



Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers

Plan d'activités annuel

2023 – 2026

15 février 2023



Table des matières

Résumé	5
Mandat.....	8
Gouvernance et structure organisationnelle	10
Analyse du contexte.....	13
Perspectives économiques	13
Innovations et progrès technologiques.....	16
Enjeux et tendances émergents dans les secteurs réglementés par l'ARSF	18
Aperçu des activités sectorielles	24
Assurances IARD/automobile.....	24
Secteur des fournisseurs de services de santé.....	25
Assurance vie et assurance santé	25
Courtage d'hypothèques.....	26
Régimes de retraite	26
Sociétés coopératives	27
Caisses populaires	27
Planificateurs financiers et conseillers financiers	28
Énoncé des priorités	30
1. Renforcer l'accent sur les consommateurs.....	30
2. Moderniser les systèmes et les processus	32
3. Favoriser l'innovation	35
4. Améliorer le cadre et la stratégie de gestion des talents de l'ARSF.....	37
5. Priorités en matière d'assurances IARD (automobile)	39
5.1 Exécuter la stratégie de réforme de la réglementation des tarifs et de la tarification de l'assurance automobile	39
5.2 Élaborer des recommandations et mettre en place les réformes du système d'assurance automobile	40
5.3 Assurer le traitement équitable des consommateurs de l'assurance IARD.....	41
5.4 Atteindre l'excellence en supervision pour le secteur des compagnies d'assurance constituées en Ontario et des assureurs réciproques.....	42
6. Priorités pour les caisses populaires	43

6.1 Atteindre l'excellence en supervision pour le secteur des caisses populaires de l'Ontario	43
6.2 Améliorer le cadre réglementaire de l'ARSF.....	44
6.3 Renforcer les structures de stabilité financière	45
7. Priorités pour l'assurance vie et l'assurance santé	47
7.1 Améliorer la méthode de surveillance des pratiques de l'industrie pour protéger les consommateurs	47
8. Priorités pour le courtage d'hypothèques	50
8.1 Promouvoir des normes de gouvernance et de conduite professionnelle élevées	50
8.2 Accroître la compétence professionnelle des titulaires de permis.....	51
9. Priorités pour les régimes de retraite.....	53
9.1 Évaluer les risques systémiques et hautement prioritaires dans le secteur des régimes de retraite de l'Ontario.....	53
9.2 Soutenir l'élaboration d'une réglementation des régimes à prestations cibles	55
10. Priorités pour les planificateurs financiers et conseillers financiers.....	57
10.1 Assurer l'efficacité du cadre de protection des titres pour les planificateurs financiers et les conseillers financiers	57
Mesures et cibles de rendement	59
Stratégies pour la définition, l'évaluation et l'atténuation des risques	73
Information financière.....	79
Investissement dans le personnel et les talents	89
Plan de communication.....	96
Réponse aux attentes énoncées dans la lettre de mandat de l'organisme	102
Technologies de l'information.....	104
Annexe A : Organigramme.....	106
Annexe B : Normes de service	107
Annexe C : Comités de participation des intervenants de l'ARSF.....	112
Annexe D : Hypothèses financières	114

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) est un organisme de réglementation indépendant. Elle a commencé ses activités en juin 2019, afin d'améliorer la confiance du public envers les services financiers non liés aux valeurs mobilières et les régimes de retraite en Ontario.

Vision de l'ARSF

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

Mission de l'ARSF

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

Valeurs de l'ARSF

Honnêteté, influence, crédibilité, empathie, collaboration, responsabilisation

Résumé

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (l'ARSF ou l'Autorité) a le plaisir de vous présenter son plan d'activités annuel pour 2023-2026 (le « plan »). Le plan présente la stratégie de base de l'ARSF pour les exercices financiers 2023-2024, 2024-2025 et 2025-2026, ainsi que les priorités pour le prochain exercice (2023-2024).

L'ARSF est un organisme de réglementation indépendant créé pour améliorer les mesures de protection des consommateurs¹ et des bénéficiaires de régimes de retraite en Ontario. L'organisme remplit cette mission en assurant des fonctions de contrôle prudentiel et de réglementation et/ou de supervision des pratiques de l'industrie dans les secteurs suivants :

- l'assurance IARD (y compris les taux d'assurance automobile);
- l'assurance vie et assurance santé;
- les caisses populaires et credit unions².
- les sociétés de prêts et de fiducie;
- les courtiers en hypothèques;
- les fournisseurs de services de santé (liés à l'assurance automobile);
- les régimes de retraite;
- les planificateurs et conseillers financiers.

Priorité de l'ARSF

Au cours de l'exercice 2021-2022, l'ARSF a élaboré et mis en œuvre le cadre stratégique qui incarne ses objectifs législatifs, sa vision, sa mission et ses valeurs. Le cadre repose sur quatre piliers qui énoncent les objectifs stratégiques de haut niveau de l'ARSF et qui appuient son objectif d'être un organisme de réglementation plus proactif et d'optimiser l'utilisation de ses ressources.

L'ARSF a pour mandat de protéger et d'éduquer le public en étant un organisme durable axé sur les gens, la technologie et les processus pour atteindre l'excellence en

¹ Aux fins du présent document, le terme « consommateurs » inclut le public, les membres des caisses populaires et des credit unions, les bénéficiaires des régimes de retraite, les investisseurs et les autres intervenants.

² Le terme « caisses populaires » inclut également les credit unions pour les besoins du présent document.

réglementation. L’Autorité s’efforce continuellement de remplir son mandat et se concentre sur son rôle d’organisme de réglementation adaptatif et réceptif.

Au cours de l’exercice 2019-2020, l’ARSF a collaboré avec les intervenants pour cerner les enjeux qui orientent ses priorités stratégiques. Depuis 2020, l’ARSF a élaboré une approche réglementaire conçue pour répondre aux exigences d’un environnement financier en rapide évolution. Elle a adopté une approche fondée sur des principes et axée sur les résultats, ainsi que des plans de surveillance propres à chaque secteur. L’Autorité a également créé des cadres réglementaires pour gérer les risques sectoriels, en publiant 8 règles et 55 documents d’orientation et en organisant des campagnes ciblées d’éducation des consommateurs.

Bien que l’ARSF continue de se concentrer sur ses priorités de l’exercice 2022-2023 et de réaliser ses priorités fondamentales, elle prend de la maturité en tant qu’organisme. Ses priorités nouvelles ou révisées traduisent un besoin accru de protéger l’intérêt public tout en favorisant des idées créatives et un plus grand choix au sein du secteur des services financiers de l’Ontario.

À l’avenir, l’ARSF mettra l’accent sur l’efficacité opérationnelle dans les domaines clés de la conformité, de la surveillance et de l’application de la loi. Les résultats attendus et les réalisations de l’ARSF s’harmonisent avec les piliers et permettent à l’Autorité de mieux gérer les risques émergents, de renforcer la capacité de surveillance, de soutenir l’innovation et de protéger les intérêts des consommateurs.

Le sommaire financier présente les produits d’exploitation et les coûts prévus sur une période de trois ans. Les produits d’exploitation pour l’exercice 2023-2024 devraient augmenter de 3,1 % sur 12 mois, pour s’établir à 109,3 millions de dollars. Les droits et cotisations devraient connaître une hausse de 2,2 % pour atteindre 78,7 millions de dollars. Le budget approuvé par le conseil d’administration de l’ARSF pour l’exercice 2023-2024 augmente de 4,7 % pour se chiffrer à 116,3 millions de dollars. Une partie de l’excédent accumulé de l’ARSF servira à maintenir les frais imposés aux entités réglementées à un niveau sensiblement inférieur à l’inflation³.

³ https://www.statcan.gc.ca/fr/sujets-debut/prix_et_indices_des_prix/indices_des_prix_a_la_consommation

Le 30 novembre 2022, la Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario (BVGO) a publié le rapport [Audit de l'optimisation des ressources : Autorité ontarienne de réglementation des services financiers : réglementation de l'assurance des voitures de tourisme, des caisses populaires et des régimes de retraite](#) (anglais seulement), le premier audit de l'optimisation des ressources de l'ARSF depuis son lancement en juin 2019. Le rapport est un instantané qui offre quelques recommandations à l'ARSF et au gouvernement de l'Ontario.

Le BVGO a publié 18 recommandations précises qui visent à aider l'ARSF à accélérer ses efforts pour protéger pleinement les consommateurs et contribuer à la confiance du public dans les secteurs de l'assurance des voitures de tourisme (8 recommandations), des caisses populaires (4 recommandations) et des régimes de retraite enregistrés provinciaux (5 recommandations). Elles comprennent :

- prendre des mesures dans le secteur de l'assurance des voitures de tourisme pour réduire le coût élevé de l'assurance automobile;
- améliorer le processus d'inspection et d'enquête de l'ARSF dans le secteur des caisses populaires;
- dans le secteur des régimes de retraite, collaborer avec le ministère des Finances pour évaluer les pratiques exemplaires des régimes de retraite interentreprises, effectuer l'analyse comparative de ces régimes et envisager d'exiger que les renseignements fournis aux participants comprennent une explication de l'incidence du niveau de capitalisation d'un régime sur les prestations de retraite, et indiquent que les prestations peuvent être réduites à tout moment au besoin pour satisfaire au niveau de capitalisation requis par la *Loi sur les régimes de retraite*. Mettre à niveau le portail et les systèmes de données de l'ARSF pour les rendre plus efficaces et veiller à ce que l'ARSF génère de l'information qui éclaire sa stratégie de réglementation en mesurant les résultats.

Bon nombre des recommandations du BVGO seront mises en œuvre par les priorités énoncées dans le présent plan d'activités annuel (PAA) et par des initiatives déjà en cours à l'ARSF. Ces priorités comprennent, sans s'y limiter :

- 2. Moderniser les systèmes et les processus
- 5.1 Exécuter la stratégie de réforme de la réglementation des tarifs et de la tarification de l'assurance automobile
- 5.2 Élaborer des recommandations et mettre en place les réformes du système d'assurance automobile
- 6.1 Atteindre l'excellence en supervision pour le secteur des caisses populaires de l'Ontario
- 9.2 Soutenir l'élaboration d'une réglementation des régimes à prestations cibles

Mandat

La *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* (« Loi sur l'ARSF ») établit le rôle de réglementation par l'ARSF des services financiers non liés aux valeurs mobilières et des régimes de retraite en Ontario. Elle définit les pouvoirs d'administration et d'application de la Loi sur l'ARSF et des lois sectorielles et décrit la structure de base de gouvernance et de responsabilité de l'ARSF.

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

- réglementer les secteurs réglementés et les superviser de façon générale;
- contribuer à la confiance du public dans les secteurs réglementés;
- surveiller et évaluer les développements et les tendances dans les secteurs réglementés;
- collaborer avec les autres organismes de réglementation, lorsque cela est approprié;
- promouvoir l'éducation du public sur les secteurs réglementés et la 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 sont les suivants :

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

Concernant le secteur des régimes de retraite, l'ARSF a des objets supplémentaires :

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

Les objets supplémentaires suivants s'appliquent aux caisses populaires :

- fournir une assurance contre les risques de perte totale ou partielle des dépôts confiés aux caisses;
- promouvoir la stabilité du secteur des caisses en Ontario et y contribuer, en tenant compte de la nécessité de permettre aux caisses d'être concurrentielles tout en prenant des risques raisonnables;
- poursuivre les objets visés dans la Loi sur l'ARSF à l'avantage des déposants des caisses et de manière à réduire au minimum les risques de perte que court le Fonds de réserve d'assurance-dépôts.

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

De plus, l'ARSF applique et exécute la *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances* (LPTPF).

Gouvernance et structure organisationnelle

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

Le protocole d'entente (PE), qui fait l'objet d'un examen périodique, établit l'obligation de rendre des comptes entre le ministre et l'ARSF⁴.

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

Le PE devrait être lu conjointement avec la Loi sur l'ARSF et les lois applicables régissant les secteurs réglementés (par exemple, *Loi sur les assurances*; *Loi sur les régimes de retraite*; *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*; *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions*).

Conseil d'administration

La Loi sur l'ARSF stipule que le conseil d'administration doit compter trois à onze administrateurs. Chaque administrateur est nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation du ministre des Finances. L'un des administrateurs est nommé président par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation du ministre.

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

⁴ [Gouvernance | Autorité ontarienne de réglementation des services financiers \(fsrao.ca\)](https://www.fsrao.ca/fr/gouvernance)

loi confère à l'ARSF le pouvoir d'établir des règles.

Surveillance organisationnelle

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

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

Le conseil d'administration approuve chaque année le plan d'activités annuel de l'ARSF, y compris ses priorités annuelles en réglementation, et surveille sa mise en œuvre par la direction de l'ARSF.

En vertu de la Loi sur l'ARSF, le conseil d'administration nomme un directeur général. Le directeur général est chargé de gérer et d'administrer l'Autorité et d'exercer les pouvoirs et les fonctions qui lui sont conférés ou attribués (directement ou par l'intermédiaire de délégués) en vertu de la Loi sur l'ARSF et des lois relatives aux secteurs réglementés que l'ARSF administre dans le cadre de son mandat.

Pouvoir d'établissement de règles

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

Conseil d'administration de l'ARSF⁵

Joanne De Laurentiis (présidente)

⁵ Liste des administrateurs de l'ARSF en date de mars 2023.

Kathryn Bouey
Joseph Iannicelli
Dexter John
Stewart Lyons
Lawrence E. Ritchie
Brent Zorgdrager

Sous-comités permanents du conseil d'administration⁶

Comité des risques, finances et de la vérification
Comité de fonds législatifs
Comité de la gouvernance et des ressources humaines
Comité des règles et politiques
Comité de la technologie et transformation

⁶ Liste des sous-comités en date de mars 2023.

Analyse du contexte

La pandémie de COVID-19 continue d'avoir de profondes répercussions sur l'économie mondiale et les interactions sociales, et l'ARSF reste déterminée à gérer ses conséquences sur les secteurs réglementés et les personnes dont ils dépendent. Plutôt que de revenir au statu quo, l'Ontario et ses secteurs des services financiers et des régimes de retraite sont passés à une « nouvelle normalité ». Les milieux de travail entièrement à distance ou hybrides et le recours accru aux technologies numériques ont eu une grande incidence sur les secteurs réglementés par l'ARSF, y compris les interactions avec les consommateurs.

Cette nouvelle normalité comprend également différents défis et réalités s'inscrivant dans une période d'incertitude économique mondiale, auxquels l'ARSF doit faire face. De nombreux facteurs, notamment les perturbations de la chaîne d'approvisionnement et les problèmes géopolitiques, ont entraîné une flambée historique des taux d'inflation, des hausses des taux d'intérêt et la volatilité des marchés financiers. L'augmentation des coûts de l'essence, des produits d'épicerie et du logement a aggravé les problèmes d'abordabilité pour le consommateur moyen. Les fluctuations marquées des marchés financiers ont également une incidence sur les régimes de retraite et les placements personnels. L'ARSF surveille de près les effets conjugués de l'inflation et de l'abordabilité, ainsi que les nouveaux risques associés à ces tendances généralisées, sur les secteurs qu'elle réglemente, et demeurera agile et adaptable dans ce nouveau contexte.

Perspectives économiques

L'inflation et l'abordabilité pèsent lourd sur les perspectives pour les consommateurs que l'ARSF protège et les entités et les personnes qu'elle réglemente. Les périodes prolongées d'incertitude et de volatilité économiques peuvent réduire directement ou indirectement la résilience financière des consommateurs et accroître leur vulnérabilité, ce qui peut susciter des préoccupations concernant la fraude et l'adéquation des produits.

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

Les points saillants macroéconomiques sont présentés ci-après.

- Selon Statistique Canada, l'inflation des prix à la consommation a augmenté

régulièrement tout au long de l'année 2022. L'inflation est demeurée élevée tout au long de 2022, mais a montré des signes de ralentissement à l'automne. En novembre 2022, l'indice des prix à la consommation (IPC) pancanadien s'établissait à 6,8 % en glissement annuel, comparativement au taux de 8,1 % enregistré en juin, le plus élevé en 39 ans⁷.

- L'abordabilité du logement demeure un problème important pour les consommateurs de l'Ontario et du Canada. Selon la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), le ménage moyen a consacré près de 60 % de son revenu au logement en 2022, contre environ 40 % en 2003 et 2004. La SCHL fait remarquer que l'offre limitée de logements continue d'être un facteur important de la hausse des prix des logements⁸. Afin de contrer la hausse de l'inflation, la Banque du Canada (BdC) a mis en œuvre une politique de resserrement quantitatif, en relevant le taux directeur à sept reprises en 2022, pour le porter à 4,25 % en décembre 2022, contre seulement 0,25 % en janvier⁹. Le coût moyen des maisons résidentielles en Ontario a été touché par la hausse des taux d'intérêt. Selon l'Association canadienne de l'immeuble (ACI), le prix moyen des maisons résidentielles revendues dans la province en novembre 2022 était de 829 934 \$, une baisse de 10 % par rapport à novembre 2021¹⁰.
- Selon l'Enquête sur les attentes des consommateurs au Canada – Troisième trimestre de 2022 de la BdC, les consommateurs estiment que l'inflation va s'aggraver au cours des deux prochaines années. Les consommateurs croient également que leurs salaires ne suivront pas l'inflation¹¹. L'Enquête sur les perspectives des entreprises – Troisième trimestre de 2022 montre que les entreprises s'attendent à ce que l'inflation et les hausses salariales se poursuivent, mais qu'elles se modéreront dans un avenir proche¹².

Les points saillants sectoriels sont présentés ci-après.

⁷ https://www.statcan.gc.ca/fr/sujets-debut/prix_et_indices_des_prix/indices_des_prix_a_la_consommation

⁸ <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/observateur-du-logement/2022/retablir-labordabilite-dici-2030>

⁹ <https://www.banqueducanada.ca/grandes-fonctions/politique-monnaire/taux-directeur/>

¹⁰ <https://creastats.crea.ca/fr-CA>

¹¹ <https://www.banqueducanada.ca/2022/10/enquete-sur-les-attentes-des-consommateurs-au-canada-troisieme-trimestre-de-2022/>

¹² <https://www.banqueducanada.ca/2022/10/enquete-sur-les-perspectives-des-entreprises-troisieme-trimestre-de-2022/>

- L'ARSF surveille de près le financement des régimes de retraite à prestations déterminées qui sont traités selon l'approche de la capitalisation de la solvabilité. Le ratio de solvabilité médian projeté au 30 septembre 2022 était de 109 %, en légère baisse par rapport à 110 % au 30 juin 2022. Le pourcentage de régimes de retraite dont la solvabilité devait être entièrement capitalisée au 30 septembre 2022 était de 78 %, et seulement 3 % devaient avoir un ratio de solvabilité inférieur à 85 %¹³.
- L'ARSF surveille également le rendement global des caisses populaires et credit unions. Selon l'*Aperçu du secteur – Rapport du T3 de 2021* de l'ARSF, la rentabilité globale des caisses populaires en Ontario était de 46 points de base (pb), soit 20 pb de moins qu'en 2021. Alors que la liquidité est restée solide à 11,1 %¹⁴, elle était inférieure de 380 bp à celle de 2021. L'actif moyen par caisse a augmenté de 12,4 % sur 12 mois pour atteindre 1,487 milliard de dollars. L'ARSF s'attend à ce que les caisses de l'Ontario se préparent à une période prolongée d'incertitude et de volatilité économiques découlant de l'inflation et de la hausse des taux d'intérêt. Ces perspectives peuvent accroître la pression sur la solvabilité, la liquidité et la rentabilité à court terme des caisses populaires de l'Ontario¹⁵.
- Les tarifs moyens de l'assurance automobile en Ontario augmentent en raison de divers facteurs, notamment la hausse des taux d'intérêt, l'inflation, l'augmentation des coûts des dommages matériels et le retour aux habitudes de conduite d'avant la pandémie. La hausse des coûts des dommages matériels est principalement attribuable à l'augmentation du prix des pièces automobiles et des taux de main-d'œuvre, ainsi qu'à des facteurs tels que le renchérissement des coûts de remplacement découlant de la croissance du nombre de vols de véhicules.
- Pour les branches d'assurance IARD non liées à l'automobile, historiquement, les pressions inflationnistes ont fait augmenter les coûts des règlements. À mesure que la BoC relève son taux directeur pour contrer l'inflation, les taux plus élevés auront probablement une incidence négative sur la valeur marchande des portefeuilles de placements des assureurs, ce qui nuira aux niveaux de capital. L'augmentation du

¹³ <https://www.fsrao.ca/fr/media/14791/download>

¹⁴ Le ratio de liquidité représente les actifs liquides détenus par une caisse divisés par le total de ses dépôts, emprunts bancaires et titrisations.

¹⁵ <https://www.fsrao.ca/fr/media/5031/download>

nombre et de la gravité des catastrophes naturelles devrait également exercer une pression sur la rentabilité des assureurs et les prix à la consommation.

- Les bénéficiaires de l'assurance vie et assurance santé ont connu un ralentissement pendant la pandémie de COVID-19, mais devraient s'améliorer en raison de la hausse des taux d'intérêt. En outre, dans un climat économique incertain, les consommateurs ont tendance à rechercher des produits financiers assortis de garanties, et les produits du secteur de l'assurance vie et assurance santé sont particulièrement bien placés pour répondre à cette demande.

Innovations et progrès technologiques

La pandémie de COVID-19 a transformé l'utilisation de la technologie dans les secteurs des services financiers et des régimes de retraite en Ontario. Que ce soit par choix ou par nécessité, l'utilisation des services numériques par les consommateurs est en hausse. Les entités réglementées et les particuliers utilisent les progrès technologiques pour accroître l'efficacité, diminuer les coûts et réduire au minimum les préjudices pour les consommateurs. L'ARSF s'engage à surveiller activement et à encourager l'innovation dans ses secteurs réglementés tout en réduisant le risque de préjudice pour les consommateurs.

Les tendances notables dans ce domaine sont présentées ci-après.

- **Utilisation accrue de la télématique dans l'assurance automobile** – Comme les consommateurs ont passé plus de temps à la maison pendant la pandémie de COVID-19, ils ont réduit le kilométrage des véhicules, ce qui a incité bon nombre d'entre eux à envisager une assurance fondée sur l'utilisation, y compris les modèles d'assurance au kilomètre. De même, le nombre d'assureurs automobiles offrant des rabais sur l'assurance fondée sur l'utilisation a également augmenté. Ce segment devrait continuer de croître à court terme, car les consommateurs cherchent à économiser sur les primes¹⁶. Bien que l'ARSF encourage l'innovation comme la télématique dans le secteur de l'automobile, la technologie a également le potentiel de perturber les résultats liés au traitement équitable des clients (par exemple, les préoccupations relatives à la protection de la vie privée).

