de la collaboration des intervenants.

L'ARSF entreprendra également une cartographie des intervenants pour s'assurer d'avoir une compréhension claire de ses publics cibles, de façon à ce que ses messages atteignent le plus efficacement possible les intervenants qu'elle réglemente.

En présentant un contenu avec une image de marque uniforme, en délaissant les publipostages électroniques et en se concentrant davantage sur des communications ciblées, l'ARSF pourra mieux communiquer avec les organismes qu'elle réglemente ainsi qu'avec les consommateurs.

Communications internes

L'ARSF a élaboré son premier plan de communication interne en s'engageant à fournir des renseignements de façon uniforme et opportune et en engageant un dialogue ouvert avec les employés au moyen de différents canaux :

- *Site intranet de l'ARSF pour fournir à l'ensemble du personnel des ressources documentaires ainsi que des nouvelles hebdomadaires sur les principales initiatives*
- *Séances de discussion ouverte pour tout le personnel*
- *Réunions du personnel des divisions avec des conférenciers provenant de tout l'organisme*
- *Participation et consultation continues des employés et dialogue permanent.*

Communications externes

Un échange efficace de renseignements et la consultation d'autres organismes de réglementation sont essentiels pour favoriser la coordination et créer une dynamique de changement dans l'ensemble des gouvernements et des secteurs et entre ceux-ci. Un plan de communication annuel sera élaboré pour chaque secteur et tiendra compte des activités de réglementation, des principaux événements organisés par les intervenants, des stratégies de communication des publications spécialisées et du rendement de l'ARSF par rapport à ses principales priorités. L'ARSF continuera d'améliorer le nouveau site Web lancé en juin 2019 et l'expérience en ligne des utilisateurs grâce à une nouvelle stratégie de contenu, à l'amélioration de la navigation et à l'optimisation des recherches pour faire en sorte que le contenu, les renseignements et les outils pertinents soient faciles à trouver et à utiliser.

Réponse aux attentes énoncées dans le mandat de l'organisme

L'ARSF s'est engagée à travailler en étroite collaboration avec le ministère des Finances à la planification et à la mise en œuvre de la transition des fonctions de réglementation des organismes actuels et à établir et entretenir un organisme efficace et à rendement élevé afin de concrétiser ses ambitieux plans de transformation. Conformément aux exigences de la Directive concernant les organismes et les nominations, ce qui suit constitue la réponse à la lettre du ministre dans laquelle sont décrites les attentes pour l'exercice 2020-2021.

L'ARSF joue, à juste titre, un rôle essentiel dans la réglementation des secteurs des services financiers non fondés sur les valeurs mobilières et des régimes de retraite en Ontario. La direction et le personnel de l'ARSF continueront de se concentrer sur les buts et objectifs établis par le conseil d'administration et sur une orientation stratégique conforme au mandat de l'ARSF, aux priorités du gouvernement et aux directives du ministre des Finances, conformément au cadre législatif.

En vertu de la *Loi sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers*, le mandat de l'ARSF consiste à favoriser le développement de secteurs des services financiers solides, durables, concurrentiels et innovants, en plus de promouvoir la stabilité, de fournir des normes de conduite professionnelle élevées et de protéger les droits et intérêts des consommateurs et des bénéficiaires de régimes de retraite. L'ARSF comprend l'engagement du gouvernement, souligné dans le budget de l'Ontario 2019, à trouver des moyens plus efficaces et efficients de fournir des services de réglementation afin de réduire les formalités administratives et le fardeau réglementaire.

