

**ARSF**

Autorité ontarienne de réglementation  
des services financiers



# Plan d'activité annuel

## 2025-2028

# Table des matières

Résumé .....	3
Mandat .....	4
Gouvernance.....	7
Réponse aux attentes énoncées dans la lettre sur le mandat de l'organisme .....	11
Analyse du contexte.....	12
Cadre stratégique.....	21
Aperçu des activités sectorielles .....	26
Assurance IARD et assurance automobile.....	26
Compagnies d'assurance et assureurs réciproques constitués en Ontario.....	27
Caisses .....	28
Assurance vie et assurance santé.....	29
Courtage hypothécaire .....	30
Régimes de retraite .....	31
Planificateurs et conseillers financiers.....	32
Secteur des fournisseurs de services de santé.....	33
Sociétés coopératives.....	34
Prêts et fiducies .....	35
Énoncé des priorités .....	36
Mesures et cibles de rendement.....	55
Stratégies pour la détermination, l'évaluation et l'atténuation des risques.....	57
Information financière.....	59
Investissement dans le personnel et les talents .....	71
Initiatives auxquelles participent des tiers.....	76
Plan de communication.....	80
Technologies de l'information .....	87
Annexe A : Normes de service .....	89
Annexe B : Comités de participation des intervenants de l'ARSF .....	93
Annexe C : Hypothèses financières.....	95
Annexe D : Inventaire clé des cas d'utilisation de l'IA de l'ARSF .....	96
Annexe E : Risques majeurs pour l'ARSF .....	97
Annexe F : Organigramme.....	108

## Résumé

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) a le plaisir de vous présenter son Plan d'activité annuel (le « plan ») 2025-2028.

Le plan est un document prospectif qui donne un aperçu des priorités, des activités prévues et des engagements de l'ARSF. Le plan précise les éléments suivants :

- Le budget détaillé de l'ARSF pour l'exercice 2025-2026, ainsi que ses plans financiers pour l'exercice 2026-2027 et l'exercice 2027-2028;
- Les priorités stratégiques de l'ARSF pour l'année à venir (exercice 2025-2026);
- Les autres activités prévues qui appuient les opérations de l'ARSF.

L'ARSF a défini 17 priorités stratégiques (3 intersectorielles et 14 propres au secteur) pour l'exercice 2025-2026. Les priorités stratégiques sont harmonisées avec les objets législatifs de l'ARSF, sa mission, sa vision et ses valeurs, son cadre stratégique, la direction gouvernementale et les tendances du contexte opérationnel. Les domaines d'intérêt stratégique de l'ARSF pour l'exercice 2025-2026 sont notamment :

- Renforcer les relations avec les intervenants;
- Améliorer l'efficacité de la réglementation;
- Finaliser et mettre en œuvre les principales réformes.

L'ARSF propose un budget de 122,2 millions de dollars pour l'exercice 2025-2026 afin de remplir efficacement son mandat et de répondre aux priorités énoncées, soit une diminution de 3,9 millions de dollars ou de 3,1 % par rapport au budget de l'exercice 2024-2025. L'ARSF prévoit un total des revenus sectoriels de 116,2 millions de dollars, soit une augmentation de 2,1 millions de dollars ou de 1,8 % par rapport au budget de l'exercice 2024-2025. Dans ce total des revenus sectoriels, la composante des droits d'activités et de permis devrait diminuer de 1,3 % par rapport au budget de l'exercice 2024-2025. En revanche, la composante des droits et cotisations des secteurs à taux variable devrait augmenter de 2,9 % par rapport au budget de l'exercice 2024-2025.

La différence des dépenses par rapport au total des revenus sectoriels pour l'exercice 2025-26 est couverte par l'utilisation de de 6,0 millions de dollars d'excédent cumulatif provenant des activités des exercices antérieurs.

## Mandat



### Vision de l'ARSF

Sécurité financière, équité et choix pour les Ontariennes et 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.

L'ARSF est un organisme de réglementation indépendant, créé pour améliorer la protection des consommateurs, des bénéficiaires des régimes de retraite et des membres<sup>1</sup> des caisses en Ontario. L'ARSF assure des fonctions de réglementation et/ou de surveillance des pratiques de l'industrie et de surveillance prudentielle dans les secteurs suivants :

- L'assurance IARD (y compris les taux d'assurance automobile);
- L'assurance vie et l'assurance santé;
- Les caisses<sup>2</sup>;
- Les sociétés de prêts et de fiducies;

<sup>1</sup> Dans le cadre du présent document, le terme « consommateur » désigne le public, les membres des caisses, les bénéficiaires des régimes de retraite et d'autres intervenants.

<sup>2</sup> Sauf indication contraire, le terme « caisses » désigne également les caisses populaires dans tout le présent document.

- Les courtiers en hypothèques;
- Les fournisseurs de services de santé (liés à l'assurance automobile);
- Les régimes de retraite;
- Les planificateurs et conseillers financiers.

## Objets législatifs

La *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* (« Loi sur l'ARSF ») établit le rôle de l'ARSF dans la réglementation des services financiers non fondés sur les valeurs mobilières et des régimes de retraite en Ontario. Le texte précise que l'ARSF a le pouvoir d'appliquer et d'exécuter la Loi sur l'ARSF et les lois régissant les secteurs réglementés par l'ARSF, et décrit la structure de gouvernance et de responsabilisation de l'ARSF (voir la section Gouvernance).

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

- Réglementer les secteurs réglementés et les superviser de façon générale;
- Contribuer à la confiance du public dans les secteurs réglementés;
- Surveiller et évaluer les progrès et les tendances dans les secteurs réglementés;
- Coopérer et collaborer avec d'autres organismes de réglementation, le cas échéant;
- Promouvoir l'éducation du public sur les secteurs réglementés et sa connaissance de ceux-ci;
- Promouvoir la transparence et la divulgation de renseignements par les secteurs réglementés;
- Prévenir toute conduite, pratique et activité trompeuse ou frauduleuse de la part des secteurs réglementés;

- Réaliser tout autre objet prescrit.

À l'égard des **secteurs des services financiers**, les objets de l'ARSF 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.

À l'égard du **secteur des régimes de retraite**, les objets supplémentaires de l'ARSF sont les suivants :

- Promouvoir la bonne administration des régimes de retraite;
- Protéger les prestations de retraite et les droits des bénéficiaires des régimes de retraite.

Pour les **caisses**, les objets supplémentaires sont les suivants :

- 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 définis dans la Loi sur l'ARSF au profit des déposants des caisses et de manière à réduire au minimum les risques de perte que court le Fonds de réserve d'assurance-dépôts.

Aux termes de la *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances*, les objets de l'ARSF consistent à appliquer et à exécuter cette loi.

## Lois, règlements, règles et orientation

Dans le cadre de son rôle de réglementation et de supervision des secteurs réglementés, l'ARSF administre un certain nombre de lois et de règlements<sup>3</sup>.

Le cadre législatif de la Loi sur l'ARSF confère à l'ARSF des pouvoirs précis en matière d'établissement de règles, en vertu des lois sur les secteurs réglementés et de la Loi sur l'ARSF, y compris le pouvoir d'établir des règles régissant les frais et d'autres charges<sup>4</sup>. Ces règles, une fois approuvées par le ministre des Finances, ont force de loi.

En plus d'établir des règles, l'ARSF élabore des lignes directrices qui énoncent son point de vue sur les exigences et fournit de l'information aux entités qu'elle réglemente, aux consommateurs et aux autres intervenants<sup>5</sup>.

## Gouvernance

### Gouvernance

L'ARSF est constituée en société d'État autofinancée, aux termes de la Loi sur l'ARSF, et est régie par un conseil d'administration, qui est nommé 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.

En plus des fonctions et des responsabilités du conseil d'administration prévues dans la Loi sur l'ARSF, le protocole d'entente (« PE ») entre l'ARSF et le ministère des Finances, qui fait l'objet d'un examen périodique, établit les rapports redditionnels entre le ministre et l'ARSF, par l'intermédiaire du conseil d'administration et de son président, entre autres<sup>6</sup>.

<sup>3</sup> Consultez la liste complète des lois et règlements administrés par l'ARSF : <https://www.fsrao.ca/fr/reglementation/lois-et-reglements>

<sup>4</sup> Consultez la liste complète des règles : <https://www.fsrao.ca/fr/reglementation/regles>

<sup>5</sup> Consultez la liste complète des lignes directrices : <https://www.fsrao.ca/fr/reglementation/lignes-directrices>  
[Gouvernance | Autorité ontarienne de réglementation des services financiers \(fsrao.ca/fr\)](#)

Le PE précise les rôles et les responsabilités du ministre, du président du conseil d'administration, des membres du conseil d'administration, du sous-ministre des Finances et du directeur général de l'ARSF dans des domaines comme l'administration, les communications ou l'exploitation.

Le PE doit être interprété en tenant compte de la Loi sur l'ARSF et des lois régissant le secteur.

## Conseil d'administration

La Loi sur l'ARSF prévoit que le conseil d'administration doit être composé d'au moins trois administrateurs et d'au plus onze administrateurs. L'un des administrateurs est nommé président du conseil d'administration par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation du ministre.

Le conseil d'administration a un double rôle. Il est responsable de l'intendance de haut niveau de l'organisme, notamment la surveillance de la direction de l'ARSF. Le conseil d'administration peut aussi proposer des règles au ministre à des fins d'approbation concernant toute question pour laquelle une loi sectorielle confère à l'ARSF le pouvoir d'établir des règles.

## Surveillance organisationnelle

Le conseil d'administration supervise la gestion des affaires de l'ARSF, et notamment :

- La culture;
- La structure organisationnelle;
- L'orientation et les priorités stratégiques;
- L'efficacité opérationnelle;
- La gestion des risques;

- Le renouvellement en matière de technologie;
- Les rapports financiers et la gestion des finances;
- L'approche des questions de politique relevant de sa compétence législative.

Le conseil d'administration approuve le plan de l'ARSF, y compris ses priorités stratégiques, et supervise 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, sous la supervision et la direction du conseil d'administration, est responsable de la gestion et de l'administration de l'ARSF et exerce 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 supplémentaires régissant les secteurs que l'ARSF gère dans le cadre de son mandat (voir l'organigramme à l'annexe F).

## **Pouvoir réglementaire**

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 fondés sur les valeurs mobilières et les régimes de retraite en Ontario. Le conseil d'administration a la responsabilité d'approuver les règles qui, si elles sont approuvées par le ministre, ont force de loi.

## Conseil d'administration de l'ARSF<sup>7</sup>

- Joanne De Laurentiis (présidente)
- Joseph Iannicelli
- Stewart Lyons
- Peggy McCallum
- Lucie Tedesco
- Ali Salahuddin
- Rob Wellstood

## Comités permanents du conseil d'administration de l'ARSF<sup>8</sup>

- Comité des risques, finances et de la vérification
- Comité consultatif des fonds législatifs
- Comité de la gouvernance et des ressources humaines
- Comité des règles et politiques
- Comité du renouvellement des activités et de la technologie

<sup>7</sup> Liste des administrateurs de l'ARSF au 1<sup>er</sup> mars 2025.

<sup>8</sup> Liste des comités au 1<sup>er</sup> mars 2025.

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

Conformément aux exigences de la *Directive concernant les organismes et les nominations*, ce qui suit constitue la réponse de l'ARSF à la lettre du ministre dans laquelle sont décrites les attentes pour l'exercice 2025-2026. L'ARSF veillera à travailler en étroite collaboration avec le ministère des Finances, non seulement sur les priorités énoncées dans la lettre, mais aussi sur tous les événements et enjeux émergents importants.

L'ARSF s'engage à harmoniser son orientation stratégique avec les priorités et les attentes du gouvernement énoncées dans la lettre. L'ARSF s'engage également à produire des résultats conformes à ses objets législatifs et aux lois, règlements et règles qu'elle administre. Le plan, en particulier les priorités stratégiques de l'ARSF, est le principal moyen pour l'ARSF de répondre aux attentes énoncées dans la lettre (voir l'Énoncé des priorités). Pour l'exercice 2025-2026, ces attentes sont notamment :

- Renforcer les relations avec les intervenants et améliorer les résultats axés sur les consommateurs (priorité 1);
- Améliorer l'efficacité de la délivrance des permis (priorité 2);
- Moderniser les systèmes et les processus (priorité 3);
- Mettre en œuvre des réformes clés pour la réglementation de la tarification et de la souscription de l'assurance automobile (priorité 4.1);
- Appuyer les réformes du système d'assurance automobile (priorité 4.2);
- Renforcer la réglementation des pratiques de l'industrie et la supervision des intermédiaires, y compris les agents généraux gestionnaires (AGG) (priorité 7.1);
- Moderniser les exigences du secteur pour protéger les consommateurs dans le secteur du courtage hypothécaire (priorité 8.1);

- Améliorer la supervision du secteur des régimes de retraite (priorité 9.1).

Les autres priorités et attentes dans la lettre qui ne figurent pas dans les priorités stratégiques de l'ARSF constituent tout de même une partie importante de son plan d'activité pour l'exercice 2025-2028. L'ARSF prendra en compte ces attentes et en fera rapport dans le cadre de son exploitation et de ses activités courantes.

## Analyse du contexte

L'ARSF réglemente les marchés dynamiques qui sont touchés par plusieurs facteurs socioéconomiques et événements mondiaux. Un élément essentiel de la stratégie de l'ARSF pour réussir en tant qu'organisme de réglementation, faisant aussi partie de son mandat, consiste à surveiller et à évaluer les développements et les tendances dans ses secteurs réglementés. Cette analyse du contexte met en évidence les facteurs externes et internes qui peuvent avoir une incidence sur l'ARSF ou son mandat. Bon nombre de ces facteurs ont influé directement sur le présent plan, d'autres influencent l'approche quotidienne de l'ARSF, tandis que certains sont surveillés par l'ARSF pour déterminer si des mesures réglementaires futures sont nécessaires.

## Facteurs externes

### Changements législatifs, réglementaires ou stratégiques

L'approche globale de l'ARSF en matière de réglementation et de supervision est fondée sur les pouvoirs qui lui sont conférés par la Loi sur l'ARSF et les lois, règles et règlements divers administrés par l'ARSF.

Les changements récents et en cours comprennent :

- La modification de la *Loi sur les assurances* pour donner le pouvoir de créer une nouvelle catégorie de permis pour les AGG d'assurance vie et d'assurance santé et d'autres intermédiaires. Voir la page 47 pour plus de détails sur la priorité de l'ARSF visant à renforcer la réglementation et la supervision des AGG.

- Modification du Règl. de l'Ont. 383/24 en vertu de la *Loi sur les assurances* pour rendre optionnel l'achat de certaines indemnités d'accident légales, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2026.
- La modification de la *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions* pour assurer la continuité opérationnelle et l'accès des membres aux dépôts, et pour améliorer les outils d'enquête et de résolution de l'ARSF.
- L'élaboration d'un cadre permanent entourant les régimes de retraite à prestations cibles, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2025.
- L'ARSF s'engage à collaborer avec le gouvernement sur des changements réglementaires continus dans les domaines suivants :
  - Améliorer le cadre réglementaire des caisses de l'Ontario, notamment en examinant les exigences actuelles concernant la suffisance du capital et des liquidités (voir la page 45 pour en savoir plus).
  - Améliorer l'accès des caisses de l'Ontario au financement d'urgence (voir la page 47 pour en savoir plus).
  - Appuyer les réformes du système d'assurance automobile, y compris les recommandations découlant de l'examen des lignes directrices et des cadres des fournisseurs de services de santé par l'ARSF, et le signalement des fraudes (voir la page 41 pour en savoir plus).
  - Améliorer les normes réglementaires liées aux contrats de fonds distincts (voir la page 48 pour en savoir plus).
  - Appuyer l'examen législatif de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (voir la page 50 pour en savoir plus).

Les changements mis en œuvre par le gouvernement fédéral qui s'appliquent aux secteurs réglementés de l'ARSF sont notamment :

- L'élargissement des pouvoirs accordés à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada pour faciliter la mise en œuvre du Cadre canadien des services bancaires axés sur les consommateurs, annoncé dans le budget fédéral de 2024<sup>9</sup>. Dans son Énoncé économique de l'automne de 2024, le gouvernement fédéral a annoncé d'autres plans visant à finaliser la législation pour les autres éléments du Cadre canadien des services bancaires axés sur les consommateurs en 2026<sup>10</sup>. Il a également proposé d'établir un comité consultatif permanent fédéral-provincial-territorial pour orienter l'approche de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada à l'égard du Cadre canadien des services bancaires axés sur les consommateurs<sup>11</sup>.
- La mise en place de mesures législatives et réglementaires pour renforcer le cadre de la Stratégie du Régime canadien de lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes, annoncée dans l'Énoncé économique de l'automne<sup>12</sup>. Ces mesures s'ajoutent aux changements récemment apportés, qui obligent les professionnels en hypothèque, notamment ceux qui sont accrédités et réglementés par l'ARSF, à respecter la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*, administrée par le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada.

L'ARSF suit également de près l'évolution de la situation d'autres organismes de réglementation, d'organismes d'autoréglementation, d'associations de réglementation et d'autres gouvernements, au Canada et à l'étranger, afin d'orienter son approche en matière de réglementation et de surveillance.

<sup>9</sup> <https://budget.canada.ca/2024/report-rapport/budget-de-2024.pdf>

<sup>10</sup> <https://budget.canada.ca/update-miseajour/2024/report-rapport/FES-EEA-2024-fr.pdf>

<sup>11</sup> <https://www.fsrao.ca/fr/pour-le-secteur/courtage-dhypotheques/cadre-de-reglementation/supervision-du-secteur/lutter-contre-le-blanchiment-dargent-et-le-financement-des-activites-terroristes>

<sup>12</sup> <https://budget.canada.ca/update-miseajour/2024/report-rapport/FES-EEA-2024-fr.pdf>

## Contexte fiscal et perspectives économiques

Au cours des deux dernières années, l'économie canadienne et l'économie mondiale ont évité de justesse une récession. Bien que les perspectives économiques globales se soient améliorées depuis le Plan d'activité annuel 2024-2027 de l'ARSF, les préoccupations concernant l'incertitude économique et les répercussions possibles sur les consommateurs demeurent.