¹⁶ <https://www.lowestrates.ca/resource-centre/auto-insurance/usage-based-car-insurance-trends> (anglais seulement)

- Plateformes numériques** – Les plateformes numériques offrent aux consommateurs un moyen de gérer virtuellement leurs services financiers et leurs régimes de retraite. Les consommateurs peuvent consulter des tableaux de bord et recevoir des renseignements à jour sur leurs produits et services, acheter des produits et communiquer avec un représentant du service à la clientèle en cas de besoin. Par exemple, les Ontariens peuvent désormais acheter une multitude de produits d'assurance, désigner un bénéficiaire ou faciliter l'achat d'une maison par l'intermédiaire d'un courtier en hypothèques, le tout en ligne. Les consommateurs adoptent également de nouvelles plateformes en libre-service qui leur permettent de gérer leur propre portefeuille de placements, une tendance qui devrait se développer au cours des prochaines années^{17,18}. L'utilisation croissante des plateformes numériques, en particulier en tant que moyen d'achat de produits financiers, s'accompagne de préoccupations accrues quant à l'adéquation et à l'optimisation des ressources. Les plateformes d'investissement en libre-service auront probablement des répercussions considérables sur le secteur des planificateurs financiers (PF) et des conseillers financiers (CF).
- Cryptoactifs** – Selon les sondages menés en 2022 par KPMG, les sociétés de services financiers, les investisseurs institutionnels et les investisseurs particuliers ont manifesté un intérêt accru pour l'adoption du bitcoin ou d'autres fonds et services de cryptoactifs¹⁹. À mesure que les investisseurs les ajouteront à leurs avoirs, les cryptoactifs auront une incidence sur les secteurs des régimes de retraite, des caisses populaires, des PF/CF et de l'assurance vie. L'ARSF évalue de près les questions entourant les cryptoactifs, en particulier la protection de la garde.
- Automatisation** – Les sociétés de services financiers font appel à la technologie automatisée et à l'intelligence artificielle pour détecter les activités frauduleuses ou illégales, telles que le blanchiment d'argent. Elles utilisent également des robots conversationnels pour faciliter le service à la clientèle, acheter des produits et traiter les réclamations d'assurance. L'assurance paramétrique, par exemple, paie automatiquement un demandeur si un événement déclencheur préprogrammé se

¹⁷ <https://www.bnnbloomberg.ca/younger-canadians-drop-financial-advisers-for-diy-investing-1.1623130> (anglais seulement)

¹⁸ <https://www.rbc.com/nouvelles/news/article.html?article=124736> (anglais seulement)

¹⁹ <https://kpmg.com/ca/fr/home/media/press-releases/2022/04/canadian-investors-adding-crypto-to-their-portfolios.html> (anglais seulement)

produit. L'ARSF encourage l'innovation pour améliorer l'efficacité, mais elle est également consciente que l'automatisation peut nuire aux résultats liés au traitement équitable des consommateurs (par exemple, les données faussées).

- **Système bancaire ouvert** – Le gouvernement du Canada a publié le *Rapport final – Comité consultatif sur le système bancaire ouvert* en août 2021. En se fondant sur les recommandations du rapport, le gouvernement du Canada lancera un système bancaire ouvert. L'émergence de ce système aura de profondes répercussions sur les consommateurs de services financiers de l'Ontario, et des retombées particulièrement notables attendues dans les secteurs des caisses populaires, du courtage d'hypothèques et des assurances.

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

L'ARSF effectue des analyses continues des secteurs qu'elle réglemente et des services financiers en général afin de mieux comprendre les tendances, ainsi que pour cerner les risques émergents et les problèmes potentiels qui peuvent avoir une incidence sur les consommateurs. L'ARSF surveille de près les domaines ci-après.

- **Personnes vulnérables** – L'ARSF est consciente des pressions supplémentaires auxquelles sont confrontés les consommateurs les plus vulnérables de l'Ontario en période d'incertitude économique (par exemple, les aînés, les consommateurs ayant des problèmes de santé ou en situation de handicap, les consommateurs ayant de faibles connaissances financières, les consommateurs ayant des barrières linguistiques, les consommateurs ayant un faible revenu). Le climat économique actuel peut entraîner une augmentation de la fraude et des activités criminelles, ce qui aurait des répercussions disproportionnées sur les consommateurs les plus vulnérables. De même, les problèmes d'abordabilité ont une incidence disproportionnée sur les aînés à revenu fixe, les consommateurs à faible revenu et les minorités visibles. Même dans le meilleur des cas, les consommateurs ont de la difficulté à s'y retrouver dans les services financiers. L'ARSF vise à accroître l'éducation des consommateurs afin de leur permettre de prendre des décisions plus éclairées.
- **Questions d'adéquation** – L'anxiété économique et les pressions inflationnistes peuvent entraîner une augmentation des problèmes d'adéquation. Le

consommateur moyen qui cherche à réduire ses coûts peut acheter des produits de services financiers moins adaptés à ses besoins, mais plus rentables. En outre, le secteur financier pourrait subir des pressions accrues pour vendre des produits qui ne conviennent pas aux circonstances particulières des clients. Le recours accru aux technologies numériques pourrait également inciter les consommateurs à acheter des produits et des services qu'ils ne comprennent peut-être pas entièrement.

- **Consolidation des régimes de retraite** – Les régimes de retraite de l'Ontario envisagent de plus en plus de se regrouper en fusionnant avec certains régimes de retraite conjoints²⁰. Les principaux moteurs de la consolidation comprennent la sécurité des prestations pour les bénéficiaires du régime et la possibilité de maintenir ou de mettre en place un régime à prestations déterminées sur un lieu de travail.
- **Nouvelles façons d'envisager la retraite et le décaissement** – Les décideurs et les intervenants explorent de nouvelles solutions pour s'adapter à un marché en évolution, notamment en formant de « grands régimes collectifs » pour offrir plus efficacement la rémunération différée. Ces régimes peuvent également tirer un meilleur parti de l'échelle et de l'expertise. Le secteur a été témoin de l'émergence de produits de décaissement « collectifs » qui peuvent offrir certains des avantages des régimes de retraite traditionnels, mais qui, en même temps, manquent de moyens d'atténuation des risques ou en présentent de nouveaux. Les observateurs du secteur ont constaté l'absence, pour les épargnants des régimes à cotisations déterminées et des régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER) collectifs, de mécanismes de décaissement efficaces leur permettant de convertir les soldes accumulés en revenu de retraite à vie. En 2019, le gouvernement du Canada a déposé un projet de loi qui pourrait permettre un nouveau flux de rentrées variable au sein d'un régime à cotisations déterminées – connu sous le nom de rente viagère à paiements variables.
- **Sous-traitance à des tiers** – Les sociétés de services financiers et les régimes de retraite comptent davantage sur des fournisseurs de services tiers pour fournir des

²⁰ <https://www.cibcmellon.com/fr/ locale-assets/pdf/our-thinking/2021/cibc-mellon-isonv202104-ch3-4-fr.pdf> (anglais seulement)

services technologiques ou répondre aux besoins opérationnels. Les tiers peuvent aider les entreprises qui sont entravées par les systèmes existants. Toutefois, les tiers présentent des risques accrus, notamment des perturbations opérationnelles et des atteintes à la vie privée et à la protection des données.

- **Prêts alternatifs et prêts privés dans le secteur du courtage d'hypothèques** – À mesure que les taux d'intérêt augmentent et que les problèmes d'abordabilité persistent, les consommateurs peuvent se tourner de plus en plus vers des produits hypothécaires alternatifs et des prêts privés pour obtenir un prêt hypothécaire. Ces options financières peuvent présenter des risques supplémentaires qui ne sont généralement pas associés aux prêts hypothécaires consentis par les prêteurs traditionnels.
- **Professionnalisation du secteur des planificateurs financiers et des conseillers financiers (PF/CF)** – Pendant de nombreuses années, l'utilisation des titres de PF et de CF manquait de cadre réglementaire. L'ARSF surveille à présent la façon dont la mise en œuvre du cadre accroîtra le professionnalisme sur le marché et rehaussera l'uniformité et la compréhension de l'utilisation des titres de PF et de CF.
- **Risque lié à la cybersécurité et aux technologies de l'information (TI)** – Compte tenu de la dépendance accrue à l'égard de la technologie numérique et de l'innovation suscitée par la pandémie de COVID-19, les secteurs réglementés et les consommateurs de l'ARSF font face à des risques accrus dans le domaine de la cybersécurité et des TI. Les incidents relatifs aux cyberrisques et aux risques liés aux TI, comme les atteintes à la protection des données, les attaques par rançongiciel ou les perturbations internes des TI, peuvent avoir une incidence importante sur les activités des entités réglementées, entraînant des pertes financières, des préjudices pour les consommateurs et une perte de réputation pour l'entité réglementée et le secteur.
- **Facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)** – Les risques associés au changement climatique sont présents dans tous les secteurs réglementés par l'ARSF, en particulier les compagnies d'assurance, les caisses populaires et les régimes de retraite. Certaines institutions financières et certains

régimes de retraite ont déjà commencé à adopter des politiques d'atténuation des risques climatiques, ainsi que des critères ESG dans leurs stratégies d'investissement. De même, les institutions financières et les régimes de retraite intègrent des stratégies de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI) pour renforcer leur propre gouvernance interne et améliorer leurs relations internes et externes.

Cadre stratégique

Les piliers stratégiques soutiennent la réalisation de la mission de l'ARSF : Service public grâce à une réglementation dynamique, fondée sur des principes et axée sur les résultats.

Fonctionner de façon efficace pour devenir un organisme de réglementation performant

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

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

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



Transformer nos processus de réglementation afin de prendre des décisions fondées sur des preuves et sur le risque


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


Attirer les personnes talentueuses et faire évoluer notre culture afin de réaliser la mission et la vision de l'organisation


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


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

Piliers stratégiques









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

 Fonctionner de façon efficace pour devenir un organisme de réglementation performant

 Transformer nos processus de réglementation afin de prendre des décisions fondées sur des preuves et sur le risque










 Attirer les personnes talentueuses et faire évoluer notre culture afin de réaliser la mission et la vision de l'organisation

À l'échelle de l'ARSF

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









5. Assurance IARD (automobile)

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






6. Caisses populaires

-  6.1 Atteindre l'excellence en supervision pour le secteur des caisses populaires de l'Ontario
-   6.2 Améliorer le cadre réglementaire de l'ARSF
-    6.3 Renforcer les structures de stabilité financière





7. Assurance vie et assurance santé

-    7.1 Peaufiner une méthode de surveillance des pratiques commerciales pour protéger les consommateurs









8. Courtage d'hypothèques

-    8.1 Promouvoir des normes de gouvernance et de conduite professionnelle élevées
-    8.2 Accroître la compétence professionnelle des titulaires de permis



9. Régimes de retraite

-    9.1 Évaluer les risques systémiques et hautement prioritaires dans le secteur des régimes de retraite de l'Ontario
-    9.2 Soutenir l'élaboration d'une réglementation des régimes à prestations cibles



10. Planificateurs et conseillers financiers

-    10.1 Assurer l'efficacité du cadre de protection des titres pour les planificateurs financiers et les conseillers financiers

Aperçu des activités sectorielles

Assurances IARD/automobile

Le secteur des assurances IARD/automobile offre des produits financiers conçus pour protéger les consommateurs et les entreprises contre les pertes financières associées à différents risques, tels que le fait de posséder une maison, un véhicule ou une entreprise, et les responsabilités afférentes. Le secteur de l'assurance IARD de l'Ontario représente près de 32 milliards de dollars en primes directes souscrites, dont 49 % proviennent de l'assurance automobile²¹.

Rôle de l'ARSF dans ce secteur :

- Délivrer des permis à plus de 150 compagnies d'assurance IARD, ainsi qu'à environ 600 experts et à près de 11 000 agents indépendants qui vendent des produits d'assurance IARD en Ontario afin de veiller à ce qu'ils respectent la loi.
- Réglementer les pratiques commerciales des compagnies d'assurance, des agents et des experts, afin de garantir un traitement équitable des consommateurs tout au long du cycle de vie des produits.
- Assurer la réglementation et le contrôle prudentiel des compagnies d'assurance constituées en Ontario et des assureurs réciproques, y compris l'approbation réglementaire de certaines transactions et de certains investissements.
- Examiner les affaires des Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario et de l'Association des assureurs, et en faire rapport au ministre.

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

²¹ 2020 MSA Research Quarterly Outlook Report.

Secteur des fournisseurs de services de santé

Le secteur des fournisseurs de services de santé compte environ 4 900 fournisseurs agréés qui présentent des demandes d'indemnités d'accident légales aux compagnies d'assurance automobile, par le biais du Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance automobile.

Rôle de l'ARSF dans ce secteur :

- Délivrer aux fournisseurs de services de santé des permis qui les autorisent à recevoir des paiements directs de la part des assureurs automobiles pour les prestations réclamées en vertu de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales.
- Réglementer les pratiques d'affaires et de facturation des fournisseurs de services de santé titulaires d'un permis.
- Recueillir des informations concernant les systèmes d'affaires de fournisseurs de services de santé titulaires d'un permis au moyen d'une déclaration annuelle.

Assurance vie et assurance santé

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

Rôle de l'ARSF dans ce secteur :

- Délivrer des permis aux compagnies et agents d'assurance vie qui vendent des produits d'assurance vie et assurance santé en Ontario afin de veiller à ce qu'ils respectent la loi.
- Réglementer les pratiques commerciales des compagnies et des agents d'assurance, afin de garantir un traitement équitable des consommateurs tout au long du cycle de vie des produits.

Au cours de l'exercice 2021-2022, l'ARSF a délivré des permis à 96 compagnies d'assurance proposant des produits d'assurance vie et assurance santé, à plus de 6 000 agents de personnes morales ou sociétés en nom collectif proposant des produits d'assurance vie, et à plus de 56 000 agents d'assurance vie individuels.

Courtage d'hypothèques

Le secteur du courtage d'hypothèques permet à un grand nombre d'Ontariens d'accéder à la propriété. En 2021, les maisons de courtage d'hypothèques ont monté plus de 346 000 prêts hypothécaires en Ontario, pour une valeur d'environ 192 milliards de dollars²². En Ontario, tous les particuliers et toutes les entreprises qui exercent des activités de courtage et d'administration d'hypothèques doivent détenir un permis délivré par l'ARSF, à moins qu'ils ne soient explicitement exemptés de l'obligation de détenir un permis en vertu de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (LMPAH).

Au cours de l'exercice 2021-2022, l'ARSF a réglementé environ 1 240 maisons de courtage, 3 000 courtiers, 16 000 agents et 240 administrateurs d'hypothèques en Ontario.

Rôle de l'ARSF dans ce secteur :

- Délivrer des permis aux maisons de courtage, aux courtiers, aux agents et aux administrateurs d'hypothèques pour s'assurer qu'ils respectent la LMPAH.
- Réglementer la conduite des titulaires de permis du secteur pour assurer le traitement équitable des consommateurs (emprunteurs et/ou prêteurs/investisseurs).

Régimes de retraite

Les régimes de retraite enregistrés constituent une source importante de revenus de retraite pour un grand nombre d'employés et de retraités en Ontario. Le secteur privé tend à s'éloigner des modèles traditionnels de régimes de retraite à prestations déterminées offerts par un employeur unique. Les régimes à prestations déterminées demeurent néanmoins les plus importants en Ontario, autant quant au nombre de participants qu'à la valeur des actifs. Cela s'explique principalement par les grands régimes parrainés par le secteur public et aux régimes de retraite interentreprises. Toutefois, en Ontario, une grande partie de la population active participe à des régimes à cotisations déterminées. Le secteur des régimes de retraite pèse lourd, enregistrant plus de 819 milliards de dollars d'actifs dans plus de 4 500 régimes réglementés qui comptent plus de 4,3 millions de participants.

²² Déclaration annuelle 2020 de l'ARSF.

Sociétés coopératives

Les sociétés coopératives sont des entreprises constituées en personne morale en vertu de la *Loi sur les sociétés coopératives*, dont la propriété et le contrôle appartiennent aux membres. Il en existe environ 1 800 en Ontario. Le rôle de l'ARSF dans le secteur des sociétés coopératives consiste à exercer les pouvoirs et les fonctions que lui confère la *Loi sur les sociétés coopératives* en ce qui concerne l'examen des prospectus que les sociétés coopératives préparent lorsqu'elles mobilisent des capitaux auprès des investisseurs.

Caisses populaires

Les caisses populaires sont des institutions de dépôt coopératives dont la propriété et le contrôle appartiennent à leurs membres, qui sont également leurs clients. Il existe actuellement 60 caisses populaires et credit unions en Ontario. Le secteur des caisses populaires de l'Ontario compte plus de 1,7 million de membres, plus de 7 400 employés et des actifs dépassant 88 milliards de dollars²³. Les caisses populaires de l'Ontario sont de taille diversifiée, le total de l'actif variant de 9 à 24 milliards de dollars²⁴.

L'ARSF continue d'améliorer son programme, ses méthodes et ses pratiques de supervision, comme le décrit le Cadre de surveillance axée sur le risque pour les caisses populaires et les credit unions. L'ARSF continue également d'améliorer la protection des dépôts des membres des caisses populaires en améliorant le cadre de travail pour la suffisance du Fonds de réserve d'assurance-dépôts.

Rôle de l'ARSF dans ce secteur :

- Constituer de nouvelles caisses populaires en société.
- Examiner et approuver les transactions proposées qui concernent les caisses populaires, comme les fusions et l'acquisition ou la vente d'actifs, ainsi que la prise en charge des dépôts.
- Mener des activités de réglementation et de contrôle prudentiel des caisses populaires afin de s'assurer qu'elles sont conformes aux exigences en matière de solvabilité, de liquidité, de gestion des risques et de gouvernance d'entreprise et qu'elles atteignent les résultats souhaités, et qu'elles respectent les exigences de la *Loi de 2020 sur les*

²³ À l'heure actuelle, les caisses populaires déclarent leur actif de façon non consolidée.

²⁴ *Ibid.*

caisses populaires et les credit unions, ainsi que ses règlements d'application et les règles de l'ARSF.

- Mener des activités de réglementation et de supervision des pratiques de l'industrie des caisses populaires (par exemple, en veillant au respect de la Règle concernant les pratiques commerciales et financières saines de l'ARSF, au traitement équitable des membres et des consommateurs et à la gestion appropriée des plaintes).
- Administrer un programme d'assurance-dépôts en vertu duquel les dépôts des membres des caisses populaires sont protégés par le Fonds de réserve d'assurance-dépôts jusqu'à concurrence des plafonds prévus par la loi.

Planificateurs financiers et conseillers financiers

En mars 2022, une loi est entrée en vigueur pour limiter l'utilisation des titres de « planificateur financier » (PF) et de « conseiller financier » (CF) en Ontario à ceux qui détiennent un titre de compétence approuvé par un organisme d'accréditation approuvé par l'ARSF.

Le Cadre de protection des titres des professionnels de la finance est un développement important et positif pour le secteur et pour les consommateurs qui cherchent des services de planification et de consultation financières.

Le cadre de protection des titres favorise la confiance et le professionnalisme dans le secteur en veillant à ce que les personnes qui utilisent les titres de PF et de CF soient dûment qualifiées en respectant les normes minimales. Il réduit également la confusion concernant le large éventail de titres et de titres de compétence utilisés sur le marché des services financiers.

Rôle de l'ARSF dans ce secteur :

- Approuver les organismes d'accréditation et les titres de compétence.
- Établir des normes minimales pour les titres de compétence des planificateurs financiers et des conseillers financiers et pour les entités qui souhaitent devenir un organisme d'accréditation approuvé.
- Assurer la surveillance et la supervision des organismes d'accréditation approuvés.

- Veiller à la mise en conformité des organismes d'accréditation et des utilisateurs non accrédités des titres de PF et de CF avec la *Loi de 2019 sur la protection des titres des professionnels des finances* (LPTPF).

En date du 1^{er} septembre 2022, l'ARSF a approuvé quatre organismes d'accréditation et neuf titres de compétence.

Énoncé des priorités

1. Renforcer l'accent sur les consommateurs

Aperçu

L'ARSF entreprend des activités qui appuient sa vision de sécurité financière, d'équité et de choix pour les Ontariens. Le Bureau de la protection des consommateurs de l'ARSF aide à maintenir l'harmonisation de la vision en menant les activités suivantes :

- s'appuyant sur les bases solides établies par le Bureau de la protection des consommateurs et le Comité consultatif des consommateurs, continuer de chercher des occasions d'accroître et d'approfondir la participation des consommateurs à l'élaboration de ses politiques (c'est-à-dire l'élaboration de règles et de lignes directrices);
- apporter la perspective des consommateurs aux principales activités d'élaboration de politiques et de surveillance de l'ARSF;
- effectuer des recherches et des analyses pour réagir aux tendances qui touchent les consommateurs;
- s'associer à la communauté de l'intérêt public pour renforcer la représentation des consommateurs dans les activités de sensibilisation et de consultation de l'ARSF.

Le Bureau de la protection des consommateurs travaille en étroite collaboration avec les partenaires de l'ARSF pour respecter ses engagements. Les activités passées, notamment le soutien au Comité consultatif des consommateurs et l'élaboration de cadres de recherche intersectoriels et de profils de consommateurs, ont créé une base solide qui permet à l'ARSF de favoriser la participation des consommateurs. Le Bureau de la protection des consommateurs s'appuiera sur cette base au cours de l'exercice 2023-2024 en établissant des relations avec des groupes du secteur public, des universités et des organisations qui comptent de nombreux membres, ont d'importants auditoires ou ont mené de vastes recherches auprès des consommateurs afin d'améliorer l'accès à diverses perspectives.