Conformément à cet engagement, l'ARSF continuera à mettre de l'avant les priorités définies dans son plan d'activités précédent et à :

1. contribuer aux objectifs de réduction du fardeau à l'échelle du gouvernement :
 - en poursuivant l'examen continu des lignes directrices et exigences dont elle a hérité en matière de dépôt de données, et en se fondant sur les consultations menées auprès des intervenants et sur le cadre de lignes directrices de l'ARSF;
 - en réalisant une analyse coûts-avantages approfondie lors de l'élaboration de règles ou d'autres exigences réglementaires;
 - en travaillant de concert avec les intervenants pour élaborer des approches innovantes et fondées sur des principes en matière de réglementation, qui permettront de réduire le fardeau réglementaire tout en protégeant les consommateurs;
2. améliorer l'efficacité de la réglementation :
 - en trouvant des moyens d'accroître l'efficacité et en mettant en œuvre des processus et des systèmes modernes;
 - en augmentant l'expertise réglementaire de l'ARSF, la collaboration des intervenants (y compris la collaboration avec d'autres organismes de

réglementation) et la transparence;

- en mettant en œuvre des normes de service et des mesures de rendement rigoureuses et en adoptant une culture d'amélioration continue;
3. soutenir les initiatives de réforme actuelles et futures du gouvernement pour les secteurs des services financiers et des régimes de retraite de l'Ontario, y compris, mais sans s'y limiter :
- en mettant en œuvre un plan directeur pour le système d'assurance automobile de l'Ontario, notamment en soutenant l'innovation en matière de modèles d'affaires, de structures tarifaires et de technologies;
 - en poursuivant l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre en conformité avec la *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances*;
 - en mettant en œuvre les recommandations découlant des examens législatifs de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions (LCPCU)*, de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques (LMCHPHAH)* et de la *Loi sur les sociétés coopératives*;
 - en facilitant le processus de participation des intervenants par la création de comités consultatifs techniques pour faciliter l'élaboration de meilleurs processus, de meilleures lignes directrices et de meilleures approches en matière de réglementation, tels que ceux créés pour le secteur des régimes de retraite.

Ressources humaines

Au cours des prochaines années, l'ARSF travaillera à établir les bases et les programmes de ressources humaines (RH) pour bâtir et soutenir sa stratégie de transformation des ressources humaines. L'accent sera mis sur la création du cadre stratégique des RH qui comprend la création des politiques, pratiques, processus et programmes de RH qui soutiennent les objectifs stratégiques et les valeurs de l'ARSF.

Priorités pour 2020-2023

- Élaborer une stratégie de ressources humaines qui s'harmonise avec la stratégie d'affaires de l'ARSF, ce qui nécessitera la mise en place de politiques, de programmes et de services de RH solides qui concordent avec le cadre stratégique des RH (figure 1) et les quatre piliers d'action : promotion de la culture, investissement dans les talents, bases solides et excellence en matière de RH. Les principes de RH (tableau 1) ont été établis pour soutenir son approche concernant le travail requis dans le cadre stratégique des RH.
- Élaborer un programme important de perfectionnement du leadership axé sur l'encadrement, le travail d'équipe et le perfectionnement du rendement pour veiller à ce que la nouvelle équipe de direction de l'ARSF motive les employés à offrir des services d'une qualité optimale.
- Élaborer et mettre en œuvre les valeurs et comportements de l'ARSF qui constitueront la base de la création de la culture de l'ARSF pour que le travail accompli concorde avec la réalisation de sa vision, de sa mission et de son mandat en élaborant des programmes et en vivant selon ses valeurs.
- Mettre en œuvre un système de gestion des ressources humaines (Workday) qui procure une base solide pour le soutien administratif tout en fournissant une plateforme de données concrète pour la croissance. Workday permet d'accroître l'efficacité et la maîtrise des processus de ressources humaines et fournit aux dirigeants des données sur les employés afin de soutenir une planification efficace de l'effectif. Lors de son lancement, l'ARSF a mis en œuvre les modules de gestion du capital humain, de paie et de finances. Elle mettra de plus en œuvre cinq modules supplémentaires portant sur les fonctions avancées de rémunération, le recrutement, le suivi du temps, la gestion des apprentissages et le rendement et le talent. Le module de recrutement permettra à l'ARSF de réorganiser son processus de recrutement et de réduire le temps nécessaire à l'embauche.