Faits saillants macroéconomiques :

- **Inflation** : le coût de la vie et l'abordabilité globale demeurent des enjeux importants pour les consommateurs de l'Ontario et du Canada. Selon Statistique Canada, l'Indice des prix à la consommation a diminué tout au long de 2024. En décembre 2024, l'Indice des prix à la consommation a augmenté de 1,8 % par rapport à l'année précédente, ce qui représente une baisse par rapport au sommet de 8,1 % atteint en juin 2022. La baisse est en partie attribuable au congé de TPS/TVH<sup>13</sup>. Malgré le ralentissement de la croissance de l'inflation, le coût des biens de consommation de base est demeuré élevé par rapport à la croissance des salaires.
- **Abordabilité** : malgré les récentes réductions, les taux d'intérêt demeurent beaucoup plus élevés qu'ils ne l'étaient avant les augmentations de taux de la Banque du Canada entre mars 2022 et juillet 2023<sup>14</sup>. Selon l'Enquête 2024 de la SCHL auprès des emprunteurs hypothécaires, 65 % des emprunteurs hypothécaires ont dit avoir été touchés par la hausse des taux d'intérêt, tandis que 13 % des acheteurs ont dit que les taux d'intérêt les avaient forcés à reporter leur achat d'une habitation<sup>15</sup>. Dans sa consultation de 2024 au titre de l'article IV, le Fonds monétaire international a indiqué que l'abordabilité du logement au Canada

<sup>13</sup> <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/241217/dq241217a-fra.htm?indid=3665-1&indgeo=0>

<sup>14</sup> <https://www.banqueducanada.ca/grandes-fonctions/politique-monetaire/taux-directeur/>

<sup>15</sup> <https://www.cmhc-schl.gc.ca/observateur-du-logement/2024/-/media/c0e2509a8c64403dafa1ef8c79dae010.ashx>

avait atteint les [traduction] « pires niveaux depuis une génération, l'offre de logements étant incapable de répondre pleinement à la demande croissante »<sup>16</sup>.

- **Économie en général** : selon le Rapport sur la politique monétaire de janvier 2025 de la Banque du Canada, l'économie canadienne devrait connaître une croissance moyenne de 1,8 % en 2025 et 2026. L'inflation devrait rester proche de la cible de 2 % en 2025<sup>17</sup>.
- **Marché du travail** : selon l'Énoncé économique de l'automne de 2024 du gouvernement de l'Ontario, le taux de chômage en Ontario a augmenté, s'établissant à 6,9 % en septembre 2024, soit 1,8 % plus élevé que le bas taux de 5,1 % enregistré en avril 2023. Cela s'explique en grande partie par le fait que la croissance de la population a dépassé la croissance de l'emploi<sup>18</sup>. Selon la Banque du Canada, le marché du travail du Canada s'est tempéré depuis le début de 2023, la hausse du taux de chômage étant concentrée chez les « nouveaux arrivants et les jeunes »<sup>19</sup>.

## Changements et tendances dans l'environnement opérationnel

L'ARSF surveille continuellement les changements et les tendances dans son environnement opérationnel afin de mieux comprendre les secteurs qu'elle réglemente. Les enjeux et les tendances surveillés comprennent les éléments suivants :

- **Fraude** : la fraude est un risque croissant dans le secteur des services financiers, car les nouvelles technologies utilisées par les entreprises pour accroître l'efficacité peuvent également être utilisées par de mauvais acteurs pour cibler les

<sup>16</sup> <https://www.imf.org/en/News/Articles/2024/07/16/pr24276-canada-imf-exec-board-concludes-2024-art-iv-consult> (en anglais seulement)

<sup>17</sup> <https://www.banqueducanada.ca/publication/rpm/rpm-2025-01-29/>

<sup>18</sup> <https://budget.ontario.ca/fr/2024/fallstatement/pdf/2024-fall-statement-fr.pdf>

<sup>19</sup> <https://www.banqueducanada.ca/publication/rpm/rpm-2024-10-23/>

consommateurs, en particulier les plus vulnérables<sup>20</sup>. L'ARSF a proposé une règle et des directives correspondantes sur le signalement des fraudes pour les assureurs automobiles. Elle a aussi publié des directives indiquant que les professionnels du courtage hypothécaire doivent prendre des mesures raisonnables pour prévenir la fraude.

- **Risque lié à la TI** : le risque lié à la TI, en particulier la cybersécurité, continue d'augmenter parallèlement à l'utilisation de la technologie, comme en témoignent les nombreux incidents très médiatisés qui ont perturbé les services financiers partout dans le monde. L'ARSF supervise et surveille la façon dont les secteurs réglementés gèrent les risques liés à la TI et réagissent aux incidents importants liés à la TI.
- **L'intelligence artificielle (« IA »)** : l'utilisation de l'IA, en particulier l'IA générative, a pris beaucoup d'ampleur au cours des deux dernières années, depuis l'expansion de nouveaux outils comme ChatGPT. Les entités de services financiers explorent comment l'IA peut accroître leur efficacité grâce aux opérations d'arrière-plan et mieux aider les consommateurs grâce à des outils comme les robots conversationnels. L'IA peut notamment être utilisée dans les secteurs réglementés par l'ARSF pour fournir des renseignements financiers, comme des devis pour des produits financiers. Dans le Sondage 2022 auprès des consommateurs : Les conseils financiers de l'ARSF, environ 15 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient reçu de l'information financière d'outils de technologie financière. L'ARSF s'attend à ce que cette tendance se poursuive dans l'avenir<sup>21</sup>.
- **Catastrophes naturelles** : les catastrophes naturelles continuent d'augmenter en fréquence et en gravité globale. Les catastrophes naturelles et les risques associés aux changements climatiques touchent directement ou indirectement tous les secteurs réglementés par l'ARSF. Cela comprend la résilience globale des entités de services financiers, leur capacité de fournir des produits et services essentiels et

<sup>20</sup> Pour savoir comment l'ARSF classe et définit la vulnérabilité financière : [Autorité ontarienne de réglementation des services financiers \(ARSF\) – Recherche sur les planificateurs financiers et les conseillers financiers](#)

<sup>21</sup> [https://www.fsrao.ca/sites/default/files/2023-09/FSRA%202022%20Consumer%20Research%20Report\\_Financial%20Advice\\_08-02-23\\_FR\\_aoda.pdf](https://www.fsrao.ca/sites/default/files/2023-09/FSRA%202022%20Consumer%20Research%20Report_Financial%20Advice_08-02-23_FR_aoda.pdf)

les risques qui peuvent en découler pour les consommateurs qui accèdent à ces produits et services.

- **Tiers** : les entités réglementées ont recours à des tiers depuis longtemps pour fournir des services essentiels et accroître l'efficacité opérationnelle. Alors que le secteur financier se numérise de plus en plus, il y a une augmentation de la dépendance à l'égard de tiers, par l'entremise de l'utilisation de logiciels-services. Le recours accru à des tiers augmente les risques opérationnels globaux pour les entités réglementées par l'ARSF.
- **Consommateurs vulnérables** : les recherches de l'ARSF soulignent les défis auxquels font face les groupes vulnérables dans les secteurs réglementés, révélant que ces consommateurs obtiennent souvent de moins bons résultats. Ils ont notamment tendance à être moins confiants, moins satisfaits et moins sûrs d'eux. La Grande enquête intersectorielle 2024 de l'ARSF met en lumière une augmentation importante de la vulnérabilité des consommateurs en Ontario. La part des consommateurs très vulnérables et modérément vulnérables est passée de 20 % en 2022 à 33 % en 2024, sous l'effet de pressions économiques générales. Afin de résoudre ces problèmes, l'ARSF a élaboré une approche pour renforcer la protection des consommateurs vulnérables et a mené une consultation à son sujet. L'approche proposée par l'ARSF vise à combler l'écart entre les expériences des consommateurs vulnérables et celles des consommateurs non vulnérables dans les secteurs qu'elle réglemente<sup>22</sup>.

<sup>22</sup> <https://www.fsrao.ca/fr/participation-et-consultation/consultation-sur-lapproche-proposee-par-larsf-pour-renforcer-la-protection-des-consommateurs-vulnerables/approche-proposee-par-larsf-pour-renforcer-la-protection-des-consommateurs-vulnerables>

## Facteurs internes

### Principaux facteurs influant sur le coût et la mise en œuvre du programme

Pour déterminer comment l'ARSF réglemente et supervise ses entités réglementées, y compris la prise de décisions qui ont une incidence sur son budget et ses opérations internes, l'ARSF est guidée par les facteurs internes suivants :

- Le cadre stratégique comprend quatre piliers correspondant à des objectifs stratégiques de haut niveau (voir la page 21 pour en savoir plus).
- Le plan de communication décrit les plans des communications internes et externes de l'ARSF à l'appui de sa transformation réglementaire et culturelle (voir la page 74 pour en savoir plus).
- La feuille de route pluriannuelle pour les systèmes de technologie et d'information décrit les priorités de modernisation dans le cadre du programme *AvanceARSF* et donne un aperçu de du programme de cybersécurité (voir la page 80 pour en savoir plus).
- Le cadre de gestion des risques d'entreprise donne un aperçu de la façon dont l'ARSF détermine, évalue et atténue les risques (voir la page 54 pour en savoir plus).
- Les priorités en matière de RH décrivent comment l'ARSF prévoit de respecter son engagement d'attirer des talents et de faire évoluer sa culture (voir la page 66 pour en savoir plus).

### Données démographiques sur l'effectif et relations de travail

L'ARSF prévoit un effectif de 665 employés au cours de l'exercice 2025-2026, dont environ 70 % sont des employés syndiqués. Le budget de l'ARSF pour l'exercice 2025-2026 met l'accent sur la gestion stratégique des postes vacants afin

d'optimiser la structure de l'effectif et d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Les salaires et les avantages sociaux devraient augmenter de 3,6 millions de dollars, principalement en raison des conventions collectives obligatoires.

Consultez la section « Investissement dans le personnel et les talents » à la page 65 pour en savoir plus.

## **Changements structurels qui peuvent avoir une incidence sur l'organisme**

En mai 2024, l'ARSF a révisé la structure redditionnelle relative à la directrice générale des relations publiques, qui relève désormais du vice-président directeur, politiques. Cette intégration appuie les initiatives d'action sociale, de sensibilisation et d'éducation, et renforce l'accent global mis par l'ARSF sur les questions touchant les consommateurs.

Voir l'organigramme de l'ARSF à l'annexe F à la page 101.

## **Examens des programmes, audits et recommandations découlant des rapports**

Le Bureau du vérificateur général de l'Ontario a effectué un audit de l'optimisation des ressources de l'ARSF en 2022,<sup>23</sup> qui a été mis à jour dans le cadre d'un examen de suivi en 2024. L'ARSF continue de travailler avec le Bureau du vérificateur général et le ministère des Finances pour suivre les progrès globaux de l'ARSF dans la réalisation des recommandations énoncées dans le rapport.

<sup>23</sup> [https://www.auditor.on.ca/fr/content-fr/annualreports/arreports/fr22/AR\\_FSRA\\_fr22.pdf](https://www.auditor.on.ca/fr/content-fr/annualreports/arreports/fr22/AR_FSRA_fr22.pdf)

## Cadre stratégique



En 2021-2022, l'ARSF a lancé son cadre stratégique, qui comprend quatre piliers correspondant à des objectifs stratégiques de haut niveau. Le cadre reflète les objectifs législatifs de l'ARSF et englobe la vision, la mission et les valeurs de l'organisme.

### Fonctionner de façon efficace pour devenir un organisme de réglementation performant

- Nous nous acquitterons de manière cohérente de nos principales fonctions opérationnelles.
- Nous appliquerons des méthodes 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 de 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 et des bénéficiaires de régimes de retraite, afin de comprendre leurs besoins actuels et futurs.
- Nous favoriserons l'innovation et offrirons 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 et les bénéficiaires des régimes de retraite.
- Nous soutiendrons les efforts visant à améliorer l'éducation et les connaissances des consommateurs, des membres des caisses et des bénéficiaires des régimes de retraite.

### **Transformer nos processus de réglementation afin de prendre des décisions fondées sur les preuves et sur les risques**

- 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 les données et 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 afin de concentrer nos efforts sur les résultats souhaités.
- Nous établirons des relations plus solides avec d'autres organismes de réglementation grâce à la coopération, à la collaboration et au partage de pratiques exemplaires.

### **Attirer les personnes talentueuses et faire évoluer notre culture afin de réaliser nos priorités**

- 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 ferons la promotion d'une culture où le personnel est activement encouragé à diriger les résultats et à endosser ses responsabilités, tout en étant reconnu pour les résultats qu'il obtient.

# Priorités pour 2025-2026 et au-delà



## Priorités intersectorielles

1. Renforcer les relations avec les intervenants et améliorer les résultats axés sur les consommateurs.
2. Améliorer l'efficacité de la délivrance des permis.
3. Moderniser les systèmes et les processus.



## Assurance IARD et assurance automobile

4

- 4.1 Mettre en œuvre des réformes clés pour la réglementation de la tarification et de la souscription de l'assurance automobile.
- 4.2 Appuyer les réformes du système d'assurance automobile.
- 4.3 Appuyer le traitement équitable des consommateurs dans le secteur de l'assurance IARD.



## Compagnies d'assurance et assureurs réciproques constitués en Ontario

5

- 5.1 Accroître la résilience, la stabilité et la confiance du public.
- 5.2 Améliorer le cadre réglementaire de l'ARSF.



## Caisses

6

- 6.1 Accroître la résilience et la stabilité et promouvoir la confiance.
- 6.2 Améliorer le cadre réglementaire de l'ARSF.
- 6.3 Améliorer les structures en matière de stabilité financière.



## Assurance vie et assurance santé

7

- 7.1 Renforcer la réglementation des pratiques de l'industrie et la supervision des intermédiaires, y compris les AGG.
- 7.2 Renforcer la protection des consommateurs qui investissent dans les contrats de fonds distincts.



## Courtage hypothécaire

8

- 8.1 Moderniser les exigences du secteur pour protéger les consommateurs dans le secteur du courtage hypothécaire.



## Régimes de retraite

9

- 9.1 Améliorer la supervision du secteur des régimes de retraite.
- 9.2 Promouvoir l'excellence réglementaire et améliorer les résultats pour les participants aux régimes de retraite.



## Planificateurs et conseillers financiers

10

- 10.1 Assurer l'efficacité du cadre de protection du titre des professionnels des finances.

# Aperçu des activités sectorielles



## Assurance IARD et assurance automobile

Le secteur de l'assurance IARD offre des produits financiers conçus pour protéger les consommateurs et les entreprises contre les pertes financières pouvant découler de la propriété d'une résidence, d'un véhicule ou d'une entreprise. En 2023, le secteur de l'assurance IARD de l'Ontario représentait environ 35,7 milliards de dollars en primes directes souscrites, dont 46 % provenaient de l'assurance automobile<sup>24</sup>.

En date du 1<sup>er</sup> janvier 2025, l'ARSF autorise et supervise 214 compagnies d'assurance IARD, 1 823 experts en sinistres (entreprises et particuliers) et 10 724 agents qui vendent de l'assurance IARD en Ontario.

Les responsabilités de l'ARSF dans ce secteur sont les suivantes :

- Délivrer des permis aux compagnies d'assurance, ainsi qu'aux experts et aux agents qui vendent des produits d'assurance IARD en Ontario, et les surveiller, afin de veiller à ce qu'ils respectent la loi.
- Réglementer les pratiques commerciales des compagnies d'assurance, des agents et des experts, notamment en prenant des mesures d'application en cas de non-conformité, afin de garantir un traitement équitable des consommateurs tout au long du cycle de vie des produits d'assurance.

<sup>24</sup> Les données proviennent notamment du Bureau du surintendant des institutions financières et de l'ARSF. Contraintes : Données réglementées par les provinces : aucune ventilation provinciale n'est actuellement disponible; les chiffres représentent les totaux à l'échelle nationale. Données réglementées par le gouvernement fédéral : il existe des incohérences dans les déclarations; un assureur a déclaré ses chiffres de 2023 en suivant la norme IFRS4, tandis que d'autres adhèrent à la norme IFRS17. Prime totale de l'Ontario : le total réel pour l'Ontario peut être inférieur à ce qui est indiqué. Cet écart s'explique par le fait que la base de données des assureurs sous réglementation provinciale ne comprend pas actuellement une ventilation des données provinciales.

- Examiner les affaires des Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario et de l'Association des assureurs, et faire rapport au ministre.
- Assumer des fonctions propres au système de l'assurance automobile en Ontario, comme 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.



## Compagnies d'assurance et assureurs réciproques constitués en Ontario

Les compagnies d'assurance constituées en Ontario sont légalement établies en vertu des lois de l'Ontario et offrent une assurance IARD. Les assureurs réciproques sont un groupe de souscripteurs qui s'échangent des contrats réciproques d'indemnisation ou d'assurance par l'entremise du même avocat.

En date du 1<sup>er</sup> janvier 2025, l'ARSF supervise de façon prudentielle 49 compagnies d'assurance ou assureurs réciproques constitués en Ontario, qui représentent 10,6 milliards de dollars d'actifs au T2 2024 et dont les produits d'assurance annuels totalisaient 3,2 milliards de dollars en 2023<sup>25</sup>.

Les responsabilités de l'ARSF dans ce secteur sont les suivantes :

- Assurer la réglementation et la surveillance des pratiques prudentielles et de l'industrie pour contribuer à la stabilité du secteur.
- Examiner et approuver les nouvelles activités commerciales, les activités d'investissement et les transactions proposées, comme les fusions et l'achat ou la vente d'actifs importants.

<sup>25</sup> Données internes de l'ARSF.



## Caisses

Les caisses populaires et credit unions (collectivement appelées caisses) sont des institutions financières coopératives qui acceptent les dépôts. Le secteur des caisses de l'Ontario compte plus de 1,7 million de membres et emploie plus de 8 400 Ontariennes et Ontariens. Les caisses de l'Ontario sont de taille variée, leur actif total allant de 20,1 millions de dollars à 25 milliards de dollars<sup>26</sup>.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2025, l'Ontario comptait 52 caisses ayant un actif de 99,6 milliards de dollars.

Les responsabilités de l'ARSF dans ce secteur sont les suivantes :

- Exercer la surveillance prudentielle des caisses, afin de réduire au minimum le risque de perte pour les déposants et le Fonds de réserve d'assurance-dépôts (FRAD), et de contribuer à la stabilité du secteur, tout en permettant aux caisses de prendre des risques raisonnables.
- Superviser et réglementer la conduite des caisses afin d'assurer un traitement équitable des consommateurs.
- Approuver les nouvelles activités commerciales, les activités d'investissement et les transactions proposées, comme les fusions et l'achat ou la vente d'actifs importants.
- Constituer de nouvelles caisses en personne morale et examiner la documentation afférente.
- Fournir une assurance contre les risques de perte de dépôts et gérer le FRAD.