Principaux résultats attendus

- a) Produire et promouvoir des recherches, des données et des analyses sur les tendances, les processus et les enjeux qui ont une incidence sur les consommateurs dans les secteurs réglementés par l'ARSF et cerner des possibilités d'application pratique des constatations dans les politiques et la surveillance. Par exemple :
- publier des recherches sur les résultats pour les consommateurs vulnérables dans les secteurs réglementés par l'ARSF, et donner suite aux possibilités d'améliorer ces résultats grâce à des initiatives stratégiques ciblées ou à des mesures de surveillance;
 - collaborer avec les organismes de réglementation des assurances au Canada pour évaluer le cadre de règlement des différends externes du secteur;
 - créer une initiative stratégique à l'aide du cadre de divulgation aux consommateurs de l'ARSF afin de mieux faire connaître les pratiques efficaces de divulgation des renseignements aux consommateurs.
- b) Mettre en œuvre les lignes directrices existantes de l'ARSF en établissant des processus pour utiliser les produits d'exploitation conservés hors du Trésor en vertu de la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* pour des initiatives d'éducation, de recherche et de connaissances ou d'amélioration de l'information.
- c) Renforcer la capacité de l'ARSF d'accéder à la collectivité dans son ensemble, y compris aux perspectives de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI) communautaire, afin d'accroître la participation du secteur des consommateurs aux politiques publiques et de mieux favoriser la collaboration.
- d) Rester à l'avant-garde des développements pertinents dans les principales pratiques de protection des consommateurs des autres organismes de réglementation et examiner les domaines d'application potentielle.

Résultats prévus

- i) Renforcement de la protection des droits et des intérêts des consommateurs en mettant l'accent sur les consommateurs vulnérables

- ii) Habilitation des consommateurs grâce à des initiatives et à un leadership éclairé en matière de sensibilisation des consommateurs et de connaissances comportementales
- iii) Mobilisation accrue du Comité consultatif des consommateurs et approfondissement de la sensibilisation, de la mobilisation et des relations auprès des consommateurs et de la collectivité

2. Moderniser les systèmes et les processus

Aperçu

L'ARSF continue de moderniser ses processus et ses systèmes. Cet engagement permettra à l'ARSF de fonctionner comme un organisme de réglementation hautement performant en créant des processus qui favorisent la prise de décisions fondées sur des données probantes et sur le risque. L'ARSF suit une feuille de route pluriannuelle (la « feuille de route ») pour ses systèmes de technologie et d'information à l'appui de ses activités et procédures réglementaires essentielles. La feuille de route intègre les priorités commerciales propres au secteur et les exigences technologiques à l'échelle de l'entreprise. Elle crée un modèle opérationnel souple et adaptable, soutenu par des flux de travail et des processus opérationnels simplifiés et par des améliorations des systèmes. Cette feuille de route est appuyée par le programme de cybersécurité de l'ARSF, qui veille à ce que les processus et les systèmes modernes soient résilients aux cybermenaces toujours croissantes. Le programme de cybersécurité est fondé sur le risque, dispose d'une structure fiable de gouvernance et de production de rapports et est aligné sur les pratiques exemplaires et les contrôles de sécurité du secteur.

Ces améliorations des flux de travail et des systèmes seront essentielles pour appuyer les piliers stratégiques de l'ARSF. Elles vont :

- améliorer les niveaux de service en réduisant les délais de gestion des processus réglementaires;
- optimiser et simplifier la collecte de données et les dépôts;

- renforcer la capacité de l'ARSF de s'adapter rapidement à l'évolution des exigences réglementaires.

Au cours de l'exercice 2023-2024, l'ARSF présentera les premiers éléments d'un nouveau système de réglementation et de nouveaux portails afin d'améliorer considérablement les processus de délivrance de permis et d'inscription pour les secteurs du courtage d'hypothèques et des assurances et pour les fournisseurs de soins de santé. La solution sera lancée par phases pour tous les secteurs, et sa mise en œuvre est prévue d'ici à l'exercice 2024-2025.

Au cours de cette période, l'ARSF collaborera également avec les secteurs réglementés pour améliorer la collecte de données et réduire le nombre de rapports et les tâches administratives à effectuer par les participants du secteur. De meilleures données amélioreront la capacité de l'ARSF à assurer efficacement la surveillance réglementaire.

Tous les secteurs réglementés par la FSRA participent aux travaux de modernisation par la communication, la consultation et la collaboration. Cette démarche comprend des activités de rayonnement au moyen des réseaux de communication de l'ARSF, des forums de découverte, la recherche sur l'expérience utilisateur et les occasions continues de formuler des observations et des commentaires à mesure que le travail prend forme.

Principaux résultats attendus

Services financiers plus innovants et plus concurrentiels grâce aux mesures suivantes :

- a) Mettre en œuvre des solutions technologiques afin de rendre possibles les activités simplifiées et entièrement numérisées, par exemple une vue à 360 degrés des entités réglementées (système d'information sur les clients) et des outils de gestion de cas, de gestion du contenu et d'analyse de données, accompagnés de portails client améliorés.
- b) Mettre en œuvre l'échange d'information avancé en ligne sur les portails de l'ARSF
- c) Développer les capacités de traitement des documents numériques et de signature électronique afin d'appuyer le traitement simplifié de tous les documents papier.

- d) Procéder à des analyses de données dans chacun des secteurs réglementés pour soutenir les activités d'élaboration de politiques et de supervision de l'ARSF. Dans les différents secteurs, améliorer les infrastructures et établir de nouvelles interfaces de données (nouvelles sources de données et échanges de données améliorés), et mettre en œuvre des systèmes avancés d'analyse et de production de rapports afin de faciliter une prise de décision plus efficace.

Résultats prévus

- i) Surveillance améliorée de la réglementation à la faveur d'un meilleur accès aux outils de données et d'analyse dans tous les secteurs
- ii) Relations améliorées avec les intervenants grâce à de meilleures capacités de gestion des relations et des cas et à l'amélioration des capacités de suivi et de traitement opérationnel
- iii) Expérience utilisateur améliorée et, dans la mesure du possible, personnalisée avec le portail en ligne de l'ARSF
- iv) Délai d'exécution amélioré pour les processus de délivrance de permis, de dépôt et d'inscription
- v) Accès amélioré à l'information pour les consommateurs

3. Favoriser l'innovation

Aperçu

Le Bureau de l'innovation s'efforce de faire passer les ambitions de l'ARSF de la théorie à la pratique. L'ARSF applique activement les principes du cadre d'innovation, évalue le processus d'innovation et déploie les environnements d'essai et d'apprentissage (EEA) de l'ARSF. L'Autorité évalue également comment utiliser ses pouvoirs discrétionnaires pour appuyer l'innovation responsable.

L'ARSF collaborera avec les intervenants pour renforcer le marché des services financiers de l'Ontario. L'Autorité atteindra cet objectif en prenant le cadre d'innovation comme guide, en utilisant son premier EEA comme cas pilote et en poursuivant ses travaux pour découvrir d'autres possibilités d'innovation.

Le Bureau de l'innovation poursuivra cet objectif en prenant les mesures suivantes :

- élargir la portée de ses EEA;
- approfondir ses liens avec les principaux acteurs des services financiers;
- renforcer ses connaissances à titre de centre d'expertise en innovation dans les services financiers;
- continuer d'évaluer comment l'ARSF peut utiliser ses outils de réglementation pour soutenir l'innovation dans le cadre du projet de pouvoirs discrétionnaires en cours.

Principaux résultats attendus

- a) Utiliser les données et les connaissances acquises grâce à l'EEA pilote pour préciser l'utilisation future de l'ARSF. L'ARSF élargira le modèle de l'EEA à d'autres initiatives de ce genre dans les secteurs qu'elle réglemente.
- b) Faire du Bureau de l'innovation un centre d'expertise et un champion de l'innovation. L'ARSF continuera de réunir les chefs de file de l'industrie pour échanger des connaissances sur des questions clés. L'Autorité plaidera également pour une « innovation responsable » centrée sur le consommateur dans les secteurs réglementés.

- c) Améliorer l'utilisation par l'ASRF de sa trousse d'outils réglementaire. L'ARSF utilisera la trousse d'outils pour mettre en œuvre les concepts décrits dans les projets de pouvoirs discrétionnaires antérieurs pour la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (LMPAH) et la *Loi sur les assurances*. L'Autorité effectuera une analyse semblable des pouvoirs discrétionnaires dans les autres secteurs qu'elle réglemente.
- d) Établir des liens plus étroits avec les autres organismes de réglementation et les principaux intervenants. L'ARSF contribuera à créer une « communauté de pratique » en matière d'innovation pour comparer les approches réglementaires et relever les défis communs.

Résultats prévus

- i) Utiliser les EEA et la trousse d'outils réglementaires de l'ARSF pour faire de l'Ontario un marché attrayant pour la mise à l'essai de nouveaux services financiers.
- ii) Améliorer les connaissances de l'ARSF sur les tendances en matière d'innovation et promouvoir l'innovation raisonnable en mobilisant les intervenants.
- iii) Accroître le rayonnement auprès des autres organismes de réglementation, des innovateurs, des groupes de consommateurs, des groupes de l'industrie et des intervenants du secteur.
- iv) Améliorer l'utilisation par l'ARSF de ses outils de réglementation grâce au projet de pouvoirs discrétionnaires.
- v) Veiller à ce que l'ARSF appuie l'innovation tout en continuant de mettre fortement l'accent sur la sécurité des consommateurs.

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

Aperçu

Le service des ressources humaines améliorera la stratégie de gestion des talents de l'ARSF afin de répondre aux priorités opérationnelles. Les nouveaux modèles opérationnels ciblés de l'Autorité exigent le perfectionnement et le recrutement de nouveaux employés. Une gestion efficace du changement et une culture organisationnelle évoluée et inclusive seront les moteurs de cette initiative.

L'ARSF n'a pas été épargnée par les démissions et les départs à la retraite sans précédent liés à la pandémie. L'objectif du service des ressources humaines pour l'exercice 2023-2024 sera d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie novatrice de capital humain qui s'attaque à ces défis en mettant l'accent sur le maintien en poste et le perfectionnement des compétences.

Il adoptera de nouvelles approches pour recruter des talents chevronnés et en milieu de carrière et pour trouver de nouvelles filières de talents. L'Autorité réalisera un investissement pour soutenir une organisation apprenante qui forme de nouveaux membres de l'équipe et perfectionne le personnel existant. L'ARSF figurera parmi les employeurs de choix grâce à une stratégie d'attraction et de maintien en poste qui incarne ses valeurs et ses comportements et qui favorise le travail hybride flexible et une culture de reconnaissance.

Principaux résultats attendus

Un cadre et une stratégie de gestion des talents renouvelés qui comprennent les activités suivantes :

- a) Examiner la structure de rémunération et la stratégie de recrutement de l'ARSF pour assurer sa compétitivité.

- b) Définir les capacités fondamentales et les capacités de leadership et les intégrer dans le perfectionnement du leadership, la reconnaissance, la planification de la relève et les programmes et plans de développement à fort potentiel.
- c) Surveiller et examiner les changements associés au parcours de transformation de l'ARSF visant à moderniser ses outils numériques et à devenir un organisme de réglementation plus fondé sur des principes, en veillant à ce que les processus, les personnes et les systèmes appropriés soient en place pour prospérer et réaliser la vision de l'Autorité.

Résultats prévus

- i) Attraction, recrutement, formation, perfectionnement et maintien en poste de talents possédant l'expertise, les compétences et les connaissances nécessaires pour s'assurer que l'ARSF dispose des bonnes personnes au bon endroit et au bon moment
- ii) Culture qui incarne les valeurs et les comportements de l'ARSF
- iii) Talent soutenu pour réaliser les priorités stratégiques et répondre aux exigences opérationnelles réglementaires de l'ARSF avec efficacité et efficience
- iv) Culture inclusive, équitable et diversifiée, où le personnel reçoit activement les moyens de diriger, de rendre des comptes, de recevoir du soutien et d'être reconnu pour ses résultats

5. Priorités en matière d'assurances IARD (automobile)

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

Aperçu

La stratégie de l'ARSF pour la réforme de la réglementation des tarifs d'assurance automobile et des règles de souscription rendra la surveillance plus dynamique, plus souple et plus transparente pour les consommateurs de l'Ontario, afin d'assurer une tarification juste et raisonnable. Ce travail appuiera l'engagement de l'ARSF à donner suite à la recommandation 8 de l'Audit de l'optimisation des ressources de l'ARSF par le BVGO.

Principaux résultats attendus

- a) Préparer des modifications au cadre juridique en fonction des commentaires issus des consultations afin de définir l'équité de la tarification et de la souscription.
- b) Donner suite aux commentaires issus des consultations pour mettre en œuvre un nouveau cadre de surveillance qui évalue et surveille le respect des exigences de tarification et de souscription.
- c) Donner suite aux commentaires issus des consultations pour favoriser la prise de décisions éclairées et accroître la transparence dans l'ensemble du secteur afin de renforcer la responsabilisation.
- d) Étudier la possibilité de mettre au point une analyse comparative de la satisfaction des consommateurs à l'appui d'une prise de décision éclairée et d'une transparence accrue.
- e) Fournir un soutien à l'analyse des données pour la réforme réglementaire de la tarification et de la souscription, aidé par l'élaboration d'une méthodologie d'évaluation des risques fondée sur des données probantes.

Résultats prévus

- i) Cadre juridique et de supervision réformé qui assure un traitement plus équitable des consommateurs
- ii) Amélioration des opérations sectorielles grâce aux réformes des processus de l'ARSF qui permettent l'entrée sur le marché, la réactivité, l'innovation et l'optimisation des ressources pour les consommateurs
- iii) Habilitation des consommateurs à prendre des décisions plus éclairées en améliorant la transparence et en fournissant des ressources pour améliorer leur compréhension de l'assurance automobile

5.2 Élaborer des recommandations et mettre en place les réformes du système d'assurance automobile

Aperçu

L'ARSF continuera à soutenir les changements législatifs visant à réformer la réglementation de l'assurance automobile et à fournir des conseils d'experts au gouvernement sur les principales tendances et possibilités d'améliorer l'efficacité et l'efficience de la réglementation, ainsi que les résultats pour les consommateurs.

Principaux résultats attendus

- a) Travailler avec le ministère des Finances pour élaborer et mettre en œuvre des initiatives visant à réduire la fraude et les abus dans le système.
- b) Travailler avec les fournisseurs de soins de santé et les assureurs automobiles pour améliorer le Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance automobile, y compris l'efficacité de la facturation et les pratiques de données afin d'améliorer les résultats pour les consommateurs.
- c) Achever la mise en œuvre des modifications législatives qui permettront aux consommateurs de se retirer de la couverture d'indemnisation directe pour

dommages matériels et de collaborer avec les assureurs sur toute offre connexe novatrice pour les consommateurs.

- d) Consulter les intervenants du public, y compris les défenseurs des consommateurs, les assureurs, les fournisseurs de services, les professionnels de la santé et les représentants juridiques, afin de cerner les possibilités d'améliorer les résultats pour les consommateurs.

Résultats prévus

- i) Réduction des coûts du système d'assurance automobile et de l'incidence des préjudices causés aux consommateurs par la fraude et les abus
- ii) Amélioration de la protection des droits et des intérêts des consommateurs

5.3 Assurer le traitement équitable des consommateurs de l'assurance IARD

Aperçu

Surveiller et superviser le secteur de l'assurance IARD afin d'encourager l'adoption de normes de conduite élevées en vue de renforcer la confiance du public et la protection des consommateurs. L'ARSF continuera d'appliquer une approche fondée sur les risques et les résultats pour établir les attentes en matière de conduite.

Principaux résultats attendus

- a) S'appuyer sur les activités de surveillance actuelles de l'ARSF pour élaborer un cadre des pratiques de l'industrie pour l'assurance IARD afin d'aborder les domaines prioritaires de supervision, y compris la distribution d'assurance.

Résultats prévus

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

5.4 Atteindre l'excellence en supervision pour le secteur des compagnies d'assurance constituées en Ontario et des assureurs réciproques

Aperçu

L'ARSF a besoin des outils et des ressources nécessaires pour superviser les compagnies d'assurance constituées en Ontario, y compris les sociétés d'assurance mutuelle agricole et les assureurs réciproques. Une surveillance efficace et efficiente protégera les droits et les intérêts des consommateurs et renforcera la résilience et la stabilité du secteur. Dans le cadre de l'initiative pluriannuelle de l'ARSF visant à transformer sa démarche de surveillance et à satisfaire à ses objectifs établis par la loi, l'ARSF a élaboré et met en œuvre le Cadre de surveillance axée sur le risque (CSAR-I) pour les compagnies d'assurance constituées en Ontario et les assureurs réciproques. L'ARSF a également publié des lignes directrices qui décrivent en détail ses pratiques intégrées de contrôle prudentiel et de supervision des pratiques de l'industrie. Ce cadre amélioré, aligné sur les pratiques exemplaires internationales, guide l'ARSF dans son évaluation et sa supervision des assureurs, et appuie ses objectifs.

Principaux résultats attendus

- a) Améliorer la gestion des relations pour chaque assureur.
- b) Continuer de renforcer la capacité et les compétences de contrôle prudentiel et de supervision des pratiques de l'industrie.
- c) Atteindre l'excellence en supervision en évaluant et en traitant de manière proactive les risques et les problèmes inhérents à l'entreprise (par exemple, la solvabilité et la gouvernance). L'ARSF collaborera avec les intervenants, notamment l'Ontario Mutual Insurance Association, pour mettre en œuvre le CSAR-I, adapté proportionnellement aux caractéristiques des divers segments du secteur de l'assurance, y compris les sociétés d'assurance mutuelle agricole et les assureurs réciproques.
- d) Améliorer la collecte des données et transformer les processus de supervision de l'ARSF afin de prendre des décisions fondées sur les données probantes et les risques.

- e) Publier des lignes directrices qui permettent une réglementation et une supervision efficaces des assureurs, comme indiqué dans le plan de travail de l'ARSF élaboré en collaboration avec les principaux intervenants du secteur au cours de l'exercice 2022-2023.

Résultats prévus

- i) Meilleure compréhension de l'activité des assureurs et surveillance réglementaire renforcée
- ii) Résilience accrue et réduction de la probabilité de faillite des assureurs
- iii) Évaluations prospectives, surveillance et supervision efficace
- iv) Secteur solide, stable et résilient dans lequel les souscripteurs et les consommateurs sont protégés et en lequel ils ont confiance

6. Priorités pour les caisses populaires

6.1 Atteindre l'excellence en supervision pour le secteur des caisses populaires de l'Ontario

Aperçu

Le Cadre de surveillance axée sur le risque (CSAR) de l'ARSF, lancé en avril 2022, établit de nouvelles pratiques et approches de supervision qui ont été essentielles à la réalisation de l'objectif de l'ARSF d'atteindre l'excellence en supervision. L'ARSF a collaboré étroitement avec le secteur pour mettre en œuvre le nouveau cadre. En mettant l'accent sur une supervision proactive continue et une intervention efficace, l'ARSF renforcera la capacité et les compétences des caisses populaires pour faire face au changement, aux situations de stress et aux crises.

À mesure que le secteur des caisses populaires continue de croître et d'évoluer, l'ARSF a besoin de pratiques modernes fondées sur le risque et de bons outils pour appuyer ses activités de supervision. Par exemple, l'ARSF prend l'initiative de se tourner davantage vers

l'avenir en modernisant les systèmes de données afin de mieux analyser, gérer et surveiller les risques. Cela favorisera la résilience du secteur, renforcera la protection des déposants, augmentera la stabilité du secteur et améliorera l'efficacité de la réglementation.

l'ARSF continuera également d'intégrer le cadre législatif (par exemple, les règles et les lignes directrices) aux évaluations des coopératives de crédit et d'utiliser les données probantes relevées dans les évaluations de la surveillance pour mieux éclairer les besoins futurs et les améliorations du cadre. Ce travail appuiera l'engagement de l'ARSF à donner suite aux recommandations 9 et 10 de l'Audit de l'optimisation des ressources de l'ARSF par le BVGO.

Principaux résultats attendus

- a) Dans un souci d'excellence en supervision, continuer d'améliorer la démarche de supervision de l'ARSF afin d'être en mesure de réaliser et de tenir à jour chaque année des évaluations précises du profil de risque pour chaque caisse populaire.
- b) Intégrer les données sur les risques obtenues grâce à la collecte améliorée de données dans la démarche de supervision afin d'évaluer plus précisément et plus uniformément les profils de risque des caisses populaires.

Résultats prévus

- i. Secteur des caisses populaires mieux gouverné, plus concurrentiel et plus fort
- ii. Résilience accrue des caisses populaires et réduction de la probabilité de faillite
- iii. Amélioration de la protection des membres et de leurs dépôts et renforcement de la confiance du public dans le secteur des caisses populaires

6.2 Améliorer le cadre réglementaire de l'ARSF

Le paysage réglementaire et législatif des caisses populaires de l'Ontario a connu d'importants changements. La *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions* (LCPCU 2020) est entrée en vigueur le 1^{er} mars 2022, suivie de nouvelles lignes directrices et règles élaborées par l'ARSF pour appuyer la législation et la transition vers une approche de réglementation et de supervision fondée sur des principes et axée sur les résultats.

L'ARSF continuera d'améliorer le cadre réglementaire des caisses populaires de l'Ontario au moyen de règles et de lignes directrices qui serviront à promouvoir des normes élevées de conduite des affaires, la stabilité du secteur, la confiance dans le secteur et la protection des déposants, des membres des caisses populaires et des consommateurs.

L'ARSF continuera de travailler avec le ministère des Finances et les principaux intervenants des caisses populaires de manière transparente et collaborative, conformément à son plan de travail pluriannuel, pour s'attaquer aux domaines de risques émergents et s'assurer qu'elle demeure à jour et améliore le cadre réglementaire au besoin.

Principaux résultats attendus

- a) Entreprendre une révision de la Règle sur les exigences relatives à la suffisance du capital de l'ARSF afin de l'examiner et de proposer des mises à jour dans les domaines qui nécessitent un meilleur alignement du risque.
- b) Mener des consultations et, sous réserve de l'approbation du ministre des Finances, publier une nouvelle règle régissant les dépôts non réclamés pour mettre pleinement en vigueur le cadre de la LCPCU de 2020. Cette démarche améliorera le processus par lequel les membres peuvent chercher et réclamer les dépôts dans des comptes auprès de caisses populaires qui sont inactifs depuis plus de 10 ans.