•

Figure 1 : Cadre stratégique des ressources humaines



Tableau 1 : Principes de ressources humaines

Pilier	Description
Promotion de la culture	Créer une nouvelle culture qui s'harmonise aux valeurs de l'ARSF et grâce à laquelle tout le personnel se sent partie prenante de la vision et de la mission de l'ARSF.
Investissement dans les talents	Veiller à ce que l'ARSF ait en place les bonnes personnes, dans les bons postes et au bon moment et soutenir le cycle de vie des employés.
Bases solides	Construire des bases solides, équitables et progressistes grâce auxquelles le personnel de l'ARSF pourra s'épanouir et la culture de l'ARSF pourra prendre vie.
Excellence en matière de RH	Créer une équipe de RH professionnelle et cohésive qui apporte un soutien stratégique aux cadres et aux gestionnaires de l'ARSF, qui assure l'équité, la facilité d'accès et un soutien adapté à tout le personnel et qui crée des bases, des programmes et des services de RH innovants et dynamiques harmonisés aux valeurs de l'ARSF.

Rémunération globale

La philosophie de l'ARSF en matière de rémunération reflète les principes qui suivent et qui régissent les décisions en matière de rémunération.

- Responsabilité fiscale, gouvernance, conformité à l'ensemble des lois applicables et reddition de comptes
 - Concordance avec le mandat, les orientations stratégiques et les valeurs de l'organisation
 - Valeur de l'ensemble du programme de rémunération
 - Compétitivité externe et équité interne
 - Équilibre entre l'uniformité et la souplesse dans la conception et l'application des programmes de rémunération
- La philosophie de l'ARSF en matière de rémunération consiste à offrir des salaires concurrentiels dans son marché cible d'organismes comparables. Les hausses de salaire admissibles seront déterminées au moyen de systèmes de gestion du rendement et de rémunération au rendement ou selon les dispositions des conventions collectives.
 - La rémunération des cadres désignés est établie en conformité avec la *Loi sur la rémunération des cadres du secteur parapublic* et le *Cadre de rémunération des cadres* approuvé conformément à cette loi.
 - L'ARSF établira un plan visant à s'assurer que les pratiques de rémunération suivent l'ensemble des lois relatives au secteur parapublic.
 - L'ARSF a créé des gains d'efficacité en tirant parti d'une relation existante avec la Great West Life (fournisseur-cadre de la FPO) pour mettre en place un fournisseur unique de régimes collectifs d'avantages sociaux pour tout le personnel.

Gestion de la main-d'œuvre

Pour l'exercice 2020-2021, l'ARSF dispose d'un effectif budgété de 553 ETP.

- La main-d'œuvre est composée de cadres, d'employés non syndiqués et d'employés syndiqués (environ 68 % de la main-d'œuvre est syndiquée).
- En raison des droits du successeur lors de la vente de l'entreprise, l'ARSF a hérité des conventions collectives de la FPO. À la suite de la consolidation, l'ARSF dispose désormais de deux conventions collectives, avec le Syndicat des employées et employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO) et l'Association des employées et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la couronne de l'Ontario (AEEGAPCO).
- La répartition des ETP budgétés est indiquée dans le tableau 2.

Tableau 2 : Groupe d'employés

Total des ETP budgétés	2020-2021
Assurance automobile et produits d'assurance	35
Caisses et surveillance prudentielle	36
Délivrance des permis et surveillance des pratiques de l'industrie	109
Régimes de retraite	81
Services juridiques et application de la loi	48
Politiques	60
Relations publiques	33
Bureau de gestion de projet et installations	26
Finances	35
Ressources humaines	17
Technologies de l'information	55
Gestion des risques	9
Équipe de direction	9
Total	553

Technologies de l'information

En s'appuyant sur les bases que l'ARSF a établies en 2019-2020, notamment un centre de données sécurisé et stable, des systèmes administratifs efficaces et efficaces, une main-d'œuvre informatique combinée composée du personnel de l'organisme de réglementation précédent, une feuille de route sur la cybersécurité et un plan de transformation numérique de la réglementation de base, l'ARSF continue de renforcer ses capacités informatiques de base et de mettre en place des plateformes technologiques modernes, sécurisées et flexibles qui lui permettront de mieux répondre et de mieux s'adapter aux besoins changeants en matière de réglementation.

