

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



www.fsrao.ca/fr



Plan stratégique de surveillance des pratiques du secteur de l'assurance IARD

Juin 2025

25 Sheppard Avenue West
Suite 100
Toronto ON
M2N 6S6
Telephone: 416-250-7250
Toll free: 1-800-668-0128

25, avenue Sheppard Ouest
Bureau 100
Toronto (Ontario)
M2N 6S6
Téléphone : 416-250-7250
Sans frais : 1 800 668-0128

Résumé

Le secteur de l'assurance IARD offre des produits financiers destinés à protéger les consommateurs et les entreprises contre des pertes découlant de la propriété d'une habitation, d'un véhicule ou d'une entreprise.

En 2024, le secteur de l'assurance IARD de l'Ontario a généré environ 38,6 milliards de dollars de primes directes souscrites. Dans le souci de renforcer la protection des consommateurs dans un marché aussi important, l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) publie un Plan stratégique de surveillance des pratiques du secteur de l'assurance IARD (PSS).

Ce PSS aidera l'ARSF à proactivement cerner et évaluer les risques que posent pour les consommateurs de l'Ontario les entités individuelles du secteur de l'assurance IARD et le secteur en général. L'ARSF sera ainsi à même d'établir ses priorités de travail et d'affecter les ressources aux objectifs les plus importants pour les consommateurs.

Le PSS s'articule autour de quatre piliers :

1. Réglementation fondée sur des principes : Le travail de surveillance de l'ARSF se concentrera sur les risques afin d'obtenir les résultats désirés. Il sera dynamique, proactif et adaptable.
2. Surveillance axée sur le risque : L'ARSF cerner, évaluera et surveillera les risques pour les consommateurs et, au besoin, prendra les mesures qui s'imposent face aux risques posés par :
 - a. des entités réglementées (p. ex., politiques, procédures, gestion des risques et contrôles internes), ce qui exigera un processus pluriannuel, à plusieurs étapes;

- b. tout le secteur (p. ex., pratiques commerciales à l'échelle du secteur ou facteurs externes).
3. Programmes sur mesure : Après avoir dressé un portrait global des risques au sein du secteur, l'ARSF pourra s'y attaquer à l'aide d'une ou de plusieurs activités de surveillance (p. ex., demandes de renseignements, examens, examens thématiques, questionnaires/sondages).
4. Engagement et transparence : L'ARSF peut élaborer des plans de surveillance qui tiennent compte de ce qui précède. Ces plans décriront les mesures qu'envisage l'ARSF et pour quelles raisons. L'ARSF publiera tous les plans, rapports, observations et prochaines étapes.

Le cadre sera mis en œuvre par étapes, la première étant une évaluation des risques fondée sur les renseignements et les données existants.

Le Cadre s'harmonise avec les pratiques exemplaires à l'échelle internationale, tout en tenant compte de la situation de marché local, en appuyant l'innovation et en fin de compte protégeant les consommateurs du secteur de l'assurance IARD en Ontario.

Introduction

Objet

Au cours des dernières années, l'ARSF a accordé la priorité à la surveillance des pratiques du marché de l'assurance IARD. Tout au long de la période 2024-2025, l'ARSF s'est appuyée sur ces activités de surveillance pour élaborer le Plan stratégique de surveillance des pratiques du secteur de l'assurance IARD (PSS). Le PSS aidera l'ARSF à comprendre les pratiques commerciales existantes pour assurer un traitement équitable des consommateurs, à évaluer les risques associés aux pratiques du secteur de l'assurance IARD en Ontario, et à établir les priorités dans son travail. Le PSS s'appuie sur les exigences réglementaires et les attentes déjà en place auxquelles doit répondre le secteur de l'assurance IARD.