Résultats prévus

- i) Secteur des caisses populaires stable et résilient en Ontario, affichant un meilleur alignement du capital et du risque
- ii) Amélioration de la protection des droits des membres des caisses populaires et de leurs dépôts

6.3 Renforcer les structures de stabilité financière

Aperçu

L'ARSF continuera de promouvoir la stabilité et la résilience du secteur des caisses populaires en améliorant les structures de stabilité financière, comme le Fonds de réserve d'assurance-dépôts (FRAD), un régime de résolution fiable et l'accès à des liquidités d'urgence. Ces structures garantissent la protection des dépôts des membres, en particulier en cas de tensions ou de crises, et favorisent la stabilité du secteur. Ce travail appuiera

l'engagement de l'ARSF à donner suite à la recommandation 11 de l'Audit de l'optimisation des ressources de l'ARSF par le BVGO.

Principaux résultats attendus

- a) Collaborer avec la BdC et d'autres partenaires pour faciliter l'accès aux liquidités d'urgence pour les caisses populaires.
- b) Collaborer avec les caisses populaires pour élaborer et améliorer des plans de redressement et de résolution crédibles.
- c) Mettre à jour et achever la méthodologie du régime de primes différentielles afin de mieux refléter les profils de risque des caisses populaires individuelles, et publier un document révisé sur la détermination de la cote aux fins du calcul de la prime différentielle.
- d) Déterminer le caractère adéquat des niveaux de financement cibles du FRAD et des primes d'assurance-dépôts existantes.
- e) Continuer d'améliorer le cadre d'évaluation de la suffisance du capital du FRAD en incluant des données supplémentaires sur les risques provenant des caisses populaires de l'Ontario dans le cadre du projet de collecte améliorée de données.

Résultats prévus

- i) Plans crédibles de redressement et de résolution des caisses populaires
- ii) Réduction de l'exposition du FRAD aux pertes
- iii) Renforcement de la protection des déposants, de la stabilité du secteur et de la confiance des membres
- iv) Confiance accrue du public dans les caisses populaires

7. Priorités pour l'assurance vie et l'assurance santé

7.1 Améliorer la méthode de surveillance des pratiques de l'industrie pour protéger les consommateurs

Aperçu

Le cadre universellement accepté de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance exige des assureurs et des intermédiaires qu'ils traitent les consommateurs de manière équitable, y compris pendant la période précédant la conclusion du contrat et jusqu'au moment où toutes les obligations contractuelles ont été remplies.

Depuis la publication en 2018 des lignes directrices du Conseil canadien des responsables de la réglementation (CCRRA) et des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) sur le traitement équitable des clients, l'ARSF et les organismes de réglementation partout au Canada évaluent si les consommateurs reçoivent un traitement équitable. En réponse aux constatations des organismes de réglementation, et afin d'accroître la confiance dans le secteur, l'ARSF a pris des mesures pour favoriser l'excellence en supervision en améliorant sa démarche de supervision et la divulgation de renseignements aux consommateurs et en publiant des lignes directrices sur les préjudices subis par les consommateurs. Certaines de ces mesures sont présentées ci-après.

- **Distribution d'assurance** : au cours des deux dernières années, l'ARSF a publié des rapports de supervision portant sur la surveillance de la distribution de bout en bout des produits et services individuels d'assurance vie et d'assurance santé. Les constatations ont mis en évidence des risques pour les consommateurs et des lacunes dans la conformité des pratiques de l'industrie, en particulier dans les canaux de distribution indépendants tels que les agents sous contrat avec des sociétés de gestion de l'assurance vie et de l'assurance santé (SGAVAS), où il se peut que la délégation des responsabilités de surveillance ne soit pas clairement définie et ne fasse pas l'objet d'une surveillance suffisante. En réponse, l'ARSF :
 - élabore un cadre réglementaire fondé sur des données probantes pour gérer les risques et relever les défis potentiels posés par le canal de distribution des SGAVAS;
 - continue de renforcer sa capacité d'examen proactif des agents d'assurance vie à la suite de la mise en place d'une équipe spécialisée de supervision des

agents d'assurance vie en 2020 et d'un cadre de supervision en 2022.

- **Contrats de fonds distincts** : l'ARSF continue de travailler avec d'autres organismes de réglementation partout au Canada pour améliorer les normes réglementaires concernant les contrats de fonds distincts, en s'appuyant sur les recommandations de l'*Énoncé de position du Groupe de travail sur les fonds distincts du CCRRA*. Ces travaux comprennent la mise en œuvre prévue des règles de l'ARSF relatives aux frais d'acquisition reportés, qui fait suite à l'annonce de février 2022 du CCRRA et des OCRA visant à mettre fin aux frais d'acquisition reportés pour les nouveaux contrats de fonds distincts d'ici au 1^{er} juin 2023.

Principaux résultats attendus

- a) Publier, aux fins de consultation, les modifications proposées au cadre pour les organismes ayant une responsabilité contractuelle de sélectionner, de former et/ou de surveiller les personnes sous leur supervision qui vendent des produits d'assurance vie et d'assurance santé.
- b) Mettre en œuvre une règle de l'ARSF qui interdirait les frais d'acquisition reportés pour les nouveaux contrats de fonds distincts, empêcherait les assureurs de modifier les contrats existants pour rendre ces frais plus onéreux pour les clients et exigerait la divulgation d'autres dépôts de frais d'acquisition reportés pour les contrats existants.
- c) Collaborer avec les organismes de réglementation partout au Canada pour améliorer les normes relatives aux fonds distincts, en particulier :
 - élaborer la version définitive des lignes directrices nationales sur les exigences de déclaration des coûts totaux pour les contrats de fonds distincts;
 - mener des consultations sur les lignes directrices nationales concernant la conception, la distribution, l'établissement, la vente et l'administration des contrats individuels à capital variable;
 - mener des consultations sur les lignes directrices nationales relatives à la rémunération prélevée à la souscription versée pour la vente de fonds distincts.

Résultats prévus

- i) Meilleure compréhension par les intervenants des exigences réglementaires de l'ARSF en ce qui concerne le rôle des assureurs et des SGAVAS dans le canal de distribution des produits d'assurance vie et d'assurance santé
- ii) Traitement équitable et meilleure information des clients des fonds distincts, comme suit :
 - utilisation interdite des frais d'acquisition reportés dans les ventes de fonds distincts;
 - bonne compréhension par l'industrie des exigences réglementaires concernant l'information à fournir aux consommateurs concernant le coût total de leurs contrats de fonds distincts;
 - bonne compréhension par l'industrie des exigences réglementaires relatives à la vente et à l'administration des contrats de fonds distincts.

8. Priorités pour le courtage d'hypothèques

8.1 Promouvoir des normes de gouvernance et de conduite professionnelle élevées

Aperçu

Il est particulièrement important d'avoir une solide culture de conduite pour les grandes maisons de courtage d'hypothèques et les administrateurs d'hypothèques qui emploient un grand nombre de personnes titulaires d'un permis, qui montent ou administrent un volume élevé de prêts hypothécaires et qui traitent avec un nombre considérable de consommateurs (emprunteurs et/ou prêteurs/investisseurs). L'envergure du secteur pourrait avoir une plus grande incidence sur les résultats pour les consommateurs et sur sa propre réputation. Par conséquent, au cours de l'exercice 2023-2024, l'ARSF entend viser l'excellence en supervision en aidant le secteur à promouvoir une culture solide de conduite appropriée des affaires et de conformité.

Grâce à une solide culture de conduite, les maisons de courtage, les administrateurs et leurs titulaires de permis prennent des décisions d'affaires en accordant la priorité aux intérêts des clients (emprunteurs et/ou prêteurs/investisseurs). La culture d'une organisation peut influencer sur sa conduite et sa conformité aux exigences réglementaires et aux pratiques exemplaires du secteur. Une culture durable qui met l'accent sur le traitement équitable des consommateurs et qui répond aux exigences réglementaires exige un « ton fort » de la part des dirigeants.

Les maisons de courtage d'hypothèques sont tenues de mettre en place des processus et des politiques qui favorisent une saine conduite des affaires et des normes élevées de conformité au Code de conduite national du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires et à la LMPAH.

Les courtiers principaux sont tenus par la loi de s'assurer que leurs maisons de courtage, ainsi que chaque courtier et agent associé, se conforment à toutes les exigences de la LMPAH. Les courtiers principaux jouent un rôle clé dans la création d'une culture qui favorise une saine conduite des affaires et qui décourage les actes trompeurs ou frauduleux dans le secteur. Leur efficacité dépend en partie de leur capacité d'influencer la conduite et la culture générale au sein de leurs maisons de courtage.

Principaux résultats attendus

- a) Mener des consultations sur les pratiques exemplaires afin d'améliorer l'efficacité du rôle que joue le courtier principal dans la promotion d'une solide culture de conduite des affaires et le traitement équitable des consommateurs.
- b) Élaborer un modèle d'engagement en matière de supervision pour les maisons de courtage et les administrateurs d'hypothèques dont la conduite a le plus d'incidence sur les consommateurs et la réputation du secteur, ce qui permet une affectation plus efficace des ressources de supervision.

Résultats prévus

- i) Courtiers principaux qui disposent de l'autorité appropriée et de programmes de supervision efficaces pour promouvoir au sein de leurs maisons de courtage une forte mentalité de conduite qui assure le traitement équitable des consommateurs
- ii) Excellence en supervision pour renforcer la conduite des affaires, accroître la protection des consommateurs et améliorer la réputation du secteur

8.2 Accroître la compétence professionnelle des titulaires de permis

Aperçu

Les participants de l'industrie ont continuellement formulé des suggestions pour renforcer la compétence et la formation des courtiers en hypothèques et des agents d'hypothèques afin de relever les normes professionnelles globales du secteur.

Suivant les directives du gouvernement découlant de l'examen de la LMPAH, l'ARSF a collaboré avec l'industrie et les fournisseurs de services de formation et d'accréditation pour relever les normes d'éducation des courtiers en hypothèques et des agents d'hypothèques et améliorer les systèmes de prestation de ces fournisseurs. Par exemple, la collaboration entre l'ARSF et le gouvernement a abouti à la mise en place d'un nouveau régime de délivrance de permis assorti d'exigences accrues en matière de compétence et d'expérience pour les agents (ainsi que les courtiers) qui traitent des prêts hypothécaires privés.

L'ARSF mettra la dernière main à ses travaux de renforcement des exigences d'éducation

dans ce secteur, ce qui est essentiel dans un marché incertain où les taux d'intérêt sont volatils et le taux d'inflation est historiquement élevé.

Dans ce contexte, les consommateurs pourraient être incités à contracter des prêts hypothécaires financés par des prêteurs alternatifs et privés. Grâce à une compétence accrue et à une méthode d'évaluation plus systématique de la pertinence d'une recommandation d'hypothèque, les courtiers et les agents seront mieux placés pour servir leurs clients.

Principaux résultats attendus

- a) Poursuivre les travaux de mise à jour des cours de formation et d'accréditation des courtiers et des agents.
- b) Mettre en œuvre le plan pluriannuel visant à améliorer les exigences de formation continue, conformément aux consultations auprès de l'industrie, ainsi que la mise en place de nouvelles classes d'accréditation.
- c) Mener des consultations sur les pratiques exemplaires pour s'assurer que les recommandations d'hypothèques répondent aux besoins des consommateurs.

Résultats prévus

- i) Agents et courtiers dotés de normes et de compétences professionnelles qui s'harmonisent avec les options et les produits de plus en plus élaborés aux consommateurs dans un secteur des services financiers complexe.
- ii) Les consommateurs reçoivent des conseils hypothécaires adaptés à leur situation et à leurs besoins particuliers, ce qui protège leurs droits et leurs intérêts et favorise des normes élevées de conduite des affaires et la confiance du public dans le secteur.

9. Priorités pour les régimes de retraite

9.1 Évaluer les risques systémiques et hautement prioritaires dans le secteur des régimes de retraite de l'Ontario

Aperçu

Depuis son lancement, l'ARSF a appuyé de façon proactive la protection des prestations dans le secteur des régimes de retraite de l'Ontario au moyen de diverses initiatives. Bon nombre de ces initiatives font désormais partie de la « nouvelle normalité » de l'ARSF en ce qui concerne la supervision du secteur, car elles nécessitent des ressources réglementaires considérables²⁵. Voici quelques-unes des approches adoptées par l'ARSF :

- une concentration sur les régimes à prestations déterminées à employeur unique où la sécurité des prestations peut être une préoccupation;
- la collaboration avec les régimes de retraite d'envergure du secteur public afin d'encadrer et de renforcer la supervision que fait l'ARSF de la gouvernance des risques de placement, de la gouvernance des régimes et des risques systémiques. L'ARSF poursuivra ce travail au cours de l'exercice 2023-2024;
- l'examen de la viabilité à long terme et de la durabilité financière du Fonds de garantie des prestations de retraite, notamment en améliorant l'analyse prédictive de l'ARSF²⁶;
- l'analyse comparative des régimes de retraite interentreprises à prestations déterminées par rapport aux pratiques gagnantes publiées par l'ARSF;
- l'organisation de webinaires et l'élaboration de documents de foire aux questions (FAQ) pour aider les administrateurs de régimes et les autres intervenants;
- l'affectation de ressources aux transactions telles que les transferts d'actifs et les liquidations.

L'ARSF a également entendu le secteur dire que les boucles de rétroaction sur les transactions et les résultats de l'ARSF sont importantes. Pour aider le secteur à mieux

²⁵ L'ARSF n'a pas opéré de changement d'orientation notable en ce qui concerne les initiatives publiées dans les récents documents d'énoncé des priorités. L'énumération des approches de l'ARSF en matière de réglementation du secteur ne vise pas à fournir une liste exhaustive de *toutes* les initiatives passées.

²⁶ En vertu de la LRR, c'est le directeur général de l'ARSF qui est responsable de l'administration du FGPR, et non l'ARSF. Le personnel de l'ARSF appuie le directeur général. Les dépenses admissibles associées à l'administration sont imputées au FGPR, et non aux droits et cotisations de l'ARSF.

comprendre comment l'ARSF exerce son pouvoir discrétionnaire, elle a publié un nouveau rapport sur les utilisations approuvées dans les transactions de transfert d'actifs. L'ARSF a publié de nouvelles fiches d'information sur le secteur et les principales tendances qu'elle observe dans les dépôts.

L'ARSF continue de mettre l'accent sur l'automatisation, par exemple, pour les demandes de consultation des dossiers de régime qui ont été déposés auprès de l'Autorité. Cette automatisation évoluera au fil du temps et pourrait connaître des difficultés de croissance à mesure que l'ARSF modifiera son approche.

En tant qu'organisme de réglementation fondé sur le risque, l'ARSF est consciente des principaux risques et tendances dans le secteur des régimes de retraite. Récemment, le Fonds monétaire international a appelé les organismes de réglementation à renforcer leur surveillance des grands régimes du secteur public. L'ARSF a publié ses observations sur les actifs non traditionnels et la gestion des risques et continue de travailler sur les ratios de liquidité à court terme. L'ARSF a suivi les enjeux liés à l'incertitude économique et à l'inflation, publiant un article sur le sujet en 2022. L'Autorité a également suivi de près l'évolution de la réglementation sur les valeurs mobilières et les régimes de retraite en ce qui concerne les cryptomonnaies et les facteurs ESG.

Principaux résultats attendus

- a) En s'appuyant sur les travaux réalisés à ce jour et pour répondre à l'importance systémique des grands régimes du secteur public et du Programme d'évaluation du secteur financier du Fonds monétaire international, l'ARSF continuera de collaborer avec les grands régimes du secteur public sur les pratiques de gestion des risques et de gouvernance des risques d'investissement. L'ARSF déterminera les pratiques exemplaires pour les processus de gestion des risques qui permettent aux régimes d'évaluer les contrôles de gestion des risques et de mieux protéger les actifs. La gestion des risques aide les administrateurs de régime à assurer la sécurité des actifs du régime, à protéger le régime contre les risques défavorables et à soutenir le régime dans l'atteinte de ses objectifs.
- b) Collaborer avec les autres organismes de réglementation de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR) afin d'élaborer des lignes directrices qui mettent en évidence les pratiques de pointe en matière de gestion des risques, en tenant dûment compte de la proportionnalité.

- c) Élaborer et publier un nouveau rapport de rendement de l'ARSF, fondé sur les rapports annuels de l'ARSF de 2021 et de 2022, qui présente les activités liées aux transactions clés, y compris les changements dans les arriérés.

Résultats prévus

- i) Harmonisation des résultats avec les objectifs établis par la loi de l'ARSF, qui consistent à promouvoir la bonne administration des régimes de retraite et à protéger les prestations de retraite et les droits des bénéficiaires des régimes
- ii) Amélioration de la surveillance et de l'évaluation des risques des régimes importants et d'importance systémique sous supervision
- iii) Capacité améliorée d'interagir avec les régimes au sein de l'ARSF en utilisant l'analytique et en offrant une approche mesurée et graduelle de la supervision

9.2 Soutenir l'élaboration d'une réglementation des régimes à prestations cibles

Aperçu

L'ARSF s'engage à appuyer le gouvernement dans l'élaboration d'un nouveau cadre de prestations cibles pour les régimes de retraite interentreprises, tel qu'annoncé dans le budget de l'Ontario de 2022 publié le 28 avril 2022. Depuis son lancement, l'ARSF a travaillé en étroite collaboration avec le gouvernement pour harmoniser les priorités et appuyer des boucles de rétroaction efficaces sur les tendances et les enjeux clés du secteur. L'approche de l'ARSF a notamment consisté à faire participer le gouvernement en tant qu'observateur à tous les comités consultatifs spéciaux ou permanents. À l'avenir, l'ARSF est prête à continuer d'appuyer le gouvernement, s'il y a lieu, dans le cadre de cette initiative et d'autres qui favoriseraient l'innovation dans le secteur.

Principaux résultats attendus

- a) Aider le gouvernement à établir son cadre de prestations cibles pour les régimes de retraite interentreprises, au besoin.
- b) Entreprendre la mise en œuvre d'un cadre de surveillance pour les régimes de retraite interentreprises à prestations cibles.

Résultats prévus

- i) Poursuite de l'analyse comparative des régimes de retraite interentreprises²⁷ et de nouvelles lignes directrices de supervision qui appuient la mise en œuvre des politiques en temps opportun, un environnement réglementaire adapté à un secteur en transformation, et une efficacité et une efficacité accrues de la réglementation

²⁷ Ce travail appuiera l'engagement de l'ARSF à donner suite à la recommandation 13 de l'Audit de l'optimisation des ressources de l'ARSF par le BVGO.

10. Priorités pour les planificateurs financiers et conseillers financiers

10.1 Assurer l'efficacité du cadre de protection des titres pour les planificateurs financiers et les conseillers financiers

Aperçu

Le 28 mars 2022, la *Loi de 2019 sur la protection des titres des professionnels des finances* (LPTPF) et la Règle sur la protection des titres des professionnels des finances de l'ARSF sont entrées en vigueur, mettant en œuvre le Cadre de protection du titre des professionnels des finances (CPTPF).

Le CPTPF vise à favoriser la confiance et le professionnalisme dans le secteur en veillant à ce que les personnes qui utilisent les titres de PF et de CF soient dûment qualifiées en respectant les normes minimales. Les consommateurs qui travaillent avec un PF ou un CF peuvent avoir l'assurance de faire affaire avec une personne qui :

- possède un niveau minimum d'éducation;
- est supervisée activement par un organisme d'accréditation approuvé;
- est assujettie à un processus de plainte et de mesures disciplinaires.

Le CPTPF exige également que les utilisateurs des titres de PF et de CF respectent un code de conduite et d'éthique professionnelle qui exige qu'ils accordent la priorité aux intérêts des clients.

Au cours de la deuxième année d'activité du CPTPF, l'ARSF concentrera ses ressources sur les activités suivantes :

- assurer la mise en œuvre efficace du cadre prévu par la supervision et l'évaluation de chaque organisme d'accréditation approuvé;
- surveiller le marché pour déceler les tendances et les enjeux pertinents qui pourraient orienter les changements futurs au CPTPF.

L'ARSF continuera également de travailler avec d'autres administrations canadiennes qui adoptent des cadres similaires pour discuter des possibilités d'harmonisation.

Principaux résultats attendus

- a) Évaluer les organismes d'accréditation pour s'assurer qu'ils respectent les normes minimales de l'ARSF, qu'ils communiquent l'information de façon appropriée, qu'ils font systématiquement part des exigences aux titulaires de titres de compétence et qu'ils disposent des politiques et des procédures nécessaires pour protéger les consommateurs.
- b) Procéder à un examen du cadre afin de mesurer son efficacité à atteindre les résultats escomptés et d'évaluer les possibilités d'amélioration, y compris la consultation des principaux intervenants, le cas échéant.
- c) Collaborer avec le ministère des Finances et les autres intervenants pour recenser les règles, les lois et/ou les règlements auxquels apporter les modifications nécessaires afin d'appuyer l'harmonisation à l'échelle nationale du cadre des PF et des CF.

Résultats prévus

- i) Surveillance efficace des organismes d'accréditation pour assurer la protection des consommateurs
- ii) Réussite de la transition des fournisseurs de titres de compétence à des organismes d'accréditation réglementés, assurant ainsi l'intégrité et la conduite professionnelle dans le secteur
- iii) Renforcement de la confiance du public, en informant les consommateurs que leurs planificateurs et conseillers financiers respectent des normes minimales uniformes en matière d'éducation et qu'ils sont tenus de respecter un code de conduite qui accorde la priorité aux intérêts des consommateurs
- iv) Harmonisation, dans la mesure du possible, avec les cadres de protection des titres de compétence d'autres administrations canadiennes

Mesures et cibles de rendement

L'analyse ci-dessous fait le lien entre le plan et les résultats planifiés et visibles.

Les principaux produits et résultats de mesure sont axés sur les secteurs suivants : assurance IARD (automobile), assurance prudentielle, caisses populaires, surveillance des pratiques du secteur des assurances, courtage d'hypothèques, régimes de retraite, et planificateurs financiers et conseillers financiers.

Dans l'Audit de l'optimisation des ressources de l'ARSF du 30 novembre 2022, le BVGO a recommandé à l'Autorité d'élaborer et de suivre des mesures et des cibles de rendement précises et informatives qui cadrent mieux avec son mandat global, et de faire rapport chaque année sur les progrès réalisés par rapport à ces cibles. En réponse à la recommandation du BVGO, l'ARSF vise à mettre en place des mesures et des cibles de rendement appropriées d'ici à la fin du premier trimestre de l'exercice 2023-2024.