<sup>26</sup> Aperçu du secteur – Rapport T2-2024 : [https://www.fsrao.ca/sites/default/files/2025-01/1377%20-%20202Q-2024%20Sector%20Outlook\\_V2.2\\_FR\\_aoda.pdf](https://www.fsrao.ca/sites/default/files/2025-01/1377%20-%20202Q-2024%20Sector%20Outlook_V2.2_FR_aoda.pdf)



## Assurance vie et assurance santé

Le secteur de l'assurance vie et de l'assurance santé offre des produits financiers complets pour aider les personnes à se protéger et à protéger leur famille contre les difficultés financières en cas de décès ou de maladie. En 2023, le secteur de l'assurance vie et de l'assurance santé de l'Ontario représentait environ 36 milliards de dollars en primes directes<sup>27</sup>. Les produits comprennent l'assurance vie et l'assurance santé, ainsi que des produits de gestion du patrimoine, comme les fonds distincts et les rentes.

En date du 1<sup>er</sup> janvier 2025, l'ARSF a délivré des permis à 91 compagnies d'assurance proposant des produits d'assurance vie et d'assurance santé, à 6 604 agents de personnes morales ou de sociétés en nom collectif proposant des produits d'assurance vie et à 59 222 agents d'assurance vie individuelle, tout en assurant leur supervision.

Les responsabilités de l'ARSF dans ce secteur sont les suivantes :

- Délivrer des permis aux compagnies et agents d'assurance vie qui vendent des produits d'assurances vie et 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.

<sup>27</sup> Rapport de 2023 du directeur général sur l'assurance (rapport en attente de finalisation)



## Courtage hypothécaire

Le secteur du courtage hypothécaire aide de nombreux Ontariens à accéder à la propriété, et il soutient également les investisseurs dans le domaine des placements hypothécaires non traditionnels. En 2023, les maisons de courtage ont monté plus de 265 000 prêts hypothécaires en Ontario, pour une valeur d'environ 148 milliards de dollars<sup>28</sup>.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2025, l'ARSF réglementait 1 176 maisons de courtage d'hypothèques, 3 025 courtiers en hypothèques, 10 669 agents en hypothèques de niveau 1, 5 196 agents en hypothèques de niveau 2 et 268 administrateurs d'hypothèques en Ontario.

Les responsabilités de l'ARSF dans ce secteur sont les suivantes :

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

<sup>28</sup> Déclaration annuelle 2023



## Régimes de retraite

Les régimes de retraite enregistrés constituent une source importante de revenus de retraite pour de nombreux participants aux régimes de retraite en Ontario. En 2024, ces régimes avaient un actif d'environ 875 milliards de dollars et fournissaient des prestations de retraite à près de 4,8 millions de participants.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2025, l'ARSF supervisait environ 4 225 régimes. La répartition des actifs est d'environ 714 milliards de dollars dans des régimes à prestations déterminées en grande partie (notamment des régimes de retraite à employeur unique, des régimes de retraite interentreprises et des régimes de retraite conjoints), d'environ 124 milliards de dollars dans des régimes combinés et d'environ 37 milliards de dollars dans des régimes à cotisations déterminées.

Les responsabilités de l'ARSF dans ce secteur sont les suivantes :

- Superviser les caisses et les régimes de retraite pour s'assurer qu'ils sont administrés, investis et financés conformément aux exigences légales et pour veiller à ce que les fiduciaires du régime remplissent leurs obligations.
- Veiller à la bonne administration des régimes de retraite, et s'assurer que les droits et les avantages des bénéficiaires des régimes sont protégés.
- Enregistrer les nouveaux régimes de retraite et les modifications apportées aux régimes de retraite existants.
- Traiter les dépôts obligatoires et les demandes des administrateurs de régime.
- Soutenir le directeur général de l'ARSF dans son rôle qui consiste, notamment, à administrer le Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR) et à percevoir les cotisations connexes.



## Planificateurs et conseillers financiers

Le cadre de protection du titre des professionnels des finances établit des normes pour les personnes qui souhaitent utiliser les titres de « planificateur financier » (PF) et de « conseiller financier » (CF) en Ontario, afin de promouvoir la confiance et le professionnalisme dans le secteur. Les organismes d'accréditation sont tenus de surveiller la conduite professionnelle et les activités des personnes détenant des titres de compétences approuvés.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2025, l'ARSF avait approuvé 5 organismes d'accréditation et 13 titres de compétence. Environ 80 000 titres de compétence ont été délivrés à des personnes qui utilisent les titres de PF et de CF en Ontario.

Les responsabilités de l'ARSF dans ce secteur sont les suivantes :

- Établir des normes pour les organismes d'accréditation et les titres de PF et de CF.
- Approuver les organismes d'accréditation et les titres de compétence de PF et de CF.
- Surveiller et superviser les organismes d'accréditation approuvés, afin d'améliorer la protection des consommateurs et de promouvoir des services consultatifs et de planification financière de grande qualité.



## Secteur des fournisseurs de services de santé

Le secteur des fournisseurs de services de santé présente des demandes d'indemnités d'accident légales aux compagnies d'assurance automobile au moyen du Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance automobile.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2025, il y avait environ 5 104 fournisseurs de services de santé autorisés en Ontario.

Les responsabilités de l'ARSF dans ce secteur sont les suivantes :

- 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 autorisés.
- Recueillir des informations concernant les systèmes d'affaires et les pratiques des fournisseurs de services de santé autorisés au moyen d'une déclaration annuelle.



## Sociétés coopératives

Une coopérative est une entreprise constituée en personne morale, qui appartient à ses membres, lesquels utilisent les services de la coopérative ou achète ses produits. L'ARSF vise à mieux protéger les membres des coopératives et les investisseurs qui achètent des actions dans les coopératives.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2025, l'Ontario comptait 1802 coopératives actives évoluant dans divers secteurs (p. ex., logement, agriculture, garderie, etc.). L'ARSF a reçu cinq prospectus déposés par des coopératives au cours de la période d'avril 2024 à septembre 2024.

L'ARSF ne réglemente pas les coopératives. Son rôle, dans ce secteur, se limite à exercer les fonctions et les pouvoirs liés aux prospectus émis par les coopératives lorsqu'elles obtiennent des fonds d'investisseurs.



## Prêts et fiducies

Les sociétés de prêt et de fiducie jouent un rôle important dans le secteur des services financiers de l'Ontario. Elles reçoivent des dépôts et offrent des prêts permettant d'acquérir une maison, une entreprise, un véhicule et plus encore.

En date du 1<sup>er</sup> janvier 2025, 49 sociétés de prêt et de fiducie étaient inscrites afin d'exercer des activités commerciales en Ontario.

Les responsabilités de l'ARSF dans ce secteur sont les suivantes :

- Superviser l'inscription de toutes les sociétés de prêt et de fiducie constituées en vertu d'une loi fédérale qui exercent des activités commerciales en Ontario.
- Veiller au respect de la loi.

# Énoncé des priorités

## Priorités intersectorielles

### 1. Renforcer les relations avec les intervenants et améliorer les résultats axés sur les consommateurs

#### Aperçu

L'ARSF réglemente et supervise un large éventail de secteurs en Ontario. Ces secteurs offrent à la population de l'Ontario des services et des produits qu'elle utilise quotidiennement et qui font partie intégrante de sa vie. Pour s'acquitter efficacement de son mandat, l'ARSF améliorera ses relations avec les intervenants, en mettant l'accent sur l'amélioration des résultats pour les consommateurs<sup>29</sup>. Elle y parviendra notamment en acquérant une meilleure compréhension du point de vue des consommateurs, en favorisant l'innovation dans les secteurs réglementés par l'ARSF et en s'assurant que l'ARSF offre du soutien aux intervenants tout en demeurant accessible et réactive.

#### Résultats visés

- Une culture axée sur le consommateur qui guide l'orientation stratégique et les activités de supervision de l'ARSF.
- Un environnement réglementaire qui soutient et favorise l'innovation.
- Une application de la loi efficace, opportune et proportionnelle, qui tient compte de l'incidence de la non-conformité sur les consommateurs.

<sup>29</sup> Le mandat de l'ARSF fait la distinction entre la protection des droits et des intérêts des consommateurs dans les secteurs des services financiers et la protection des prestations de retraite et des droits des bénéficiaires des régimes de retraite.

## Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a. Fournir un excellent service à la clientèle aux intervenants, mesurer les résultats et les possibilités d'amélioration et en faire rapport au moyen d'un sondage complet auprès des intervenants.
- b. Utiliser les données sur l'expérience des consommateurs provenant des intervenants et d'autres sources, comme la recherche sur l'ARSF, pour éclairer les activités de supervision de l'ARSF.
- c. Améliorer les efforts de mobilisation des intervenants axés sur l'innovation afin de continuer à renforcer la reconnaissance de la marque et à cerner de nouvelles possibilités de collaboration.
- d. Tirer parti d'une approche transparente et des technologies disponibles pour élaborer le cadre d'enquête et d'application de la loi de l'ARSF dans l'ensemble des secteurs réglementés afin de renforcer les processus de surveillance axés sur le consommateur et de décourager l'inconduite.

## 2. Améliorer l'efficacité de la délivrance des permis

### Aperçu

Le rôle de l'ARSF en matière de délivrance de permis est de veiller à ce que les particuliers et les entreprises répondent aux critères d'obtention d'un permis, soient aptes à obtenir un permis et se conforment à toutes les exigences de délivrance de permis. Un contrôle efficace de l'admissibilité des demandeurs et des titulaires de permis aide à protéger les consommateurs.

Il est important pour l'ARSF d'offrir de solides services d'octroi de permis aux intervenants. L'ARSF travaille sur des plans pour un nouveau système de délivrance de permis. Entre-temps, l'ARSF continue d'utiliser ses anciens systèmes, qui exigent un volume élevé de processus manuels. Les processus ont été examinés afin de déterminer les possibilités d'accroître l'efficacité à l'aide des systèmes actuels. L'ARSF mettra en œuvre

des changements de processus pour donner suite aux recommandations de l'examen et atténuer les répercussions sur les services pour les intervenants des secteurs de l'assurance, du courtage hypothécaire et des fournisseurs de services de santé.

## Résultats visés

- Professionnalisme élevé au sein des secteurs réglementés.
- Confiance accrue des consommateurs lorsqu'ils font affaire avec une personne ou une entité titulaire d'un permis.
- Atténuation des risques pour les consommateurs lorsqu'ils traitent avec une personne ou une entité titulaire d'un permis.
- Amélioration de la prestation des services pour toutes les transactions liées aux permis tout en maintenant la protection des consommateurs.

## Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a. Explorer d'autres outils pour appuyer l'évaluation par l'ARSF de l'admissibilité des demandeurs de permis.
- b. Améliorer les examens de l'admissibilité des demandeurs de permis en intégrant de nouvelles recherches fondées sur le risque pour mener ces évaluations.
- c. Mettre en œuvre les recommandations découlant de l'examen interne du processus de délivrance de permis.

## 3. 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 très performant en créant et mettant en œuvre des processus qui favorisent des décisions fondées sur les données probantes et sur les risques. L'ARSF suit une feuille de route pluriannuelle (la « feuille de route ») concernant ses systèmes de technologie et d'information afin d'appuyer ses principales activités et procédures réglementaires. La feuille de route intègre à la fois les priorités opérationnelles propres au secteur et les exigences technologiques à l'échelle de l'organisme. Elle offre également un modèle opérationnel à la fois souple et adaptable appuyé par des flux de travail et des processus opérationnels simplifiés ainsi que des améliorations de système. Le programme *AvanceARSF*, qui remplace les anciennes applications, a connu des retards et sa date d'achèvement a été repoussée. Les retards ont contribué aux dépassements des coûts. Afin d'assurer la viabilité continue du programme et de maintenir l'accent sur les coûts et l'efficacité, des options sont en cours d'élaboration pour assurer la création d'un système viable, permettant ainsi à l'ARSF d'atteindre les résultats souhaités. Une nouvelle date de livraison est prévue pour la fin de l'exercice 2027-2028.

### Résultats visés

- Amélioration de l'efficacité opérationnelle à l'échelle de l'ARSF.
- Capacité accrue de réglementation et de supervision à l'aide de l'IA et de l'apprentissage machine.
- Livraison réussie des projets en respectant les délais et les limites en matière d'affectations de capital.
- Amélioration de la cybersécurité et de la résilience opérationnelle.

## Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a. Améliorer les capacités de l'ARSF en matière d'IA et d'apprentissage machine grâce à la mise en œuvre continue de projets à l'aide des outils d'IA et d'apprentissage machine de l'ARSF, en utilisant le modèle de gouvernance de l'IA de l'ARSF et en poursuivant la mise en œuvre du programme de formation sur l'IA et l'apprentissage machine de l'ARSF.
- b. Mettre en œuvre une stratégie de données à l'échelle de l'organisme.
- c. Améliorer les mesures de cybersécurité par la détection et l'intervention étendues.
- d. Améliorer les mesures de sécurité des données pour protéger les données sensibles en améliorant la surveillance des transferts de données et le contrôle cryptographique.
- e. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie mise à jour pour le remplacement des anciens systèmes par *AvanceARSF* afin de remédier aux retards, de réduire au minimum les dépassements de coûts et d'accroître l'efficacité.

## 4. Priorités concernant l'assurance IARD et l'assurance automobile

### 4.1 Mettre en œuvre des réformes clés pour la réglementation de la tarification et de la souscription de l'assurance automobile

#### Aperçu

L'ARSF a entrepris une réforme pluriannuelle de la réglementation de la tarification et de la souscription de l'assurance automobile. L'ARSF continuera de planifier et de mettre en œuvre ces réformes clés, y compris l'introduction d'un nouveau modèle de supervision.

## Résultats visés

- Traitement équitable des consommateurs et promotion d'un marché plus concurrentiel et durable.
- Transition vers un modèle de surveillance axé sur les principes et les résultats pour les consommateurs.
- Aider les consommateurs à prendre des décisions plus éclairées.

## Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a. Finaliser les directives sur la surveillance de la tarification et de la souscription de l'assurance automobile.
- b. Mettre en œuvre un nouveau modèle de supervision de la tarification et de la souscription de l'assurance automobile axé sur les principes et les résultats pour les consommateurs.
- c. Améliorer la transparence et la divulgation pour les consommateurs afin d'accroître la sensibilisation et la connaissance des produits et d'appuyer la prise de décisions éclairées, en mettant l'accent sur la responsabilisation élevée des assureurs à l'égard de l'atteinte de ces résultats.

## 4.2 Appuyer les réformes du système d'assurance automobile

### Aperçu

L'ARSF continue d'appuyer les initiatives du gouvernement visant à réformer le produit d'assurance automobile, en plus de lui fournir des conseils d'experts pour éclairer ses décisions.

### Résultats visés

- Offrir plus de choix aux consommateurs pour leur permettre de concevoir une couverture d'assurance automobile qui répond le mieux à leurs besoins.
- S'assurer que les consommateurs blessés dans un accident de la route reçoivent les soins dont ils ont besoin et que le cadre des fournisseurs de services de santé et le Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance automobile sont plus modernes et plus efficaces.
- Améliorer la capacité de quantifier, d'évaluer et de mieux détecter la fraude dans le secteur de l'assurance automobile.

### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a. Mettre en œuvre des initiatives de réforme de l'assurance automobile dirigées par le gouvernement et l'ARSF, y compris les recommandations découlant de l'examen des lignes directrices et des cadres des fournisseurs de services de santé par l'ARSF.
- b. Sous réserve de l'approbation du ministre des Finances, publier la règle et la ligne directrice sur le signalement des fraudes et lancer le développement du service de signalement des fraudes.

## 4.3 Appuyer le traitement équitable des consommateurs dans le secteur de l'assurance IARD

### Aperçu

L'ARSF continue de surveiller et de superviser le secteur de l'assurance IARD afin d'encourager des normes de conduite élevées dans le but de renforcer la confiance du public et la protection des consommateurs.

### Résultats visés

- Protéger les consommateurs grâce à une supervision efficace du secteur de l'assurance IARD.

### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a. Achever la mise en œuvre d'un cadre de supervision des pratiques de l'industrie pour l'assurance IARD, qui permettra à l'ARSF de mieux cerner et traiter les domaines prioritaires à surveiller.

## 5. Priorités concernant les compagnies d'assurance et les assureurs réciproques constitués en Ontario

### 5.1 Accroître la résilience, la stabilité et la confiance du public

### Aperçu

Pour continuer à transformer son approche de supervision et répondre à ses objectifs législatifs, l'ARSF met en œuvre le Cadre de surveillance axé sur le risque pour les compagnies d'assurance et les assureurs réciproques constitués en Ontario. Ce cadre énonce ses activités de surveillance des pratiques de l'industrie et de surveillance prudentielle. Les initiatives décrites ci-dessous, parallèlement à la mise en œuvre du Cadre de surveillance axé sur le risque pour les compagnies d'assurance et les assureurs réciproques constitués en Ontario guideront l'ARSF dans son travail d'évaluation et de

supervision des assureurs, alors qu'elle continuera de renforcer l'intégration, les capacités et les compétences en matière de surveillance prudentielle et de surveillance des pratiques commerciales.

L'ARSF prend également l'initiative de moderniser les systèmes de collecte et d'analyse des données afin de mieux analyser, gérer et surveiller les risques dans le cadre de ses activités de supervision existantes. L'amélioration de la collecte de données favorisera la résilience du secteur et rehaussera sa stabilité et améliorera la capacité de l'ARSF d'assurer une surveillance réglementaire efficace.

## Résultats visés

- Amélioration de la gestion et de la solidité du secteur.
- Amélioration de la résilience des assureurs et diminution du risque de défaillance.
- Protection continue des consommateurs, tout en suscitant la confiance du public dans le secteur.

## Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a. Effectuer et tenir à jour des évaluations exactes et cohérentes du profil de risque des assureurs.
- b. Renforcer la sensibilisation des intervenants en continuant d'améliorer leur compréhension de l'approche de supervision de l'ARSF et ses exigences réglementaires.
- c. Élaborer un cadre de collecte de données et de renseignements pour améliorer la surveillance des assureurs.