En vertu du PSS, l'ARSF protégera les consommateurs ontariens en cernant et en évaluant de façon proactive les risques pour les consommateurs associés aux pratiques commerciales des entités individuelles qui offrent des produits et services d'assurance ainsi que celles de l'ensemble du secteur. L'obtention d'un portrait global de ces risques permettra à l'ARSF d'établir efficacement des priorités dans son travail et de déployer des ressources de surveillance en fonction des risques et enjeux qui ont le plus grand impact sur les consommateurs ontariens.

Contexte et justification

Au Canada, la surveillance des pratiques et des comportements des compagnies et de leurs représentants dans le marché relève de la compétence exclusive des provinces et territoires. En Ontario, les entités auxquelles l'ARSF octroie des permis et dont il réglemente les activités sont les suivantes :

- compagnies d'assurance
- agents d'assurance
- agences d'assurance constituées en personne morale
- experts
- sociétés d'experts d'assurance constituées en personne morale

Le PSS est conçu pour aider l'ARSF à atteindre ses objets et ses obligations prévus par la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* (la « Loi sur l'ARSF »). Le PSS soutiendra les efforts de l'ARSF visant les objectifs suivants :

- contribuer à la confiance du public dans le secteur de l'assurance;
- surveiller et évaluer les progrès et les tendances dans le secteur de l'assurance;

- promouvoir des normes de conduite professionnelle élevées dans le secteur de l'assurance;
- protéger les droits et les intérêts des titulaires de police;
- favoriser le développement de secteurs des services financiers solides, durables, concurrentiels et novateurs.

Portée

Comme il a été mentionné précédemment, le PSS s'appuie sur les exigences réglementaires et les attentes en vigueur associées au secteur de l'assurance IARD. Celles-ci sont précisées dans la *Loi sur les assurances* et les règles et lignes directrices de l'ARSF, y compris les attentes relatives aux pratiques du marché décrites dans la ligne directrice pour le traitement équitable des clients du secteur de l'assurance de l'ARSF.

Le PSS est composé de quatre piliers clés :

- A. réglementation fondée sur des principes;
- B. surveillance axée sur le risque;
- C. programmes sur mesure;
- D. engagement et transparence.

Les piliers sont des domaines auxquels s'est attardée l'ARSF dans le cadre de ses activités de surveillance des pratiques du marché depuis qu'elle a annoncé qu'elle accordait la priorité à la surveillance du secteur de l'assurance IARD en juin 2023 : [L'assurance IARD, un domaine de surveillance prioritaire de l'ARSF, pour assurer le traitement équitable des consommateurs de l'Ontario](#). Depuis, l'ARSF fait appel aux piliers lorsqu'elle consulte le secteur dans le cadre de ses activités de surveillance des pratiques du marché. Ce plan stratégique officialise les piliers et sert de cadre de l'ARSF pour la surveillance du secteur.

Réglementation fondée sur des principes

Les principes du PSS sont axés sur l'atteinte des résultats du travail de surveillance et sont en phase avec les principes de surveillance de l'ARSF, notamment ceux-ci :

Priorité accordée aux résultats

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

Approche fondée sur les risques

Le travail de surveillance se concentre sur les risques importants associés aux activités commerciales qui pourraient menacer l'atteinte du principal résultat escompté de la surveillance, soit la protection des 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.

