

Approche



Date d'entrée en vigueur : 3 avril 2023

Identifiant: N° PC0045APP

Cadre de surveillance axée sur le risque pour les compagnies d'assurance constituées en Ontario et les assureurs réciproques

Objet

Le **Cadre de surveillance axée sur le risque (CSAR-I) pour les compagnies d'assurance constituées en Ontario et les assureurs réciproques** établit l'approche de l'ARSF pour la supervision et l'évaluation des compagnies d'assurance et des assureurs réciproques constitués en vertu d'une loi provinciale (« assureurs »). Son principal objectif est de déterminer les répercussions des événements actuels et susceptibles de se produire à l'avenir, tant à l'interne qu'à l'externe, sur le profil de risque de chaque assureur, et d'orienter l'affectation des ressources de surveillance de l'ARSF.

La ligne directrice en matière d'approche (la « ligne directrice ») décrit l'approche de surveillance de l'ARSF pour l'ensemble des assureurs, ainsi que les pratiques et les processus visant à déterminer la cote globale de risque d'un assureur, le niveau d'intervention et le niveau de surveillance de l'ARSF en vertu de la *Loi sur les assurances* (la « Loi »), ainsi que ses règlements d'application et les règles et les lignes directrices de l'ARSF.

La présente ligne directrice proposée ne prescrit pas d'obligations de conformité pour les assureurs. Elle décrit les processus et les pratiques que l'ARSF suivra lorsqu'elle établira des

plans de surveillance et qu'elle exercera des fonctions de surveillance ou son pouvoir discrétionnaire en vertu de la *Loi*¹¹.

Le niveau et l'étendue de la surveillance exercée en vertu du CSAR-I dépendront de la taille, de la complexité et du profil de risque de l'assureur, ainsi que des conséquences potentielles de l'échec de l'assureur, y compris l'incidence systémique.

Portée

La présente ligne directrice concerne les entités suivantes réglementées par l'ARSF en vertu de la Loi :

- Compagnies d'assurance constituées en Ontario
- Assureurs réciproques en Ontario

Dans le cadre de son évaluation et de sa surveillance prudentielle, l'ARSF appliquera ce cadre aux filiales, aux coentreprises ou à toute autre entité liée aux assureurs par l'entremise de ressources financières ou de gestion, ou dont la conduite pourrait avoir une incidence sur les titulaires de police (c.-à-d., surveillance de groupes consolidés).

La présente ligne directrice complète l'information fournie dans les autres lignes directrices de l'ARSF et les publications connexes disponibles sur le site Web de l'ARSF, « [Ligne directrice - Assurance vie et maladie et assurance IARD et assurance générale](#) ».

Justification et contexte

L'ARSF utilise un CSAR-I intégré (surveillance prudentielle et des pratiques de l'industrie) pour déceler les pratiques commerciales imprudentes ou dangereuses et les inconduites qui ont une incidence sur les titulaires de police d'assurance et intervenir en temps opportun. L'ARSF utilise le CSAR-I pour effectuer des activités de surveillance, dans le but d'évaluer de façon exhaustive le profil de risque et de déterminer la cote globale de risque de chaque assureur.

Le CSAR-I est conçu pour aider l'ARSF à s'acquitter de ses obligations et de ses objets législatifs en vertu de la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* (la « *Loi sur l'ARSF* »)^[2]. Il soutiendra les efforts de l'ARSF visant à :

- contribuer à la confiance du public dans le secteur des assurances;
- promouvoir des normes de conduite professionnelles élevées dans le secteur des assurances;
- protéger les droits et intérêts des titulaires de police;
- favoriser le développement de secteurs des services financiers solides, durables, concurrentiels et novateurs;
- promouvoir la stabilité du secteur et y contribuer, en tenant compte de la nécessité de permettre aux assureurs d'être concurrentiels tout en prenant des risques raisonnables.

La cote globale de risque d'un assureur aidera également l'ARSF à déterminer si cet assureur devrait faire l'objet d'un niveau d'engagement quant à la surveillance accru. Elle permettra également de déterminer les mesures de surveillance qui sont habituellement prises à chacun des niveaux d'intervention, ce qui peut comprendre des activités de rétablissement et de résolution.

Approche – Processus et pratiques

L'ARSF a élaboré cette ligne directrice afin de clarifier les pratiques de surveillance de l'ARSF et l'approche de la surveillance par l'articulation des principes et des caractéristiques clés du CSAR-I. Cette ligne directrice explique également comment l'ARSF évalue les risques prudentiels et les risques liés aux pratiques de l'industrie les plus importants que posent les assureurs à l'égard des résultats liés à la surveillance et la mesure dans laquelle les assureurs peuvent gérer et atténuer ces risques.

Le CSAR-I est fondé sur des principes et harmonisé avec les pratiques de surveillance nationales et internationales. Le CSAR-I accroît l'efficacité de la surveillance en permettant d'atteindre les résultats visés par celle-ci, tout en augmentant l'efficience grâce à l'amélioration des processus et une meilleure répartition des ressources. Cela comprend l'attribution des

ressources aux secteurs les plus à risque; il pourrait ne pas être nécessaire, par exemple, d'évaluer toutes les activités d'un assureur lors de chaque examen ou de les évaluer avec la même intensité.

Principes directeurs et normes de surveillance

Le fondement du CSAR-I de l'ARSF est axé sur la définition du risque, les principes et les normes de surveillance décrits ci-dessous.

Définition du risque

La définition du risque précise le sens du terme « risque » chaque fois qu'il est utilisé dans le CSAR-I. Elle s'applique uniformément lors de l'évaluation des risques de tout assureur.

En vertu du CSAR-I, le risque s'évalue en fonction de la surveillance prudentielle et des pratiques de l'industrie, respectivement, en tenant compte à la fois de la possibilité de pertes pour les titulaires de police et de la possibilité que la conduite, les actes ou les omissions d'un assureur entraînent un préjudice ou produisent des résultats médiocres ou injustes pour ses titulaires de police et ses consommateurs.

Principes

Les principes du CSAR-I sont axés sur l'atteinte des résultats du travail de surveillance et sont harmonisés avec les principes de surveillance de l'ARSF.^[3]

Axé sur les résultats

Le travail de surveillance est effectué afin d'obtenir de bons résultats de surveillance plutôt que de terminer un cycle ou un processus standard.

Fondé sur les risques

Le travail de surveillance se concentre sur les risques importants pour les activités commerciales, lesquels pourraient menacer l'atteinte du résultat clé de surveillance visant à protéger les titulaires de police.

