ARSF
Autorité ontarienne de réglementation des services financiers

Énoncé des priorités pour l'EF 2022-2023

7 Octobre 2021

Ontario

Table des matières

Aperçu…….. 3

Analyse du contexte…… 4
Perspectives économiques……..... 4
Progrès technologiques et innovation……..…. 6
Enjeux pour les consommateurs……..…… 6
Enjeux et tendances émergents dans les secteurs réglementés par l'ARSF…….. 8

Énoncé des priorités de l'ARSF…… 9

Efficience et efficacité de la réglementation …….. 11
1. Renforcer l'accent sur les consommateurs ……11
2. Favoriser l'innovation……..... 12
3. Moderniser les systèmes et les processus …….. 14
4. Priorités en matière d'assurances IARD (automobile)…….. 15
4.1 Mettre en œuvre une nouvelle stratégie de réforme de la réglementation des tarifs et de la tarification de l'assurance automobile……..15
4.2 Élaborer des recommandations et mettre en place les réformes du système d'assurance automobile……..….. 16
4.3 Habiliter et protéger les consommateurs d'assurances IARD et d'assurance automobile…….. 17
4.4 Mettre en œuvre une supervision prudentielle de l'assurance……17

5. Priorités des credit unions et caisses populaires……...18
5.1 Mettre en œuvre le nouveau cadre législatif des caisses populaires et des credit unions……18
5.2 Renforcer les structures de stabilité financière……...19
5.3 Mettre en œuvre la supervision fondée sur le risque……..….20

6. Assurance vie et assurance maladie……..21
6.1 Peaufiner une méthode de surveillance des pratiques commerciales pour protéger les consommateurs……..……21

7. Courtage hypothécaire……23
7.1 Mettre en œuvre les recommandations tirées de l'examen de la Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques……..23
7.2 Promouvoir des normes de gouvernance et de conduite professionnelle élevées……..…..…24

8. Régimes de retraite…… 25
8.1 Habileter les bénéficiaires des régimes……..…. 25
8.2 Protection des prestations de retraite dans le secteur des pensions de l'Ontario……26

9. Planificateurs financiers et conseillers financiers……..28
9.1 Mettre en œuvre le cadre de protection des titres pour les planificateurs financiers et les conseillers financiers……..……...28

Perspectives financières……..……30
Droits et cotisations du secteur……..…32
Plan financier de l'ARSF……34

Annexe 1 : Hypothèses financières……36

Annexe 2 : Points saillants de la méthode de répartition par secteur……37

Annexe 3 : Cadre stratégique de l'ARSF……38

Aperçu

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) a le plaisir de présenter sa version proposée de l'énoncé de ses priorités et du plan financier recommandé pour l'exercice financier de 2022-2023. Cette prévision de l'exercice financier à venir vise à susciter des commentaires des intervenants à la faveur d'une consultation publique.

L'ARSF est un organisme de réglementation indépendant créé pour améliorer les mesures de protection des consommateurs, des membres des caisses populaires et des credit unions, et des bénéficiaires de régimes de retraite en Ontario. L'organisme a été créé pour remplacer la Commission des services financiers de l'Ontario et la Société ontarienne d'assurance-dépôts.

L'ARSF protège les consommateurs de l'Ontario[1], ce qui inclut le public, les membres des caisses populaires et des credit unions, les bénéficiaires de régimes de retraite, les investisseurs et les autres intervenants, en réglementant :

- les assurances IARD;
- l'assurance vie et maladie;
- les caisses populaires et les credit unions;
- les sociétés de prêt et de fiducie;
- les courtiers en hypothèques;
- les fournisseurs de services de santé (liés à l'assurance automobile);
- les administrateurs de régimes de retraite, leurs agents, les employeurs et les fiduciaires des caisses de retraite;
- les planificateurs et conseillers financiers (proposition).