## 5.2 Améliorer le cadre réglementaire de l'ARSF

### Aperçu

L'ARSF s'est engagée à améliorer le cadre réglementaire pour le secteur des compagnies d'assurance et des assureurs réciproques constitués en Ontario à l'aide de règles et de lignes directrices. L'ARSF a élaboré un plan de travail pluriannuel pour les règles et les lignes directrices à l'intention de ces assureurs et continuera de collaborer avec les intervenants clés de façon transparente pour mettre en œuvre les initiatives définies dans celui-ci. Ces mesures favoriseront des normes élevées de conduite professionnelle, la stabilité du secteur et la confiance du public à son égard.

### Résultats visés

- Un secteur stable et résilient.
- Une meilleure protection des souscripteurs et des consommateurs.
- Une confiance accrue dans le secteur.

### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a. Publier des directives sur l'évaluation interne des risques et de la solvabilité et mener des consultations à ce sujet.
- b. Commencer l'examen des exigences et des directives en matière de réassurance.

## 6. Priorités concernant les caisses

### 6.1 Accroître la résilience, la stabilité et la confiance du public

#### Aperçu

Pour demeurer un organisme de réglementation efficace, l'ARSF continue de faire progresser son approche de surveillance à la fois intégrée, complète et continue, aux termes du Cadre de surveillance axé sur le risque pour les caisses et de moderniser ses systèmes de données pour mieux analyser, gérer et surveiller les risques.

L'ARSF utilisera les données probantes qui ressortent de ses activités de surveillance continue pour améliorer son approche et sa méthodologie afin de rehausser l'exactitude et la cohérence des évaluations du profil de risque des caisses. Cette évolution va renforcer la résilience et la stabilité du secteur, mieux protéger les déposants et accroître l'efficacité réglementaire.

#### Résultats visés

- Amélioration de la gestion et de la résilience du secteur.
- Amélioration de la résilience des caisses et diminution du risque de défaillance.
- Meilleure protection des membres et de leurs dépôts, en vue de renforcer la confiance du public à l'égard du secteur.
- Amélioration de l'efficacité des interactions liées à la surveillance avec le secteur des caisses, qui tirent parti des avantages de la réglementation fondée sur des principes et de la surveillance fondée sur les risques.

#### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a. Améliorer la qualité et l'accessibilité des données des caisses grâce au projet de collecte améliorée des données.

- b. Intégrer davantage les fonctions de surveillance et d’approbation réglementaire afin d’officialiser la prise en compte des risques à plus long terme des caisses et des risques sectoriels dans les décisions d’approbation.

## 6.2 Améliorer le cadre réglementaire de l’ARSF

### Aperçu

L’ARSF continue d’améliorer le cadre réglementaire qui vise les caisses en Ontario au moyen de règles et de lignes directrices qui favorisent des normes élevées de conduite professionnelle, la stabilité du secteur, la confiance à l’égard du secteur et la protection des déposants des caisses, des membres et des consommateurs.

L’ARSF continue de collaborer avec le ministère des Finances et les principaux intervenants de façon transparente pour mener à bien son plan de travail pluriannuel, afin de s’attaquer aux secteurs de risques émergents, de veiller à sa mise à jour et d’améliorer le cadre de réglementation, au besoin.

### Résultats visés

- Un secteur des caisses à la fois stable et résilient.
- Un meilleur alignement des capitaux et des risques des caisses.
- Une meilleure protection des droits des membres des caisses et de leurs dépôts.

### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a. Poursuivre l’examen du cadre des exigences en matière de suffisance du capital de l’ARSF.
- b. Poursuivre l’examen du cadre des exigences en matière de suffisance des liquidités de l’ARSF.

## 6.3 Améliorer les structures en matière de stabilité financière

### Aperçu

L'ARSF continue de promouvoir un secteur des caisses à la fois stable et résilient, grâce à des structures de stabilité financière améliorées comme le FRAD, un solide régime de règlement, et l'accès à des liquidités d'urgence. Ces structures garantissent la protection des dépôts des membres, en particulier pendant les événements de crise, et favorisent la stabilité du secteur.

### Résultats visés

- Réduire au minimum l'exposition du FRAD aux pertes.
- Solide protection des déposants et stabilité du secteur.
- Confiance du public à l'égard des caisses.

### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a. Collaborer avec le ministère des Finances en vue d'accroître l'accès des caisses à des fonds d'urgence suffisants lors d'événements de tensions idiosyncrasique et systémique, afin de réduire les risques de perturbation des activités des caisses et de leurs services aux membres.
- b. Rehausser la qualité et l'accessibilité des données par l'entremise du projet de collecte améliorée des données et améliorer la modélisation et l'analytique pour appuyer l'évaluation précise de la suffisance du FRAD.

## 7. Priorités concernant l'assurance vie et l'assurance santé

### 7.1 Renforcer la réglementation des pratiques de l'industrie et la supervision des intermédiaires, y compris les AGG

#### Aperçu

L'ARSF renforce le cadre de réglementation afin de combler les lacunes réglementaires et les risques possibles pour les consommateurs au sein des canaux de distribution indépendants, comme les AGG.

Afin d'accroître la protection des consommateurs, l'ARSF élaborera une règle correspondant au cadre réglementaire qui oblige les intermédiaires du secteur de l'assurance vie et de l'assurance santé à respecter la même norme de conduite professionnelle, et clarifie les obligations des assureurs, des AGG et des agents de vente.

L'ARSF continuera de surveiller et de superviser le secteur de l'assurance vie et de l'assurance santé afin de promouvoir des normes de conduite élevées dans le but de renforcer la confiance du public et d'améliorer la protection des consommateurs.

#### Résultats visés

- Les consommateurs bénéficient des mêmes protections, qu'ils souscrivent une assurance auprès d'agents qui travaillent directement pour un assureur ou d'agents engagés par un AGG.
- Les consommateurs sont protégés grâce à une supervision efficace du secteur de l'assurance vie et de l'assurance santé.

#### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a. Publier, aux fins de consultation, un cadre réglementaire visant à combler les lacunes dans le cadre réglementaire approuvé concernant les AGG du secteur de l'assurance vie et de l'assurance santé.

## 7.2 Renforcer la protection des consommateurs qui investissent dans les contrats de fonds distincts

### Aperçu

L'ARSF continue d'améliorer les normes réglementaires pour les contrats de fonds distincts. Ces normes visent à garantir que les agents donnent aux clients des conseils appropriés et leur fournissent les renseignements dont ils ont besoin pour comprendre les contrats dans lesquels ils investissent, y compris le montant à payer pour investir.

### Résultats visés

- Les clients qui ont des contrats de fonds distincts disposent de l'information dont ils ont besoin pour faire des choix appropriés au sujet de leurs placements.
- Les agents sont surveillés et sont adéquatement formés pour donner aux consommateurs des conseils adaptés à leurs besoins et à leur situation.
- S'aligner, dans la mesure du possible, avec les autres administrations canadiennes afin de garantir la capacité des assureurs et des agents à faire passer les intérêts des clients en premier et à gérer comme il convient les conflits d'intérêts lors de la conception, de la vente et de la gestion des contrats de fonds distincts.

### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a. Finaliser la règle relative à l'information sur les coûts totaux pour les contrats individuels de fonds distincts.

## 8. Priorités concernant le courtage hypothécaire

### 8.1 Moderniser les exigences du secteur pour protéger les consommateurs dans le secteur du courtage hypothécaire

#### Aperçu

L'ARSF s'est engagée à appuyer le gouvernement dans son examen de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*. Cet examen permettra d'assurer que les exigences réglementaires tiennent compte des tendances du secteur (p. ex., rôle élargi des administrateurs d'hypothèques, augmentation des prêts privés, plus grande dépendance aux technologies numériques et réduction du fardeau administratif).

L'ARSF continuera de surveiller et de superviser le secteur du courtage hypothécaire afin de promouvoir des normes de conduite élevées dans le but de renforcer la confiance du public et la protection des consommateurs.

#### Résultats visés

- Les consommateurs reçoivent des recommandations appropriées pour les prêts hypothécaires ou les placements dans les prêts hypothécaires en fonction de leurs besoins et de leur situation.
- Les responsabilités réglementaires des maisons de courtage à l'égard des résultats pour les consommateurs (p. ex., liées à la pertinence des produits ou à l'utilisation des noms d'équipe) sont clairement définies.

#### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a. Appuyer le gouvernement dans son examen de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*.

- b. Mettre la dernière main aux directives sur l'utilisation des noms d'équipe dans les documents de relations publiques.

## 9. Priorités concernant les régimes de retraite

### 9.1 Améliorer la supervision du secteur des régimes de retraite

#### Aperçu

En s'appuyant sur le travail qu'elle a entrepris au cours des dernières années, l'ARSF continuera de mettre en œuvre une supervision efficace des régimes de retraite réglementés. Une supervision accrue, y compris un engagement proactif à l'égard du rendement financier et des pratiques de gestion des risques, est essentielle pour appuyer l'atténuation des risques liés aux prestations de retraite et pour assurer la protection adéquate des participants au régime.

#### Résultats visés

- Déterminer les risques liés aux prestations de retraite et les atténuer de façon proactive.
- Réduire les préjudices que pourraient subir les participants au régime.
- Maintenir la confiance du public dans le secteur des régimes de retraite.

#### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a. Poursuivre l'engagement de supervision proactive auprès des grands régimes de retraite du secteur public.
- b. Poursuivre l'engagement de supervision proactive auprès des régimes de retraite interentreprises. Appuyer la mise en œuvre du nouveau cadre relatif aux régimes de retraite à prestations cibles, y compris le processus de conversion.

## 9.2 Promouvoir l'excellence réglementaire et améliorer les résultats pour les participants aux régimes de retraite

### Aperçu

L'ARSF s'est engagée sur plusieurs années à atteindre l'excellence en matière de réglementation dans le secteur des régimes de retraite. Sa vision de l'excellence en matière de réglementation exige que l'ARSF s'engage à modifier sa supervision, ses opérations, ses révisions et ses examens quotidiens pour qu'ils soient fondés sur les risques et les principes.

### Résultats visés

- Les promoteurs et les administrateurs de régimes de retraite sont mieux informés et sont encouragés à exercer leur propre jugement fondé sur des principes pour assurer la conformité.
- Rehausser la confiance à l'égard de l'ARSF, qui protège les participants aux régimes de retraite.

### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a. Promouvoir une approche fondée sur les risques et les principes pour la réglementation et la supervision des régimes de retraite.
- b. Actualiser et moderniser les principaux documents d'orientation et les formulaires de régimes de retraite.
- c. Améliorer l'éducation du public et la connaissance du secteur des régimes de retraite.

## 10. Priorités concernant les planificateurs et les conseillers financiers

### 10.1 Assurer l'efficacité du cadre de protection du titre des professionnels des finances

#### Aperçu

Le cadre de protection du titre des professionnels des finances favorise la confiance et le professionnalisme dans le secteur en veillant à ce que les personnes qui utilisent les titres de planificateur financier et de conseiller financier possèdent les qualifications requises et respectent des normes minimales.

Afin d'assurer l'efficacité du cadre de protection du titre, l'ARSF mettra l'accent sur un solide programme de surveillance qui exige des organismes d'accréditation qu'ils se conforment à une norme élevée de professionnalisme et de responsabilité.

#### Résultats visés

- Les consommateurs sont protégés par une surveillance efficace des organismes d'accréditation.

#### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- a. Continuer de développer les activités de supervision de l'ARSF pour surveiller et superviser efficacement les activités des organismes d'accréditation.

## Mesures et cibles de rendement

En novembre 2022, le Bureau du vérificateur général de l'Ontario a terminé son audit de l'optimisation des ressources et 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 ».

Le rapport recommande notamment à l'ARSF d'élaborer et de suivre des **mesures et des cibles de rendement** précises et informatives qui cadrent mieux avec son mandat annuel, et de faire rapport chaque année des progrès réalisés relativement à ces cibles.

En réponse à la recommandation du Bureau du vérificateur général de l'Ontario, l'ARSF a adopté une nouvelle approche dans le but d'élaborer des mesures et des cibles de rendement fondées sur les extrants et les résultats. L'ARSF a mis au point 28 mesures de rendement provisoires en se fondant sur son cadre stratégique, dont 22 ont été acceptées au moyen de tests bêta internes.

Les cadres ont évalué si les mesures et les cibles provisoires sont significatives et bien harmonisées avec l'approche réglementaire fondée sur des principes actuellement mise en œuvre dans l'ensemble de l'ARSF et de l'industrie. Ils ont ensuite décidé de mettre fin aux 22 mesures de rendement. L'ARSF a plutôt adopté une approche améliorée pour élaborer des mesures et des cibles de rendement axées sur les résultats. Cette nouvelle approche permettra aux intervenants de mieux évaluer l'efficacité de l'ARSF dans l'exécution de son mandat.

L'ARSF vise à élaborer les mesures de rendement au moyen d'un processus qui comprendra les éléments suivants :

- Déterminer les résultats de supervision axés sur les secteurs réglementés de base;
- Explorer et évaluer les données et les sources d'information qui reflètent efficacement les résultats de rendement pertinents pour les résultats de supervision;

- Mobiliser les intervenants externes pour mieux comprendre les résultats ciblés et obtenir leurs commentaires à cet égard;
- Solliciter de la rétroaction et peaufiner les mesures, au besoin;
- Informer les entités réglementées des résultats visés;
- Publier les résultats dans les plans d'activités annuels subséquents.

En plus des nouvelles mesures de rendement qui seront élaborées avec les intervenants externes, l'ARSF continue de faire le suivi de ses **normes de service** et d'en faire rapport. Celles-ci sont axées sur la prestation des fonctions opérationnelles de base de l'ARSF dans les secteurs de l'assurance IARD et de l'assurance automobile, des compagnies d'assurance et des assureurs réciproques constitués en Ontario, des caisses, des pratiques de l'industrie et des régimes de retraite. L'ARSF continuera de faire le suivi des normes et de les évaluer (voir l'annexe A) pour les améliorer, au besoin, afin de mieux les harmoniser avec l'approche réglementaire fondée sur des principes, le mandat de l'ARSF et la mise en œuvre des recommandations du Bureau du vérificateur général de l'Ontario au cours des prochaines années.

# Stratégies pour la détermination, l'évaluation et l'atténuation des risques

Le cadre de gestion des risques d'entreprise de l'ARSF est mis en application et régi selon le Modèle des Trois Lignes<sup>30</sup>. En tant que première ligne, les unités opérationnelles sont responsables des risques et sont 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 politique de gestion des risques d'entreprise établit le cadre d'application du processus de gestion des risques d'entreprise dans l'ensemble de l'organisme.

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 et du Comité des risques, finances et de la vérification.

L'ARSF a mis en place une déclaration de tolérance au risque qui a été approuvée par le conseil d'administration pour faciliter la prise de décisions fondées sur le risque. 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 œuvre, les profils de risque sont régulièrement contrôlés par rapport à la tolérance au risque et sont transmis au Comité de gestion des risques et au Comité des risques, finances et de la vérification. L'ARSF examine régulièrement sa déclaration de tolérance au risque 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, des directives et des politiques applicables. Il est mis en œuvre au moyen de politiques, d'activités de sensibilisation et de formation, d'attestations de conformité, d'une analyse de l'environnement et d'une collaboration continue avec les secteurs fonctionnels et le programme.

<sup>30</sup> 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 est renforcée en continu grâce à la mise en œuvre de politiques (comme la Politique sur la protection des renseignements personnels de l'ARSF et la Politique sur la déclaration des atteintes à la vie privée) ainsi qu'à la sensibilisation et à la formation continues. L'ARSF évalue les projets qui nécessitent la collecte, la conservation, 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*.

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

L'ARSF surveille de près les principaux risques qu'elle a cernés (voir l'annexe E). En réponse, l'ARSF continue de mettre en œuvre des plans d'atténuation pour s'assurer que ces risques sont correctement gérés.

## Information financière

Le budget de l'exercice 2025-2026 (du 1<sup>er</sup> avril 2025 au 31 mars 2026) de l'ARSF est conforme à son mandat qui consiste à fonctionner comme un organisme de réglementation habilité et fondé sur des principes. Ce budget aide l'ARSF à respecter ses obligations réglementaires et à se concentrer sur ses priorités alors que l'organisme entre dans sa septième année d'exploitation.

Le tableau ci-dessous présente le budget approuvé par le conseil d'administration de l'ARSF pour l'exercice 2025-2026. Il comprend une comparaison avec le budget de l'exercice précédent (2024-2025) ainsi que les projections pour les deux exercices ultérieurs (2026-2027 et 2027-2028).

(en millions de dollars)	Budget de l'exercice 2024-2025	Budget de l'exercice 2025-2026	Projections pour l'exercice 2026-2027	Projections pour l'exercice 2027-2028
Droits d'activité et de permis <sup>1</sup>	30,4	30,0	30,6	31,2
Droits et cotisations des secteurs à taux variable <sup>2</sup>	83,7	86,2	88,6	91,3
<b>Revenus totaux</b>	<b>114,1</b>	<b>116,2</b>	<b>119,2</b>	<b>122,5</b>
Variation des revenus totaux d'un exercice à l'autre		1,8 %	2,6 %	2,8 %
Modification des droits et cotisations des secteurs à taux variable d'un exercice à l'autre		2,9 %	2,8 %	3,0 %
Coûts directs	83,5	82,5	83,2	84,4
Coûts communs	42,6	39,7	39,0	39,6
<b>Coûts totaux</b>	<b>126,1</b>	<b>122,2</b>	<b>122,2</b>	<b>124,0</b>
Variation d'un exercice à l'autre		-3,1 %	0,0 %	1,5 %
Utilisation de l'excédent cumulé	12,0	6,0	3,0	1,5

**Remarques :**

1. Comprend les fournisseurs de services de santé, les courtiers en hypothèques, le secteur de l'assurance vie et de l'assurance santé, les pratiques de l'assurance IARD et les droits d'activité et de permis des planificateurs financiers et des conseillers financiers de l'ARSF.