Dynamique, proactif et adaptable

Le travail de surveillance est continu, dynamique et effectué rapidement pour veiller à ce que les changements dans les activités, le secteur et l'environnement soient cernés tôt et pris en compte dans les mesures et les priorités de l'ARSF.

Exhaustif

Le travail de surveillance donne lieu à une évaluation globale des activités des assureurs. Cette approche globale comprend l'évaluation de toutes les entités importantes de l'assureur, comme les filiales et les coentreprises, ainsi que d'autres activités et placements importants.

Normes de surveillance

Les normes de surveillance décrivent les aspects clés de la façon dont les surveillants de l'ARSF effectuent leur travail au moyen du CSAR-I. Elles établissent les normes de pratique des surveillants de l'ARSF.

Tourné vers l'avenir

Dans la mesure du possible, les évaluations menées dans le cadre du CSFR sont prospectives et tiennent compte de la vitesse, de la persistance et de l'ampleur des changements des risques. Cela permet de déceler rapidement les problèmes, d'intervenir en temps opportun et d'atteindre plus facilement les résultats souhaités.

Jugement sûr

Les surveillants font preuve d'un jugement sûr, appuyé par une justification, lors de l'évaluation de l'assureur.

Appui sur des preuves

Les surveillants rassemblent suffisamment de preuves quantitatives et qualitatives pour appuyer les observations, les recommandations et les exigences.

Efficient et efficace

Le travail de surveillance et les évaluations sont planifiés et réalisés de manière efficiente et efficace. Cela comprend l'utilisation des mesures réglementaires, de la collecte de données, des exigences de déclaration, des documents d'orientation, des outils d'application de la loi et les normes de service de l'ARSF.

Utilisation du travail de tiers

L'ARSF utilise, le cas échéant, le travail d'autres personnes (p. ex., audit externe ou interne, actuaire désigné, et autres fonctions de surveillance et autres organismes de réglementation de l'assureur) pour élargir son travail de surveillance et réduire au minimum le dédoublement des efforts.

Gestion des relations

L'ARSF désigne un responsable de la gestion des relations comme surveillant principal pour chaque assureur. Ce responsable est le principal point de contact pour l'assureur et il entretient un dialogue continu avec la direction et le conseil d'administration de celui-ci. Le responsable de la gestion des relations doit diriger la mise à jour du profil de risque de l'assureur et est appuyé par d'autres membres du personnel de l'ARSF. Il est aussi responsable de faire part des commentaires de l'ARSF à l'assureur, de diriger les discussions au sujet des résultats de l'évaluation et de surveiller les plans de mesures correctives ou d'action de l'assureur pour veiller à ce que les préoccupations, les attentes et les exigences des surveillants soient traitées en temps opportun.

Proportionnalité

Le niveau et l'étendue de la surveillance dépendront de la taille, de la complexité et du profil de risque de l'assureur, ainsi que des conséquences potentielles de l'échec de l'assureur. Si des risques ou des préoccupations sont déterminés, le degré d'intervention de l'ARSF sera proportionnel au profil de risque de l'assureur. Les assureurs qui sont bien gérés par rapport à leurs risques nécessiteront moins de surveillance.

Aperçu de la surveillance axée sur le risque pour les compagnies d'assurance constituées en Ontario et les assureurs réciproques

Cette section de la ligne directrice décrit les éléments essentiels de la surveillance axée sur le risque, facilitée par le CSAR-I de l'ARSF.

A. Processus d'évaluation de l'ARSF

Les éléments suivants du CSAR-I de l'ARSF permettent une approche commune des évaluations pour l'ensemble des assureurs et au fil du temps. La cote de risque globale est déterminée au moyen de l'évaluation des risques inhérents, de la qualité des contrôles et de la surveillance, et de la résilience financière et non financière, les notes d'évaluation étant consignées dans la matrice des risques (voir l'annexe A : Matrice des risques). Les divers éléments composant le CSAR-I sont décrits ci-dessous.

Pour chacun des éléments de la Matrice des risques, l'ARSF attribue une cote fondée sur une échelle à cinq niveaux pour laquelle les critères sont adaptés à chacun des éléments évalués.

1. Activités importantes et importance

Les activités importantes d'un assureur (les « activités ») sont déterminées au début du processus d'évaluation. Il peut s'agir d'un secteur d'activités, d'une unité fonctionnelle ou d'un processus à l'échelle de l'entreprise essentiels au modèle d'affaires de cet assureur et à sa capacité d'atteindre ses objectifs opérationnels globaux. La détermination et l'évaluation des activités importantes et de leur caractère significatif ou leur importance relative exigent l'utilisation d'un jugement en matière de surveillance éclairé par la connaissance de l'environnement externe, du secteur et du profil commercial de l'assureur. Pour comprendre le profil commercial d'un assureur, les surveillants utilisent diverses sources, notamment les organigrammes de l'assureur, son plan d'affaires stratégique, ses affectations de capital, ses rapports de vérification interne et ses rapports internes et externes.

2. Risques inhérents

Le risque inhérent est évalué pour chaque activité importante d'un assureur, sans égard à l'ampleur de l'activité ou à la taille de l'assureur. Le risque inhérent est intrinsèque à une activité

importante et découle de l'exposition à des événements à venir potentiels et de l'incertitude qui s'y rapporte. Il est évalué avant toute atténuation et en tenant compte de la probabilité d'une incidence négative sur le capital ou les bénéfices d'un assureur^[4] et, en fin de compte, sur ses titulaires de police. Pour déterminer la probabilité d'une incidence négative découlant du risque des pratiques de l'industrie, l'ARSF tient compte de la probabilité que la pratique, les actes ou les omissions d'un assureur entraînent un préjudice ou produisent des résultats médiocres ou injustes pour ses titulaires de police et ses consommateurs.

L'ARSF utilise les sept catégories suivantes pour évaluer les risques inhérents :

- Risques inhérents financiers
 - Crédit
 - Marché
 - Assurances

- Risques inhérents non financiers
 - Opérations (y compris les aspects juridiques)
 - Conformité
 - Stratégiques
 - Pratiques de l'industrie

Les catégories de risques inhérents ci-dessus couvrent d'autres sous-catégories de risque. Par exemple, le risque de réputation est considéré comme une conséquence de chacune des sept catégories de risques inhérents. Il est donc envisagé dans chacune des catégories, tandis que le risque juridique est considéré comme un risque d'exploitation.