La modernisation des processus et systèmes réglementaires de base a commencé par l'élaboration du plan de transformation numérique qui aligne les processus, les données, la technologie et les interactions avec les intervenants sur la vision et les priorités de l'ARSF. Dans le cadre de cette feuille de route, l'ARSF met d'abord l'accent sur l'acquisition et l'intégration d'applications et de plateformes technologiques clés, l'harmonisation du modèle opérationnel de TI et la mise en place de composants technologiques et de données de base. La mise en place d'une technologie et d'un processus entièrement numériques, intégrés et flexibles nécessitera plusieurs années et plusieurs millions de dollars. L'ARSF continuera à consulter les intervenants sur les principales décisions et priorités dans le but d'accroître l'efficacité de la réglementation et de réduire le fardeau réglementaire pour les secteurs.

Pour harmoniser les capacités de cybersécurité avec la tolérance au risque, l'ARSF met en œuvre un programme de cybersécurité conforme à la feuille de route approuvée en la matière. Ce programme s'appuie sur une récente évaluation de la cybersécurité effectuée par un tiers et sur les pratiques exemplaires de l'industrie pour établir la priorité des initiatives et limiter les risques de l'ARSF en matière de cybersécurité. L'approche de l'ARSF suit le cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology, généralement considéré comme le principal cadre de gestion des risques liés à la cybersécurité.

Annexe B : Mesures et cibles de rendement léguées

Aperçu des normes de service en vigueur dont l'ARSF a hérité

Secteur / Groupe	Aperçu des services	Aperçu des normes de service	Cibles actuelles
Assurance IARD	Dépôt des taux visant l'assurance des voitures de tourisme et systèmes de classification des risques (simplifié, uniforme, exhaustif et complexe)	30, 45, 60 ou 90 jours pour l'examen et l'approbation	90 %
	Demandes d'indemnisation découlant de la responsabilité civile	20 jours pour l'examen et le traitement	85 %
Régimes de retraite	Demandes relatives aux régimes de retraite à prestations déterminées (excédent, liquidation, transfert, remboursement)	Nombre de jours variable pour l'examen et l'approbation	95 %
	Demandes relatives aux régimes de retraite à cotisations déterminées (excédent, liquidation, transfert, remboursement)	Nombre de jours variable pour l'examen et l'approbation	95 %
Pratiques du marché	Demande de permis d'agent d'assurance	5 jours pour l'examen et l'approbation	100 %
	Demande de contrat individuel à capital variable par les compagnies d'assurance	30 jours pour l'approbation	100 %
	Examens	Résultats transmis dans les 30 jours	95 %
Entreprise	Plaintes sectorielles	Accusé de réception dans les 5 jours et conclusion dans les 150 ou 365 jours	100 %, 90 %, 98 %
	Demandes de renseignements par téléphone	Réponse aux appels au plus tard à la troisième sonnerie et rappel le jour ouvrable suivant	100 %
	Correspondance	Réponse dans les 15 jours, accusé de réception dans les 5 jours	100 %
	Plaintes concernant la qualité du service	Accusé de réception dans les 2 à 5 jours, conclusion dans les 15 jours	100 %
	Formats accessibles	Réponse dans les 5 jours	100 %
	Réponse sur le site Web	Conclusion ou réponse dans les 5 jours	100 %
Société ontarienne	Demandes (regroupement visant à constituer un capital, emprunts, acquisition/établissement d'une filiale,	Accusé de réception dans les 5 jours et décision dans les 30 ou 90 jours	S. O.

d'assurance- dépôts	investissement, achat/vente d'actifs >15 % des actifs)		
	Variations et exceptions (capital, prêts, liquidités, garanties, limites, extensions, exigences, etc.)	Accusé de réception dans les 5 jours et décision dans les 30 jours	S. O.
	Ordonnances de conformité	Délai de préavis de 15 ou 60 jours et date d'entrée en vigueur de l'ordonnance au plus tôt 3 jours après l'envoi	S. O.