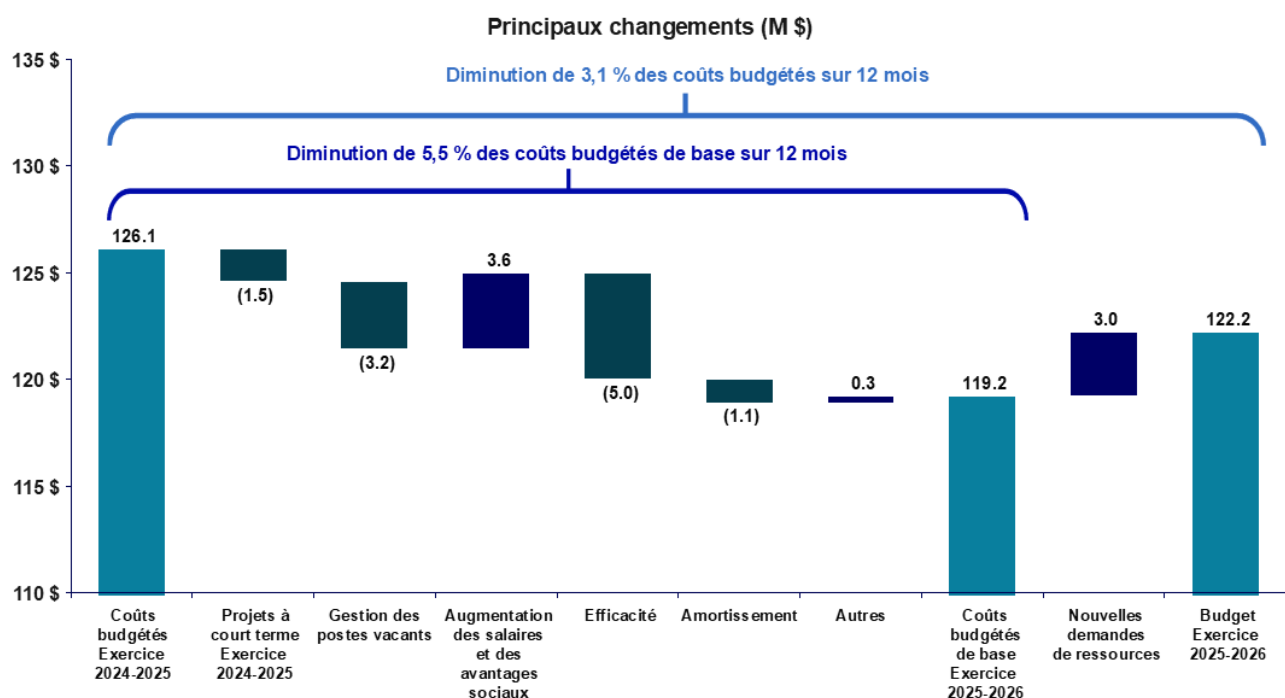
2. Comprend tous les revenus des secteurs à taux variable et le recouvrement inférieur/supérieur des fournisseurs de services de santé.

Au 31 décembre 2024, l'ARSF prévoyait que le solde cumulatif de l'excédent non lié aux normes comptables pour le secteur public atteindrait 13,4 millions de dollars d'ici la fin de l'exercice 2024-2025. Au cours de l'exercice 2025-2026, l'ARSF propose d'utiliser 6 millions de dollars de l'excédent de cet exercice-là pour compenser une partie des droits et cotisations des secteurs à taux variable.

## Budget approuvé par le conseil d'administration pour l'exercice 2025-2026 – Coûts

Le conseil d'administration a approuvé un budget de 122,2 millions de dollars en coûts totaux pour l'exercice 2025-2026, ce qui représente une diminution nette de 3,9 millions de dollars ou 3,1 % par rapport au budget de l'exercice 2024-2025. Ce budget reflète les ressources estimées nécessaires pour remplir le mandat de réglementation de l'ARSF, tout en poursuivant la transformation en un organisme de réglementation indépendant, transparent et fondé sur des principes, qui s'harmonise avec ses priorités stratégiques et ses activités opérationnelles.

Le tableau ci-dessous présente les principaux facteurs qui contribuent aux changements dans les coûts prévus au budget, comparativement au budget de l'exercice 2024-2025.



Les projets à court terme de l'exercice 2024-2025, totalisant 1,5 million de dollars, devraient être terminés au cours du même exercice. Ces projets ne devraient pas avoir d'incidence sur les coûts de l'exercice 2025-2026 et la base de référence est rajustée en conséquence.

L'ARSF a réalisé des économies d'une valeur de 3,2 millions de dollars grâce à la gestion stratégique des postes vacants. Cela permettra de tirer parti du roulement normal des employés en ne pourvoyant pas immédiatement tous les postes vacants, mais en priorisant plutôt les rôles essentiels et en redistribuant les responsabilités, dans la mesure du possible. En tirant parti des talents existants et en optimisant la structure de l'effectif, l'ARSF maintiendra l'efficacité opérationnelle tout en réduisant considérablement les coûts.

Les salaires et les avantages sociaux devraient augmenter de 3,6 millions de dollars, principalement en raison des conventions collectives obligatoires. Cela reflète une augmentation pour l'ensemble de la main-d'œuvre syndiquée, qui devrait être plus importante que celle de l'année précédente, et des rajustements pour tenir compte des répercussions des différends liés à la *Loi visant à préserver la viabilité du secteur public pour les générations futures*. Pour obtenir des hypothèses détaillées à ce sujet, consultez l'annexe C.

L'ARSF a examiné ses opérations et a relevé des gains d'efficacité opérationnelle dans de nombreux secteurs, ce qui devrait permettre de réaliser des économies d'une valeur de 5,0 millions de dollars. Ces initiatives sont axées sur l'optimisation de l'utilisation des ressources, la réduction des coûts et l'amélioration de l'efficacité opérationnelle sans compromettre les principales fonctions opérationnelles.

L'amortissement global devrait être de 9,2 millions de dollars pour l'exercice, ce qui reflète une diminution de 1,1 million de dollars ou 11,0 % par rapport à l'exercice précédent. La réduction des dépenses d'amortissement est principalement attribuable à deux facteurs :

- Un retard dans le projet *AvanceARSF* a entraîné une diminution de 0,3 million de dollars des dépenses d'amortissement dans le budget de l'exercice 2025-2026, comparativement à l'exercice 2024-2025.

- L'amortissement des principaux investissements en capital et des logiciels liés à l'investissement d'exploitation avant le lancement a été terminé au cours de l'exercice 2024-2025. Il en résulte une réduction de 0,8 million de dollars.

Conformément aux lignes directrices des normes comptables pour le secteur public, les coûts de *AvanceARSF* sont passés en charges au cours de l'exercice. Aux fins du calcul du montant des droits et cotisations des secteurs à taux variable, les coûts engagés sont amortis sur une période de cinq ans.

L'investissement pour *AvanceARSF* au cours de l'exercice 2025-2026 est de 6,4 millions de dollars, dont 5,1 millions seront reportés et amortis sur une période de cinq ans aux fins de calcul des droits et cotisations des secteurs à taux variable. L'amortissement de *AvanceARSF* devrait atteindre un sommet de 6,6 millions de dollars au cours de l'exercice 2026-2027 et diminuer graduellement au cours des années suivantes.

L'augmentation de 0,3 million de dollars dans la catégorie Autres est principalement attribuable à une diminution des intérêts et des revenus de placement, ainsi qu'à une augmentation des coûts des installations et des recouvrements dans la catégorie Services de secrétariat.

L'ARSF prévoit investir 5,6 millions de dollars dans les demandes de ressources, ce qui comprend 1,3 million de dollars pour les dépenses en immobilisations liées aux TI. Les 3,0 millions de dollars prévus pour ces initiatives auront une incidence sur le budget approuvé par le conseil d'administration pour l'exercice 2025-2026. Ces demandes visent à faire progresser les objectifs législatifs de l'ARSF, qui comprennent la protection des droits et des intérêts des consommateurs, la promotion de l'innovation, l'amélioration de la surveillance réglementaire grâce à un meilleur accès aux données et aux outils d'analyse dans tous les secteurs, et l'augmentation de l'efficacité globale de la réglementation. Ces demandes permettraient plus précisément à l'ARSF de faire ce qui suit dans chaque secteur :

- Renforcer les relations avec les intervenants et améliorer les résultats axés sur les consommateurs (appuyer la priorité 1);
- Améliorer l'efficacité de la délivrance des permis (priorité 2);

- Moderniser les systèmes et les processus (priorité 3);
- Mettre en œuvre des réformes clés pour la réglementation de la tarification et de la souscription de l'assurance automobile (priorité 4.1);
- Appuyer les réformes du système d'assurance automobile (priorité 4.2);
- Appuyer le traitement équitable des consommateurs dans le secteur de l'assurance IARD (priorité 4.3);
- Accroître la résilience, la stabilité et la confiance du public dans le secteur prudentiel de l'assurance IARD (priorité 5.1);
- Accroître la résilience et la stabilité dans le secteur des caisses et améliorer la confiance du public à son égard (priorité 6.1);
- Améliorer le cadre de réglementation de l'ARSF dans le secteur des caisses (priorité 6.2);
- Renforcer la réglementation des pratiques de l'industrie et la supervision des intermédiaires, y compris les AGG (priorité 7.1).

## Budget approuvé par le conseil d'administration pour l'exercice 2025-2026 – Revenus

Le budget approuvé par le conseil d'administration pour l'exercice 2025-2026 prévoit un total des revenus sectoriels de 116,2 millions de dollars, soit une augmentation de 2,1 millions de dollars ou de 1,8 % par rapport au budget de l'exercice 2024-2025. La composante des droits d'activités et de permis du revenu total devrait diminuer de 1,3 % par rapport au budget de l'exercice 2024-2025. En revanche, la composante des droits et cotisations des secteurs à taux variable devrait augmenter de 2,9 % par rapport au budget de l'exercice 2024-2025. La différence entre les dépenses et les revenus totaux du secteur pour l'exercice 2025-2026 est couverte par l'utilisation de 6,0 millions de dollars d'excédent cumulatif provenant des activités des exercices antérieurs.

Secteur (en millions de dollars)	Assurance						Régimes de retraite	Caisses	Courtiers en hypothèques	Sociétés de prêt et de fiducie	Planificateurs et conseillers financiers	Total
	Produits d'assurance automobile*	Fournisseurs de services de santé	Pratiques – Assurance IARD	Règl. prud. – Assurance IARD	Pratiques – Assurance vie et assurance santé	Assurance vie et assurance maladie santé (AGG)						
Droits d'activité et de permis	–	3,5	1,2	–	6,9	–	–	–	18,2	–	0,1	30,0
Droits et cotisations	16,1	–	9,8	3,7	9,5	1,4	24,9	19,3	–	0,8	0,7	86,2
<b>Budget de l'exercice 2025-2026 – Revenus</b>	<b>16,1</b>	<b>3,5</b>	<b>11,0</b>	<b>3,7</b>	<b>16,4</b>	<b>1,4</b>	<b>24,9</b>	<b>19,3</b>	<b>18,2</b>	<b>0,8</b>	<b>0,9</b>	<b>116,2</b>
Coûts directs	11,1	2,4	7,9	2,6	11,5	1,0	17,9	13,8	13,0	0,6	0,6	82,5
Coûts communs	5,8	1,1	3,8	1,3	5,5	0,4	8,5	6,6	6,2	0,3	0,3	39,7
<b>Budget de l'exercice 2025-2026 – Coûts</b>	<b>17,0</b>	<b>3,5</b>	<b>11,7</b>	<b>3,9</b>	<b>17,0</b>	<b>1,4</b>	<b>26,3</b>	<b>20,4</b>	<b>19,2</b>	<b>0,8</b>	<b>0,9</b>	<b>122,2</b>
Frais fixes prévus au titre de la contribution aux coûts communs	0,2	–	0,1	0,0	0,1	–	0,3	0,2	(1,0)	0,0	0,0	–

Financement provenant de l'excédent cumulatif												
	1,1	–	0,8	0,3	0,7	–	1,7	1,3	–	–	0,1	6,0
Secteur (en millions de dollars)	Assurance						Régimes de retraite	Caisses	Courtiers en hypothèques	Sociétés de prêt et de fiducie	Planificateurs et conseillers financiers	Total
	Produits d'assurance automobile*	Fournisseurs de services de santé	Pratiques – Assurance IARD	Règl. prud. – Assurance IARD	Pratiques – Assurance vie et assurance santé	Assurance vie et assurance maladie santé (AGG)						
<b>Revenus de l'exercice 2024-2025</b>												
Droits d'activité et de permis	–	3,5	1,3	–	7,3	–	–	–	18,1	–	0,1	30,4
Droits et cotisations	15,9	–	9,3	3,7	9,3	–	25,1	19,0	–	0,8	0,7	83,7
<b>Revenus de l'exercice 2024-2025</b>	<b>15,9</b>	<b>3,5</b>	<b>10,6</b>	<b>3,7</b>	<b>16,6</b>	<b>–</b>	<b>25,1</b>	<b>19,0</b>	<b>18,1</b>	<b>0,8</b>	<b>0,9</b>	<b>114,1</b>
Écart des droits et cotisations	0,2	–	0,5	0,0	0,2	1,4	(0,2)	0,3	–	0,0	0,0	2,5
Augmentation / (Diminution)	1,3 %		4,9 %	0,8 %	2,1 %		-0,8 %	1,6 %		3,3 %	2,8 %	2,9 %
Écart total des revenus	0,2	(0,0)	0,4	0,0	(0,2)	1,4	(0,2)	0,3	0,0	0,0	0,0	2,1
Augmentation / (Diminution)	1,3 %	0,0 %	4,0 %	0,8 %	-1,1 %		-0,8 %	1,6 %	0,2 %	3,3 %	2,4 %	1,8 %
<b>Coûts de l'exercice 2024-2025</b>												
	<b>17,9</b>	<b>3,5</b>	<b>12,0</b>	<b>4,1</b>	<b>17,8</b>	<b>–</b>	<b>28,3</b>	<b>21,4</b>	<b>19,1</b>	<b>0,9</b>	<b>1,0</b>	<b>126,1</b>
Écart des coûts	(1,0)	(0,0)	(0,3)	(0,2)	(0,8)	1,4	(2,0)	(1,0)	0,1	(0,0)	(0,0)	(3,9)
Augmentation / (Diminution)	-5,4 %	0,0 %	-2,6 %	-5,6 %	-5,3 %		-7,1 %	-4,8 %	0,6 %	-3,3 %	-4,1 %	-3,1 %

**Remarques :**

(\*) Les produits d'assurance automobile comprennent le recouvrement inférieur ou supérieur des fournisseurs de services de santé. Dans le tableau ci-dessus, le revenu net d'intérêts est inclus comme réduction du coût commun dans tous les secteurs. Il sera présenté comme un élément des revenus dans les états financiers annuels de l'ARSF. Les montants sont arrondis à 0,1 M\$ près. Par conséquent, certains écarts et totaux peuvent ne pas correspondre exactement.

## Aperçu des projections pour l'exercice 2026-2027

L'ARSF continuera de chercher à réaliser des économies au cours de l'exercice 2026-2027, en visant une cible de réduction de 6,5 millions de dollars. Ces économies seront réalisées grâce à la réorganisation, la réaffectation des ressources et l'attrition naturelle, ce qui permettra d'harmoniser l'augmentation des droits et cotisations de l'ARSF avec les attentes des intervenants.

Les coûts prévus pour les projections de l'exercice 2026-2027 sont de 122,2 millions de dollars, sans changement par rapport au budget approuvé par le conseil d'administration pour l'exercice 2025-2026.

Cela est attribuable aux facteurs clés suivants :

- Les salaires et les avantages sociaux qui devraient diminuer de 3,1 millions de dollars en raison des possibilités d'amélioration de l'efficacité cernés lors de l'examen de la structure organisationnelle. Cette diminution compense les obligations financières en vertu des conventions collectives et reflète les rajustements prévus aux structures de rémunération.
- Les dépenses devraient augmenter de 1,1 million de dollars pour répondre aux besoins opérationnels dans le secteur des produits d'assurance automobile.
- Une augmentation de 1,3 million de dollars des charges d'amortissement, principalement attribuable au projet *AvanceARSF*. Les charges d'amortissement devraient atteindre un sommet de 6,6 millions de dollars au cours de l'exercice 2026-2027.
- Une réduction prévue de 0,7 million de dollars des revenus d'intérêts, reflétant l'incidence de l'environnement de taux d'intérêt plus bas et du solde de trésorerie inférieur aux prévisions.

Pour atténuer l'incidence des droits et cotisations sur les secteurs à taux variable, 3,0 millions de dollars provenant de l'excédent cumulé devraient être utilisés au cours de l'exercice 2026-2027.

## Aperçu des projections pour l'exercice 2027-2028

Les projections pour l'exercice 2027-2028 prévoient des coûts de 124 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 1,8 million de dollars ou 1,5 % par rapport aux projections pour l'exercice 2026-2027. Cette croissance est principalement attribuable à une augmentation prévue de 3,2 millions de dollars découlant des obligations en vertu des conventions collectives. Cette augmentation est partiellement compensée par une diminution de 1,5 million de dollars des charges d'amortissement, principalement attribuable à l'achèvement des trois premières années d'amortissement du projet *AvanceARSF*.

De plus, 1,5 million de dollars provenant de l'excédent cumulé devraient être utilisés pour compenser les droits et cotisations des secteurs à taux variable au cours de l'exercice 2027-2028.

Ces aperçus financiers reflètent l'orientation stratégique de l'organisme, à savoir assurer la gestion responsable des dépenses tout en respectant les engagements pris en vertu des conventions collectives et en continuant de faire progresser les initiatives clés. De plus amples détails seront fournis dans les mises à jour subséquentes dans le cadre des cycles de rapport de l'année budgétaire.

## Investissement en immobilisations

Le programme d'immobilisations de l'ARSF s'harmonise avec sa stratégie visant à être plus efficace, de manière 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*. Cette initiative 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 de l'infrastructure des TI.

Au cours de l'exercice 2025-2026, l'ARSF prévoit d'avoir besoin de 0,5 million de dollars supplémentaires en immobilisations pour des mises à niveau du matériel. Les investissements annuels en immobilisations devraient demeurer à 1,1 million de

dollars par la suite. Ces investissements seront amortis sur une période de cinq ans.