Selon les risques inhérents déterminés pour une activité importante et le niveau de ces risques, les surveillants évaluent la mesure dans laquelle un niveau de contrôle et de surveillance proportionnel est nécessaire pour atténuer adéquatement ces risques inhérents.

Veillez consulter l'annexe D pour plus de détails sur les évaluations des risques liés aux pratiques de l'industrie.

3. Qualité des contrôles et de la surveillance (QCS)

L'évaluation de la QCS pour chaque activité importante tient compte à la fois de la pertinence de ses caractéristiques et de l'efficacité du rendement, dans le contexte de la taille, de la complexité et du profil de risque de l'assureur concerné. Les caractéristiques d'une fonction font référence à la façon dont elle est conçue pour remplir son rôle. Le rendement d'une fonction fait référence à l'efficacité avec laquelle elle s'acquitte de son rôle et de ses responsabilités. L'évaluation du rendement est plus importante que l'évaluation des caractéristiques. Par conséquent, l'évaluation du rendement a plus de poids aux fins de déterminer la cote de la fonction.

Contrôles

La gestion opérationnelle d'un assureur de toute activité importante a la responsabilité des contrôles utilisés pour gérer les risques inhérents à cette activité au quotidien. La gestion opérationnelle veille à ce que le personnel de l'assureur comprenne clairement les risques auxquels l'activité fait face et dont la gestion lui incombe, et à ce que les politiques, les processus et le personnel soient suffisants et efficaces pour gérer ces risques. Lors de l'évaluation de la gestion opérationnelle, la principale préoccupation de l'ARSF est de savoir si celle-ci peut déterminer le risque de perte importante ou d'inconduite pouvant découler de la réalisation de cette activité et si elle a en place des contrôles adéquats pour atténuer adéquatement les risques inhérents qui pourraient se concrétiser et causer des pertes de matériel ou des inconduites (voir l'annexe D). En général, la mesure dans laquelle l'ARSF doit examiner l'efficacité de la gestion opérationnelle d'une activité importante dépend de l'efficacité des fonctions de surveillance de l'assureur concerné. Si un assureur a des fonctions de surveillance suffisantes et efficaces, l'ARSF pourrait ne pas avoir à évaluer l'efficacité de la gestion opérationnelle.

Fonctions de surveillance

Les fonctions de surveillance d'un assureur sont chargées d'assurer une surveillance indépendante à l'échelle de l'entreprise pour la gestion opérationnelle de chaque activité importante.

L'évaluation de l'ARSF comprend les six fonctions de surveillance suivantes :

- Actuariat
- Conformité
- Gestion des risques
- Vérification interne
- Haute direction
- Conseil

La présence et la nature de ces fonctions varient en fonction de la taille, de la complexité et du profil de risque d'un assureur, ainsi que des risques inhérents à ses activités importantes.

Lorsqu'un assureur n'a pas de fonction de surveillance essentielle et qu'il a retenu les services d'experts externes pour exercer cette fonction, l'ARSF s'attend à ce que cet assureur garde la responsabilité de cette fonction (c.-à-d. que les assureurs peuvent externaliser la responsabilité de la fonction, mais que sa responsabilité leur incombe toujours et qu'ils assument toujours les risques).

Lorsqu'un assureur ne dispose pas de certaines des autres fonctions de surveillance, qu'elles ne sont pas suffisamment indépendantes ou qu'elles ne s'étendent pas à l'échelle de l'organisation quant à l'application de la proportionnalité, l'ARSF s'attend à ce que d'autres fonctions (par exemple la haute direction) fournissent la surveillance de manière indépendante.

Les fonctions de surveillance devraient avoir une envergure, des pouvoirs et une indépendance suffisants par rapport à la gestion opérationnelle, et être en mesure de communiquer sans entrave et d'avoir un lien hiérarchique fonctionnel avec le conseil d'administration ou son comité approprié.

Les évaluations des contrôles et de la surveillance, y compris les évaluations de la gouvernance d'entreprise, se fondent sur une évaluation des pratiques actuelles d'un assureur quant aux contrôles et à la surveillance de la gestion des risques liée aux activités importantes de cet assureur.

Cotes de surveillance à l'échelle de l'organisation

L'évaluation de la surveillance à l'échelle de l'organisation se définit par la détermination de l'ARSF quant à l'efficacité de la fonction de surveillance dans toutes les activités afin de fournir une vue d'ensemble de l'organisation. Elle tient compte des caractéristiques et du rendement de chaque fonction ainsi que des résultats attendus de l'ARSF dans l'exécution des responsabilités de surveillance.

L'évaluation met l'accent sur la façon dont la fonction de surveillance surveille l'assureur et tient compte des faiblesses dans les caractéristiques de la fonction qui peuvent ne pas encore avoir eu d'incidence sur son rendement, mais qui pourraient en avoir à l'avenir. Par conséquent, ces cotes servent d'indicateurs d'alerte précoce des problèmes potentiels de rendement futurs liés aux fonctions de surveillance des activités.

4. Risques résiduels

Le risque résiduel désigne les risques inhérents atténués par la qualité des contrôles et de la surveillance. Pour chaque activité importante, le niveau de risque résiduel est déterminé en tenant compte de tous les risques inhérents pertinents et cotés et des cotes de QCS. Pour chaque activité importante, l'ARSF évalue le QCS et la mesure dans laquelle il est proportionnel au niveau des risques inhérents afin que le risque résiduel soit considéré comme prudent.

5. Sommaire du risque résiduel prudentiel (SRRP), sommaire du risque résiduel des pratiques de l'industrie (SRRPI), sommaire du risque résiduel (SRR)

Le SRRP (du point de vue de la surveillance prudentielle) et le SRRPI (du point de vue de la surveillance des pratiques de l'industrie) mesurent les profils de risque prudentiels et liés aux pratiques de l'industrie d'un assureur en fonction des risques inhérents pris par sa participation à des activités importantes, atténués par des fonctions de contrôle et de surveillance, mais avant l'évaluation du capital, de la liquidité et de la résilience.

Le SRRP est l'agrégation des cotes des risques résiduels prudentiels de toutes les activités importantes, pondérées en fonction de leur importance. Le SRRPI est déterminé de la même façon que le SRRP, mais du point de vue des pratiques de l'industrie.

Le SRR est déterminé après avoir tenu compte à la fois du SRRPI et du SRRP.

6. Capital (incluant les bénéfices), liquidités et résilience

Cette section doit être lue et interprétée de concert avec les renseignements publiés dans d'autres lignes directrices, règles et publications connexes et pertinentes de l'ARSF.