Les mesures constituent un guide pour étayer les résultats et reflètent le rendement des secteurs de l'assurance IARD (automobile) et des régimes de retraite pour l'exercice 2021-2022. Pour les secteurs des caisses populaires, la surveillance des pratiques du secteur des assurances, du courtage d'hypothèques et des planificateurs financiers et conseillers financiers, l'Autorité met en place de nouvelles mesures et effectuera des analyses comparatives lorsqu'elle aura recueilli un cycle complet de données. Ces mesures seront présentées dans de futurs rapports annuels de l'Autorité. L'ARSF continuera de surveiller et de mesurer les cibles proposées, qui seront peaufinées au besoin pour mieux s'aligner sur l'adoption d'un modèle de réglementation fondée sur des principes, les objectifs et la mise en œuvre des recommandations du BVGO au cours des prochaines années.

Assurance IARD (automobile)

La stratégie de l'ARSF visant à réformer la réglementation de la tarification et de la souscription continue de mettre en œuvre une approche fondée sur les principes et les risques pour les dépôts des tarifs d'assurance automobile par les assureurs, y compris la mise en place d'un cadre de gestion du risque opérationnel, la simplification du processus d'examen des dépôts et la communication claire des attentes de l'ARSF aux

assureurs. À la suite de ces changements, les assureurs auront une responsabilité accrue de s'assurer que leurs tarifs sont équitables et qu'ils peuvent réagir plus rapidement aux conditions du marché. Les mesures actuelles des normes de service de l'ARSF indiquent une amélioration de l'efficacité réglementaire. L'ARSF continue d'élaborer des outils de supervision fondés sur des données et des mesures de rendement clés pour évaluer les répercussions sur les consommateurs et l'efficacité de la réglementation. L'Autorité intégrera ces outils et mesures au cadre de supervision prévu, un engagement qu'elle a pris dans le cadre de la priorité 5.1, Exécuter la stratégie de réforme de la réglementation des tarifs et de la tarification de l'assurance automobile.

La mesure : Nombre de dépôts

Type de dépôt	E2021-2022		
	Traité à l'intérieur de la norme de service	Nombre total traité	%
Dépôts de demandes d'approbation soumis selon la formule intégrale ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 45 jours ouvrables	23	24	95,8 %
Dépôts de demandes d'approbation soumis selon le processus abrégé ou normalisé ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 25 jours ouvrables			
a) Dépôts de demandes d'approbation visant les voitures de tourisme, soumis selon le processus normalisé	39	40	97,5 %
b) Dépôts de demandes d'approbation ne visant pas les voitures de tourisme, soumis selon le processus abrégé	19	20	95,0 %
Dépôts de règles de souscription, d'avenants et de formulaires ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 30 jours ouvrables	110	115	95,7 %

Produit :

- La majorité des dépôts ont été effectués dans le respect des normes de service.
- Les assureurs utilisent efficacement le processus normalisé.

- Les normes de niveau de service ne sont pas prioritaires par rapport à la protection des consommateurs et expliquent les principales raisons des délais de traitement qui se prolongent.

Résultats

- Décisions plus rapides et mieux informées
- Transparence, divulgations et sensibilisation du public accrues en ce qui a trait à l'assurance IARD en général et aux tarifs d'assurance automobile en particulier
- Plus grande efficacité de la réglementation, par exemple la surveillance, les formulaires et les processus
- Amélioration de la santé du marché grâce à une réglementation plus efficace par l'intermédiaire de réformes des processus de l'ARSF qui permettent l'entrée sur le marché, la réactivité, l'innovation et l'optimisation des ressources pour les consommateurs

Cible :

Exercice 2023-2024 :

- 90 % des dépôts de demandes d'approbation ne visant pas les voitures de tourisme, soumis selon la formule intégrale, ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 45 jours ouvrables.
- 100 % des dépôts de demandes d'approbation visant les voitures de tourisme, soumis selon le processus normalisé, ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 25 jours ouvrables.
- 85 % des dépôts de demandes d'approbation ne visant pas les voitures de tourisme, soumis selon le processus abrégé, ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 25 jours ouvrables.
- 80 % des dépôts de règles de souscription, d'avenants et de formulaires ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 30 jours ouvrables.

L'ARSF continuera de surveiller et de peaufiner les cibles pour l'exercice 2024-2025 et les années à venir alors qu'elle entreprend des réformes et un nouveau cadre de supervision pour la réglementation de l'assurance automobile. L'ARSF prévoit que les améliorations apportées par *AvanceARSF* rehausseront encore la prestation des services.

Assurance prudentielle

L'ARSF mettra la dernière main à son Cadre de surveillance axée sur le risque (CSAR-I) pour la supervision et l'évaluation des risques des compagnies d'assurance constituées en vertu d'une loi provinciale, et le mettra en œuvre. Ce cadre permettra à l'ARSF d'évaluer le profil de risque global des compagnies d'assurance constituées en vertu d'une loi provinciale, de cerner les domaines préoccupants et de déterminer le niveau de supervision et d'intervention nécessaire. La supervision fondée sur le risque accroît l'efficacité de la supervision en énonçant et en atteignant les résultats de la supervision tout en augmentant l'efficacité grâce à une meilleure affectation des ressources et à des processus plus efficaces dans les domaines où le risque est le plus élevé.

L'ARSF présente les nouvelles cibles ci-dessous et en fera une analyse comparative lorsqu'elle aura recueilli un cycle complet de données.

Produit :

- Examens prudentiels précis, uniformes et opportuns des profils de risque
- Amélioration de l'efficacité réglementaire
- Approbations en temps opportun

Résultats

- Amélioration de la protection des consommateurs et de la confiance dans le secteur
- Renforcement de la stabilité du secteur

Cibles :

- Pourcentage de lettres de supervision provisoires délivrées en temps opportun (par exemple, 60 jours) après l'achèvement d'une évaluation.
- Évaluations du CSAR-I terminées en pourcentage du plan de supervision annuel approuvé (en fonction des taux de vacance du personnel).
- Pourcentage des compagnies d'assurance ayant un profil de risque élevé examinées.

- Pourcentage des processus d'assurance de la qualité terminés (y compris l'examen par un comité d'experts).
- Pourcentage de transactions d'assurance nécessitant une approbation réglementaire traitées en temps opportun (par exemple, 45 jours ouvrables) après la réception de tous les renseignements requis.

Caisses populaires

Le 1^{er} avril 2022, l'ARSF a mis en œuvre son Cadre de surveillance axée sur le risque (CSAR) pour la supervision et l'évaluation des risques des caisses populaires de l'Ontario. Grâce à ce cadre, l'ARSF vise à déterminer l'incidence des événements actuels et futurs potentiels, dans l'environnement interne et l'environnement externe, sur le profil de risque des caisses populaires de l'Ontario. La supervision fondée sur le risque accroît l'efficacité de la supervision en énonçant et en atteignant les résultats de la supervision tout en augmentant l'efficacité grâce à une meilleure affectation des ressources et à des processus plus efficaces dans les domaines où le risque est le plus élevé.

L'ARSF présente les nouvelles cibles ci-dessous et en fera une analyse comparative lorsqu'elle aura recueilli un cycle complet de données.

Produit :

- Examens prudentiels précis, uniformes et opportuns des profils de risque des caisses populaires
 - Liste de surveillance des caisses populaires dans un délai de 1 an
 - Liste des grandes caisses populaires sans profil de risque élevé dans un délai de 1,5 an
 - Liste des caisses populaires de taille moyenne sans profil de risque élevé dans un délai de 2 ans
 - Liste des petites caisses populaires sans profil de risque élevé dans un délai de 3 ans
- Approbations en temps opportun
- Amélioration de l'efficacité réglementaire

Résultats

- Amélioration de la protection des dépôts des membres et de la confiance dans le secteur
- Réduction au minimum de l'exposition du FRAD aux pertes
- Renforcement de la stabilité du secteur

Cibles :

- Pourcentage de lettres de supervision provisoires délivrées aux caisses populaires en temps opportun (par exemple, 60 jours) après l'achèvement d'une évaluation.
- Évaluations du CSAR-CP terminées en pourcentage du plan de supervision annuel approuvé (en fonction des taux de vacance du personnel).
- Pourcentage des plans d'action reçus (dans les 45 jours suivant la délivrance d'une lettre de supervision) qui répondent adéquatement à toutes les exigences et recommandations à la suite d'une évaluation du CSAR-CP.
- Pourcentage des processus d'assurance de la qualité terminés pour les examens de supervision des caisses populaires.
- Pourcentage du profil de risque sectoriel examiné par actifs des caisses populaires.
- Pourcentage de transactions des caisses populaires nécessitant une approbation réglementaire traitées en temps opportun (par exemple, 45 jours ouvrables) après la réception de tous les renseignements requis.

Surveillance des pratiques du secteur des assurances et du courtage d'hypothèques

La mesure : Âge des plaints

Statistiques du secteur	Plaintes ouvertes en date du							
	31 mars 2021	1-29 jours	30-59 jours	60-89 jours	90-119 jours	120-179 jours	180-364 jours	365+
Surveillance des pratiques du secteur des assurances	68	29	16	5	3	11	1	3
Surveillance des pratiques des IF et des MC	51	29	12	4	3	3	0	0
Total	119	58	28	9	6	14	1	3
Tarifs	100 %	49 %	24 %	8 %	5 %	12 %	1 %	3 %

Statistiques du secteur	Plaintes ouvertes en date du							
	31 mars 2021	1-29 jours	30-59 jours	60-89 jours	90-119 jours	120-179 jours	180-364 jours	365+
Surveillance des pratiques du secteur des assurances	44	23	3	3	4	9	2	0
Surveillance des pratiques des IF et des MC	54	30	12	6	3	2	0	1
Total	98	53	15	9	7	11	2	1
Tarifs	100 %	54 %	15 %	9 %	7 %	11 %	2 %	1 %

Le nombre de plaintes ouvertes pour l'exercice 2021-2022 continue de diminuer par rapport au dernier exercice (exercice 2020-2021).

Nouvelles mesures du rendement : afin de mieux s'aligner sur l'adoption d'un modèle de réglementation fondée sur des principes, l'ARSF introduit les nouvelles mesures ci-dessous et en fera une analyse comparative lorsqu'elle aura recueilli un cycle complet de données.

Surveillance des pratiques du secteur des assurances

L'ARSF s'appuie sur les conclusions des examens antérieurs, sur les perspectives des intervenants et des titulaires de permis et sur l'information commerciale pour cerner les domaines de mobilisation et les possibilités d'inconduite. Grâce à cette approche fondée sur les risques, l'ARSF conçoit et exécute des examens et publie des conclusions de supervision à l'appui de la conformité sectorielle et de la protection des consommateurs.

L'ARSF publiera un rapport à la suite d'examens fondés sur les risques d'un groupe d'entités réglementées lorsqu'elle estimera qu'il existe un risque élevé de préjudice pour les consommateurs ou lorsqu'elle souhaitera recueillir des éléments de preuve sur la conduite. Un groupe de titulaires de permis d'assurance réglementés peut comprendre un certain nombre d'entités comme des assureurs, des agences d'assurance constituées en personne morale, des agents d'assurance ou des fournisseurs de services de santé. L'Autorité déterminera le nombre total d'entités examinées en fonction du risque et le publiera dans le rapport final.

Produit :

Chaque examen fondé sur les risques comprendra les éléments suivants :

- Discussions et planification avec les intervenants
- Interactions avec les titulaires de permis
- Analyse des constatations
- Publication et communication

Résultat :

- Recensement des domaines à risque élevé
- Sensibilisation des intervenants
- Sensibilisation/éducation des consommateurs

- Mobilisation/formation des titulaires de permis
- Responsabilisation des titulaires de permis
- Conformité sectorielle

Cible :

- Nombre de publications d'examen fondé sur les risques : 3

Surveillance des pratiques du secteur du courtage d'hypothèques

L'ARSF s'appuie sur les conclusions des examens antérieurs, sur les perspectives des intervenants et des titulaires de permis et sur l'information commerciale pour cerner les domaines de mobilisation et les possibilités d'inconduite. Grâce à cette approche fondée sur les risques, l'ARSF conçoit et exécute des examens et publie des conclusions de supervision à l'appui de la conformité sectorielle et de la protection des consommateurs.

L'ARSF publiera un rapport à la suite d'examens fondés sur les risques d'un groupe d'entités réglementées lorsqu'elle estimera qu'il existe un risque élevé de préjudice pour les consommateurs ou lorsqu'elle souhaitera recueillir des éléments de preuve sur la conduite. Un groupe de titulaires de permis de courtage d'hypothèques réglementés peut comprendre un certain nombre d'entités comme des courtiers, des courtiers principaux, des maisons de courtage, des agents ou des administrateurs. L'Autorité déterminera le nombre total d'entités examinées en fonction du risque et le publiera dans le rapport final.

Produit :

Chaque examen fondé sur les risques comprendra les éléments suivants :

- Discussions et planification avec les intervenants
- Interactions avec les titulaires de permis
- Analyse des constatations
- Publication et communication

Résultats

- Recensement des domaines à risque élevé

- Sensibilisation des intervenants
- Sensibilisation/éducation des consommateurs
- Mobilisation/formation des titulaires de permis
- Responsabilisation des titulaires de permis
- Conformité sectorielle

Cible :

- Nombre de publications d'examen fondé sur les risques : 2

Régimes de retraite

L'ARSF collabore régulièrement avec les intervenants pour cerner les domaines et les préoccupations prioritaires. Les mesures ci-dessous sont liées aux objectifs de l'ARSF qui consistent à promouvoir la bonne administration des régimes et à protéger les droits des participants en vertu du cadre législatif et des priorités de l'ARSF.

La mesure : Résolution des demandes de renseignements auprès des régimes de retraite

Type de transaction	Totaux		% réglés dans les 45 jours				Total pour l'exercice
	Reçu	A atteint la norme de service	T1	T2	T3	T4	
Toutes les demandes de renseignements (membres, secteur, grand public)	4310	4120	97 %	96 %	95 %	93 %	96 %

Produit :

- Décisions rapides et communications efficaces avec le secteur et les bénéficiaires des régimes
- Examen et règlement de plus de 90 % des demandes de renseignements sur les régimes de retraite répertoriées dans les 45 jours ouvrables.

Résultats

- Poursuite de l'amélioration de l'efficacité et de l'efficience de la réglementation, y compris une surveillance accrue et une approche et des processus actualisés.

- Confiance accrue des administrateurs et des bénéficiaires de régimes grâce au règlement rapide des demandes de renseignements.
- Protection des prestations de retraite et des droits des bénéficiaires des régimes de retraite et promotion d'une bonne administration des régimes de retraite.

Cible :

- 90 % des demandes de renseignements relatives aux régimes de retraite seront examinées et réglées dans un délai de 45 jours ouvrables.

L'ARSF continuera à surveiller ses progrès. On s'attend à ce que les améliorations apportées par *AvanceARSF* augmentent les possibilités de demandes de renseignements autoguidées et automatisées.

La mesure : Analyse comparative des régimes de retraite interentreprises à prestations déterminées (RRIPD) par rapport aux pratiques gagnantes publiées par l'ARSF

Analyse comparative des RRIPD en Ontario par rapport aux pratiques gagnantes publiées par l'ARSF			
	Exercice 2021-2022	Exercice 2022-2023	Exercice 2023-2024
Cible	5	30	32
Terminé	5	À déterminer	À déterminer

Produit :

- Un rapport de synthèse sectoriel comprenant les constatations globales sera publié d'ici au printemps 2024.

Résultats

- Établissement de pratiques exemplaires plus uniformes en matière de gouvernance, de gestion du risque et de communication pour les RRI, de profils de risque rehaussés et importance accrue accordée à l'efficiency et à l'efficacité de la réglementation.

- Protection des prestations de retraite et des droits des bénéficiaires des régimes de retraite et promotion d'une bonne administration des régimes de retraite.

Cible :

- Exercice 2023-2024 : Évaluation comparative de 67 RRIPD enregistrés en Ontario par rapport aux pratiques gagnantes publiées par l'ARSF
- Exercice 2021-2022 : analyse comparative de 5 régimes
- Exercice 2022-2023 : analyse comparative de 30 régimes à effectuer
- Exercice 2023-2024 : analyse comparative de 32 régimes à effectuer

La mesure : Approbation des transferts d'actifs

Type de transaction	Service standard date within FY	Totaux		% réglés dans les 120 jours ouvrables				
		Met Service Standard		FY 2021-2022				
			Q1	Q2	Q3	Q4	FY Total	
Transferts d'actifs des régimes à prestations déterminées	17	14	75 %	100 %	80 %	83 %	82 %	
Transferts d'actifs des régimes à cotisations déterminées	43	42	89 %	100 %	100 %	100 %	98 %	

Produit :

- Les normes de service désormais en vigueur (120 jours ouvrables pour les transferts d'actifs des régimes à prestations déterminées et à cotisations déterminées)
- Approche d'équipe spécialisée affinée avec des équipes distinctes établies pour les transferts d'actifs des régimes à prestations déterminées et les transferts d'actifs des régimes à cotisations déterminées

Résultat :

- Plus grande efficacité de la réglementation, par exemple la surveillance, la liaison avec le secteur, la communication et les processus
- Confiance accrue envers le secteur

Cible :

- 80 % des demandes de renseignements relatives aux régimes de retraite examinées et réglées dans un délai de 120 jours ouvrables pour les transferts d'actifs de régimes à prestations déterminées.
- Ajuster la norme de service pour les transferts d'actifs de régimes à cotisations déterminées à 80 % des demandes de transfert d'actifs examinées et réglées dans un délai de 90 jours ouvrables.
- Signaler les résultats supérieurs aux normes de service dans le tableau des résultats trimestriels de l'ARSF.

Planificateurs financiers et conseillers financiers

L'ARSF s'appuie sur les perspectives des intervenants et des organismes d'accréditation approuvés et sur l'information commerciale pour cerner les domaines de mobilisation et les possibilités d'inconduite. Grâce à cette approche fondée sur les risques, l'ARSF concevra et exécutera des examens et publiera des conclusions de supervision à l'appui de la conformité sectorielle et de la protection des consommateurs.

L'ARSF publiera un rapport lorsqu'elle aura effectué un examen fondé sur les risques pour la première année d'activité d'un ou de plusieurs organismes d'accréditation approuvés.

Produit :

Chaque examen fondé sur les risques de ce secteur nouvellement réglementé comprendra les éléments suivants :

- Discussions et planification avec les intervenants
- Interactions avec les organismes d'accréditation
- Analyse des constatations
- Publication et communication

Résultat :

- Sensibilisation des intervenants

- Sensibilisation/éducation des consommateurs
- Mobilisation/éducation des organismes d'accréditation
- Responsabilisation des organismes d'accréditation

Cible :

- Nombre de publications d'examen fondé sur les risques : 1

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

Le cadre de gestion des risques d'entreprise (GRE) de l'ARSF est mis en application et régi selon le modèle des trois lignes²⁸. Les unités opérationnelles forment la première ligne et sont responsables des risques. Elles sont également chargées de la détermination, de l'évaluation et de l'atténuation des risques afin de les gérer dans les limites de tolérance acceptables. La gestion des risques incombe à la deuxième ligne, qui assure la supervision, la surveillance et la déclaration des risques à l'échelle de l'entreprise. La troisième ligne, soit l'audit interne, fournit une certification indépendante des pratiques, de la gouvernance, de la gestion des risques et des contrôles internes de l'ARSF.

La fonction de gestion des risques de l'ARSF est supervisée à la fois au niveau de la direction et du conseil d'administration, par l'intermédiaire du Comité de gestion des risques (CGR) et du Comité de la gouvernance et des ressources humaines (CGRH).

L'ARSF a mis en place la déclaration de la propension à prendre des risques approuvée par le conseil d'administration afin de faciliter la prise de décisions fondées sur les risques. Cette déclaration guide l'ARSF dans l'exécution de son mandat et la réalisation de ses objectifs stratégiques tout en prenant des risques acceptables. Dans le cadre de sa mise en application, la fonction de gestion des risques évalue régulièrement les profils de risque par rapport à la propension à prendre des risques, et les signale au CGR et au CGRH. L'ARSF examine sa propension à prendre des risques au moins une fois par an ou au besoin, pour s'assurer qu'elle est appropriée.

Le programme de conformité d'entreprise de l'ARSF est continuellement amélioré pour assurer le respect des lois, des règlements et des directives applicables. Il est mis en œuvre grâce à des politiques bien rédigées, la sensibilisation et la formation, les attestations de conformité, l'analyse de la réglementation et la surveillance continue des domaines fonctionnels.

²⁸ Pour en savoir plus, veuillez consulter le « Modèle des trois lignes » de l'Institute of Internal Auditors.


La gestion des risques liés à la protection de la vie privée de l'ARSF a été renforcée grâce à l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée à l'échelle de l'entreprise, à l'élaboration de la politique sur la protection des renseignements personnels et du plan de déclaration des atteintes à la vie privée, ainsi qu'à la sensibilisation et à la formation. L'ARSF évalue les projets qui nécessitent la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels afin d'assurer la conformité avec la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP).


À mesure que la mise en application du cadre de gestion des risques évolue, l'ARSF sera en mesure de demeurer souple et de répondre aux exigences du contexte changeant des risques.

Globalement, l'ARSF surveille de près les risques majeurs indiqués dans le tableau 1. En réponse, l'ARSF continue de mettre en œuvre des plans d'atténuation pour s'assurer que ces risques sont correctement gérés.