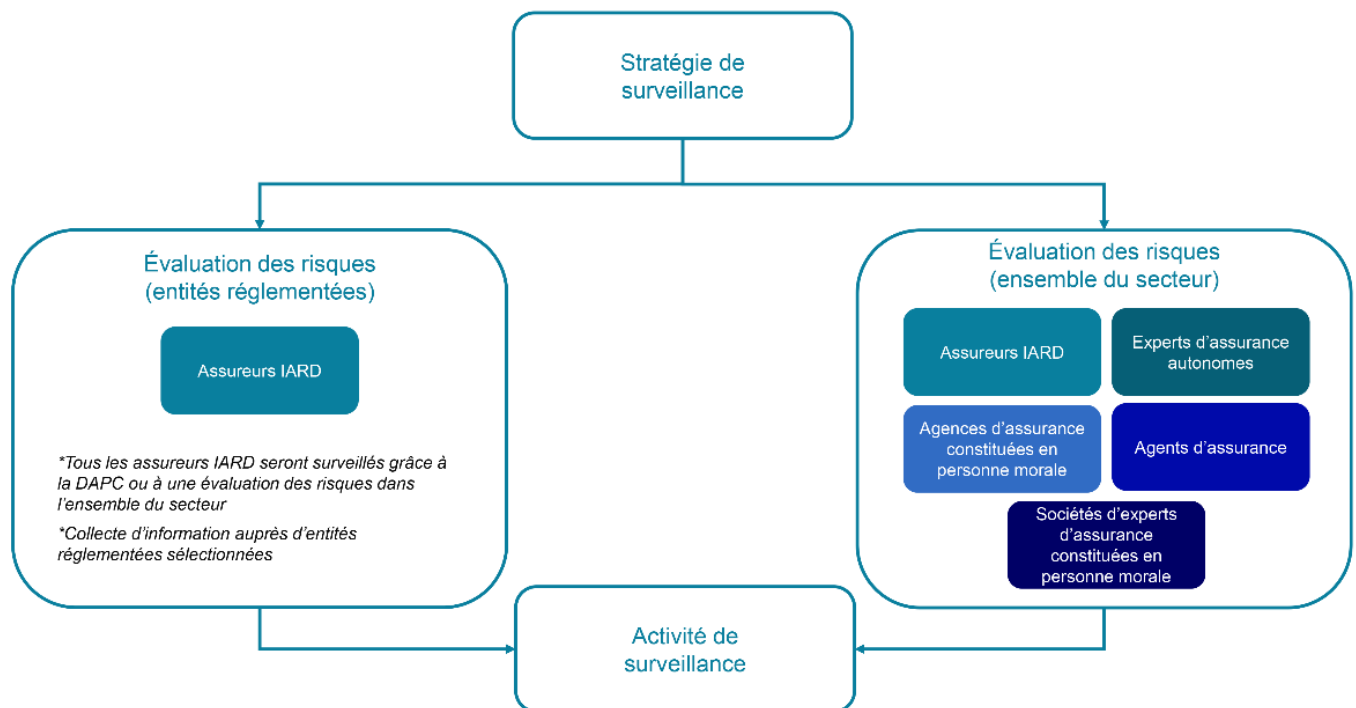
Surveillance axée sur le risque

Les risques associés aux pratiques du marché se définissent par la probabilité que les pratiques, les actes ou les omissions des assureurs ou des intermédiaires auxquels ils sous-traitent entraînent un préjudice ou produisent des résultats médiocres ou injustes pour les consommateurs. Dans le cadre de ses activités de surveillance des pratiques du marché, l'ARSF a recours à une méthodologie axée sur le risque.

Pour attribuer efficacement les ressources de l'ARSF afin de gérer les risques et enjeux qui ont le plus grand impact sur les consommateurs ontariens, il est essentiel de comprendre pleinement les risques associés aux pratiques du marché dans le secteur de l'assurance

IARD. Pour ce faire, le PSS décrit de quelle façon l'ARSF s'acquitte de ses responsabilités en matière de surveillance pour s'assurer que les entités réglementées atténuent et contrôlent efficacement ces risques. Il présente aussi l'approche mise en œuvre par l'ARSF pour cerner, évaluer et surveiller les risques qu'on retrouve dans l'ensemble du secteur et, si nécessaire, intervenir. En adoptant une évaluation complète et globale des risques

associés aux pratiques du marché, l'ARSF peut efficacement hiérarchiser et prendre en compte les risques les plus importants auxquels sont exposés les consommateurs ontariens.