Capital (incluant les bénéfices)

Le capital est une source de soutien financier qui protège contre les pertes imprévues et il contribue grandement à la sécurité et à la solidité des assureurs. La gestion du capital est le processus continu d'obtention et de maintien de capitaux à des niveaux suffisants pour appuyer les activités prévues. Dans le cas des assureurs plus complexes, la gestion du capital comprend également l'affectation de capitaux pour reconnaître le niveau de risque de diverses activités.

L'ARSF évalue la suffisance du capital d'un assureur à la fois sur une période courante (au moment de l'évaluation) et prospective (p. ex., l'incidence des bénéfices prévus sur le capital).

Cette approche permet d'avoir une vision plus large et à plus long terme de la suffisance du capital de l'assureur et reconnaît le rôle clé que jouent les bénéfices non répartis dans le maintien et l'établissement du capital de base des assureurs. L'ARSF utilise des mesures quantitatives et qualitatives pour évaluer le programme de suffisance et de gestion du capital d'un assureur.

Liquidités

Par liquidités, on entend la capacité d'un assureur à réunir ou à obtenir suffisamment d'espèces ou leur équivalent au bon moment et à un prix raisonnable pour s'acquitter de ses engagements quotidiens. La gestion et le maintien de niveaux suffisants de liquidité sont essentiels à la sécurité et à la solidité globales des assureurs. Les assureurs doivent veiller au maintien de liquidités suffisantes pour un financement ordonné, régler les charges opérationnelles et toutes les autres obligations de l'assureur et assurer un volant d'actifs prudent pour répondre aux besoins de liquidité imprévus. Les obligations d'un assureur et les sources de financement qu'il utilise pour les satisfaire sont en grande partie tributaires de ses activités commerciales, de la structure de son bilan, du profil de ses trésoreries et de ses dettes au bilan et hors bilan.

La gestion du risque de liquidité est d'une importance capitale, car une pénurie de liquidités d'un assureur peut avoir des répercussions potentielles à l'échelle du secteur. L'ARSF utilise des

mesures quantitatives et qualitatives pour évaluer les programmes de suffisance et de gestion des liquidités d'un assureur.

Résilience

La résilience est la capacité d'un assureur à réagir à l'adversité, à absorber les chocs et à s'adapter aux changements, surtout en période de tension ou de crise. Il s'agit de son aptitude à continuer à :

- atteindre ses objectifs;
- demeurer viable et prospère;
- apporter des ajustements positifs dans des conditions difficiles;
- ressortir de la situation renforcée et avec plus de ressource.

Le conseil d'administration et la haute direction d'un assureur ont un devoir fiduciaire, qui comprend l'obligation de planifier les scénarios défavorables et de veiller à ce que l'assureur soit préparé pour faire face aux crises. Cela s'harmonise avec l'objectif de l'ARSF de protéger les titulaires de police et de contribuer à la stabilité du secteur en Ontario.

Une tension importante ou un manquement d'un assureur pourrait accroître la tension ainsi provoquée chez les autres et entraîner d'autres manquements dans le secteur. Le risque de contagion pourrait s'étendre davantage au sein du système de services financiers en Ontario dans son ensemble en raison de la perte de confiance des titulaires de police.

Un assureur résilient doit être en mesure de :

- surveiller l'environnement courant;
- prévoir les menaces et les possibilités à venir;
- réagir efficacement à tout type d'événement;
- tirer des leçons des échecs et des succès antérieurs.

La résilience globale d'un assureur est évaluée de façon holistique au moyen de facteurs financiers et non financiers et tient compte à la fois des conditions de travail en temps normal et lors d'une période de crise. Les facteurs de résilience financière comprennent le capital et les liquidités; les facteurs non financiers sont généralement liés à la gouvernance et aux activités et mettent l'accent sur la préparation aux crises. Certains indicateurs clés de la résilience sont la force du processus d'évaluation interne de la suffisance du capital propre à un assureur, ainsi que son plan de reprise, de son plan de maintien des activités commerciales et de son plan antisinistre.

7. Cote globale de risque

La cote globale de risque est une évaluation du profil de risque global d'un assureur, après prise en compte de l'incidence de son capital (y compris les bénéfices), de ses liquidités et de sa résilience sur son sommaire du risque résiduel (SRR). Elle reflète l'évaluation par l'ARSF de la sécurité et de la solidité de l'assureur. Les cotes des évaluations du capital, des liquidités et de la résilience sont utilisées pour déterminer les modifications à apporter au SRR, le cas échéant, pour atteindre la cote globale de risque.

Les cinq cotes de risque de la cote globale de risque sont les suivantes : « faible », « faible à modéré », « modéré », « modéré à élevé » et « élevé » (les descriptions de chacune des cinq cotes de risque sont détaillées à l'annexe B).

B. Processus de surveillance

L'ARSF utilise un processus défini pour orienter son cadre de surveillance propre à chaque assureur, lequel comprend :

1. Élaboration d'une stratégie de surveillance et planification du travail de surveillance

Une stratégie de surveillance (la « stratégie ») est préparée annuellement pour chaque assureur. La stratégie définit le travail de surveillance nécessaire pour maintenir le profil de risque de l'assureur à jour. L'intensité du travail de surveillance dépend de la taille, de la complexité et du profil de risque de l'assureur. La stratégie décrit le travail de surveillance prévu pour les trois prochaines années, avec une description plus détaillée du travail pour l'année à venir. La stratégie est le fondement d'un plan annuel plus détaillé, qui indique le travail prévu et l'affectation des ressources pour l'année à venir.

La planification de l'ARSF comprend un processus de comparaison des efforts de travail entre les assureurs. Il s'agit de veiller à ce que les évaluations des risques de chaque assureur soient assujetties à une norme plus large et d'affecter efficacement les ressources de surveillance aux assureurs à risque plus élevé et aux activités importantes.

2. Exécution du travail de surveillance

Le travail de surveillance comprend, sans toutefois s'y limiter, les éléments suivants :

- contrôle;
- évaluation ciblée;
- évaluation complète.

Le contrôle fait référence à l'examen régulier de l'information concernant l'assureur, son industrie et son environnement externe pour rester au courant des changements qui se produisent ou qui sont prévus au sein de la société d'assurance et pour cerner les risques et les enjeux émergents. Ces enjeux comprennent les préoccupations propres à l'assureur et à l'ensemble du secteur.