Tableau 1 : Risques majeurs pour l'ARSF

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



Intitulé du risque	Note de risque	Tendance sur 12 mois	Mesure d'atténuation
1. Viabilité des fonds			
Insuffisance du Fonds de réserve d'assurance-dépôts (FRAD) <ul style="list-style-type: none"> Risque qu'en cas d'insolvabilité d'une ou de plusieurs caisses populaires, le FRAD n'ait pas assez de fonds pour payer les déposants assurés. 	Moyen à élevé		Le FRAD est géré en tant que fonds distincts. Le Comité de fonds législatifs (un sous-comité du conseil d'administration) assure la surveillance du fonds. L'ARSF a également mis sur pied un Comité consultatif technique (CCT) du FRAD pour faire évoluer son approche, ses outils et ses processus en ce qui concerne le Fonds. Le comité conseillera l'ARSF sur des initiatives comme le cadre d'évaluation de la suffisance du capital du FRAD, la cote aux fins du calcul de la prime différentielle et les primes du FRAD. L'ARSF surveille étroitement les risques, les ratios de liquidité et les ratios de fonds propres de toutes les caisses populaires, au moyen de déclarations, d'analyses du contexte et d'examen, et intervient en cas de besoin. De plus, l'ARSF renforce ses



Intitulé du risque	Note de risque	Tendance sur 12 mois	Mesure d'atténuation
			<p>outils de supervision pour permettre l'évaluation de l'incidence de divers scénarios sur les caisses populaires.</p>
<p>Accès limité des caisses populaires à des liquidités d'urgence</p> <ul style="list-style-type: none"> Risque qu'en cas de crise, les caisses populaires ne puissent pas avoir accès à des liquidités d'urgence, en raison d'obstacles législatifs. 	<p>Moyen à élevé</p>		<p>La marge de crédit de 2 milliards de dollars (pas d'accord permanent) avec l'Office ontarien de financement (OOF) peut être utilisée, ce qui permet à l'ARSF de fournir des liquidités d'urgence à des caisses populaires autrement viables qui connaissent des problèmes de liquidités à court terme, maintenant ainsi la stabilité et la confiance dans le secteur. Les évaluations récentes des risques de liquidité dans le secteur des caisses populaires, fondées sur des techniques de modélisation plus avancées et de meilleures informations sur les caisses, indiquent qu'un mécanisme d'octroi de liquidités nettement plus importantes est nécessaire.</p> <p>Le protocole d'entente avec la British Columbia Financial Services Authority (BCFSA) est en place pour permettre l'échange de données, y compris des renseignements sur Central 1 (C1) et les liquidités, ce qui favorise une surveillance efficace.</p> <p>L'ARSF a publié une Ligne directrice pour la planification de la reprise des activités et une Ligne directrice sur la planification du règlement de faillite afin d'aider les caisses populaires à augmenter leur résilience, réduisant ainsi la probabilité de faillite.</p> <p>Des travaux sont en cours avec la Banque du Canada (BdC), Paiements Canada et le ministère des Finances pour obtenir l'accès aux liquidités d'urgence fournies par la BdC aux caisses populaires de l'Ontario, soit directement, soit par un intermédiaire établi en Ontario, comme l'OOF ou une institution spécialisée qui n'a pas encore été créée.</p>

Intitulé du risque	Note de risque	Tendance sur 12 mois	Mesure d'atténuation
<p>Insuffisance du Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR)</p> <ul style="list-style-type: none"> Risque que le FGPR ne dispose pas d'un montant suffisant pour couvrir les réclamations, en cas de déficit de capitalisation d'un régime de retraite à prestations déterminées à employeur unique (RREU) et d'insolvabilité parallèle du ou des promoteurs. 	Moyen	*** ↑	<p>L'ARSF a mis sur pied un Comité de fonds législatifs pour fournir des conseils sur les questions liées au FGPR.</p> <p>L'ARSF continue de mettre l'accent sur le contrôle prudentiel des RREU en vue de la détection précoce des risques, de la surveillance et de l'intervention, afin de réduire au minimum les réclamations potentielles présentées au FGPR.</p> <p>L'ARSF encourage une bonne gestion des risques et une bonne gouvernance des actifs du FGPR, y compris les simulations de crise, l'utilisation de marges prudentes et une stratégie d'investissement appropriée.</p> <p>L'ARSF développe des capacités internes d'analyse prédictive afin de mieux évaluer les risques pour le FGPR.</p>

2. Difficultés liées à la maturité organisationnelle

<p>Systèmes existants : logiciels, piles de technologies et domaines existants non pris en charge</p> <ul style="list-style-type: none"> Risque que les principales applications opérationnelles utilisent une pile de technologies dépassée qui n'est plus prise en charge, qu'il n'existe pas de correctifs de sécurité, et que les applications rencontrent des problèmes sans solution rapide. Risque qu'AvanceARSF, à titre de solution clé aux problèmes liés aux anciennes 	Moyen	↔	<p>L'ARSF a élaboré un plan directeur <i>AvanceARSF</i> (anciennement appelé Transformation numérique), qui aligne les processus, les données, la technologie et les interactions avec les intervenants sur sa vision et ses priorités. Ce plan directeur propose une approche progressive de l'investissement dans le matériel de TI, ce qui assure une surveillance et une atténuation des risques appropriées. Le programme <i>AvanceARSF</i> devrait permettre de remplacer les applications existantes d'ici à 2025.</p> <p>La gestion des services des TI, le programme de gestion des vulnérabilités, le plan de reprise après catastrophe et la sauvegarde régulière des données sont en place et servent de contrôles compensatoires.</p> <p>Les efforts de modernisation visant à réduire les risques opérationnels et de sécurité, à améliorer la productivité et à réduire la dette technique se poursuivent.</p> <p>Pour assurer une mise en œuvre harmonieuse et réussie d'AvanceARSF, un cadre de gestion du programme est en place pour surveiller en permanence la situation et en rendre compte à</p>
---	-------	---	---

Intitulé du risque	Note de risque	Tendance sur 12 mois	Mesure d'atténuation
technologies, ne soit pas mise en œuvre sans heurts ou avec succès, ce qui nuira à la capacité de l'ARSF d'améliorer son efficacité réglementaire.			la direction ainsi qu'au conseil d'administration et à ses comités.
<p>Cybersécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> Risque que les systèmes de l'ARSF fassent l'objet d'une effraction ou d'une compromission pouvant entraîner un vol de données ou empêcher l'Autorité de poursuivre ses opérations informatiques. 	Moyen		<p>L'ARSF est en train d'instaurer un programme pluriannuel de cybersécurité comprenant une gouvernance, un modèle de prestation de services et une feuille de route avec des étapes détaillées pour améliorer et maintenir sa position adéquate en matière de cybersécurité.</p> <p>Dans le cadre du programme de cybersécurité, l'ARSF a mis au point un plan de réponse aux incidents de cybersécurité et des manuels d'instructions connexes, complétés par des exercices sur table pour évaluer l'efficacité.</p> <p>La cyberposture de l'ARSF est évaluée périodiquement en fonction du cadre du NIST (National Institute of Standards and Technology).</p>
<p>Transformation réglementaire et culturelle</p> <ul style="list-style-type: none"> Risque lié à la difficulté, pour l'ARSF, de mener à bien la transformation des cadres réglementaires et de la culture organisationnelle dont elle a hérité, au moyen d'une série de priorités ambitieuses, tout en continuant à assurer une réglementation quotidienne efficace et efficiente avec des ressources limitées. 	Moyen		<p>À l'appui de sa transformation réglementaire, l'ARSF met en œuvre la réglementation fondée sur des principes afin d'améliorer la protection des consommateurs, de faciliter l'innovation et, en fin de compte, de mener à une réglementation plus efficiente et plus efficace.</p> <p>Pour faciliter sa transformation culturelle, l'ARSF continue de mettre en œuvre ses initiatives stratégiques qui soutiennent une forte culture d'engagement et d'inclusivité et investissent dans l'apprentissage et le perfectionnement.</p> <p>En plus d'établir et de surveiller les progrès par rapport aux priorités de transformation, l'ARSF mesure régulièrement les normes de service et en publie les résultats. Les normes sont fixées en fonction des priorités clés de l'ARSF et des ressources existantes, ce qui permet à l'ARSF de fournir les services réglementaires qu'elle s'est engagée à fournir tout en poursuivant sa transformation.</p>

Intitulé du risque	Note de risque	Tendance sur 12 mois	Mesure d'atténuation
3. Risques émergents			
<p>Risques macroéconomiques et systémiques</p> <ul style="list-style-type: none"> Risque que le ralentissement économique causé par une crise (p. ex., la pandémie) menace la stabilité et la solidité financière des entités réglementées dans les secteurs réglementés par l'ARSF. 	Moyen à élevé		<p>Les risques macroéconomiques sont actuellement accrus en raison de l'inflation élevée, des hausses des taux d'intérêt et du risque de récession. L'ARSF surveille ces risques potentiels et se prépare à les gérer s'ils se concrétisent.</p> <p>L'ARSF accorde une grande importance à l'amélioration de la gouvernance et de la gestion des risques dans les secteurs réglementés au moyen d'une surveillance renforcée, de rapports et de systèmes d'alerte précoce.</p> <p>L'ARSF surveille de près la stabilité et la solidité financière des entités de ses secteurs réglementés, au moyen de ses activités de surveillance.</p>
<p>Résilience opérationnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> Risque d'interruption des services en raison d'événements tels que les pandémies, la cybersécurité, les catastrophes physiques et les risques systémiques. 	Faible	<p>****</p> 	<p>La politique sur la gestion de la continuité des activités (PGCA) est en place pour gérer les risques de perturbation opérationnelle.</p> <p>Afin de rendre la PGCA opérationnelle, l'ARSF a élaboré la ligne directrice sur la gestion de crise, qui comprend cinq manuels qui fournissent des lignes directrices dans les situations de perturbation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Manuel du plan de lutte contre la pandémie Plan de réponse aux incidents de cybersécurité Manuel sur les risques systémiques Manuel sur les catastrophes physiques Manuel de cybersécurité individuel

** Tendance sur 12 mois

*** L'an dernier, le risque d'insuffisance du FGPR a été jugé moyen à élevé. Le risque s'est amélioré en raison de la solide capitalisation des régimes de retraite à prestations déterminées de l'Ontario tout au long de l'année.

**** L'année dernière, le risque lié à la résilience opérationnelle a été jugé moyen. La mise à niveau des risques reflète les progrès réalisés dans la gestion de la continuité des activités, le déménagement réussi au 25, rue Sheppard Ouest et la confiance accrue dans le processus continu de retour au bureau de l'ARSF.

Information financière

Le budget de l'exercice 2023-2024 de l'ARSF appuie le mandat de l'ARSF d'être un organisme de réglementation habilité et fondé sur des principes. Ce budget permet à l'ARSF de satisfaire à ses exigences réglementaires et de réaliser ses priorités clés au cours de sa quatrième année d'activité.

Le tableau ci-dessous présente le budget approuvé par le conseil d'administration de l'ARSF pour l'exercice allant du 1er avril 2023 au 31 mars 2024 (exercice 2023-2024), ainsi qu'une comparaison avec l'année précédente et des projections pour les deux prochains exercices.

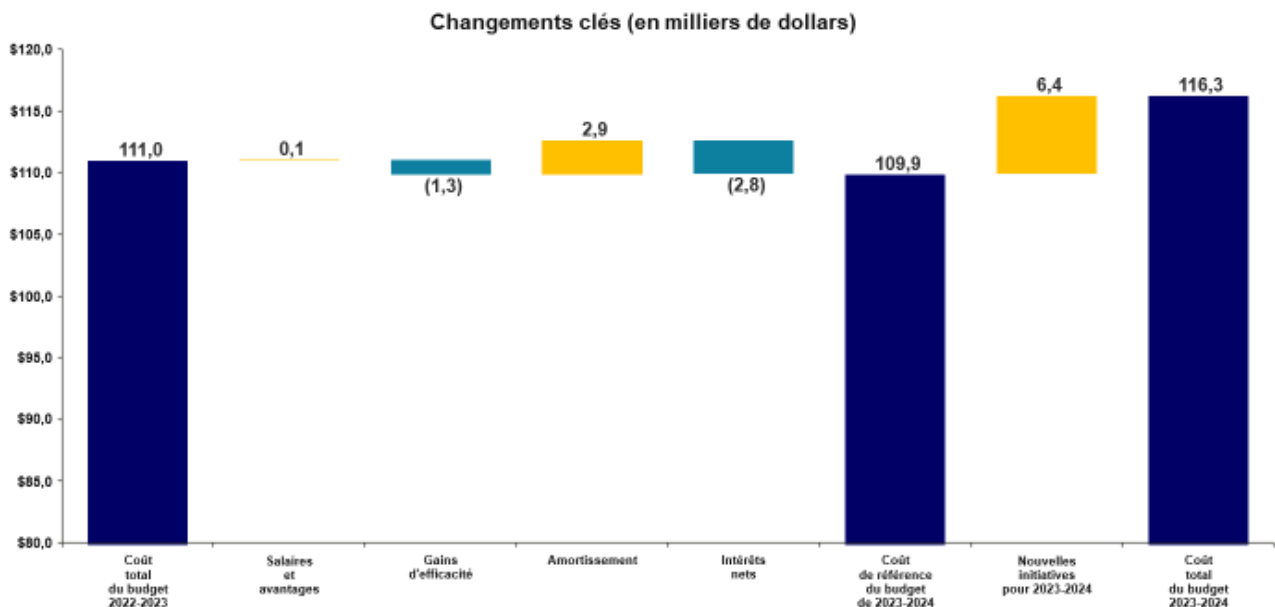
(en milliers de dollars)	<i>Budget de l'exercice 2022-2023</i>	<i>Budget de l'exercice 2023-2024</i>	<i>Projections pour l'exercice 2024-2025</i>	<i>Projections pour l'exercice 2025-2026</i>
Frais de tenue de compte	12,004	12,800	13,200	13,100
Droits exigés/cotisations	77,042	78,700	81,700	85,100
Frais de demande de permis	16,986	17,800	17,100	17,100
Total des produits	106,033	109,300	112,000	115,300
<i>Variation d'un exercice à l'autre</i>		3.1%	2.5%	2.9%
Coûts directs	63,557	66,500	68,200	69,900
Coûts communs	47,475	49,800	51,600	49,800
Total des coûts	111,033	116,300	119,800	119,700
<i>Variation d'un exercice à l'autre</i>		4.7%	3.0%	-0.1%
Utilisation de l'excédent cumulatif	5,000	7,000	7,800	4,400

*Les produits automobiles subventionnent le manque à gagner des produits tirés des frais fixes des FSS

Le budget de l'exercice 2022-2023 est le budget approuvé par le conseil d'administration pour l'exercice précédent; il est présenté à des fins de comparaison. En date d'octobre 2022, l'ARSF prévoit un écart favorable de 9,8 millions de dollars par rapport au budget de l'exercice 2022-2023, principalement attribuable à un nombre plus élevé que prévu de postes vacants et à des économies technologiques, ainsi qu'à des intérêts plus élevés que prévus sur les dépôts en espèces en raison des hausses des taux d'intérêt et de l'augmentation des dépôts en espèces moyens. Une fois l'écart confirmé au moyen d'un audit externe, l'ARSF déterminera s'il faut diminuer les besoins en emprunt, rembourser les prêts ou réduire les évaluations sectorielles futures afin de contenir les augmentations. Le résultat de cette analyse et la décision du conseil d'administration seront communiqués aux intervenants.

Budget approuvé par le conseil d'administration pour l'exercice 2023-2024

L'ARSF propose un budget de 116,3 millions de dollars pour l'exercice 2023-2024 afin de réaliser son mandat et ses priorités énoncées (voir l'annexe E pour consulter les hypothèses financières). L'augmentation des coûts est principalement attribuable à de nouvelles initiatives réglementaires de l'ordre de 6,4 millions de dollars. Compte tenu de ces nouvelles initiatives, le budget des coûts devrait diminuer d'environ 1 % sur 12 mois. Le tableau ci-dessous présente les principaux facteurs responsables de la hausse nette des coûts budgétés comparativement au budget des coûts pour l'exercice 2022-2023.



Les salaires et les avantages sociaux ont augmenté de 0,1 million de dollars. Les augmentations obligatoires des conventions collectives entraîneront une croissance de 3,0 millions de dollars des coûts liés aux salaires et aux avantages sociaux. Une modification de l'hypothèse du taux de vacance utilisée aux fins de la budgétisation compense partiellement ces augmentations, à savoir de 2,9 millions de dollars.

Les gains d'efficacité recensés, totalisant 1,3 million de dollars, sont attribuables à une réduction de 0,6 million de dollars des dépenses en technologie de l'information dans les services généraux et à des économies permanentes de 0,7 million de dollars en frais de personnel à durée déterminée dans le domaine de la surveillance des pratiques de l'industrie.

L'amortissement a augmenté de 2,9 millions de dollars. Cette hausse est principalement attribuable aux investissements de 12,3 millions de dollars dans *AvanceARSF* à recouvrer sur 5 ans, ce qui se traduit par un amortissement de 2,5 millions de dollars au cours de l'exercice 2023-2024 et une augmentation de 1,6 million de dollars par rapport au budget de l'exercice 2021-2022.

La dépense de 12,3 millions de dollars pour *AvanceARSF* prévue pour l'exercice 2023-2024 représente un important investissement dans les systèmes de TI visant à améliorer l'efficacité et l'efficience réglementaires à l'avenir. Le report non conforme aux principes comptables généralement reconnus (PCGR) des frais liés aux investissements dans la technologie est engagé dans l'exercice en cours, mais imputé aux secteurs sur une période de cinq ans pour faire correspondre les coûts et les avantages. Le report s'élève par conséquent à 9,8 millions de dollars. Cet investissement apportera les avantages suivants aux participants du secteur :

- l'optimisation et la simplification de la collecte et du dépôt des données;
- l'amélioration des capacités de demande de permis et d'inscription;
- la poursuite de la rationalisation des processus d'approbation et l'amélioration des niveaux de service associés à une transparence accrue sur l'état des demandes et les réponses aux demandes de renseignements;
- l'amélioration des niveaux de service et la transparence sur l'état des demandes d'approbation et des réponses aux demandes de renseignements;
- la validation en amont des données saisies afin d'éviter de nouvelles soumissions;
- la prestation d'un accès à des rapports en libre-service, à des tableaux de bord en direct sur les risques et l'amélioration globale de l'accessibilité et de la disponibilité des données;
- l'amélioration de la capacité de l'ARSF à répondre rapidement à l'évolution des besoins commerciaux et aux changements réglementaires, et à soutenir les occasions d'affaires et l'innovation;
- la mise à jour des systèmes réglementaires pour soutenir la transition vers une réglementation fondée sur des principes et un cadre de surveillance axée sur le risque;
- une plus grande clarté de l'incidence des occasions d'affaires et de l'innovation sur le public et, par conséquent, la capacité d'autoriser, de contrôler et de soutenir les améliorations durables et souhaitées des produits et des entreprises.

Les intérêts gagnés sur les dépôts en espèces atteindront 2,8 millions de dollars, ce qui s'explique par des taux d'intérêt plus élevés que prévu sur des dépôts en espèces moyens plus élevés. Ce montant est déduit des intérêts débiteurs sur les prêts à des fins budgétaires.

L'ARSF investira 6,4 millions de dollars pour atteindre ses priorités et ses résultats en matière de réglementation. Sur cette somme, 5,9 millions de dollars seront investis dans les ressources en capital humain au cours de l'exercice 2023-2024. Cet investissement améliorera les capacités d'expertise sectorielle et fonctionnelle de l'ARSF. La haute direction a relevé certains points précis concernant la réglementation et la supervision qui exigent l'affectation de ressources. L'ARSF augmentera ses investissements pour combler les lacunes réglementaires et se préparer aux nouvelles activités réglementaires. Ces investissements sont axés sur les domaines suivants :

- transformation des données dans le secteur des caisses populaires, y compris le lancement du projet de collecte améliorée des données (CAD). La collecte de données améliorées sur les risques appuie divers objectifs de supervision, notamment des évaluations plus précises des risques, une surveillance accrue et des évaluations améliorées de la suffisance du capital du FRAD;
- équipe de supervision supplémentaire des courtiers en hypothèques pour appuyer la priorité de l'ARSF en matière de supervision du secteur fondée sur les risques. La nouvelle équipe permettrait à l'ARSF d'accroître la supervision qu'elle exerce sur les programmes existants, en particulier dans le domaine du courtage d'hypothèques privé et de l'administration d'hypothèques;
- élaboration d'un cadre des pratiques de l'industrie pour l'assurance IARD afin d'aborder les domaines prioritaires de supervision, comme la distribution d'assurance;
- stratégie de lutte contre la fraude et l'abus de l'ARSF, qui comprend la prestation de conseils stratégiques, l'analyse fondée sur des données probantes et l'expertise en la matière menant à l'élaboration, à l'examen et à la mise en œuvre de l'orientation stratégique globale et du cadre réglementaire visant à réduire la fraude à l'assurance automobile en Ontario;
- évolution de l'ARSF dans l'éducation et la protection des consommateurs dans le secteur des régimes de retraite. L'ARSF collaborera avec d'autres organismes de réglementation pour promouvoir l'éducation des consommateurs en élaborant un contenu axé sur les participants, et tiendra sa promesse de protéger les consommateurs;

- mise sur pied d'une équipe de supervision des assurances spécialisée et soutien à la mise en œuvre du Cadre de surveillance axée sur le risque (CSAR-I) pour les compagnies d'assurance constituées en Ontario et les assureurs réciproques;
- renforcement des services administratifs, y compris les fonctions de soutien des ressources humaines et du secrétaire général;
- expansion de l'équipe des services de communication pour répondre à la demande croissante de contenu Web, de mises à jour et de volume de traduction.

Un montant de 0,5 million de dollars sera investi dans des dépenses autres que les ressources en capital humain, à savoir :

- investissement dans des initiatives de recherche permettant au Bureau de l'innovation et au Bureau de la protection des consommateurs de réaliser les priorités énoncées dans le PAA à l'appui des piliers stratégiques et du mandat de l'ARSF;
- transparence et équité alors que l'ARSF a commencé à publier des communiqués sur les changements aux règles, les mises à jour des politiques, le groupe consultatif en ligne sur l'assurance automobile et les sondages auprès des intervenants.

Le plan de l'ARSF propose une augmentation totale des produits d'exploitation du secteur de 3,1 % ou 3,3 millions de dollars par rapport au budget de l'exercice 2022-2023. La composante droits et cotisations des secteurs variables du total des produits d'exploitation augmente de 2,4 %, après avoir tenu compte de l'augmentation anticipée des produits d'exploitation tirés des frais fixes/frais de tenue de compte et en créditant 7,0 millions de dollars d'excédent cumulatif.