Les priorités proposées pour l'exercice financier 2022-2023 continuent à appuyer l'accent mis par l'ARSF sur l'efficience (p. ex., réduction du fardeau) et l'efficacité de la réglementation. Plus particulièrement, les efforts déployés par l'ARSF pour rendre opérationnelle la réglementation fondée sur les principes[2] sur une base sectorielle renforceront la capacité des entités réglementées à fournir des produits et services améliorés aux clients, tout en continuant à atténuer les risques pour leurs opérations et à respecter les obligations de conformité. Les priorités nouvelles ou mises à jour reflètent l'accent mis sur la protection des consommateurs, tout en renforçant les efforts que nous faisons pour améliorer la capacité de surveillance et améliorer ou mettre en œuvre les éléments du cadre réglementaire. Pour appuyer ces priorités, l'ARSF continuera également à favoriser un dialogue national sur une approche harmonisée des questions réglementaires dans les domaines qu'elle réglemente en participant à plusieurs forums.

[1] Aux fins du présent document, le terme « consommateurs » inclut le public, les membres des caisses populaires et des credit unions, les bénéficiaires des régimes de retraite, les investisseurs et les autres intervenants.
[2] La réglementation fondée sur les principes s'appuie sur des principes de haut niveau, énoncés de manière générale, pour fixer les normes selon lesquelles les secteurs réglementés doivent mener leurs activités. Elle vise à remplacer les règles, règlements ou orientations plus normatifs, qui mettent l'accent sur des exigences ou des processus particuliers.

Analyse du contexte

L'ARSF continue à travailler dans un environnement économique incertain, alors que la pandémie de COVID-19 continue à sévir. À son apogée, la pandémie a provoqué des perturbations importantes dans presque tous les secteurs de l'économie canadienne. Son impact immédiat a non seulement représenté une crise sanitaire mondiale sans précédent, mais a également causé des difficultés financières considérables aux propriétaires d'entreprises et aux particuliers, a contribué à une flambée du chômage et a remis en question la manière dont les consommateurs accèdent aux biens et aux services. La Banque du Canada indique que le climat général des affaires continue de s'améliorer, les entreprises se montrant majoritairement optimistes quant à l'avenir au fur et à mesure de la réouverture de l'économie.[3] Cependant, les défis potentiels à la reprise comprennent des taux d'inflation élevés et des pénuries de main-d'œuvre, ainsi que la possibilité que de nouveaux variants de la COVID-19 nécessitent d'autres fermetures. L'ARSF a continué à suivre ces impacts de près, en particulier lorsqu'ils ont affecté les entités et les personnes qu'elle réglemente, ainsi que les produits et services financiers offerts aux consommateurs. Tout au long de la pandémie, l'ARSF a travaillé en collaboration avec d'autres organismes de réglementation et des entités réglementées pour trouver des solutions aux problèmes émergents.

L'incertitude demeure quant à savoir si et comment les entreprises, y compris les services financiers, reprendront leurs activités habituelles. À quoi ressemblent les « activités habituelles » pour les services financiers dans un Ontario post-pandémie? La pandémie a fondamentalement transformé la façon dont les entités réglementées par l'ARSF mènent leurs activités, et la façon dont les consommateurs interagissent avec elles. Les services financiers étant de plus en plus souvent fournis dans un monde virtuel, l'ARSF doit également adapter ses efforts de surveillance et ses attentes réglementaires pour refléter l'évolution du profil de risque de ces entités et de leurs offres. Bien que l'ampleur des changements à venir reste inconnue, l'ARSF s'engage à surveiller activement les nouveaux risques et les risques émergents pour les entités qu'elle réglemente et les consommateurs, à recueillir des données pour prendre des décisions fondées sur des preuves et des risques, et à rester adaptable à l'environnement changeant dans lequel elle œuvre.

Perspectives économiques

L'ARSF surveille les principaux indicateurs économiques en Ontario et au Canada afin de repérer les tendances qui affectent les secteurs qu'elle réglemente.