Le contrôle propre à l'assureur comprend l'analyse de ses résultats financiers, en tenant généralement compte de son rendement par secteur d'activité et par rapport à ses pairs, ainsi que de tout développement interne important. Les autres examens et évaluations font référence à un travail de surveillance plus approfondi que le contrôle et peuvent comprendre du travail à effectuer sur place selon les exigences particulières déterminées lors du processus de planification.

En plus du travail de surveillance de base englobant le contrôle et les évaluations, l'ARSF effectue des analyses comparatives et thématiques pour déterminer la norme et les pratiques exemplaires de l'industrie et les tendances à l'échelle du secteur.

L'ARSF exige périodiquement que les assureurs effectuent des simulations de crise précises, qu'elle utilise pour évaluer l'incidence potentielle des changements dans l'environnement d'exploitation sur des assureurs donnés ou des industries. L'analyse du contexte et les simulations de crise ont pris de l'importance, car les changements dans l'environnement externe sont le principal facteur d'évolution rapide des profils de risque des assureurs. L'ARSF peut

également demander au vérificateur interne d'un assureur ou, aux frais de l'assureur, à son vérificateur externe ou à une autre ressource externe (p. ex., une société d'experts-conseils ou un actuaire désigné) d'enquêter sur une question et d'en rendre compte à l'ARSF.

3. Mise à jour des évaluations

Lors de la surveillance, si de nouveaux renseignements entraînent un changement important dans le profil de risque d'un assureur, l'évaluation et les cotes seront revues et modifiées pour refléter l'état actuel de l'assureur. Lorsqu'il y a des changements dans l'évaluation des risques d'un assureur, l'ARSF réagit en ajustant les priorités de travail établies dans la stratégie de surveillance et le plan de surveillance annuel, au besoin, pour garantir que les nouveaux enjeux importants ont préséance sur les éléments de risque plus faible. Une telle souplesse est essentielle à la réussite de la mise en œuvre de la surveillance fondée sur le risque par l'ARSF et à sa capacité de remplir son mandat légal.

Les évaluations de tous les assureurs sont assujetties au processus rigoureux d'assurance de la qualité de l'ARSF afin de s'assurer que les cotes sont proportionnelles, exactes et uniformes.

4. Rapports et communications aux assureurs

En plus des discussions continues avec la direction des assureurs par l'entremise du responsable de la gestion des relations, l'ARSF communique avec les assureurs au moyen de lettres de supervision. Les lettres de supervision résument les principales recommandations et exigences de l'ARSF, le cas échéant, en fonction du travail de surveillance (à la fois prudentielle et des pratiques de l'industrie) qui a été effectué depuis la dernière lettre de supervision. Elles divulguent ou confirment aussi la cote globale de risque.

Au cours de l'année, l'ARSF peut également envoyer une lettre de supervision provisoire à un assureur pour modifier sa cote globale de risque ou lui adresser une rétroaction rapide sur des questions liées à un aspect précis du travail de surveillance, surtout si une évaluation a récemment été effectuée.

Dans les deux types de lettres, l'ARSF discute des recommandations et des exigences avec l'assureur avant d'émettre la lettre. L'ARSF estime que sa communication et sa rétroaction aux assureurs constituent une partie importante de son processus de surveillance.

5. Niveau d'intervention

La cote globale de risque d'un assureur est utilisée pour déterminer le niveau d'intervention que l'ARSF adopte pour régler les problèmes relevés en matière prudentielle ou relativement aux pratiques de l'industrie. Le Guide d'intervention de l'ARSF (le « Guide ») traite des situations dans lesquelles l'ARSF a des préoccupations au sujet de la gouvernance d'entreprise, de la surveillance, de la conduite, de la viabilité ou de la solvabilité d'un assureur. Le Guide (inclus à l'annexe C de la présente ligne directrice) vise à indiquer à quel niveau une mesure ou une intervention est habituellement mise en application. Le Guide présente également les correspondances typiques de cote globale de risque et de niveau d'intervention.

6. Niveau d'engagement en matière de surveillance

Après avoir déterminé le niveau d'intervention, la proportionnalité est appliquée à la cote globale de risque de l'assureur pour déterminer le niveau d'engagement en matière de surveillance (c.-à-d. les ressources de l'ARSF et l'attention accordées à l'assureur). L'ARSF accorde un niveau plus élevé d'engagement pour les assureurs plus grands et plus complexes dont les inconduites ou les échecs pourraient avoir une incidence importante sur le secteur en l'Ontario.

L'ARSF accorde également un niveau plus élevé d'engagement de supervision pour les assureurs qui ont des profils de risque plus élevés.

L'inconduite ou l'échec d'un grand assureur ou d'un assureur complexe pourrait avoir un effet domino et miner la confiance du public envers le secteur des assurances. Par conséquent, la tolérance au risque de l'ARSF est faible à l'égard des assureurs qui font partie de cette catégorie et qui présentent un profil de risque élevé. Par conséquent, l'ARSF consacrerait davantage de ressources et d'attention de surveillance à ces assureurs afin de réduire la probabilité d'une inconduite ou d'un échec, y compris dans les cas extrêmes, en exerçant son pouvoir en vertu de l'article 62 de la Loi de prendre possession et de contrôler les actifs d'un assureur et d'exercer ses activités, et en prenant les mesures nécessaires à sa réhabilitation.

Date d'entrée en vigueur et examen futur

La présente ligne directrice entrera en vigueur le 3 avril 2023 et sera révisée au plus tard en avril 2028.

À propos de cette ligne directrice

Les présentes lignes directrices sont conformes au [Cadre de lignes directrices de l'ARSF](#).

À titre d'orientation en matière d'approche, il décrit les principes, les processus et les pratiques internes de l'ARSF concernant les activités de surveillance, ainsi que l'application du pouvoir discrétionnaire du directeur général. Ces lignes directrices proposées en matière d'approche peuvent faire référence à des obligations de conformité, mais ne créent pas en elles-mêmes une obligation de conformité. Consultez le [cadre de lignes directrices](#) de l'ARSF pour en apprendre davantage.

Annexe A : Matrice des risques

La matrice des risques (illustrée ci-dessous) sert à consigner toutes les cotes d'évaluation décrites ci-dessus. L'objectif de la matrice des risques est de faciliter une évaluation globale d'un assureur. Cette évaluation aboutit à une cote globale de risque, qui représente le profil de risque global de l'assureur.