## Investissement de fonctionnement

Au cours de l'exercice 2020-2021, l'ARSF a entrepris un important investissement quinquennal dans le système de base *AvanceARSF*. Le principal objectif du système est de mettre à jour les anciennes applications fonctionnant sur des piles de logiciels et de technologies désuètes, en veillant à ce qu'elles correspondent aux objectifs stratégiques de l'ARSF. Il est prévu que l'organisme recouvre cet investissement auprès des secteurs sur une période continue de cinq ans. Afin de tirer pleinement parti des nouvelles technologies, comme l'IA et l'apprentissage machine, qui mèneront à une efficacité et une réduction des coûts à plus long terme, et de répondre à des exigences supplémentaires en matière de portée, un investissement supplémentaire de 7,3 millions de dollars a été approuvé pour *AvanceARSF*. Le calendrier du programme a également été prolongé jusqu'à la fin de l'exercice 2027-2028, et la date exacte d'achèvement n'a pas encore été fixée.

Le tableau ci-dessous présente l'estimation des investissements dans le projet *AvanceARSF* pour l'exercice 2024-2028 et la manière dont ces investissements seront recouverts auprès des secteurs au moyen de coûts prévus au budget.

(en millions de dollars)	Budget de l'exercice 2024-2025	Budget de l'exercice 2025-2026	Projections pour l'exercice 2026-2027	Projections pour l'exercice 2027-2028
<b>Investissements dans AvanceARSF</b>	<b>6,3</b>	<b>6,4</b>	<b>3,2</b>	<b>1,5</b>
<b>Amortissement</b>				
de l'exercice 2020-2021	(0,5)	–	–	–
de l'exercice 2020-2022	0,7	1,1	–	–
de l'exercice 2020-2023	1,6	1,7	1,7	–
de l'exercice 2020-2024	2,5	(0,5)	1,5	1,5
de l'exercice 2020-2025	1,3	1,7	1,5	1,5
de l'exercice 2020-2026	–	1,3	1,3	1,3
de l'exercice 2020-2027	–	–	0,6	0,6
de l'exercice 2020-2028	–	–	–	0,3
<b>Total de l'amortissement</b>	<b>5,6</b>	<b>5,3</b>	<b>6,6</b>	<b>5,2</b>

Au cours de l'exercice 2025-2026, l'ARSF prévoit d'investir 0,8 million de dollars dans la plateforme d'investigation électronique pour faciliter la collecte, l'examen, l'analyse et la gestion de grands volumes d'information numérique et de dossiers et de preuves électroniques. Cet investissement sera amorti avec le coût recouvré auprès des secteurs sur une période de cinq ans.

## Flux de trésorerie

Le tableau suivant présente les flux de trésorerie de l'ARSF jusqu'à l'exercice 2025-2028. Le tableau illustre 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 et le remboursement des fonds d'immobilisation.

(en millions de dollars)	Budget de l'exercice 2025-2026	Projections pour l'exercice 2026-2027	Projections pour l'exercice 2027-2028
Flux de trésorerie provenant des opérations	4,8 \$	8,8 \$	8,8 \$
Investissements liés à l'exploitation	(6,4)	(3,2)	(1,5)
Dépenses en immobilisations	(1,1)	(1,1)	(1,1)
Flux de trésorerie provenant des placements	(7,5)	(4,3)	(2,6)
Flux de trésorerie provenant du financement	(3,7)	(3,7)	(3,7)
<b>Augmentation / (diminution) nette de la trésorerie</b>	<b>(6,4)</b>	<b>0,8</b>	<b>2,6</b>
Solde de trésorerie au début de l'exercice	74,3	68,0	68,8
<b>Solde de trésorerie à la fin de l'exercice</b>	<b>68,0 \$</b>	<b>68,8 \$</b>	<b>71,4</b>

Les soldes de trésorerie à la fin de l'exercice ci-dessus ont été rajustés pour tenir compte des droits et cotisations qui ont été perçus avant le début de l'exercice suivant (dans certains cas, les droits et cotisations pour un exercice donné sont perçus en février/mars avant le début de l'exercice).

## Montant de réserve opérationnelle

L'ARSF maintient une réserve opérationnelle, qui peut être utilisée pour répondre à des événements ou à des circonstances imprévus. Conformément à la Règle sur les droits 2022-001, le montant de la réserve opérationnelle ne doit pas dépasser 5 % du total des coûts prévus au budget pour la période de cotisation visée.

Pour l'exercice 2025-2026, le montant est maintenu à 5 millions de dollars, soit 4,1 % des coûts totaux.

## Investissement dans le personnel et les talents

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, où les valeurs de l'ARSF sont partagées et influencent positivement la manière dont les employés interagissent, prennent des décisions et abordent leur travail. De plus, l'ARSF valorise et promeut activement la diversité, l'équité et l'inclusion ainsi que le bien-être, le perfectionnement et la reconnaissance de sa main-d'œuvre.

Les activités des Ressources humaines (« RH ») sont fondamentales pour appuyer le pilier du cadre stratégique « Attirer les personnes talentueuses et faire évoluer notre culture afin de réaliser la mission et la vision de l'organisation ». Des politiques, des approches et des soutiens complets en matière de ressources humaines permettront de poursuivre le développement organisationnel. Cela aidera l'ARSF à attirer et à maintenir en poste les talents, ainsi qu'à mobiliser et à motiver le personnel pour assurer l'harmonisation avec la vision et les valeurs de l'organisme.

L'ARSF continue de créer et d'exécuter des programmes et des services de RH qui appuient sa stratégie de transformation de la gestion des personnes, en harmonie avec la stratégie et les priorités opérationnelles.

## Priorités concernant les RH

Les principales priorités concernant les RH sont les suivantes :

- **Avancement de la culture**
  - Créer des programmes porteurs de changement et d'innovation, améliorer les processus et repérer les lacunes en matière de compétences pour répondre aux besoins organisationnels.
  - Privilégier les compétences qui soutiennent la transformation et la gestion du changement dans tout l'organisme.
  - Mettre en œuvre des programmes axés sur la formation et le perfectionnement du personnel, l'évolution de carrière et le mentorat.
  - Promouvoir une culture où le personnel est activement habilité à diriger, où il est tenu responsable et où il est reconnu pour ses résultats.
- **Investissement dans le talent**
  - Améliorer le processus de recrutement :
    - Politiques nouvelles et mises à jour, y compris sur l'affectation et le détachement;
    - Sondages sur l'expérience des candidats;
    - Proposition de valeur aux employés incluse dans toutes les offres d'emploi;
    - Mise à jour du processus de recrutement du SIRH;
    - Planification de la relève;

- Planification de l'effectif.
- Chercher de nouvelles voies pour accroître la présence de l'organisme sur le marché et le mettre en avant comme un employeur de choix.
- Organiser et soutenir les personnes talentueuses au sein de l'ARSF afin de répondre efficacement à ses priorités stratégiques et à ses exigences opérationnelles réglementaires.
- **Établissement de bases solides**
  - Assurer l'équité salariale interne et externe en procédant régulièrement à des examens et analyses du marché.
  - Tirer parti de la technologie pour simplifier et automatiser les processus de RH et se concentrer sur l'amélioration des processus.
  - Cerner et atténuer les risques liés aux RH.
  - Continuer de bâtir et d'appuyer un environnement de relations de travail harmonieux.

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

Après un examen approfondi et une mise à jour de sa politique de rémunération pour le personnel de direction et les employés non syndiqués à l'exercice 2023-2024, l'ARSF a réalisé une évaluation complète de ces postes au cours de l'exercice 2024-2025 pour s'assurer qu'ils étaient bien positionnés dans la structure de rémunération interne.

L'ARSF continuera de mener régulièrement des examens et des analyses de marché tout en maintenant le processus d'évaluation complète des postes pour assurer l'équité interne et externe.

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.

Du fait 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. À la suite de la consolidation, l'ARSF dispose désormais de deux conventions collectives, avec le Syndicat des employées et employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO) et l'Association des employées et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la couronne de l'Ontario (AEEGAPCO).

L'ARSF a négocié avec succès ses premières conventions collectives avec le SEFPO et l'AEEGAPCO. Les deux conventions collectives ont été ratifiées.

En plus de ses programmes de rémunération, l'ARSF offre un ensemble d'avantages sociaux traditionnels à ses employés à temps plein et aux employés occasionnels (à temps partiel) qui répondent à certains seuils.

## Renseignements sur la dotation en personnel

Au 31 décembre 2024, l'ARSF possédait un effectif réel<sup>31</sup> de 663 postes (tableau 1). L'ARSF compte 663 employés actifs permanents et sous contrat à durée déterminée (à temps partiel et à temps plein), ce qui inclut la direction, les cadres, les agents négociateurs, les employés non syndiqués et les employés syndiqués (ces derniers représentant environ 70 % de l'effectif; voir le tableau 2).

<sup>31</sup> Le personnel actif désigne le nombre d'employés qui travaillent dans un organisme. Pour ce qui du personnel actif, chaque personne se voit attribuer la valeur « un », peu importe le nombre d'heures travaillées.

**Tableau 1 : Personnel actif de l'ARSF selon la durée de l'emploi au 31 décembre 2024**

Type d'employés	Nombre d'employés
Contrat à durée déterminée, à temps plein	49
Contrat à durée déterminée, à temps partiel	18
Employés permanents, à temps plein	588
Employés permanents, à temps partiel	1
Étudiants/stagiaires	7
<b>Total</b>	<b>663</b>

**Tableau 2 : Personnel actif de l'ARSF selon la catégorie d'employés au 31 décembre 2024**

Catégorie d'emploi	Nombre d'employés
Direction	12
Cadre	142
Syndiqués	446
Non syndiqués	60
Agents négociateurs	3
<b>Total</b>	<b>663</b>

## Dotation en personnel prévue

Exercice	Exercice 2024-2025	Exercice 2025-2026	Exercice 2026-2027	Exercice 2027-2028
Postes permanents prévus <sup>32</sup>	664	665	665	665

## Initiatives auxquelles participent des tiers

### Adhésion aux associations de réglementation

Conformément à ses objectifs législatifs et à ses priorités stratégiques, l'ARSF collabore avec d'autres organismes de réglementation, le cas échéant. Ces efforts améliorent les possibilités de coordination, d'harmonisation et de convergence en matière de réglementation. L'ARSF participe aux forums suivants :

- L'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR);
- La Canadian Automobile Insurance Rate Regulators (CARR);
- Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA);
- Les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA);
- L'Association des superviseurs prudeniels des caisses (ASPC);
- L'Agence statistique d'assurance générale (ASAG);

<sup>32</sup> Postes permanents prévus (auparavant appelés ETP prévu) désignent les postes qui ont une responsabilité permanente envers l'ARSF. Cela comprend les postes permanents à temps plein, les postes de stagiaire en alternance travail-étude et les stagiaires. Les membres du conseil d'administration et les postes à durée déterminée sont exclus.

- Le Global Financial Innovation Network (GFIN);
- L'International Association of Deposit Insurers (IADI);
- L'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA);
- L'International Credit Union Regulators' Network (ICURN);
- L'International Financial Consumer Protection Organisation (FinCoNet);
- Le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier;
- Le Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers en hypothèques (CCARCH);
- Le 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 :

- soutenir la force et la stabilité de l'industrie dans l'ensemble des administrations participantes;
- renforcer la collaboration et l'uniformité en matière de réglementation et réduire les redondances;
- élaborer des règles intégrées et plus efficaces pour atteindre les résultats des politiques publiques en matière de protection des consommateurs;
- 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 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 robustes et efficaces.

La Direction de la coordination de la réglementation au niveau national de l'ARSF soutient également 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 des autorités de réglementation du marché financier.

## Base de données

Par l'intermédiaire de ces organismes, l'ARSF participe à plusieurs initiatives avec des tiers, notamment :

- **La base de données de la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales du CCRRA** : permet de recueillir des renseignements auprès des assureurs au Canada concernant leur gouvernance, leurs pratiques, leurs politiques et le traitement des clients. Dans le cadre d'une entente de service avec les membres du CCRRA, y compris l'ARSF, l'Autorité des marchés financiers agit à titre de fournisseur de services en ce qui a trait à la réception, au stockage, à l'agrégation et à la déclaration des données sur les pratiques commerciales recueillies par la base de données de la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales.
- **La base de données du Registre des décisions disciplinaires des régulateurs canadiens en assurances des OCRA/CCRRA** : une base de données consultable qui contient les décisions disciplinaires publiées en matière d'assurance au Canada. Un site Web public permet aux consommateurs et aux organismes de réglementation de faire des recherches sur des personnes et des entreprises visées par des mesures d'application de la loi émanant d'organismes de réglementation de l'assurance au Canada, y compris l'ARSF.
- **La base de données des mesures disciplinaires du CCARCH** : un répertoire consultable qui contient les décisions disciplinaires publiées concernant des

courtiers hypothécaires au Canada. Un site Web public permet 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 courtiers en hypothèques au Canada, dont l'ARSF.

- **Une Entente relative au dépôt conjoint des régimes de retraite entre l'ARSF et l'Agence de revenu du Canada (ARC) :** cette entente entre l'ARSF et l'ARC réduit le fardeau réglementaire pour les administrateurs de régimes de retraite, lesquels n'ont qu'un seul dépôt annuel à faire. Ce dépôt répond aux besoins en renseignements des deux organismes. Les renseignements sont saisis dans la déclaration annuelle, plus particulièrement dans l'annexe A. Les renseignements sont partagés en échangeant quotidiennement des fichiers de données compatibles avec les systèmes de l'ARSF et de l'ARC ou lorsqu'une déclaration annuelle est soumise à l'ARSF.

## **Approche à l'égard des partenaires et des fournisseurs du secteur privé**

L'ARSF respecte la Directive en matière d'approvisionnement de la fonction publique de l'Ontario et les mesures provisoires de la fonction publique de l'Ontario, ainsi que d'autres pratiques exemplaires du secteur public. La politique en matière d'approvisionnement de l'ARSF lui permet d'assurer une gestion responsable et efficace de l'approvisionnement au moyen de structures, de systèmes, de politiques, de procédures et de processus organisationnels appropriés.

Dans la mesure du possible, l'ARSF a recours à des ententes avec un fournisseur attiré gérées par le ministère des Services au public et aux entreprises. Pour assurer la responsabilisation des tiers, l'ARSF ne conclut pas de contrats de plus de deux ans, sauf dans des circonstances exceptionnelles.

L'ARSF élabore actuellement une ligne directrice sur la gestion par des tiers, qui établit le cadre pour la détermination et la catégorisation des fournisseurs en fonction des paramètres de criticité et de classification des services. La politique régira les processus internes d'évaluation, de gestion et de supervision des relations avec les fournisseurs.

# Plan de communication

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

## Communications internes

La fonction des communications internes joue un rôle central dans le succès de l'ARSF en favorisant une solide culture organisationnelle et en assurant l'harmonisation avec son mandat de base et ses priorités stratégiques. L'ARSF travaille à l'amélioration de l'engagement et du bien-être des employés, en mettant fortement l'accent sur la diversité, l'équité et l'inclusion. En tirant parti de multiples canaux, l'ARSF crée un environnement inclusif où chaque employé se sent valorisé et informé, ce qui, en fin de compte, favorise le succès collectif.

En s'appuyant sur les éléments fondamentaux des communications internes et de l'engagement élaborés au cours des cinq premières années de l'ARSF, les canaux internes continueront de créer des liens plus profonds au sein des équipes et dans l'ensemble de l'organisme en étant cohérents, adaptés, proactifs et authentiques, tout en appliquant les principes du langage simple.

## Communications externes

L'ARSF est un organisme de réglementation fondé sur une approche de réglementation axée sur les principes et les résultats. L'ARSF tient compte de la protection des consommateurs dans l'élaboration et la mise en œuvre des règlements, leur supervision et leur application. L'ARSF travaille en étroite collaboration avec ses entités réglementées, le gouvernement et d'autres intervenants pour veiller à ce que la population de l'Ontario reçoive des produits et services financiers sécuritaires qui répondent à ses besoins.

Depuis plus de cinq ans, l'ARSF a fait des progrès dans l'avancement de la réglementation des services financiers grâce à l'adoption de nouvelles règles, directives, mesures d'application de la loi, campagnes de sensibilisation des consommateurs et subventions financières pour appuyer les programmes de littératie financière. Il est

essentiel de communiquer publiquement le travail et les réalisations de l'ARSF pour mieux sensibiliser les secteurs réglementés et le public.

Les objectifs de communication de l'ARSF comprennent les éléments suivants :

- **Bâtir une culture de prise de décisions axée sur les données** : l'ARSF intègre des analyses avancées dans sa planification et ses stratégies de communication afin d'améliorer l'efficacité et la portée. En utilisant des résultats mesurables et des renseignements fondés sur des données, l'ARSF adapte ses messages pour mieux interagir avec divers publics. Cette approche tient compte du comportement du public cible, des mesures d'engagement et de la rétroaction, ce qui permet à l'ARSF de peaufiner continuellement ses stratégies et de renforcer le potentiel d'analyse comparative d'une année à l'autre.
- **Bâtir l'image de marque de l'ARSF** : l'ARSF continuera d'améliorer son image de marque et sa réputation pour renforcer sa crédibilité. Dans le cadre de cette refonte de l'image de marque, l'ARSF mettra l'accent sur son engagement à protéger les consommateurs, à être digne de confiance et à être efficace. La sensibilisation croissante des consommateurs et du secteur souligne le rôle de l'ARSF dans la création d'une plus grande confiance à l'égard du secteur des services financiers de l'Ontario.
- **Accroître la compréhension et le soutien** : l'ARSF mobilisera et sensibilisera les secteurs réglementés afin de favoriser une meilleure compréhension et de mettre en œuvre son approche réglementaire fondée sur des principes.
- **Accroître la sensibilisation auprès des intervenants et du public cible** : l'ARSF explorera des façons novatrices de rejoindre le public cible et de le faire participer au travail qu'elle effectue, en mettant l'accent sur les avantages pour les consommateurs et la protection des consommateurs. L'ARSF veillera à ce que les consommateurs comprennent mieux comment ils peuvent accéder en toute sécurité aux produits et services financiers et éviter les préjudices potentiels.
- **Relations avec les médias et les médias sociaux** : l'ARSF renforcera ses relations avec les médias et continuera d'étendre sa couverture médiatique dans

les médias grand public, les publications pour les professionnels et les médias multiculturels à l'aide de recherches convaincantes, de jalons et de dates importantes. L'ARSF élargira sa portée tout au long de l'année en utilisant efficacement les médias sociaux et les multimédias, y compris le contenu dynamique, comme les photos et les vidéos.