Voici les principaux points saillants:

- Au 30 juin 2021, les régimes de traite présentent leur meilleure position de solvabilité depuis la crise financière mondiale de 2008, avec un ratio de capitalisation du déficit de solvabilité médian projeté de 106 %.[4] Le risque que représente la pandémie pour le rendement global des marchés a accéléré l'adoption de stratégies

[3] Banque du Canada – Rapport sur la politique monétaire, juillet 2021
[4] ARSF – Mise à jour trimestrielle sur le niveau estimé de capitalisation de la solvabilité des régimes à prestations déterminées en Ontario – Juin 2021

d'investissement guidées par le passif et de réduction des risques pour les régimes de retraite en Ontario. De nombreux administrateurs de régimes de retraite en Ontario ont augmenté leurs achats de rentes collectives pour s'assurer que leurs régimes feront face à toutes leurs obligations futures.

- Dans le secteur des caisses populaires et des credit unions, la rentabilité continue d'être mise à mal en raison de la faiblesse des taux d'intérêt et de l'impact global de la pandémie. L'ARSF surveille de près les caisses populaires et les credit unions du point de vue prudentiel afin d'assurer la viabilité du secteur. Pendant la pandémie, les liquidités globales ont augmenté dans le secteur des caisses populaires et des credit unions, en raison de l'augmentation des dépôts et de la diminution des activités de prêts. La croissance des bénéfices n'a pas suivi le rythme de la croissance des actifs, qui continue à imposer de la pression sur les caisses populaires et les credit unions pour maintenir les ratios de fonds propres.

- Globalement, la rentabilité du secteur de l'assurance automobile s'est améliorée en raison d'une réduction sans précédent du nombre de collisions et de demandes d'indemnité pendant la pandémie. Reflétant cette tendance, les compagnies d'assurance automobile ont fourni des rabais et des remises sur les taux en 2020 et en 2021. D'autres gammes d'assurance IARD, comme les biens commerciaux et la responsabilité civile, continuent à subir la pression d'un marché difficile. L'ARSF surveillera de près la disponibilité et l'abordabilité dans cet espace. La cyberassurance continue de faire face à des difficultés alors que la gamme de produits arrive à maturité, la pandémie contribuant à l'augmentation de la fréquence et de la gravité des cyber-attaques.[5]

- Le secteur des assurances vie et maladie continuera à faire face à des pressions pendant un avenir prévisible en raison d'un environnement commercial difficile. Les assureurs continuent à profiter de la croissance importante des ventes de rentes collectives.[6]

- Bien que les ventes de logements aient chuté pendant le 2e trimestre de 2020, elles ont rebondi et ont augmenté à la fin de 2020 malgré les fermetures dans toute la province. La Société canadienne d'hypothèques et de logement prévoit que les ventes de logement retourneront à des niveaux plus durables d'ici à 2023.[7] Alors que les subventions gouvernementales au revenu diminuent et que la reprise économique commence à faire grimper les taux d'intérêt, certains consommateurs peuvent avoir du mal à faire face aux paiements hypothécaires mensuels, à renouveler leur prêt hypothécaire à des taux plus élevés ou à se qualifier pour un nouveau prêt hypothécaire auprès d'une institution financière.

[5] MSA Research
[6] MSA Research
[7] SCHL – Rapport Perspectives du marché de l'habitation

Progrès technologiques et innovation

Avant la pandémie, bon nombre des entités réglementées par l'ARSF avaient déjà adopté de nouvelles technologies numériques ou commençaient à le faire. La pandémie a accéléré ces développements dans les secteurs réglementés par l'ARSF.

Voici les principales tendances en matière de progrès technologiques et d'innovation :

- Distribution numérique de produits – La prévalence des ventes numériques de services financiers augmentait déjà avant 2020, et la pandémie a considérablement accéléré cette tendance. Les entités réglementées comme les compagnies d'assurance, les intermédiaires et les courtiers hypothécaires ont dû mettre en œuvre ou améliorer leurs réseaux de vente numérique pour atteindre les clients.

- Plateformes numériques – Des entités telles que les caisses populaires et les credit unions, les assureurs et les intermédiaires agréés ont introduit de nouvelles plateformes ou modifié leurs plateformes existantes pour permettre à leurs clients de recevoir des services qui seraient normalement fournis en personne. Les entités réglementées se sont de plus en plus associées à des fournisseurs tiers pour améliorer leurs offres de services numériques. En de télémédecine, d'applications de paiement et de services bancaires et de plateformes d'investissement autogérées est devenue beaucoup plus répandue.