MATRICE DES RISQUES DES CSAR-I DE L'ARSF – Assureurs

Activités importantes	Risques inhérents							Qualité des contrôles et de la surveillance							Risque résiduel		Importance
	Crédit	Marché	Assurance	Exploitation	Conformité	Stratégiques	Pratiques de l'industrie	Gestion opérationnelle	Actuariel	Conformité	Gestion des risques	Vérification interne	Haute direction	Conseil	CG	Prudentiel	
										Cotes de surveillance à l'échelle de l'organisation				SRRPI	SRRP		
														SRR			
Cotes liées aux risques inhérents, aux risques résiduels, au SRR et à la surveillance globales : Faible, Faible à modéré, Modéré, Modéré à élevé, Élevé										Capital (inclu. bénéfices)							
Cotes liées à la QCS, au capital, aux liquidités et à la résilience : Fort, Adéquat, Besoins d'amélioration, Inadéquat, Faible										Liquidités							
Cotes liées à l'importance : Faible, Moyen, Élevé										Résilience							
										Cote globale de risque		Cote globale de risque					
										Niveau d'intervention		Niveau d'intervention					

Annexe B : Descriptions des niveaux de cote globale de risque

Cote globale de risque	Description
------------------------	-------------

Faible Cette cote indique un assureur très sûr, sain, bien géré et bien gouverné. La combinaison de son sommaire du risque résiduel et de son capital, de ses liquidités et de sa résilience rend l'assureur résistant à la plupart des conditions économiques et commerciales défavorables, qui n'ont pas d'incidence

Cote globale de risque	Description
Faible à modéré	<p>importante sur son profil de risque. L'assureur a toujours eu un bon rendement et la plupart de ses indicateurs clés sont meilleurs que les moyennes du secteur.</p> <p>Cette cote indique un assureur sûr, sain, bien géré et bien gouverné. La combinaison de son sommaire du risque résiduel et de son capital, de ses liquidités et de sa résilience rend l'assureur résistant à de nombreuses conditions économiques et commerciales défavorables, qui n'ont pas d'incidence importante sur son profil de risque. L'assureur a généralement eu un bon rendement et beaucoup de ses indicateurs clés sont meilleurs que les moyennes du secteur.</p>
Modéré	<p>Cette cote indique un assureur généralement sûr, sain, bien géré et bien gouverné. La combinaison de son sommaire du risque résiduel et de son capital, de ses liquidités et de sa résilience rend l'assureur résistant à certaines conditions économiques et commerciales défavorables, qui n'ont pas d'incidence importante sur son profil de risque. L'assureur a un rendement satisfaisant et ses indicateurs clés sont généralement comparables aux moyennes du secteur.</p>
Modéré à élevé	<p>L'assureur a des préoccupations en matière de sûreté et de santé. Elle a des problèmes qui déclenchent des indicateurs d'alerte précoce de possibilité d'inconduites ou de non-viabilité financière s'ils ne sont pas réglés. Une ou plusieurs des conditions suivantes sont présentes :</p>

**Cote
globale de
risque**

Description

- La combinaison de son sommaire du risque résiduel et de son capital, de ses liquidités et de sa résilience rend l'assureur vulnérable à certaines des conditions économiques et commerciales défavorables.
- Son rendement est insatisfaisant ou se détériore, et certains de ses indicateurs clés se situent à un niveau inférieur aux moyennes du secteur.
- Dans ses contrôles et sa surveillance, l'assureur présente des problèmes ou des faiblesses qui, bien qu'ils ne soient pas suffisamment graves pour constituer une menace immédiate à sa viabilité financière ou à sa solvabilité, pourraient se détériorer en problèmes graves si on ne les règle pas rapidement.

Élevé

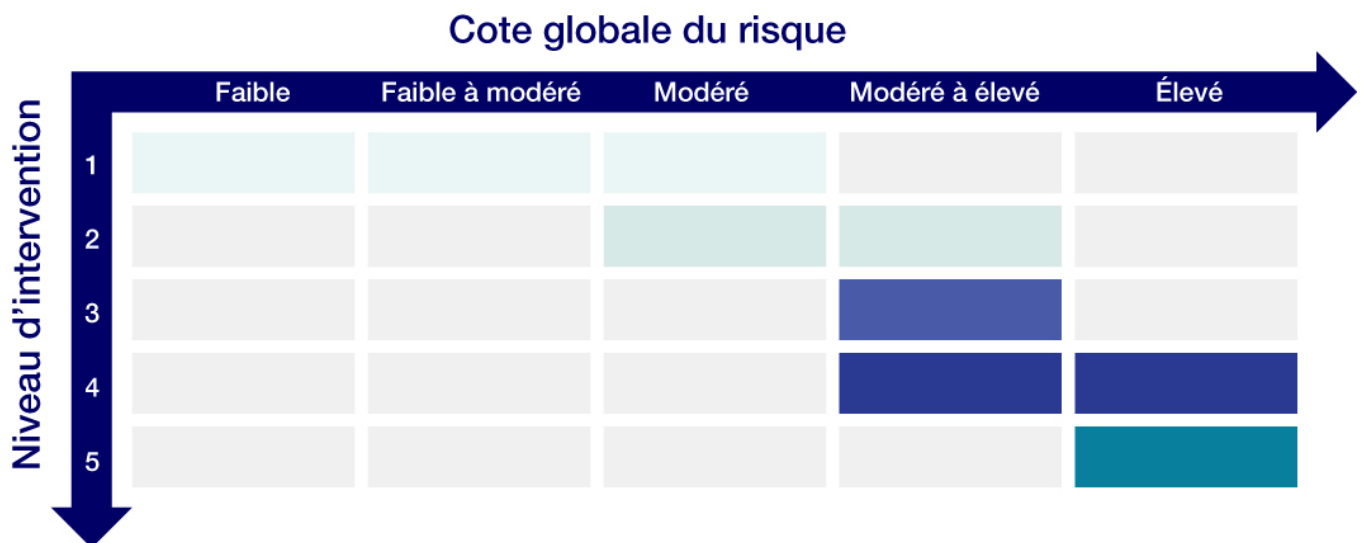
L'assureur a de graves préoccupations en matière de sûreté et de santé. Une ou plusieurs des conditions suivantes sont présentes :