A. Évaluation des risques (entités réglementées)

Les assureurs IARD offrent et fournissent des produits et des services d'assurance qui permettent aux consommateurs de combler leurs besoins en matière d'assurance. Bien que les assureurs s'efforcent d'offrir de la valeur aux consommateurs, leurs activités peuvent causer préjudice aux consommateurs si elles ne prennent pas pleinement en compte leurs besoins et intérêts en même temps que leurs objectifs d'affaires. Pour prévenir ou atténuer ces risques, le conseil d'administration et la haute direction des

assureurs conçoivent et mettent en œuvre des politiques et procédures et veillent à ce qu'elles soient respectées, afin d'assurer un traitement équitable des consommateurs.

L'évaluation par l'ARSF des risques associés aux pratiques des entités réglementées portera sur l'identification et l'évaluation des politiques, des procédures, de la gestion du risque et des contrôles internes qui sont utilisés pour veiller à ce que les consommateurs sont traités de façon équitable dans le cadre des activités des entités réglementées tout au long du cycle de vie du produit et lors de leurs interactions avec les consommateurs. L'efficacité des contrôles et de la supervision déterminera l'intensité de la surveillance exercée par l'ARSF.

L'évaluation des risques est avant tout conçue pour aider l'ARSF à établir l'ordre de priorité de ses initiatives de surveillance. Toutefois, si l'évaluation des risques d'un assureur indique que des améliorations doivent être apportées à ses contrôles et à ses activités de surveillance, l'ARSF travaillera avec l'assureur pour résoudre ces enjeux.

Évaluation des risques en plusieurs étapes et collecte d'information à l'appui

L'évaluation des risques propre à chaque entité sera élaborée dans le cadre d'un processus en plusieurs étapes s'étendant sur plusieurs années. Lors de la première étape, l'ARSF s'appuiera sur l'information disponible, comme la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales (DAPC) ou les données provenant d'autres initiatives de surveillance terminées, plutôt que de réclamer de nouveaux renseignements aux entités réglementées. Nous évaluerons avec soin le fardeau réglementaire et les coûts pour réaliser une surveillance et une mise en œuvre pratique robustes.

Une fois le PSS pleinement opérationnel, l'ARSF déterminera s'il est nécessaire d'obtenir plus d'information pour effectuer des évaluations des risques justes et pourra l'obtenir auprès des entités réglementées, le cas échéant, en fonction des critères de sélection comme les primes directes émises, leur taille et leur complexité, ainsi que les types de produits offerts et les groupes de consommateurs ciblés.

B. Évaluation des risques (dans l'ensemble du secteur)

L'évaluation des risques sectorielle menée par l'ARSF fournira un portrait complet du secteur de l'assurance IARD qui permettra de cerner et d'évaluer les risques éventuels qui pourraient avoir une incidence sur la protection des consommateurs. Ces risques peuvent être reliés aux pratiques commerciales sectorielles ou à des facteurs externes que ne contrôlent pas les entités réglementées, mais qui peuvent avoir un impact sur la façon dont les consommateurs sont traités par ces entités.

En fonction de l'évaluation de l'impact des risques sectoriels sur les consommateurs, et de la probabilité qu'ils se matérialisent ou de leur prévalence au sein du secteur, ils peuvent être surveillés ou intégrés dans des activités de supervision visant à gérer ces risques.

L'ARSF peut avoir recours à diverses sources pour mettre à jour ses évaluations des risques sectorielles, notamment :

- les tendances dans la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales (DAPC);
- les tendances dans les données relatives aux plaintes;
- les analyses des médias;
- les échanges avec des intervenants;
- les demandes de renseignements;
- le Bureau de la protection des consommateurs de l'ARSF;
- les comités consultatifs de l'ARSF.

Toutes les tendances et tous les risques récurrents relevés peuvent être communiqués au secteur en même temps que les attentes réglementaires concernant la gestion du risque.