- Utilisation accrue de la télématique dans l'assurance automobile – Une grande partie de la population est passée au travail à domicile, ce qui s'est traduit par une diminution importante du nombre de kilomètres parcourus. Par conséquent, les consommateurs s'intéressent de plus en plus aux méthodes innovantes permettant d'économiser de l'argent sur les primes d'assurance automobile. Par exemple, certains signes montrent un intérêt croissant de la part des consommateurs pour l'assurance basée sur l'utilisation.[8]

Enjeux pour les consommateurs

L'ARSF effectue activement des analyses de son environnement opérationnel afin de déceler les problèmes potentiels qui pourraient affecter les consommateurs.

Voici une liste non exhaustive des principaux enjeux pour les consommateurs :

- La pandémie va sans aucun doute modifier la perception qu'ont les consommateurs des services financiers dans tous les secteurs réglementés par l'ARSF et leur relation avec ceux-ci. Bien que les

[8] Une étude mondiale de Capgemini a constaté que 51 % des consommateurs s'intéressaient à l'assurance basée sur l'utilisation en 2020, comparativement à seulement 35 % en 2019. Une étude réalisée par lowestrates.ca a constaté que 38 % des personnes interrogées en Ontario s'intéressaient à un programme d'assurance basée sur l'utilisation, comparativement à seulement 28 % en 2019. CAA Insurance Company (CAA) a indiqué que son programme MyPace avait augmenté d'environ 300 % entre avril et décembre 2020.

pandémie sur les consommateurs soient inconnues, l'Ontario a connu des niveaux de chômage élevés et une augmentation importante de l'endettement des ménages.[9] Ces effets négatifs ont également eu un impact disproportionné sur les groupes économiquement vulnérables,[10] ce qui pourrait entraîner une insécurité économique et financière durable et modifier de façon permanente les comportements des consommateurs. L'ARSF continuera de surveiller l'impact de la pandémie sur la résilience financière des consommateurs.

- La pandémie a entraîné une utilisation accrue de technologies numériques chez les consommateurs de produits et de services financiers. L'ARSF surveillera de près l'évolution de cette tendance afin de mieux comprendre si ces technologies numériques seront adoptées de façon permanente par les consommateurs. De même, l'ARSF souhaite savoir si les consommateurs utilisent les technologies numériques pour soutenir et améliorer leurs interactions avec les fournisseurs de services financiers, ou si elles remplacent les relations plus traditionnelles avec les professionnels experts. Parmi les risques que l'ARSF doit surveiller dans ce domaine, on peut citer la divulgation inappropriée et le manque de transparence, le manque de compréhension des options par les consommateurs, et la pertinence des produits.

d'accessibilité financière pour les consommateurs, ce qui affecte leur capacité à trouver des produits et des services financiers adaptés. La question de l'abordabilité du logement est particulièrement préoccupante dans le secteur des prêts hypothécaires. Il existe de nombreuses tendances et menaces relativement aux résultats positifs pour les consommateurs associés au manque d'abordabilité, notamment l'augmentation des prêts hypothécaires privés et des intermédiaires financiers non bancaires tels que les sociétés de placement hypothécaire, la vente abusive potentielle de produits aux consommateurs et la fraude pour obtenir un domicile.[11]

- Assurance – L'abordabilité reste une préoccupation pour les consommateurs d'assurance. Les consommateurs étant de plus en plus sensibles aux prix, ils risquent davantage d'opter pour des polices en se basant uniquement sur le prix plutôt que pour celles qui offrent une couverture optimale pour leur situation particulière. L'ARSF continuera également à surveiller le rapport qualité-prix global que les consommateurs d'assurance reçoivent de leurs produits et à vérifier si les produits qui leur sont vendus sont adaptés.