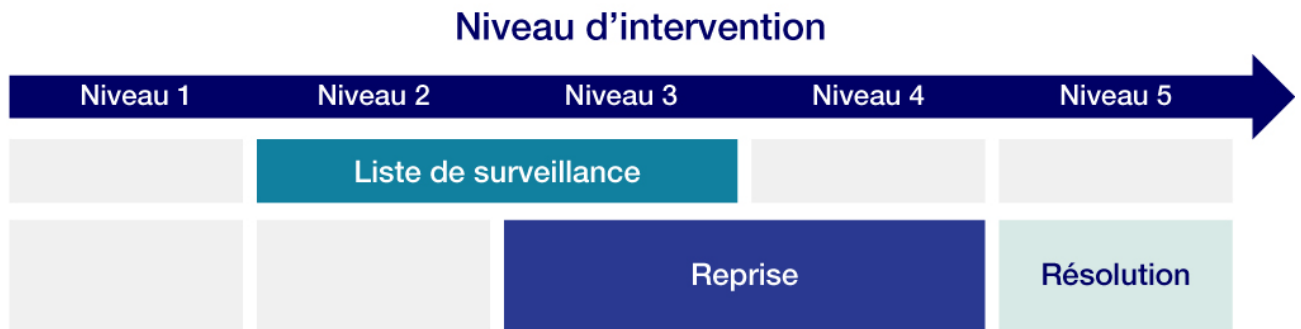
- La combinaison de son sommaire du risque résiduel et de son capital, de ses liquidités et de sa résilience rend l'assureur vulnérable à la plupart des conditions économiques et commerciales défavorables, posant une menace sérieuse pour sa viabilité et sa solvabilité à moins que des mesures correctives efficaces ne soient mises en œuvre rapidement.
- Son rendement est médiocre et la plupart de ses indicateurs clés sont pires que les moyennes du secteur.

Annexe C : Guide d'intervention

Niveau d'intervention

La cote globale de risque d'un assureur est utilisée pour déterminer le niveau d'intervention ou de correction que l'ARSF prend pour régler tout problème décelé en matière prudentielle ou relativement aux pratiques de l'industrie. L'ARSF a également élaboré le présent Guide pour traiter des situations pour lesquelles elle a des préoccupations au sujet des vulnérabilités ou des pratiques d'un assureur pouvant mener à des inconduites, ou lorsque la viabilité ou la solvabilité sont préoccupantes. Le Guide donne une description sommaire des profils de risque des assureurs pour chaque niveau d'intervention et indique les mesures de surveillance qui sont habituellement prises à chaque niveau. Le processus d'intervention n'est pas figé, car les circonstances peuvent varier d'un cas à l'autre. Il ne s'agit pas d'un régime rigide dans le cadre duquel chaque situation est nécessairement réglée au moyen d'un ensemble de mesures prédéterminées. Le Guide vise à indiquer à quel niveau une mesure est habituellement prise et les mesures décrites pour un niveau donné peuvent également être utilisées à des niveaux supérieurs ou inférieurs, selon la situation. Au besoin, le niveau d'intervention décidé pour un assureur peut être monté ou baissé de plus d'un niveau à la fois. Les profils de risque, résumés par la cote globale de risque et les mesures de surveillance typiques pour chaque niveau d'intervention correspondant sont décrits ci-dessous.





Niveau d'intervention

- Niveau 1
- Niveau 2
- Niveau 3
- Niveau 4
- Niveau 5

Type d'intervention

- Surveillance accrue
- Liste de surveillance
- Recouvrement
- Résolution

Niveau 1 – normal

L'assureur a une situation financière saine, des pratiques de l'industrie adéquates et des contrôles, une surveillance et une gouvernance suffisants pour sa taille, sa complexité et son profil de risque. Ses pratiques n'indiquent pas de problèmes importants ou de lacunes importantes. L'assureur ne risque pas d'être en échec ou de causer des pertes ou des

préjudices indus aux titulaires de police ou aux consommateurs dans des circonstances prévisibles.

Les mesures de surveillance de niveau 1 comprennent notamment :

- la surveillance de certains renseignements de façon mensuelle, trimestrielle ou annuelle;
- l'exécution d'autres activités de surveillance, y compris des évaluations et des examens;
- la remise à l'assureur d'une lettre de supervision annuelle et d'une lettre de supervision provisoire au besoin.

Niveau 2 – alerte précoce

On ne s'attend pas à ce qu'un assureur classé à ce niveau soit en échec ou se livre à des pratiques pouvant entraîner des pertes ou des préjudices immédiats pour les titulaires de police ou les consommateurs. Cependant, certains aspects de son profil de risque pourraient créer des vulnérabilités dans des circonstances défavorables, ou sa tendance à venir pourrait créer des vulnérabilités à moyen terme et, par conséquent, exige une surveillance plus approfondie de la part de l'ARSF. Certains rapports du SIP indiquent un déplacement hors de l'intervalle normal. Au niveau 2, on s'attend à ce que l'assureur mette en œuvre un plan d'amélioration pour corriger ou régler les problèmes décelés et s'efforce de faire baisser le niveau de sa cote. L'ARSF s'attend à ce que l'assureur retourne au niveau 1 (normal) dans les délais mentionnés dans un plan d'amélioration approprié.

En plus des activités du niveau précédent, les mesures de surveillance de niveau 2 peuvent comprendre notamment :

- le placement de l'assureur sur la liste de surveillance;
- une fréquence accrue des évaluations et des examens;
- l'exigence d'évaluations spéciales effectuées par des experts externes;
- des demandes de collectes et d'analyses plus fréquentes et plus détaillées des données;

- la mise en œuvre d'un suivi et d'une évaluation du plan d'assainissement/d'action;
- la communication des préoccupations aux membres du conseil d'administration et de la haute direction et aux vérificateurs internes et externes de l'assureur;
- des demandes de simulations de crise, d'un plan d'affaires révisé et d'une déclaration de tolérance au risque;
- l'établissement ou l'émission d'attentes au titre d'une entente de conformité volontaire.

Niveau 3 – risque pour la viabilité financière ou la solvabilité

Des améliorations sont nécessaires, car les activités commerciales ou les circonstances de l'assureur pourraient mettre les titulaires de police en danger. Les rapports et les indicateurs du système d'alerte précoce peuvent se trouver considérablement en dehors de l'intervalle normal. À ce niveau, l'ARSF exige des améliorations. Il est peu probable que l'assureur soit en échec à court terme, mais une intervention de surveillance est nécessaire pour permettre d'éviter tout échec. Au niveau 3, l'assureur doit régler les problèmes décelés ou apporter des améliorations pour faire rapidement baisser le niveau de sa cote. Le conseil d'administration et la haute direction doivent démontrer leur détermination à l'égard de l'amélioration en fixant des échéances urgentes. L'ARSF s'attend à ce que l'assureur baisse le niveau de sa cote dans ces délais.