Secteur (en milliers de dollars)	Assurance								Régimes de retraite (fixes et variables)	Caisses populaires (variables)	Courtiers en hypothèques (fixes)	Prêts et fiducies (variables)	Planificateurs financiers et conseillers financiers	Total
	Produits d'assurance automobile	Fournisseurs de services de santé (fixes)	Pratiques – ass. IARD	Contrôle prudentiel – ass. IARD	Total ass. auto /FSS/IARD	Pratiques – ass. vie et santé (variables)	Pratiques – ass. vie et santé (fixes)	Total ass. vie santé						
Frais de tenue de compte		3 600	1 300		4 900		7 700	7 700					200	12 800
Droits exigés/cotisations	14 200		8 200	3 400	25 800	7 800		7 800	24 900	18 800		500	900	78 700
Frais de demande de permis											17 800			17 800
Revenus budgétaires pour l'exercice 2023-2024	14 200	3 600	9 500	3 400	30 700	7 800	7 700	15 500	24 900	18 800	17 800	500	1 100	109 300
Coûts directs	8 800	2 000	5 900	2 100	18 800	4 800	4 400	9 200	15 200	11 900	10 400	300	600	66 400
Coûts communs	6 600	1 600	4 400	1 600	14 200	3 700	3 300	7 000	11 600	8 400	7 900	300	500	49 900
Coûts budgétaires pour l'exercice 2023-2024	15 400	3 600	10 300	3 700	33 000	8 500	7 700	16 200	26 800	20 300	18 300	600	1 100	116 300
Excédent des frais fixes par rapport à la cotisation aux coûts communs	100	-	100	-	200	100	-	100	200	100	(600)	-	-	-
Recouvrement en trop/(manque)	(1 200)	-	(800)	(300)	(2 300)	(700)	-	(700)	(2 200)	(1 700)	-	-	(100)	(7 000)
Financement provenant de l'excédent cumulatif	1 200	-	800	300	2 300	700	-	700	2 200	1 700	-	-	100	7 000
Revenus budgétaires pour l'exercice 2022-2023	16 282	3 799	10 023	1 967	32 071	7 118	6 638	13 756	25 021	17 109	16 986	126	963	106 033
Augmentation/(baisse) de l'écart des produits	(2 082)	(199)	(523)	1 433	(1 371)	682	1 062	1 744	(121)	1 691	814	374	137	3 267
Augmentation/(baisse) de l'écart des produits	-12,8 %	-5,2 %	-5,2 %	72,9 %	-4,3 %	9,6 %	16,0 %	12,7 %	-0,5 %	9,9 %	4,8 %	297,1 %	14,2 %	3,1 %
Coûts budgétaires pour l'E2022-2023	17 629	3 799	10 861	2 132	34 421	7 713	6 638	14 351	27 114	18 624	15 343	136	1,044	111 033
Augmentation/(baisse) de l'écart des coûts	(2 229)	(199)	(561)	1 568	(1 421)	787	1 062	1 849	(314)	1 676	2 957	464	56	5 267
Augmentation/(baisse) de l'écart des coûts	-12,6 %	-5,2 %	-5,2 %	73,6 %	-4,1 %	10,2 %	16,0 %	12,9 %	-1,2 %	9,0 %	19,3 %	339,7 %	5,4 %	4,7 %

Projections pour 2024-2025

Les projections pour l'exercice 2024-2025 affichent des dépenses supérieures de 3,5 millions de dollars au budget pour l'exercice 2023-2024. Les salaires et les avantages sociaux augmenteront de 2,6 millions de dollars en raison des exigences anticipées des conventions collectives.

L'augmentation de la charge d'amortissement de 1,3 million de dollars est principalement attribuable à l'investissement de 5,5 millions de dollars dans *AvanceARSF* au cours de l'exercice 2024-2025, ce qui entraîne un report de 4,4 millions de dollars. Grâce à la mise en œuvre de la gestion du flux de travail, de l'accès aux données et de l'automatisation de la validation des demandes et des renouvellements de permis ainsi que du traitement de la délivrance des permis, *AvanceARSF* permettra de réaliser des gains d'efficacité dans les domaines de la délivrance des permis et de l'inscription dans les secteurs du courtage d'hypothèques, des fournisseurs de services de santé et de l'assurance IARD. Les gains seront réinvestis pour améliorer le niveau de service et la protection des consommateurs dans ces mêmes secteurs. Les produits prévus de l'ARSF sont proportionnels à ses dépenses prévues, y compris les gains d'efficacité attendus de la mise en œuvre d'*AvanceARSF*.

Projections pour 2025-2026

Les projections pour l'exercice 2025-2026 restent neutres par rapport à celles de l'exercice 2024-2025. Les salaires et les avantages sociaux augmenteront de 2,3 millions de dollars en raison des exigences anticipées des conventions collectives. Cette hausse est compensée par la diminution de la charge d'amortissement de 2,5 millions de dollars attribuable à :

- l'amortissement terminé des achats d'actifs de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) et des dépenses en immobilisations de l'ARSF des années antérieures (1,4 million de dollars);
- l'amortissement terminé de Workday avant le lancement (0,4 million de dollars);

- l'amortissement terminé pour la première année de l'investissement dans *AvanceARSF* (0,5 million de dollars) et de la phase II de Workday (0,2 million de dollars).

Investissement en immobilisations

Le programme d'immobilisations de l'ARSF s'harmonise avec sa stratégie visant à alléger le fardeau réglementaire et à améliorer l'efficacité de la réglementation. Conformément aux priorités de l'ARSF, des investissements importants dans la technologie et les processus sont inclus tout au long de la poursuite de la mise en œuvre d'*AvanceARSF*, qui est axée sur l'examen et la mise à jour des processus et de la technologie dont l'ARSF a hérité, l'amélioration de l'analyse des données, et le renforcement de la cybersécurité et de la résilience. Les investissements en matériel seront amortis sur 5 ans.

	Projection pour l'exercice 2022-2023	Budget de l'exercice 2023-2024	Projections pour l'exercice 2024-2025	Projections pour l'exercice 2025-2026
(en milliers de dollars)				
Matériel informatique	1 050	1 050	1 050	1 050

Investissements de fonctionnement

Au cours des prochaines années, l'ARSF effectuera d'importants investissements dans le système de base *AvanceARSF*. L'organisme recouvrera ces investissements auprès des secteurs sur une période continue de cinq ans, atteignant un sommet pendant l'exercice 2024-2025, à 7,0 millions de dollars. Le tableau ci-dessous présente l'estimation des investissements dans *AvanceARSF* pour les exercices 2023 à 2026 et la manière dont ces investissements seront recouverts auprès des secteurs au moyen de coûts prévus au budget.

(en milliers de dollars)	Projection pour l'exercice 2022-2023	Budget de l'exercice 2023-2024	Projections pour l'exercice 2024-2025	Projections pour l'exercice 2025-2026
Investissements dans Avance ARSF	9,257	12,342	5,500	
Amortissement				
De l'exercice 2020-2021	460	460	460	-
De l'exercice 2021-2022	1,084	1,084	1,084	1,084
De l'exercice 2022-2023	1,851	1,851	1,851	1,851
De l'exercice 2023-2024		2,468	2,468	2,468
De l'exercice 2024-2025			1,100	1,100
Amortissement total	3,395	5,863	6,963	6,503

Flux de trésorerie et emprunts

Le tableau qui suit présente les flux de trésorerie et les emprunts de l'ARSF jusqu'à l'exercice 2025-2026.

Le tableau illustre ci-dessous le financement fourni par le ministère des Finances et l'Office ontarien de financement pour le démarrage et d'autres exigences déterminées, y compris le financement des immobilisations.

(en milliers de dollars)	Budget de l'exercice 2023-2024	Projections pour l'exercice 2024-2025	Projections pour l'exercice 2025-2026
Flux de trésorerie provenant des opérations	6 776 \$	13 636 \$	11 614 \$
Investissements liés à l'exploitation	(12 342)	(5 500)	-
Dépenses en immobilisations	(1 070)	(1 070)	(1 070)
	(13 412)	(6 570)	(1 070)
Augmentation / (diminution) nette des emprunts	(3 600)	(3 600)	(3 600)
Diminution nette des flux de trésorerie	(10 236)	3 466	6 944
Solde de trésorerie au début de l'exercice	88 578	78 342	81 808
Solde de trésorerie à la fin de l'exercice	78 342 \$	81 808 \$	88 752 \$

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

Les prêts et le financement de démarrage devraient être remboursés sur une période de 17 à 20 ans, et tous les prêts arriveront à échéance environ 20 ans après juin 2019 à

des taux d'intérêt se situant entre 2,7 % et 3,8 %. Le tableau suivant résume les emprunts prévus. L'ARSF n'a pas l'intention de rembourser la dette de façon anticipée pour le moment.

(en milliers de dollars)

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

Investissement dans le personnel et les talents

Renseignements sur la dotation en personnel

L'ARSF s'engage à créer une expérience de travail toujours positive pour les employés et à favoriser une culture à la fois solide et inclusive, fondée sur des principes. Des politiques, des approches et des mesures de soutien exhaustives en matière de ressources humaines permettront de poursuivre le développement organisationnel. Elles aideront l'ARSF à attirer et à maintenir en poste du personnel talentueux, engagé et énergique qui souscrit à la vision et aux valeurs de l'organisation.

Exercice	Exercice 2022-2023	Exercice 2023-2024	Exercice 2024-2025	Exercice 2025-2026
ETP prévus	586	623	623	623

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

Pour le personnel de direction et les employés non syndiqués, l'ARSF a instauré une politique et des lignes directrices sur l'administration des salaires qui reposent sur cinq principes et qui feront l'objet d'un examen au cours de l'exercice 2023-2024 :

- responsabilité fiscale, gouvernance, conformité à l'ensemble des lois applicables et responsabilisation;
- concordance avec le mandat, les orientations stratégiques et les valeurs de l'organisation;
- valeur de la rémunération globale;
- compétitivité externe et équité interne;
- équilibre entre l'uniformité et la souplesse dans la conception et l'application des programmes de rémunération.

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

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

L'ARSF entame des négociations avec les deux unités de négociation pendant l'exercice 2022-2023, et se préparera à mettre en œuvre la période de modération de trois ans.

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

L'ARSF possède un effectif²⁹ de 568 postes (tableau 3). Ce chiffre comprend le personnel actif en date du 30 novembre 2022. Le personnel englobe la direction, les employés non syndiqués et les employés syndiqués (lesquels représentent environ 70 % de la main-d'œuvre), tant permanents qu'employés en vertu d'un contrat à durée déterminée (temps plein et temps partiel).

À la suite du transfert des responsabilités de la Commission des services financiers de l'Ontario du ministère des Finances, l'ARSF a hérité des conventions collectives de la fonction publique de l'Ontario. Du fait de la consolidation, l'ARSF dispose désormais de deux conventions collectives : avec le Syndicat des employés et employées de la fonction publique de l'Ontario et l'Association des employés et employées gestionnaires, administratifs et professionnels de la Couronne de l'Ontario.

²⁹ L'effectif désigne le nombre d'employés qui travaillent dans une entreprise. Au sein de l'effectif, chaque personne compte comme un membre à part entière, quel que soit le nombre d'heures travaillées. ETP signifie « équivalent temps plein » et fait référence au nombre d'heures qui sont considérées comme des heures travaillées à temps plein.

Tableau 3 : Gestion de la main-d'œuvre (d'après les données au 30 novembre 2022)

Total de l'effectif	Effectifs de l'exercice 2022-2023
Produits auto/assurance	30
Caisses populaires et contrôle prudentiel	42
Pratiques de l'industrie	130
Régimes de retraite	80
Services juridiques et application de la loi	48
Politiques	65
Affaires publiques	37
Bureau de gestion de projet	16
Finances	28
Ressources humaines	24
Technologies de l'information	44
Gestion des risques	8
Bureau du directeur général	10
Services généraux	6
Total général	568

Initiatives auxquelles participent des tiers

L'ARSF participe à plusieurs forums, parmi lesquels :

- Canadian Automobile Insurance Rate Regulators Association (CARR)
- 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 (ASPC)
- Comité consultatif sur la protection des consommateurs (CCPC) de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)
- Agence statistique d'assurance générale (ASAG)
- Global Financial Innovation Network (GFIN)
- Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA)
- International Credit Union Regulators' Network (ICURN)
- International Consumer Protection Organisation (ICPO)
- Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (Forum conjoint)
- Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH)
- Sustainable Insurance Forum (SIF)

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

- être intégrées et plus efficaces pour atteindre les résultats des politiques publiques et de protection des consommateurs;
- renforcer la protection des consommateurs de produits et services financiers et assurer la mise en œuvre efficace de cadres de protection des consommateurs financiers grâce à la promotion de normes de supervision à la fois robustes et efficaces;
- promouvoir l'innovation et la croissance économique en encourageant de nouveaux modèles d'affaires qui tiennent compte de l'évolution des préférences

des consommateurs, des changements technologiques et des nouveaux acteurs sur le marché ontarien;

- renforcer la collaboration en matière de réglementation et réduire les redondances.

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

- en fournissant des services de secrétariat à l'ACOR, au CCRRA, aux OCRA, à l'ASAG et au CCARCH;
- en collaborant avec le secrétariat des Autorités canadiennes en valeurs mobilières, en ce qui concerne les activités du Forum conjoint;
- en soutenant la force et la stabilité de l'industrie dans les administrations participantes.

Par le biais de ces organismes, l'ARSF participe à plusieurs initiatives avec des tiers, dont quelques exemples sont présentés ci-après.

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

Le CCRRA a instauré la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales en vue de recueillir des renseignements auprès des assureurs au Canada concernant leur gouvernance, leurs pratiques, leurs politiques et le traitement des clients. À la lumière des renseignements recueillis, les organismes de réglementation peuvent mieux comprendre le marché et cerner les risques en amont pour garantir le traitement équitable des clients de l'assurance.

Aux termes d'une entente de service conclue avec les membres du CCRRA, l'Autorité des marchés financiers agit en qualité de fournisseur de services, assurant la collecte, le stockage, l'agrégation et la communication des données recueillies au moyen de la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales.

Base de données du Registre des décisions disciplinaires des régulateurs canadiens en assurances (RRDDRCA) des OCRA, du CRRRA et du CCARCH

Les bases de données sur les mesures disciplinaires publiquement accessibles, prises en charge par le CRRRA, les OCRA et le CCARCH, permettent aux consommateurs et aux organismes de réglementation de faire des recherches sur des personnes et des sociétés visées par des mesures d'application de la loi émanant d'organismes de réglementation des assurances et des courtiers en hypothèques au Canada.

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

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

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

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

Autres initiatives clés

En 2018, le CRRRA et les OCRA ont publié la Directive : Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients (Directive sur le TEC) du CRRRA/des OCRA. Cette directive est alignée sur les principes fondamentaux de l'assurance (« Insurance Core Principles », ICP), des normes internationales élaborées par l'IAIS. L'harmonisation avec les ICP est un facteur clé dans l'évaluation du secteur de l'assurance par le Fonds monétaire international lorsqu'il procède à des examens dans le cadre du Programme d'évaluation du secteur financier. Les membres du CRRRA et des OCRA, y compris l'ARSF, ont collaboré avec les participants du secteur de l'assurance pour soutenir l'évaluation par l'industrie de l'alignement sur les principes énoncés dans la Directive sur le TEC et de son adoption de ces principes.

Le CRRRA travaille également en étroite collaboration avec les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) à une initiative conjointe visant à renforcer les obligations d'information sur le coût total des fonds distincts et des fonds communs de placement. Cette initiative a fait l'objet d'une collaboration réglementaire considérable et de consultations auprès des intervenants. Le Forum conjoint a joué un rôle clé en facilitant la rétroaction directe des principaux intervenants représentant les associations de l'industrie et les défenseurs des consommateurs dans le cadre du processus de consultation sur les obligations d'information sur le coût total.

Les Lignes directrices pour les régimes de capitalisation ont été élaborées grâce à un effort de collaboration des membres du Forum conjoint. Les Lignes directrices pour les régimes de capitalisation s'appliquent aux régimes enregistrés d'épargne-retraite collectifs, aux régimes de participation différée aux bénéficiaires, aux régimes de retraite à cotisations déterminées, aux régimes enregistrés d'épargne-études collectifs et aux comptes d'épargne libres d'impôt collectifs. Les lignes directrices reflètent les pratiques exemplaires actuelles de l'industrie et définissent les droits et les responsabilités des promoteurs et des participants aux régimes. Les lignes directrices ont été initialement publiées en 2002. En 2019, l'ACOR a mis sur pied le Comité des lignes directrices pour les régimes de capitalisation et l'a chargé d'examiner et de mettre à jour les Lignes directrices pour les régimes de capitalisation. Dirigé par l'ACOR, le Comité comprend des représentants de l'ACVM et du CRRRA.

Plan de communication

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

Communications internes

En s'appuyant sur les éléments fondamentaux de communication et de mobilisation internes élaborés au cours de nos trois premières années, les canaux internes continueront à approfondir les liens au sein des équipes et dans l'ensemble de l'organisation. La fonction de communication interne se concentrera sur la transition de l'effectif vers un nouveau modèle de travail et un nouvel environnement de bureau à la suite de la perturbation opérationnelle causée par la pandémie de COVID-19.

Elle continuera également de mettre l'accent sur le changement et la transition, alors que la mise en œuvre de la transformation numérique de l'ARSF (*AvanceARSF*) commence et que les principaux secteurs réglementés passent à une réglementation fondée sur des principes.

Langage simple

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

L'ARSF s'engage à fournir des documents publics rédigés dans un langage simple. Des employés supplémentaires seront formés à utiliser des logiciels capables de simplifier le langage technique pour créer des documents destinés à un lectorat plus large, raccourcir les phrases et garantir une uniformité de ton. Les meilleures pratiques en matière de langage simple serviront également de base à l'élaboration de nos guides de style d'entreprise et contribueront à renforcer la marque de l'ARSF.

L'ARSF étendra également ce principe aux formulaires afin d'en faciliter la navigation, d'intégrer des pratiques exemplaires pour augmenter le taux de remplissage et de réduire le fardeau.

Comités consultatifs des consommateurs, des intervenants et techniques

La participation des intervenants est une pierre angulaire de l'approche de l'ARSF en matière de réglementation. En tant qu'organisme de réglementation, il est essentiel pour nos activités de demeurer à l'avant-garde des changements dans les marchés de consommation. En collaborant régulièrement avec les experts de l'industrie et les consommateurs, nous pouvons réagir rapidement aux nouvelles technologies, règles et tendances de consommation, tout en assurant l'intégrité et la croissance des secteurs que nous réglementons.

Les comités consultatifs des intervenants constituent les principaux organes de consultation du conseil d'administration sur les priorités et sur le budget de l'ARSF, et d'autres questions que le conseil juge pertinentes. L'ARSF a lancé les comités consultatifs des intervenants en 2019 et il en est résulté une rétroaction et un dialogue constructifs, tant avec notre conseil d'administration qu'avec la direction de l'ARSF. L'Autorité a mis sur pied des comités consultatifs des intervenants pour les secteurs suivants :

- Assurance IARD
- Assurance vie et assurance santé
- Courtage d'hypothèques
- Régimes de retraite
- Fournisseurs de services de santé
- Caisses populaires
- Conseillers financiers et planificateurs financiers

Les comités consultatifs techniques fournissent des conseils, des données et une rétroaction à la direction de l'ARSF sur des questions liées aux règles de pratique et de procédure, aux exigences de dépôt, aux lignes directrices, aux politiques opérationnelles et à d'autres questions. L'Autorité a mis sur pied des comités consultatifs techniques pour les secteurs suivants :

- Assurance automobile
- Caisses populaires et credit unions
- Assurance vie et assurance santé
- Courtage d'hypothèques
- Régimes de retraite

L'ARSF a également eu recours à des comités spéciaux ou à durée limitée et a établi de nouveaux comités permanents au fur et à mesure que d'autres enjeux se présentaient. Par exemple, en 2021, l'ARSF a dissolu son comité à durée limitée qui avait pour mandat d'aider à trouver des moyens de soutenir un secteur des régimes de retraite dynamique et axé sur l'emploi en Ontario. En outre, dans le secteur des caisses populaires, l'Autorité a créé trois comités permanents pluriannuels pour la stratégie de données et la transformation numérique, le Fonds de réserve d'assurance-dépôts (FRAD) et les initiatives de supervision et de réglementation. L'ARSF continue de collaborer avec ses comités consultatifs techniques sur les caisses populaires afin d'obtenir un retour d'information sur divers sujets.

Le Comité consultatif des consommateurs agit en tant qu'organe consultatif auprès de l'ARSF et fournit des conseils en continu selon la perspective des consommateurs. En étroite collaboration avec le Bureau de la protection des consommateurs et l'équipe de direction de l'ARSF, le Comité donne des conseils sur les changements de politique proposés et les activités connexes, notamment la recherche axée sur les consommateurs, le soutien stratégique et la sensibilisation des consommateurs. Il contribue à faire en sorte que les points de vue des consommateurs (y compris les bénéficiaires des régimes, les membres des caisses populaires et le grand public) éclairent l'orientation et les décisions de l'ARSF.

L'ARSF a renforcé le Comité consultatif des consommateurs en 2022 en renouvelant son mandat, en nommant Laura Tamblyn-Watts à la présidence et en nommant six nouveaux membres. De plus amples renseignements sur le Comité consultatif des consommateurs, y compris des rapports annuels détaillant ses activités des années précédentes et une liste complète de ses membres actuels, sont disponibles sur le site Web de l'ARSF : <https://www.fsrao.ca/fr/pour-les-consommateurs/comment-larsf-protege-les-consommateurs/comite-consultatif-des-consommateurs>.

L'ARSF poursuivra également le dialogue avec les intervenants au moyen d'exposés techniques sur certaines lignes directrices et règles. Les exposés techniques fournissent des renseignements sur la raison d'être des programmes, les principes clés et les résultats attendus et donnent aux intervenants l'occasion d'obtenir des réponses à leurs questions.

Participation des consommateurs

Le Bureau de la protection des consommateurs mène des enquêtes auprès des consommateurs, définit la stratégie et travaille en collaboration avec l'ARSF pour mobiliser les consommateurs, les membres et les bénéficiaires des secteurs réglementés. Le Bureau de la protection des consommateurs fournit également un soutien administratif au Comité consultatif des consommateurs de l'ARSF. Le Bureau de la protection des consommateurs et le Comité consultatif des consommateurs collaborent pour faire participer d'autres intervenants du secteur de la consommation à la rétroaction destinée à l'ARSF. L'ARSF a également créé des possibilités de participation significative à son travail par l'intermédiaire d'un Groupe consultatif de résidents, qui fournit des recommandations sur l'assurance automobile à l'ARSF du point de vue de résidents ordinaires de l'Ontario.