[9] Banque du Canada – Revue du système financier 2021
[10] Les ménages canadiens dont le rapport dette/revenu était déjà élevé ont été plus durement touchés par les conséquences économiques de la pandémie :
[11] Mentir dans une demande de prêt hypothécaire afin de qualifier un emprunteur pour un prêt plus important que son revenu ou ses antécédents de crédit le permettent est appelé une « fraude pour obtenir un domicile ».

Enjeux et tendances émergents dans lessecteurs réglementés par l'ARSF

L'ARSF effectue des analyses continues de ses secteurs réglementés, et plus largement du secteur des services financiers, afin de recenser les risques émergents. En particulier, l'ARSF surveille activement le risque lié à la cybersécurité et à la technologie et le risque lié au changement climatique :

- Le risque global posé par le changement climatique et les catastrophes naturelles continue d'être suivi de près par l'ARSF. Le Rapport sur les enjeux nationaux de Ressources naturelles Canada a révélé qu'il existe d'importantes lacunes dans la préparation du Canada aux effets du changement climatique. Les phénomènes météorologiques violents ont causé en moyenne 1,4 milliard de dollars de dommages assurés par an au Canada depuis 2009, et on prévoit que l'exposition totale aux pertes liées au climat augmentera à l'avenir.[12] La probabilité et la gravité accrues des catastrophes naturelles représentent un risque pour les entités réglementées par l'ARSF, notamment les compagnies d'assurance, les caisses populaires et credit unions et les régimes de retraite. Les risques associés au changement climatique comprennent les dommages physiques potentiels aux biens, l'interruption des services essentiels, la sous-assurance potentielle des consommateurs pour les risques et les problèmes de liquidité et de capital.
- La pandémie a entraîné une augmentation des risques liés à la cybersécurité et à la technologie en raison de l'utilisation accrue des technologies numériques et des nouvelles technologies, de la transition vers des environnements de travail à distance, de l'externalisation vers des tiers et de l'état général de l'économie qui se traduit par une augmentation des cas de fraude (p. ex., logiciels rançonneurs). Selon le Centre canadien pour la cybersécurité, les risques associés aux cyberattaques devraient augmenter à l'avenir. Cela inclut des risques accrus pour la vie privée des consommateurs, l'accès aux services essentiels, les infrastructures critiques, la résilience opérationnelle des institutions financières et le bien-être économique et financier global des Canadiens.[13]

Ces deux domaines présentent le plus important risque à long terme pour le mandat législatif de l'ARSF. En plus d'effectuer des analyses pour mieux comprendre les impacts potentiels posés par le climat et le cyberrisque, l'ARSF surveille également le développement des lignes directrices, des exigences réglementaires et des efforts d'atténuation potentiels par d'autres organismes de réglementation dans ces domaines. L'ARSF surveille constamment l'activité des organismes de réglementation pairs et internationaux, surtout en ce qui concerne les nouveaux risques. L'ARSF suivra de près les consultations sur le risque lié aux technologies[14] et le risque lié aux changements climatiques[15] du Bureau du surintendant des institutions financières. L'ARSF harmonisera ses efforts d'atténuation des risques avec d'autres organismes de réglementation si possible.

[12] Ressources naturelles Canada – Rapport sur les enjeux nationaux
[13] Centre canadien pour la cybersécurité – Évaluation des cybermenaces nationales 2020
[14] BSIF – Risque lié aux technologies
[15] BSIF – Risque lié aux changements climatiques qui pèse sur le secteur financier