## Intervenants et Comités consultatifs techniques<sup>33</sup>

La participation des intervenants est la pierre angulaire de l'approche de l'ARSF en matière de réglementation. En tant qu'organisme de réglementation, l'ARSF se doit de suivre l'évolution des marchés de consommation pour assurer son fonctionnement. En échangeant régulièrement avec les experts de l'industrie, l'ARSF peut réagir rapidement aux nouvelles technologies, règles et tendances de consommation, tout en assurant l'intégrité et la croissance responsable de ses secteurs réglementés.

Les comités consultatifs des intervenants (CCI) constituent les principaux organismes de consultation des cadres, du personnel et du conseil d'administration de l'ARSF. Lancés en 2019 par l'ARSF, les CCI sont le lieu de discussions et de commentaires constructifs qui sont d'une grande utilité pour ce qui est des règles, de l'orientation et de l'élaboration de politiques<sup>34</sup>.

Les comités consultatifs techniques de l'ARSF fournissent des conseils, des commentaires et une rétroaction à la direction et au personnel 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'ARSF engage également le dialogue avec les intervenants sous la forme de séances d'informations techniques ou de webinaires portant sur certaines lignes directrices et règles. Ces événements fournissent des renseignements sur la raison d'être des

<sup>33</sup> Veuillez consulter l'annexe B : comités de participation des intervenants de l'ARSF pour obtenir la liste complète.

<sup>34</sup> Au cours de l'exercice 2025-2026, l'ARSF examinera la structure et la composition actuelles de chaque CCI. Par conséquent, ces CCI peuvent évoluer avant le prochain mandat.

programmes, les principes clés et les résultats attendus, tout en donnant aux intervenants l'occasion d'échanger directement avec les spécialistes de l'ARSF.

## Participation des consommateurs

Le Bureau de la protection des consommateurs de l'ARSF permet aux consommateurs d'exprimer leurs opinions, ce qui aide l'ARSF à façonner les politiques ou les initiatives qui les touchent.

Les renseignements recueillis grâce à la recherche et à la participation des consommateurs sont essentiels à la mise en œuvre des priorités clés. L'ARSF continue de renforcer son programme de recherche sur les consommateurs et entreprendra de nouvelles études au cours de l'exercice 2025-2026. Dans le cadre de son engagement à l'égard de la transparence, l'ARSF publie les points saillants d'études antérieures sur sa page Web « Recherche auprès des consommateurs de l'ARSF »<sup>35</sup>.

Le Bureau de la protection des consommateurs fournit des services de secrétariat au Comité consultatif des consommateurs de l'ARSF. Il s'agit d'un groupe de personnes indépendantes qui connaissent bien les questions touchant les consommateurs.

Le Comité consultatif des consommateurs sert d'organisme consultatif auprès de l'ARSF, offrant des conseils continus du point de vue des consommateurs. En étroite collaboration avec le Bureau de protection des consommateurs et l'équipe de direction, le Comité donne des conseils sur les changements de politique proposés et les activités connexes et s'assure que les points de vue des consommateurs (y compris les bénéficiaires de régimes de retraite, les membres des caisses et le public) éclairent l'orientation et les décisions de l'ARSF.

<sup>35</sup> <https://www.fsrao.ca/fr/pour-les-consommateurs/bureau-des-consommateurs/recherche-aupres-des-consommateurs-de-larsf>

## Cadre pour l'information des consommateurs

L'ARSF élabore chaque année son cadre pour l'information des consommateurs après avoir examiné ses priorités stratégiques, pris en compte les études disponibles et défini les domaines qui lui permettront de renforcer ses attributs de marque (c.-à-d. protéger les consommateurs, être digne de confiance et efficace).

L'ARSF utilise la recherche auprès des consommateurs pour identifier les consommateurs travaillant avec les services financiers qui sont potentiellement vulnérables.

Des campagnes d'éducation des consommateurs et des communications publiques sont élaborées stratégiquement pour atteindre les publics cibles de la façon la plus efficace et efficiente possible.

Au cours de l'exercice 2025-2026, l'ARSF organisera sa Journée annuelle de sensibilisation à la retraite pour mieux faire connaître la valeur d'un régime de retraite et l'importance de commencer un régime d'épargne-retraite. De plus, l'ARSF planifie une campagne d'éducation du public pour améliorer la compréhension et appuyer les réformes du gouvernement en matière d'assurance automobile. Les leçons tirées par un groupe de travail composé de membres de l'ARSF, du ministère des Finances et des Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario guideront l'élaboration de la campagne sur les réformes de l'assurance automobile.

Au cours de l'exercice 2025-2026, l'ARSF continuera aussi d'utiliser l'argent qu'elle récupère au titre du programme de ses mesures d'application<sup>36</sup>, lancé en 2024, pour financer des initiatives d'éducation et de recherche visant à améliorer la littératie financière et la sensibilisation aux questions financières des consommateurs. Le programme est financé par l'argent perçu par l'ARSF au titre des mesures d'application dont elle est autorisée à utiliser à des fins précises prévues par la loi. La deuxième phase du programme, qui peut comprendre des subventions pour des initiatives mises en œuvre par des tiers ou du financement pour des initiatives mises en œuvre par l'ARSF, sera lancée au cours de l'exercice 2025-2026.

L'ARSF continuera d'évaluer l'efficacité de ses campagnes de sensibilisation des consommateurs en recueillant des données pour mesurer la portée et l'engagement sur

<sup>36</sup> <https://www.fsrao.ca/fr/pour-les-consommateurs/bureau-des-consommateurs/financement-par-subventions>

toutes les plateformes d'exposition médiatique gagnée, d'exposition médiatique achetée et de médias sociaux.

## Événements

Les relations publiques de l'ARSF planifient et organisent de façon stratégique plusieurs conférences et événements importants chaque année, positionnant l'ARSF comme chef de file dans le paysage réglementaire des services financiers en pleine évolution.

Les activités d'échange de l'ARSF sont l'événement phare annuel de l'organisme et servent de plateforme essentielle pour sensibiliser et mobiliser les intervenants de l'ARSF. Ce forum de premier plan met en lumière les initiatives novatrices, le leadership éclairé et l'orientation stratégique de l'ARSF en matière de supervision d'un secteur des services financiers dynamique. En réponse à la demande croissante des intervenants et des consommateurs, les activités d'échanges de l'ARSF ont constamment élargi leur portée et leur influence d'une année à l'autre.

Poursuivant sur cette lancée, l'ARSF organise également trois conférences sectorielles clés chaque année :

- Conférence à l'intention des administrateurs des assureurs (lancée en 2023);
- Conférence pour les administrateurs des conseils d'administration des caisses de l'Ontario (lancée en 2023);
- Conférence à l'intention des courtiers principaux (lancée en 2024).

Ces conférences offrent aux dirigeants du secteur des occasions ciblées de participer à un dialogue constructif, d'échanger des idées et de stimuler l'innovation. Compte tenu de la croissance soutenue prévue pour tous les événements, l'ARSF s'engage à améliorer continuellement ses retombées et sa valeur pour les intervenants.

## Langage simple

L'ARSF s'engage à fournir des documents publics rédigés dans un langage simple, à concevoir des titres courts et percutants, et à communiquer deux ou trois messages seulement en même temps. Pour s'assurer que le personnel de l'ARSF maintienne de solides habitudes de rédaction et se tienne au courant des dernières avancées technologiques, l'équipe des communications d'entreprise organise des ateliers axés sur les compétences de base en rédaction, la rédaction pour le Web, l'optimisation des moteurs de recherche et l'IA, et y participe.

L'ARSF fait activement la promotion de ses lignes directrices et de ses règles au moyen de communiqués, de documents d'information, de publipostage, de mises à jour Web et de publications dans les médias sociaux, le tout dans un langage simple.

## Sondage auprès des intervenants

Plus tard cette année, l'ARSF mènera un sondage auprès des intervenants afin de mesurer et de comparer ses progrès. Ce sondage est mené tous les deux ans.

L'ARSF combinera des entrevues approfondies avec les membres du Comité consultatif des intervenants et du Comité consultatif des consommateurs, un sondage mené en ligne auprès des intervenants de l'industrie et un sondage visant spécifiquement les consommateurs de l'ensemble de la province. Les résultats du sondage fourniront à l'ARSF des renseignements clés qui lui permettront d'élaborer des plans d'action axés sur les domaines à améliorer.

# Technologies de l'information

## Plans importants de prestation de services électroniques et de technologies de l'information

L'une des priorités stratégiques de l'ARSF est de moderniser les systèmes et les processus afin de fonctionner comme un organisme de réglementation très performant.

La feuille de route pluriannuelle de l'ARSF pour les systèmes de technologie et d'information comporte plusieurs grandes initiatives ainsi qu'un programme majeur de transformation (enquête). Le but est de créer un modèle d'exploitation flexible et adaptable, soutenu par des flux de travaux simplifiés et des processus et systèmes opérationnels. Comme indiqué dans la priorité stratégique visant à moderniser les systèmes et les processus, le projet *AvanceARSF* a connu des retards et la date d'achèvement sera reportée.

Pour mener à bien ces priorités, le projet *AvanceARSF* comporte plusieurs grandes initiatives :

- a) Des processus et systèmes améliorés en matière de délivrance des permis et d'inscription;
- b) Des capacités avancées d'échange de l'information grâce aux portails de l'ARSF;
- c) Le traitement des documents numériques et les capacités de signature numérique;
- d) Des analyses de données et la mise en œuvre de solutions technologiques dans le but de simplifier et de numériser entièrement les opérations dans tous les secteurs.

## Cybersécurité

L'ARSF a élaboré et fait progresser son programme de cybersécurité qui est conforme aux meilleures pratiques en cybersécurité et au cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology.

Ce programme est intégré aux activités et aux initiatives liées aux technologies de l'information afin que l'ARSF puisse rapidement détecter, évaluer, classer et traiter les risques liés à la cybersécurité auxquels elle est exposée.

L'ARSF fait appel à des tiers indépendants pour réaliser des évaluations de la sécurité, lesquelles lui permettent d'orienter sa feuille de route en matière de cybersécurité et d'établir ses priorités d'investissement en vue de réduire au minimum les risques de cybersécurité de l'ARSF.

## Annexe A : Normes de service

Secteur	Service	Norme	Objectif (%)
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, excepté les dépôts de demandes d'approbation des assureurs ne respectant pas les principes de réglementation des taux de l'ARSF ou n'étant pas prêts pour l'examen réglementaire.	90 %
	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 %
	Dépôt	Pourcentage des 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.	90 %
	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 %
Caisses	Approbations réglementaires	Demandes de certificat traitées dans les 3 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés.	90 %
	Approbations réglementaires	Demandes d'approbation réglementaire des caisses traitées dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés.	90 %
	Approbations réglementaires	Demandes d'approbation réglementaire complexes des caisses traitées dans les 60 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés.	90 %
	Approbations réglementaires	Demandes d'approbation réglementaire liée à la surveillance prudentielle du secteur de l'assurance traitées dans les 45 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés.	90 %

Secteur	Service	Norme	Objectif (%)
	Demandes de renseignements des membres et du public	Les demandes soumises par téléphone et par courriel obtiendront une réponse ou un accusé de réception en 1 jour ouvrable.	90 %
	Évaluations de surveillance	Lettre de surveillance (provisoire) envoyée à la caisse dans un délai de 60 jours ouvrables après l'évaluation.	65 %
	Évaluations de surveillance (compagnies d'assurance et assureurs réciproques constitués en Ontario)	Lettre de surveillance (provisoire) envoyée à l'assureur dans un délai de 60 jours ouvrables après l'évaluation.	65 %
Régimes de retraite	Demandes	Les demandes de renseignements (propres à un régime, sans régime particulier et générales) obtiendront une réponse dans les 45 jours ouvrables.	90 %
	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.	80 %
	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 %
	Demandes	Les demandes de transfert d'actifs d'un régime à prestations déterminées feront l'objet d'un examen et d'une décision dans les 120 jours ouvrables.	80 %
	Demandes	Les demandes de transfert d'actifs d'un régime à cotisations déterminées feront l'objet d'un examen et d'une décision dans les 90 jours ouvrables.	80 %

Secteur	Service	Norme	Objectif (%)
Relations publiques	Demande de renseignements par téléphone	Nous répondrons 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 %
	Demandes de renseignements par messagerie vocale téléphonique	Les appels enregistrés dans la messagerie vocale feront l'objet d'un rappel en 1 jour ouvrable.	90 %
	Demande de renseignements par courriel	Les courriels reçus par le Centre d'appels 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, l'ARSF pourrait demander des renseignements supplémentaires, auquel cas il faudra plus de temps pour répondre officiellement à ces questions.	90 %
	Demandes de contenu Web	L'ARSF répondra en 5 jours ouvrables à un demandeur de contenu Web dans un format accessible. Après avoir parlé avec le demandeur, l'ARSF lui transmettra le contenu Web convenu (à l'exception des demandes d'inscription en ligne) dans les 5 jours suivants, dans un format accessible.	90 %
	Demandes de publications imprimées	L'ARSF répondra en 5 jours ouvrables à un demandeur de publication imprimée dans un format accessible. Après avoir parlé avec le demandeur, l'ARSF lui transmettra les documents publiés convenus dans les 5 jours ouvrables suivants, dans un format accessible.	90 %
	Demandes de renseignements liées au site Web	Le gestionnaire du site Web doit répondre à toutes les demandes de renseignements qu'il reçoit par courriel ou s'en occuper dans les 5 jours ouvrables.	95 %

Secteur	Service	Norme	Objectif (%)
Ensemble de l'ARSF	Plaintes – Secteur	L'ARSF envoie 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 %
	Plaintes – Secteur	L'ARSF envoie un accusé de réception des plaintes la visant par écrit dans les 5 jours ouvrables suivant la réception, à condition de disposer des renseignements nécessaires pour répondre.	90 %
	Plaintes – Secteur	L'ARSF règlera les plaintes déposées contre elle dans les 30 jours ouvrables.	80 %
Assurance vie, assurance automobile, fournisseurs de services de santé, courtiers en hypothèques, caisses, prêt et fiducie, assurance non automobile, protection du titre	Plaintes – Secteur	Dans un délai de 90 jours, les plaintes reçues par l'ARSF 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 de mise en garde, et une fermeture de dossier sans prise de mesure.	80 %
Agents d'assurance, agents d'assurance vie et d'assurance santé, agents d'assurances IARD, agents et courtiers en hypothèques, fournisseurs de services de santé	Octroi de permis	Dans les 20 jours ouvrables, les demandes de nouveau permis ou de renouvellement (ou de demande de modification de permis) seront examinées et approuvées.	75 %

## Annexe B : Comités de participation des intervenants de l'ARSF

Secteur	Comités consultatifs des intervenants	Comités consultatifs techniques	Comités consultatifs
Assurance IARD et assurance automobile	Assurance IARD non automobile	Comité consultatif technique pour la réforme de la réglementation des taux et de la souscription d'assurance automobile	Comité consultatif des consommateurs
	Assurance automobile et fournisseurs de services de santé	Comité consultatif technique sur l'assurance IARD non automobile  Comité consultatif technique de la réglementation et de la surveillance prudentielles du secteur des assurances	
Caisses et secteur de l'assurance prudentielle	Caisses	Comité consultatif technique sur les initiatives de réglementation et de supervision du secteur des caisses	Comité consultatif des consommateurs
		Comité consultatif technique pour le FRAD	
		Comité consultatif technique du secteur des caisses pour l'optimisation relative aux données et au numérique	
Assurance vie et assurance santé	Assurance vie et assurance santé	Comité consultatif technique de la surveillance des sociétés de gestion d'assurance	Comité consultatif des consommateurs
		Comité consultatif technique pour les fonds distincts	
Courtage hypothécaire	Courtage hypothécaire	Comité consultatif technique pour le courtage d'hypothèques	Comité consultatif des consommateurs
Régimes de retraite	Régimes de retraite	Comité consultatif technique des régimes de retraite à employeur unique et à prestations déterminées	Comité consultatif des consommateurs

Secteur	Comités consultatifs des intervenants	Comités consultatifs techniques	Comités consultatifs
		<p>Comité consultatif technique des régimes de retraite à cotisations déterminées</p> <p>Comité consultatif technique des régimes de retraite interentreprises</p> <p>Comité consultatif technique des régimes de retraite du secteur public</p>	
Planificateurs financiers et conseillers financiers	Planificateurs financiers et conseillers financiers	S.O.	Comité consultatif des consommateurs

## Annexe C : Hypothèses financières

- Les chiffres comparables sont fondés sur le budget pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025 approuvé par le conseil d'administration de l'ARSF. Ils sont utilisés pour évaluer le montant des cotisations des secteurs à taux variable pour l'exercice 2024-2025.
- Afin de mieux aligner les coûts et les avantages, les investissements liés à l'utilisation de technologies faits pendant l'exercice seront recouverts sur une période de cinq ans auprès des secteurs, plutôt que passés en charges pour l'exercice où ils ont été engagés.
- L'ARSF réglemente les fournisseurs de services de santé dans le cadre de ses activités de réglementation du secteur de l'assurance automobile. Tout revenu en cours de recouvrement ou de dépassement provenant des fournisseurs de services de santé est imputé ou crédité aux cotisations des secteurs à taux variable du secteur des produits d'assurance automobile.
- Les pratiques des agents des secteurs de l'assurance vie et de l'assurance santé constituent un sous-secteur à frais fixes. Tout dépassement sera imputé ou crédité aux agents d'assurance vie en tant que sous-secteur à taux variable.
- Les AGG sont considérés comme faisant partie du secteur de l'assurance vie et de l'assurance santé. Toutefois, leurs coûts sont déclarés séparément pour assurer la transparence, puisque ces dépenses seront finalement recouvertes de ce secteur une fois que la réglementation commence et qu'une règle sur les droits appropriée est établie. Les coûts sont actuellement comptabilisés et reportés jusqu'au lancement pour s'assurer que les autres secteurs n'assument pas le fardeau financier des AGG pendant la mise en place du régime.

- Toute surcotisation ou sous-cotisation dans le secteur des courtiers hypothécaires sera appliquée proportionnellement aux autres secteurs.
- L'ARSF recouvrera les dépenses pour l'examen de prospectus de coopératives.
- En décembre 2024, l'ARSF et ses syndicats (AEEGAPCO et SEFPO) ont entamé des négociations collectives. L'hypothèse générale de l'ARSF est fondée sur la convention collective de trois ans proposée pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2025.