En plus des activités des niveaux précédents, les mesures de surveillance de niveau 3 peuvent comprendre notamment :

- la demande de plans de reprise ou de restructuration obligatoires;
- la mise en œuvre du plan de reprise de restructuration;
- la demande de révision obligatoire des plans d'affaires de l'assureur;
- la demande d'augmentation des niveaux de liquidités ou de capital de l'assureur;
- l'examen obligatoire par l'assureur des possibilités de fusion sous la supervision de l'ARSF;

- la conclusion d'une entente de conformité volontaire;
- l'imposition de conditions ou d'interdictions à l'autorisation d'exercer des activités.

Niveau 4 – doutes graves sur la viabilité financière ou la solvabilité à venir

L'assureur a de graves préoccupations en matière de sûreté et de stabilité et connaît des problèmes qui devraient entraîner des pertes pour les titulaires de police, à moins que des mesures correctives ne soient prises rapidement. Les rapports et les indicateurs du système d'alerte précoce peuvent se trouver de manière critique en dehors de l'intervalle normal. L'assureur n'a pas corrigé les problèmes relevés au niveau d'intervention précédent et sa situation s'aggrave. Au niveau 4, l'assureur est tenu de résoudre les problèmes ou de mettre en œuvre les améliorations prescrites immédiatement. Des mesures immédiates sont prises pour réduire le profil de risque global et le niveau d'intervention de l'assureur.

En plus des activités des niveaux précédents, les mesures de surveillance de niveau 4 peuvent comprendre notamment :

- la prise de possession et contrôle des actifs d'un assureur par l'ARSF en vertu de l'article 62 de la *Loi* après que le chef de la direction a présenté un rapport en vertu de l'article 58 de la *Loi*;
- la mise en œuvre du plan de reprise de résolution;
- la liquidation ou fusion avec un autre assureur;
- la disposition d'activités commerciales non essentielles;
- la vente d'actifs;
- la demande d'aide financière de la Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD (« PACICC/SIMA ») ou du Fonds mutuel d'assurance-incendie.

Niveau 5 – non-viabilité ou insolvabilité imminente ou survenue

L'assureur éprouve de graves difficultés financières et sa situation s'est détériorée à un point tel qu'il existe un niveau élevé de certitude qu'il n'a pas suffisamment de ressources (p. ex. : du capital) pour protéger adéquatement les titulaires de polices.

En plus des activités des niveaux précédents, les mesures de surveillance de niveau 5 peuvent comprendre notamment :

- la suspension ou l'annulation du permis de l'assureur;
- la liquidation de l'assureur en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* ou d'autres régimes applicables d'insolvabilité et de faillite;
- la mise en œuvre du plan de résolution de l'assureur;
- aviser la PACICC/SIMA ou le Fonds mutuel d'assurance-incendie de l'insolvabilité;
- le règlement des réclamations et le remboursement des primes, le cas échéant, par la PACICC/SIMA ou le Fonds mutuel d'assurance-incendie.

Annexe D : Évaluation des pratiques de l'industrie

En tant qu'organisme de réglementation intégré, les pratiques de l'industrie et les risques prudentiels sont des éléments essentiels du cadre de surveillance de l'ARSF. Les risques des pratiques de l'industrie se définissent par la probabilité que les pratiques, les actes ou les omissions d'un assureur ou de membres de son personnel entraînent un préjudice ou produisent des résultats médiocres ou injustes pour ses consommateurs. Les assureurs constitués en vertu d'une loi provinciale et les assureurs réciproques sont assujettis à une approche fondée sur le risque pour la surveillance des pratiques de l'industrie effectuée par l'ARSF.

Le risque lié aux pratiques de l'industrie est analysé en évaluant les contrôles que les assureurs ont mis en place pour assurer la conformité à la *Loi* et à ses règlements, ainsi qu'aux règles et aux lignes directrices de l'ARSF. Assurer le traitement équitable des clients (le « traitement équitable des clients ») est le principe directeur des évaluations des pratiques de l'industrie. Les attentes réglementaires à l'égard du traitement équitable des clients sont énoncées dans la

directive de l'ARSF sur le *traitement équitable des clients du secteur de l'assurance* et peuvent comprendre l'évaluation des contrôles des assureurs en ce qui concerne :

- la gouvernance d'entreprise;
- la formation des agents et les ententes d'impartition;
- les incitatifs et la rémunération;
- le marketing des produits et la publicité;
- l'information au point de vente;
- le traitement des réclamations;
- le traitement des plaintes et le règlement des différends.

Les évaluations des pratiques des assureurs peuvent être initiées à la suite des tendances ou des pratiques présumées signalées, des évaluations fondées sur le risque ou de la surveillance proactive pour repérer les pratiques d'industrie non conformes. L'ARSF utilise des données comme la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales, les attestations annuelles, les examens thématiques et les tendances des plaintes pour éclairer son évaluation des risques liés aux pratiques des assureurs et la sélection des assureurs pour les activités de supervision. L'ARSF surveille également les tendances médiatiques, intègre les priorités gouvernementales et mobilise les intervenants pour déterminer et vérifier les plus grands risques pour la protection des consommateurs dans le secteur.

Remarque : En plus de la surveillance des pratiques de l'industrie, les assureurs qui offrent une couverture automobile sont assujettis au régime d'évaluation des automobiles de l'ARSF, qui veille à ce que les taux proposés par les compagnies d'assurance soient justes et non excessifs.

Date d'entrée en vigueur : 3 avril 2023

^[1] Le directeur général de l'ARSF et l'ARSF peuvent tous deux exercer leur pouvoir discrétionnaire en vertu de la *Loi*. Toutefois, aux fins de la présente ligne directrice, on fera référence à l'ARSF plutôt qu'au directeur général, puisque ce dernier peut déléguer son pouvoir à l'ARSF comme le permet la *Loi*.

^[2] Voir les paragraphes 3 (1), 3 (2) et 3 (4) de la *Loi sur l'ARSF*.

^[3] L'ARSF se fonde sur les principes suivants pour élaborer des lignes directrices : reddition de compte (à l'interne et à l'externe), efficacité, efficience, adaptabilité, collaboration et transparence. Les définitions de ces principes se trouvent sur la page Web du [Cadre de lignes directrices de l'ARSF](#).

^[4] Veuillez noter que les surveillants évaluent les risques inhérents des assureurs dans le contexte de l'expérience du secteur et que l'« incidence » concerne l'institution générale (« une institution ») et non l'assureur donné qui fait l'objet de l'évaluation. Par contre, plus loin, lorsque nous abordons le sommaire du risque résiduel, nous faisons référence à l'incidence sur l'assureur précis qui est évalué.