Les informations récoltées dans le cadre des enquêtes auprès des consommateurs et de la participation de ceux-ci sont essentielles à la mise en œuvre des priorités phares. L'ARSF est déterminée à renforcer son programme de recherche et sa présence auprès des consommateurs. Elle va notamment créer des occasions concrètes pour le Comité consultatif des consommateurs et d'autres intervenants du secteur de la consommation de participer à l'élaboration des règles, des lignes directrices et des autres travaux stratégiques de l'ARSF. Ces collaborations et ces outils sont essentiels aux efforts de l'ARSF en tant qu'organisme de réglementation axé sur le consommateur et sur les résultats.

L'ARSF lance également plusieurs campagnes d'éducation des consommateurs pour accroître leur compréhension et leurs connaissances. Les campagnes sont axées sur le Fonds de réserve d'assurance-dépôts (FRAD), les conseillers financiers et planificateurs financiers, la sensibilisation aux régimes de retraite, les prêts hypothécaires privés et la prévention de la fraude à l'assurance IARD. L'Autorité

continuera à collaborer avec le Comité consultatif des consommateurs afin de renforcer la compréhension des consommateurs et les possibilités de participation.

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

Communications externes

L'ARSF continuera d'apporter des améliorations à son site Web afin de s'assurer que les consommateurs et les professionnels de l'industrie peuvent facilement trouver, comprendre et mettre en pratique les renseignements qu'ils recherchent. Le travail récent basé sur le site Web actuel comprend une page d'accueil remaniée pour les consommateurs et les visiteurs de l'industrie, qui met l'accent sur une navigation intuitive vers les pages du secteur pour les deux publics.

Pour l'industrie, de nouvelles pages de renvoi propres à chaque secteur, avec une navigation améliorée et un contenu rédigé en langage simple, ont été créées. Un changement important a été le lancement du nouveau module de délivrance de permis, conçu pour permettre une navigation plus rapide en fonction du type de permis. En mai 2021, le site Web de la Société d'assurance-dépôts de l'Ontario a été mis hors service après que tout le contenu pertinent du site a été réécrit en langage simple et transféré sur le site de l'ARSF. Le site de la Commission des services financiers de l'Ontario sera mis hors service une fois que le contenu aura été transféré sur le site de l'ARSF.

L'ARSF se concentre désormais sur une nouvelle expérience Web pour les consommateurs, qui explique clairement la manière dont l'ARSF les protège. Cela comprendra de nouvelles pages de renvoi pour les consommateurs, par secteur, avec une navigation aisée, un langage simple, un contenu interactif et des éléments visuels pour faciliter la compréhension et la participation des utilisateurs.

Pour la première fois, l'ARSF a élaboré un plan de communication stratégique à l'échelle de l'organisation ainsi que des plans de communication stratégique propres à chaque secteur. Ces documents seront produits chaque année et mis à jour tous les trimestres afin de s'assurer que l'ARSF communique efficacement avec tous les intervenants, y compris le grand public.

Ces plans énoncent des objectifs clairs et des tactiques conçues pour atteindre les objectifs établis. L'ARSF fait activement la promotion des lignes directrices et des règles au moyen de communiqués, de documents d'information, du publipostage, de mises à jour Web et de publications sur les médias sociaux. Afin d'assurer une transparence et une responsabilisation complètes, l'ARSF publie également des communiqués provinciaux sur toutes ses mesures d'application et les affiche sur son site Web.

Dans le cadre de ses interactions avec les intervenants, l'ARSF s'associe à des événements et à des initiatives spécifiques pour accroître la sensibilisation grâce à l'utilisation de médias sociaux, de publications Web, de bulletins d'information, etc. de tierces parties. L'ARSF établira également des journées spéciales et des jalons pour étendre son rayonnement et communiquer diverses initiatives stratégiques.

L'ARSF saisit toutes les occasions d'élargir la couverture médiatique dans les médias grand public, commerciaux et multiculturels au moyen de présentations proactives et d'entrevues individuelles avec des journalistes.

En plus d'accroître la sensibilisation, l'ARSF prend des mesures pour renforcer sa marque. Elle adopte une approche uniforme à l'échelle de l'organisation et crée une expérience positive pour les intervenants. Dans le cadre d'un récent processus de mobilisation du personnel, l'ARSF a adopté trois attributs de marque pour orienter ce travail et assurer une marque forte et unifiée à l'avenir.

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

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 2023-2024.

L'ARSF continuera à travailler en étroite collaboration avec le ministère des Finances conformément à la lettre de mandat du ministre des Finances au président de l'ARSF. L'Autorité assurera la coordination avec les intervenants, le cas échéant, pour répondre aux attentes énoncées dans cette lettre.

L'ARSF s'engage à réaliser son mandat législatif et à obtenir des résultats conformes à la loi qui la régit et aux autres lois qui lui confèrent des pouvoirs et des obligations. Pour ce faire, l'ARSF tient compte des priorités du gouvernement, des politiques et directives clés et des instructions du ministre.

L'ARSF doit continuer de contribuer aux objectifs intersectoriels de réduction du fardeau en renforçant l'efficacité et l'efficacité de la réglementation dans tous les secteurs qu'elle réglemente. De plus, l'ARSF s'est engagée à réformer les secteurs des services financiers et des régimes de retraite de l'Ontario au moyen des diverses initiatives décrites dans la lettre.

Parmi ces initiatives, on peut citer :

- recenser et poursuivre les possibilités de pratiques innovantes ou d'amélioration de la durabilité;
- appuyer les progrès de la stratégie du plan directeur pour le régime d'assurance automobile de l'Ontario, en mettant l'accent sur la réduction des coûts, l'offre d'un plus grand choix pour les consommateurs, la lutte contre la fraude et l'amélioration de l'équité grâce aux réformes de la tarification et de la souscription et à un examen de la façon dont les conducteurs accèdent aux prestations;
- garantir une application efficace de la *Loi de 2019 sur la protection des titres des professionnels des finances*. L'ARSF établira et tiendra à jour un registre public

des particuliers qui détiennent le titre de compétence approuvé de planificateur financier ou de conseiller financier;

- soutenir la poursuite de la mise en œuvre de la *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions*, afin de réduire le fardeau, de stimuler la compétitivité et de promouvoir la confiance et la stabilité dans le secteur des caisses populaires;
- mettre en œuvre le nouveau régime de délivrance de permis pour le secteur du courtage d'hypothèques, qui découle de l'examen législatif de la LMPAH et qui renforcera la protection des consommateurs et le professionnalisme de l'industrie;
- continuer de mobiliser le secteur des régimes de retraite par l'intermédiaire des comités consultatifs techniques et du Comité consultatif des retraités afin d'appuyer l'élaboration de meilleurs processus, de meilleures lignes directrices et de meilleures approches en matière de surveillance réglementaire.

Outre les activités décrites dans notre énoncé des priorités, le plan décrit les activités prévues par l'ARSF pour l'exercice 2023-2024 à l'appui des attentes du ministre en ce qui a trait aux éléments suivants :

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

Technologies de l'information

L'ARSF continue de renforcer ses capacités informatiques de base alors qu'elle examine et transforme ses processus de réglementation et de supervision dans le but de devenir un organisme de réglementation plus efficient et plus efficace.

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

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

- réduire le recours à d'anciens systèmes obsolètes qui ne sont plus pris en charge et ne peuvent pas être mis à jour; cela limitera les risques opérationnels et technologiques, augmentant ainsi la capacité des TI de soutenir un modèle opérationnel adaptable tout en renforçant la cybersécurité;
- simplifier et automatiser les processus, ce qui aura pour effet de réduire le traitement manuel, de diminuer les coûts d'exploitation et d'améliorer les délais des procédures réglementaires telles que la délivrance des permis. Ces systèmes modernes, dotés de capacités de flux de travail et de moteurs de règles d'entreprise, devraient accélérer les délais, lesquels passeront de plusieurs semaines de traitement à un traitement en temps réel;
- donner un meilleur accès à l'information et offrir plus de transparence quant à l'état des demandes de renseignements et aux réponses fournies. Les consommateurs comme les entités réglementées en bénéficieront par le biais des canaux numériques et du centre de services;
- réduire le temps et les efforts nécessaires pour déposer, extraire et analyser les renseignements;
- diminuer les taux d'erreur et de remaniement grâce à des pratiques efficaces de gestion des données et à l'automatisation des processus de validation.

La modernisation des processus et systèmes réglementaires de base suit une feuille de route de transformation pluriannuelle. Ce plan aligne les processus, les données, la

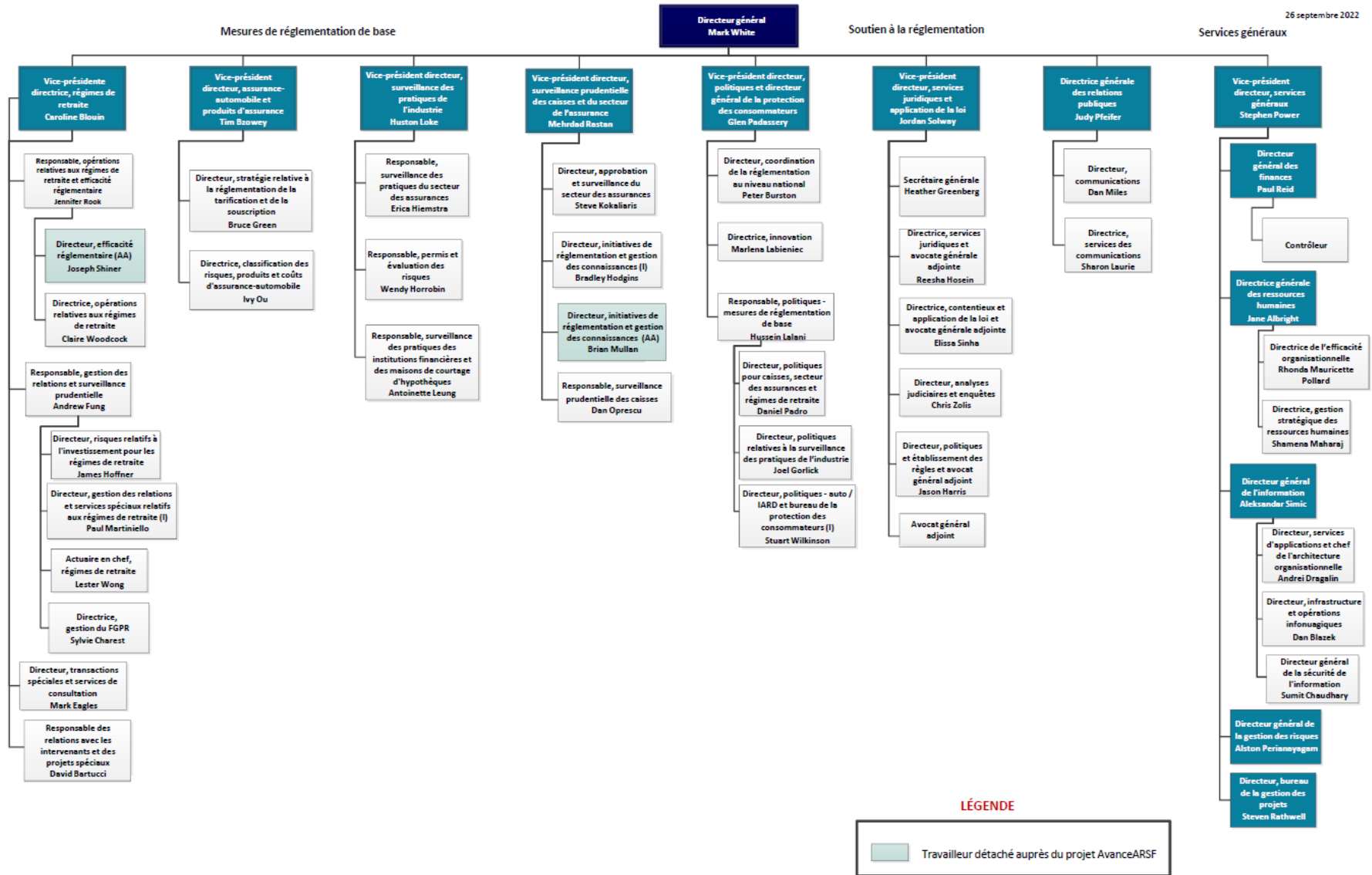
technologie et les interactions avec les intervenants sur la vision et les priorités de l'ARSF.

Dans le cadre de cette feuille de route, l'ARSF met d'abord l'accent sur l'acquisition et l'intégration d'applications et de plateformes technologiques clés, l'harmonisation du modèle opérationnel de TI et la mise en place de composants technologiques et de données de base. L'instauration d'une technologie et de processus entièrement numériques, intégrés et flexibles nécessitera plusieurs années et plusieurs millions de dollars. L'ARSF continuera à consulter les intervenants et les secteurs sur des décisions et des priorités phares, alors qu'elle vise à renforcer son efficacité et son efficacité, et à réduire le fardeau réglementaire.

En outre, et à l'appui de cette transformation, l'ARSF met en œuvre un programme de cybersécurité conforme au cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST), un cadre de gestion des risques de cybersécurité de premier plan, et conforme à la feuille de route de cybersécurité approuvée. L'ARSF tire parti des évaluations indépendantes de tiers et des pratiques exemplaires de l'industrie pour orienter la feuille de route de cybersécurité et hiérarchiser les initiatives afin de réduire au minimum les risques de cybersécurité de l'ARSF.

Annexe A : Organigramme

26 septembre 2022



Annexe B : Normes de service

Secteur	Service	Norme	Objectif %	Objectif poussé %
Caisses populaires	Approbations réglementaires	Toutes les demandes d'approbation réglementaire des caisses populaires seront traitées dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés.	90 %	100 %
	Requêtes des participants/du public	Les demandes soumises par téléphone et par courriel obtiendront une réponse ou un accusé de réception en 1 jour ouvrable.	95 %	100 %
	Rapports d'examen	La caisse populaire recevra un rapport d'examen final ou intérimaire au plus tard 60 jours ouvrables après l'examen.	65 %	100 %
Assurance automobile	Dépôt	Pourcentage des dépôts de demandes d'approbation visant les voitures de tourisme, soumis selon le processus normalisé, ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 25 jours ouvrables.	100 %	S.O.
	Dépôt	Pourcentage des dépôts de demandes d'approbation ne visant pas les voitures de tourisme, soumis selon le processus abrégé, ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 25 jours ouvrables.	85 %	S.O.
	Dépôt	Pourcentage des dépôts de demandes d'approbation ne visant pas les voitures de tourisme, soumis selon la formule intégrale, ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 45 jours ouvrables.	90 %	S.O.
	Dépôt	Pourcentage des dépôts de règles de souscription, d'avenants et de formulaires ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 30 jours ouvrables.	80 %	S.O.

Secteur	Service	Norme	Objectif %	Objectif poussé %
Régimes de retraite	Requêtes	Les demandes de renseignements (propres à un régime, sans régime particulier et générales) obtiendront une réponse dans les 45 jours ouvrables.	90 %	100 %
	Demandes	Les demandes de liquidation d'un régime à prestations déterminées feront l'objet d'un examen et d'une décision dans les 120 jours ouvrables.	90 %	100 %
	Demandes	Les demandes de liquidation d'un régime à cotisations déterminées feront l'objet d'un examen et d'une décision dans les 90 jours ouvrables.	90 %	100 %
Accusé de réception des plaintes de l'ARSF (tous les secteurs)	Plaintes – Secteur	L'ARSF enverra un accusé de réception des plaintes par écrit dans les 3 jours ouvrables suivant la réception, à condition de disposer des renseignements nécessaires pour répondre.	90 %	100 %
Plaintes de l'ARSF (tous les secteurs)	Plaintes – Secteur	Dans les 120 jours, les plaintes renfermant tous les renseignements disponibles feront l'objet d'une évaluation et d'une activation pour toute une gamme de résultats possibles, y compris le renvoi à un échelon supérieur dans d'autres domaines de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement, et une fermeture de dossier sans prise de mesure.	80 %	85 %

Secteur	Service	Norme	Objectif %	Objectif poussé %
Plaintes de l'ARSF (tous les secteurs)	Plaintes – Secteur	Dans les 120 jours, les plaintes renfermant tous les renseignements disponibles feront l'objet d'une évaluation et d'une activation pour toute une gamme de résultats possibles, y compris le renvoi à un échelon supérieur dans d'autres domaines de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement, et une fermeture de dossier sans prise de mesure.	80 %	85 %
Permis de courtiers en hypothèques	Délivrance de permis – Particuliers	Des permis seront délivrés 10 jours après la réception d'une demande d'inscription complète (intégrale, avec paiement et sans problème d'aptitude décelé durant le processus d'examen de la demande).	80 %	90 %
	Délivrance de permis – Particuliers	Les requérants ayant soumis des demandes de permis incomplètes (renseignements, paiement, qualifications ou documents manquants) seront avisés que leur demande est incomplète dans les 10 jours ouvrables suivant la réception.	80 %	90 %
	Délivrance de permis – Particuliers	Les requérants ayant soumis des demandes de permis posant un problème d'aptitude recevront un courriel leur fournissant les coordonnées du spécialiste de la délivrance de permis/de l'enregistrement désigné et seront avisés dans les 10 jours ouvrables suivant le courriel, ou le permis sera délivré.	80 %	90 %

Secteur	Service	Norme	Objectif %	Objectif poussé %
Permis d'agent d'assurance	Délivrance de permis – Particuliers	Des permis seront délivrés 10 jours après la réception d'une demande d'inscription complète (intégrale, avec paiement et sans problème d'aptitude décelé durant le processus d'examen de la demande).	80 %	90 %
	Délivrance de permis – Particuliers	Les requérants ayant soumis des demandes de permis incomplètes (renseignements, paiement, qualifications ou documents manquants) seront avisés que leur demande est incomplète dans les 10 jours ouvrables suivant la réception.	80 %	90 %
	Délivrance de permis – Particuliers	Les requérants ayant soumis des demandes de permis posant un problème d'aptitude recevront un courriel leur fournissant les coordonnées du spécialiste de la délivrance de permis/de l'enregistrement désigné et seront avisés dans les 5 jours ouvrables suivant le courriel, ou le permis sera délivré.	80 %	90 %
Affaires publiques	Questions d'ordre général par téléphone	L'ARSF répondra aux questions d'ordre général dès la réception des appels. Les questions et les plaintes complexes seront acheminées au secteur concerné aux fins de consignation, d'enquête et de réponse.	90 %	98 %
	Questions d'ordre général par messagerie vocale téléphonique	Les appels enregistrés dans la messagerie vocale feront l'objet d'un rappel en 1 jour ouvrable.	90 %	98 %

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

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

Secteur	Comités consultatifs des intervenants	Comités consultatifs techniques permanents	Comités consultatifs techniques	Comités consultatifs
Assurance IARD et automobile	Assurance IARD Fournisseurs de services de santé		Comité consultatif technique pour le renouvellement de la réglementation des taux d'assurance automobile Comité consultatif technique pour la stratégie d'analyse et de données en assurance automobile	Comité consultatif des consommateurs Groupe consultatif de résidents
Caisses populaires	Caisses populaires		Comité consultatif technique du secteur des caisses pour l'optimisation relative aux données et au numérique Comité consultatif technique du secteur des caisses pour les initiatives de réglementation et de surveillance Comité consultatif technique pour le Fonds de réserve d'assurance-dépôts (FRAD)	Comité consultatif des consommateurs
Assurance vie et assurance santé	Assurance vie et assurance santé		Surveillance des sociétés de gestion d'assurance Fonds distincts	Comité consultatif des consommateurs
Courtage d'hypothèques	Courtage d'hypothèques		Comité consultatif technique pour le courtage d'hypothèques	Comité consultatif des consommateurs
Régimes de retraite	Régimes de retraite	Comité consultatif des régimes de retraite à employeur unique et à	Comité consultatif technique pour repérer et fortifier la surveillance des régimes faisant l'objet d'une surveillance active	Comité consultatif des retraités (régimes de retraite)

Secteur	Comités consultatifs des intervenants	Comités consultatifs techniques permanents	Comités consultatifs techniques	Comités consultatifs
		<p>prestations déterminées</p> <p>Comité consultatif des régimes de retraite à cotisations déterminées</p> <p>Comité consultatif des régimes de retraite interentreprises</p> <p>Comité consultatif des régimes de retraite du secteur public</p>	<p>Comité consultatif technique pour les participants manquants dans le secteur des régimes de retraite</p> <p>Comité consultatif technique pour le transfert d'actifs</p> <p>Comité consultatif technique des régimes de retraite et du droit de la famille</p> <p>Comité consultatif technique des régimes de retraite à cotisations déterminées</p> <p>Comité consultatif technique chargé de trouver des moyens de dynamiser le pilier des régimes de retraite des salariés en Ontario</p>	
Planificateurs financiers et conseillers financiers	Planificateurs financiers et conseillers financiers			Comité consultatif des consommateurs

Annexe D : Hypothèses financières

- L'ARSF a lancé une consultation concernant la règle sur les droits en 2022-2023, qui pourrait donner lieu à des modifications mineures des droits au cours de l'exercice 2024-2025. Les produits d'exploitation prévus pour l'exercice 2023-2024 ne supposent aucune modification de la règle sur les droits.
- Les chiffres comparables sont fondés sur le budget pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023 approuvé par le conseil d'administration de l'ARSF, et ils sont utilisés pour les droits et cotisations de l'exercice 2022-2023.
- Les investissements liés à l'utilisation de technologies faits pendant l'exercice sont recouverts sur cinq ans auprès des secteurs, au lieu d'être comptabilisés en charges pour cet exercice, afin de mieux aligner les coûts et les avantages.
- Aucun changement n'a été apporté à la méthode de répartition par rapport à l'exercice précédent.
- La transition des coûts de TI des caisses populaires se fera sur une période de cinq ans pour assumer leur quote-part des coûts communs de TI. Cette transition est prise en compte dans la répartition des coûts. La dernière année de transition est l'exercice 2024-2025.
- L'ARSF réglemente les fournisseurs de services de santé dans le cadre de ses activités de réglementation de l'assurance automobile. Tout excédent (ou toute insuffisance) des produits d'exploitation provenant des fournisseurs de services de santé est porté au crédit de la composante droits et cotisations du secteur variable des produits d'assurance automobile (ou lui est imputée).
- Les pratiques d'assurance vie des agents du secteur de l'assurance vie et de l'assurance santé constituent un sous-secteur à frais fixes. Par conséquent, tout dépassement/manque à gagner sera facturé aux compagnies d'assurance vie en tant que sous-secteur variable.
- L'ARSF recouvrera les dépenses pour l'examen de prospectus de coopératives.