## Annexe D : Inventaire clé des cas d'utilisation de l'IA de l'ARSF

**I. Portail d'aide à la décision – Surveillance des pratiques en matière d'apprentissage machine de l'industrie de la fonction publique de l'Ontario** : le Portail d'aide à la décision est un outil de recherche en IA qui permet de faire des recherches sur les sites Web externes et les données de l'ARSF pour trouver de l'information associée à un demandeur ou à un titulaire de permis. L'outil automatise la collecte de l'information, ce qui réduit le travail manuel lié au processus d'autorisation. Cela permet au personnel de l'ARSF de se concentrer sur la validation et l'évaluation des risques associés aux demandeurs, aux titulaires de permis ou aux demandes.

## Annexe E : 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 <sup>37</sup>	Mesure d'atténuation	Catégorie
<p>Systèmes existants : la non-prise en charge des logiciels, des piles de technologies et des domaines existants.</p> <p>Risque que les principales applications opérationnelles exécutent une technologie obsolète qui n'est pas prise en charge ou qui ne répond pas aux besoins opérationnels de l'ARSF.</p>	Élevé	 38	<p>L'ARSF poursuit son programme de transformation <i>AvanceARSF</i>, lequel aligne les processus, les données, la technologie et les interactions avec les intervenants sur sa vision et ses priorités. Le projet <i>AvanceARSF</i> a connu des retards et la date d'achèvement sera repoussée jusqu'à la fin de l'exercice 2027-2028.</p> <p>L'ARSF suit une feuille de route pluriannuelle concernant ses systèmes de technologie et d'information afin d'appuyer ses principales activités et procédures réglementaires. La feuille de route intègre à la fois les priorités opérationnelles propres au secteur et les exigences technologiques à l'échelle de l'organisme. Elle vise à créer un modèle opérationnel souple et adaptable appuyé par des flux de travaux et des processus opérationnels simplifiés ainsi que des améliorations</p>	Résilience et défis opérationnels

<sup>37</sup> Tendance d'une année à l'autre

<sup>38</sup> L'an dernier, le risque « systèmes existants : la non-prise en charge des logiciels, des piles de technologies et des domaines existants » a obtenu une cote Moyen à élevé. Le risque s'est aggravé en raison du retard de la mise en œuvre d'*AvanceARSF*.


de système.

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.

L'équipe de la TI de l'ARSF travaille à la mise à niveau des anciens systèmes vers les versions prises en charge, dans la mesure du possible.

Un produit livrable essentiel de la transformation numérique de l'ARSF est le projet de solution opérationnelle des pratiques de l'industrie. La solution comprendra des fonctionnalités pour le courtage hypothécaire, les fournisseurs de services de santé, l'assurance, les planificateurs financiers et les conseillers financiers, les sociétés de prêt et de fiducie et les coopératives offrant des relevés.



Le projet de solution opérationnelle des pratiques de l'industrie du programme *AvanceARSF* prévoit la mise hors service des anciennes applications relatives aux pratiques de l'industrie.

<p>Structures de stabilité financière (liquidités d'urgence, aide financière et paiement)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Risque qu'en cas de crise, les caisses ne puissent pas avoir accès à des liquidités d'urgence suffisantes.</li> </ul>	<p>Moyen à élevé</p>		<p>La marge de crédit de 2 milliards de dollars consentie par l'Office ontarien de financement, dont la structure permet à l'ARSF de fournir des liquidités d'urgence à des caisses, par ailleurs viables, qui éprouvent des difficultés liées à la liquidité à court terme, a été renouvelée en novembre 2024 (elle prendra fin le 19 décembre 2025). Ce financement contribue à maintenir la stabilité et la confiance dans le secteur.</p> <p>Un protocole d'entente avec la British Columbia Financial Services Authority est en place pour permettre l'échange de données, y compris des renseignements sur Central 1 et les liquidités, ce qui favorise une surveillance efficace.</p> <p>La <i>Loi d'exécution de l'énoncé économique de l'automne 2023</i> du fédéral propose de modifier la <i>Loi canadienne sur les paiements</i> afin d'élargir l'admissibilité des membres de Paiements Canada. En réponse, l'ARSF collabore avec les intervenants, y compris le ministère des Finances, la Banque du Canada, Paiements Canada et les caisses pertinentes, afin d'améliorer les liquidités d'urgence offertes au secteur des caisses par l'entremise de l'aide financière d'urgence de la Banque du Canada une fois que ces modifications seront appliquées. De plus, des efforts sont en cours pour aider le secteur des caisses à élaborer des cadres crédibles de reprise et de résolution, un critère d'admissibilité clé</p>	<p>Viabilité des fonds</p>
--	----------------------	---	--	----------------------------


			<p>à l'octroi d'une aide d'urgence. L'ARSF a publié une ligne directrice relative à la planification de la reprise des activités et une ligne directrice relative à la planification du règlement de faillite, et elle travaille activement avec les caisses pour qu'elles s'y conforment, ce qui les aidera à augmenter leur résilience, réduisant ainsi la probabilité de faillite.</p>	
<p>Insuffisance du Fonds de réserve d'assurance-dépôts (FRAD)</p> <p>Risque qu'en cas d'insolvabilité d'une ou de plusieurs caisses, le FRAD n'ait pas assez de fonds.</p>	<p>Moyen à élevé</p>	<p>↔</p>	<p>Le FRAD est financé au moyen de primes payées par les caisses en fonction de leur niveau de dépôts assurés, de leurs niveaux de capital et de leurs cotes de gouvernance d'entreprise, qui sont déterminées au moyen du processus de surveillance fondé sur le risque. L'ARSF a mis sur pied un Comité consultatif des fonds législatifs, un sous-comité du conseil d'administration de l'ARSF, chargé d'examiner et de superviser le FRAD.</p> <p>L'ARSF effectue une évaluation annuelle de la suffisance du FRAD afin de déterminer la taille appropriée du FRAD, dans le but de trouver un équilibre entre la protection des déposants et la réduction du fardeau économique imposé au secteur des caisses. Dans la dernière évaluation, l'ARSF a utilisé des données plus détaillées sur les liquidités des caisses, recueillies en réponse aux défis auxquels les banques régionales ont été confrontées en 2023. Les résultats de cette évaluation ont amené l'ARSF à proposer de faire passer la cible du FRAD de</p>	<p>Viabilité des fonds</p>


100 points de base à 120 points de base pour les dépôts assurés, afin de refléter le niveau de financement requis pour soutenir le scénario de gravité moyenne. L'ARSF continue de collaborer avec le secteur pour recueillir des données dans le cadre du projet de collecte améliorée des données. Ce projet se fait par étapes, en commençant par les plus grandes caisses et en incluant graduellement les plus petites. L'objectif est d'intégrer toutes les caisses, qui devront présenter des rapports dans le cadre du projet de collecte améliorée des données, d'ici la fin de mars 2026. Cela permettra de rehausser l'utilité des données pour les évaluations des risques et l'évaluation de la suffisance du FRAD.


L'ARSF surveille de près les ratios de liquidité de toutes les caisses au moyen de documents réglementaires, d'analyses de l'environnement et d'exams de supervision, et intervient pour gérer le risque au besoin. L'intervention précoce comprend la capacité de fournir des liquidités à une caisse en difficulté lorsque les difficultés financières sont considérées comme étant à court terme, ou d'assumer les coûts à court terme de la liquidation avant la vente des actifs de la caisse. L'ARSF continue de construire des installations qui permettraient un tel soutien sans avoir à utiliser le FRAD.

<p>Risque macroéconomique et systémique</p> <p>Risque que le ralentissement économique causé par une crise (p. ex, tensions géopolitiques, récession mondiale, chômage, inflation élevée, taux d'intérêt élevés, changement climatique) menace la stabilité et la solidité financière des entités réglementées dans les secteurs qui relèvent de l'ARSF.</p>	<p>Moyen à élevé</p>		<p>L'ARSF progresse dans la supervision fondée sur les risques et s'attache à promouvoir une gouvernance et une gestion des risques efficaces au sein des secteurs réglementés. En octobre 2024, l'ARSF a terminé les premières évaluations complètes et attribué une cote de risque à toutes les caisses de l'Ontario.</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. L'ARSF continuera de participer au Comité de surveillance du risque systémique avec la Banque du Canada, le ministère des Finances, le Bureau du surintendant des institutions financières et d'autres organismes de réglementation financière.</p>	<p>Risques émergents</p>
<p>Cybersécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Risque que les systèmes de l'ARSF soient endommagés ou compromis, ce qui pourrait entraîner le vol de</li> </ul>	<p>Moyen à élevé</p>	 <p><a href="#">39</a></p>	<p>L'ARSF a établi un programme de cybersécurité comprenant un modèle de prestation de services et une feuille de route pour améliorer et maintenir une posture de cybersécurité adéquate. Des contrôles de cybersécurité ont été mis en œuvre pour protéger les actifs, notamment la solution de gestion des informations et des événements de sécurité, la solution de</p>	<p>Résilience et défis opérationnels</p>

<sup>39</sup> L'an dernier, le risque lié à la cybersécurité a été jugé moyen. Le risque s'est aggravé en raison de l'augmentation des menaces externes liées à la cybersécurité.

<p>données ou empêcher l'ARSF de poursuivre ses activités de TI.</p>			<p>prévention des fuites de données, la solution de gestion des accès privilégiés et la solution de détection et réponse des terminaux.</p> <p>La cyberposture de l'ARSF est évaluée périodiquement en fonction du cadre du National Institute of Standards and Technology.</p> <p>Bien que les contrôles internes de l'ARSF demeurent résilients, les services publics sont exposés à des menaces externes liées à la cybersécurité. Malgré ces obstacles, l'ARSF s'efforce continuellement de s'améliorer et de s'adapter pour assurer l'intégrité de son infrastructure.</p>	
<p>Transformation réglementaire et culturelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<p>Moyen</p>		<p>Dans le cadre de sa transformation réglementaire et culturelle, l'ARSF adopte une approche de la réglementation axée sur les principes et les résultats. Cette approche lui permet de réagir rapidement aux innovations et aux perturbations, de se concentrer sur les résultats réglementaires et d'alléger le fardeau réglementaire en offrant plus de souplesse aux entités et aux particuliers réglementés.</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 axée sur</p>	<p>Résilience et défis opérationnels</p>

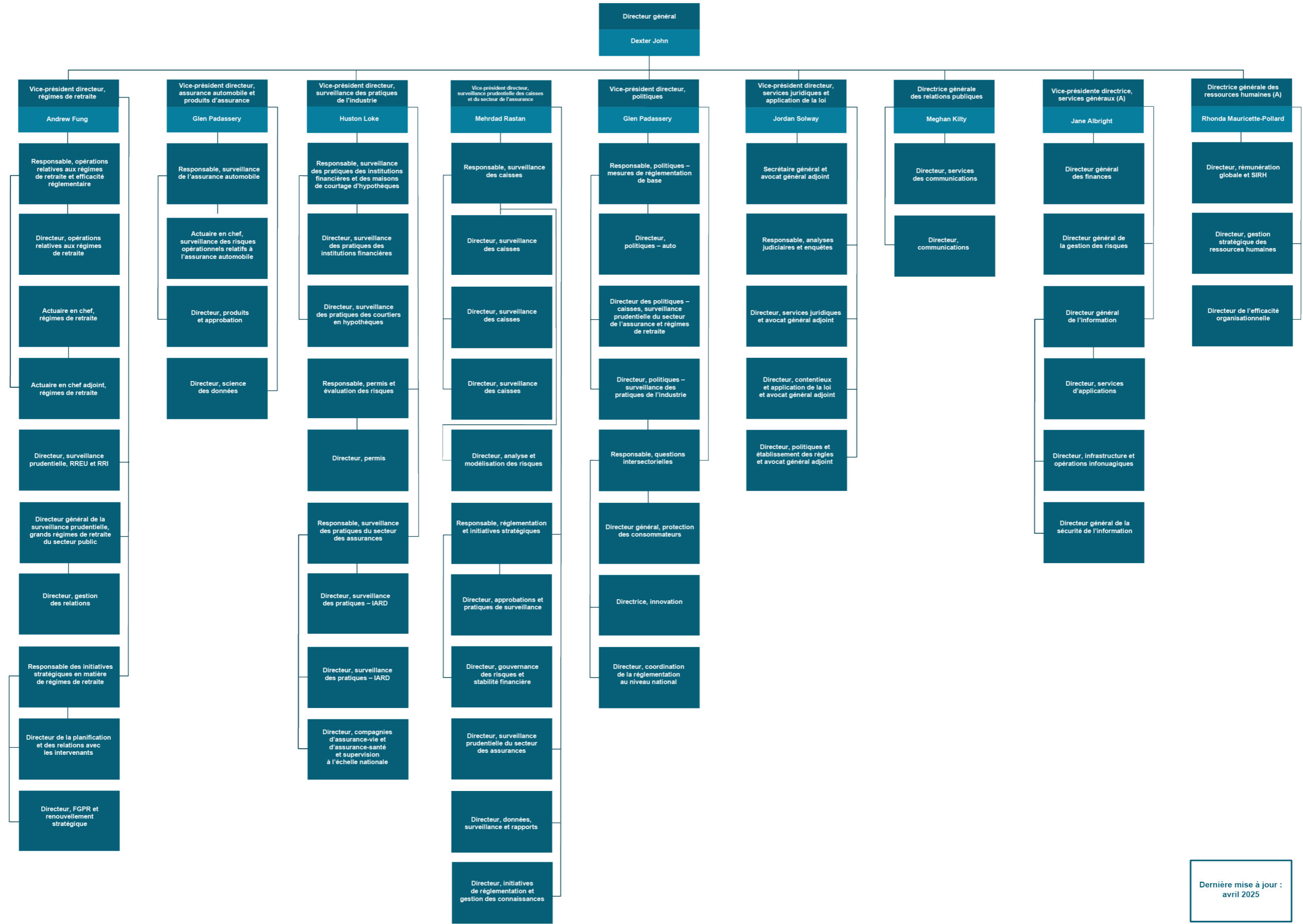
<p>continuant à assurer une réglementation quotidienne efficiente et efficace, avec des ressources limitées.</p>			<p>l'appartenance dans le cadre de la stratégie de diversité, d'équité, d'inclusion et d'appartenance. L'ARSF utilise son sondage « La voix du personnel » comme principal outil pour surveiller l'engagement et la culture. L'ARSF a mis en œuvre un programme de mentorat, de planification de la relève et de perfectionnement en leadership, et a investi 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 et publie régulièrement les résultats des normes de service. Les normes sont alignées sur les priorités clés de l'ARSF et les 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>	
<p>Résilience opérationnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risque d'interruption des services en raison d'événements liés, par exemple, à la cybersécurité, à des catastrophes</li> </ul>	<p>Moyen</p>		<p>L'ARSF continue d'améliorer de façon proactive sa résilience opérationnelle. La Politique sur la gestion de la continuité des activités est en place pour gérer les risques de perturbation opérationnelle.</p> <p>Afin de rendre la Politique sur la gestion de la continuité des activités opérationnelle, l'ARSF a élaboré la ligne directrice sur la gestion de crise, qui comprend cinq manuels qui fournissent</p>	<p>Risques émergents</p>

<p>physiques et à des risques systémiques. Une telle interruption empêcherait fortement l'ARSF de proposer ses services et d'assurer ses mandats de réglementation en temps voulu.</p>			<p>des lignes directrices dans les situations de perturbation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuel du plan de lutte contre la pandémie;</li> <li>• Plan de réponse aux incidents de cybersécurité;</li> <li>• Manuel sur les risques systémiques;</li> <li>• Manuel sur les catastrophes physiques;</li> <li>• Manuel de cybersécurité individuel.</li> </ul> <p>L'ARSF met en œuvre un logiciel complet de gestion de la continuité des activités afin d'améliorer la gestion des évaluations des répercussions sur les activités, des plans de continuité des activités et des manuels.</p>	
<p>Protection de la vie privée</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risque que l'ARSF ne soit pas conforme aux dispositions de la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i>.</li> </ul>	<p>Moyen</p>		<p>La Politique générale sur la protection des renseignements personnels de l'ARSF fournit des conseils sur le traitement et la protection des renseignements personnels sous la garde de l'ARSF. La politique énonce des exigences qui vont de la collecte, de l'utilisation, de la communication, de la conservation et de l'élimination des renseignements personnels, ainsi que des rôles et des responsabilités appropriés.</p> <p>L'ARSF a également une Politique d'intervention en cas d'atteinte à la vie privée qui énonce les étapes à suivre pour déterminer, évaluer, contenir, signaler et corriger les incidents d'atteinte à la vie privée.</p>	<p>Risques émergents</p>

			<p>Le programme de protection des renseignements personnels de l'ARSF comprend l'évaluation des initiatives nouvelles et mises à jour qui comportent le traitement des renseignements personnels afin d'assurer la conformité aux règlements applicables.</p>	
<p>Insuffisance du Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR)</p> <p>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 et d'insolvabilité parallèle du ou des promoteurs.</p>	<p>Faible</p>	<p>↔</p>	<p>Le directeur général de l'ARSF est chargé d'administrer le FGPR. Le Comité consultatif des fonds législatifs conseille le directeur général de l'ARSF sur les questions liées au FGPR.</p> <p>L'ARSF continue d'exercer une supervision des régimes de retraite à prestations déterminées à employeur unique afin de pouvoir identifier les risques le plus tôt possible, en assurer le contrôle et intervenir rapidement, ce qui pourrait limiter le nombre de réclamations potentielles auprès du FGPR.</p> <p>L'ARSF encourage une bonne gestion des risques et une bonne gouvernance du FGPR, y compris les simulations de crise, l'utilisation de marges prudentes et une stratégie d'investissement plus efficace, et les considérations de l'administrateur sur la capacité du régime d'absorber les fluctuations des coûts de financement et l'adoption de la déclaration de tolérance au risque pour le FGPR.</p>	<p>Viabilité des fonds</p>

Dans le cadre de sa stratégie d'investissement, l'ARSF a choisi la Société ontarienne de gestion des placements pour gérer les actifs du portefeuille du FGPR.

# Annexe F : Organigramme



Dernière mise à jour :  
avril 2025

# ARSF

Autorité ontarienne de réglementation  
des services financiers



## **Autorité ontarienne de réglementation des services financiers**

25, avenue Sheppard Ouest  
Bureau 100  
Toronto (Ontario)  
M2N 6S6

Téléphone : 416-250-7250  
Sans frais : 1-800-668-0128  
Courriel : [contactcentre@fsrao.ca](mailto:contactcentre@fsrao.ca)  
[fsrao.ca/fr](http://fsrao.ca/fr)