Programmes sur mesure

Les activités de surveillance sont essentielles pour s'assurer que le secteur de l'assurance fonctionne de façon efficace en accordant la priorité à la protection des consommateurs, en suscitant la confiance et en faisant la promotion de la stabilité et de la conformité parmi les acteurs du secteur.

Les risques dégagés lors des évaluations des entités réglementées et sectorielles seront examinés ensemble lorsque l'ARSF établira chaque année ses plans de surveillance des pratiques du marché. Après avoir dressé un portrait global des risques au sein du secteur, l'ARSF classera les risques par ordre de priorité en fonction de leur impact sur les consommateurs et de la probabilité qu'ils se matérialisent. L'ARSF peut s'attaquer aux risques cernés à l'aide d'une ou plusieurs activités de surveillance, donc celles-ci :

- Demandes de renseignements
- Examens
- Examens thématiques
- Questionnaires/sondages

Quels que soient les activités de surveillance qu'elle effectue, l'ARSF s'engage à les mener de façon cohérente et réfléchie. Cela signifie :

Faire preuve d'un jugement sûr

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

S'appuyer sur les données probantes

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

Être 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 des normes de service de l'ARSF.

Utiliser le 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 organismes de réglementation de l'assureur) pour élargir son travail de surveillance et réduire au minimum le dédoublement des efforts.

Exercer la proportionnalité

Le niveau et l'ampleur de la surveillance dépendront de la taille, de la complexité et du profil de risque des entités réglementées, ainsi que des conséquences possibles des inconduites envers les consommateurs et de l'atteinte des objets prévus par la loi de l'ARSF.

Faire preuve d'exhaustivité

Le travail de surveillance donne lieu à une évaluation globale des risques associés aux pratiques du marché dans l'ensemble du secteur de l'assurance IARD, à l'appui d'une supervision proactive et éclairée.

De plus, dans le cadre de ses initiatives de surveillance, l'ARSF peut se buter à des problèmes ou préoccupations imprévus qui requièrent une attention immédiate. En général, ces problèmes ponctuels sont liés aux circonstances et ne font pas partie du travail de surveillance prévu. Il est possible de donner priorité à ces problèmes pour prendre en compte des préoccupations urgentes concernant un préjudice possible envers les consommateurs. Dans certaines situations, le travail ponctuel peut mettre en lumière des risques associés à une entité particulière ou observables dans l'ensemble du secteur.

L'information tirée des tâches ponctuelles peut servir à actualiser les évaluations des risques effectuées par l'ARSF pour orienter les futures activités de surveillance.

Engagement et transparence

Les plans de surveillance fourniront un aperçu des activités de surveillance que l'ARSF prévoit entreprendre, la raison d'être de l'activité, l'échéancier, le résultat visé et les efforts attendus de la part des intervenants du secteur. L'ARSF s'engage à maintenir une communication ouverte et transparente avec les entités qu'elle réglemente. Au besoin, les intervenants pertinents contribueront à orienter les domaines de surveillance clés. Les plans de surveillance qui en découleront seront publiés sur le site Web de l'ARSF. Une fois les activités de supervision prévues terminées, l'ARSF publiera les résultats de ses travaux, y compris des observations et les prochaines étapes.

Conclusion

Le Plan stratégique de surveillance des pratiques du secteur de l'assurance IARD met en lumière l'engagement de l'ARSF à promouvoir un secteur de l'assurance axé sur les consommateurs, résilient et équitable pour les consommateurs de l'Ontario. En ayant recours à une méthodologie fondée sur le risque, l'ARSF accordera la priorité aux efforts de supervision là où les besoins sont les plus importants, pour garantir une supervision efficace et promouvoir de solides pratiques au sein du marché. L'ARSF continuera à collaborer avec les intervenants, à s'adapter aux risques émergents et à adhérer aux principes de transparence et de responsabilité afin d'obtenir des résultats positifs tant pour les consommateurs que pour le secteur.