Énoncé des priorités de l'ARSF

Aperçu

Priorités intersectorielles		
Efficience et efficacité de la réglementation		
1. Renforcer l'accent sur les consommateurs • Recenser les possibilités de répondre aux besoins des consommateurs en situation de vulnérabilité et aux risques auxquels ils sont exposés • Renforcer la compréhension de base de l'ARSF du système actuel de règlement des plaintes, y compris les expériences des consommateurs • Renforcer le programme de recherche du Bureau de la protection des consommateurs • Permettre au Comité consultatif des consommateurs de l'ARSF et d'autres groupes de consommateurs à participer davantage à l'élaboration des règles, aux lignes directrices et aux autres travaux sur les politiques de l'ARSF	**2. Favoriser l'innovation** • Mettre en œuvre le cadre d'innovation et les outils d'innovation que nous avons développés : ➢ Mettre à l'échelle nos environnements d'essai et d'apprentissage, recueillir des données et affiner notre approche pour s'assurer qu'ils soutiennent l'innovation responsable dans l'écosystème des services financiers de l'Ontario afin de mettre en œuvre le processus d'innovation en 5 étapes ➢ Mettre en œuvre une stratégie d'engagement qui engage de manière proactive les participants du secteur et les consommateurs afin de reconnaître les possibilités d'innovation et les tendances émergentes, y compris la création d'un organisme consultatif dédié à l'ARSF ➢ Renforcer notre compréhension et agir comme un centre d'expertise et d'information sur l'innovation, en défendant une culture de l'innovation	**3. Moderniser les systèmes et les processus** • Mettre en œuvre des solutions technologiques afin de réduire les délais de traitement, améliorer l'échange d'information et fournir des capacités de libre-service • Mettre en œuvre l'échange d'information avancé en ligne et des outils de traitement des transactions • Développer les capacités de traitement des documents numériques et de signature électronique • Procéder à des analyses de données dans chacun des secteurs réglementés

Propres à chaque secteur : priorités à impact élevé ciblées		
Assurances IARD (automobile) **4.1** Mettre en œuvre une nouvelle stratégie de réforme de la réglementation des tarifs et de la tarification de l'assurance automobile. **4.2** Élaborer des recommandations et mettre en place les réformes du système d'assurance automobile **4.3** Habiliter et protéger les consommateurs d'assurances IARD et d'assurance automobile **4.4** Mettre en œuvre une supervision prudentielle de l'assurance	**Credit unions/ Caisses populaires** **5.1** Mettre en œuvre le nouveau cadre législatif des caisses populaires et des credit unions **5.2** Renforcer les structures de stabilité financière **5.3** Mettre en œuvre la supervision fondée sur le risque	**Assurance vie et maladie** **6.1** Peaufiner une méthode de surveillance des pratiques de l'industrie pour protéger les consommateurs
Courtage hypothécaire **7.1** Mettre en œuvre les recommandations tirées de l'examen de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* **7.2** Promouvoir des normes de gouvernance et de conduite professionnelle élevées	**Régimes de retraite** **8.1** Habileter les bénéficiaires des régimes **8.2** Protéger les prestations de retraite dans le secteur des pensions de l'Ontario	**Planificateurs/conseillers financiers** **9.1** Rendre opérationnel le cadre de protection des titres pour les planificateurs financiers/ conseillers financiers

Efficience et efficacité de la réglementation

1. Renforcer l'accent sur les consommateurs

Aperçu

L'ARSF continue de donner la priorité à une mobilisation significative des consommateurs concernés. Grâce au travail du Bureau de la protection des consommateurs, l'ARSF a constaté que le rôle du Comité consultatif des consommateurs est essentiel pour lui permettre de remplir son mandat de protection de l'intérêt public. Le Comité consultatif des consommateurs a fourni à l'ARSF des conseils précieux sur toutes les priorités stratégiques de l'ARSF, et il a participé aux consultations publiques de l'ARSF. L'ARSF a également créé de nouvelles possibilités de dialogue avec d'autres intervenants du secteur de la consommation. Par l'intermédiaire du Bureau de la protection des consommateurs et avec le soutien du Comité consultatif des consommateurs, l'ARSF a obtenu et soutenu la participation d'autres consommateurs à ses consultations. L'ARSF a également convoqué le Groupe consultatif des résidents sur l'assurance automobile en Ontario, qui a formulé des recommandations à l'intention de l'ARSF du point de vue des résidents ordinaires de l'Ontario.

S'appuyant sur les bases solides établies par le Bureau de la protection des consommateurs et le Comité consultatif des consommateurs, l'ARSF continue de chercher des occasions d'accroître et d'approfondir la participation des consommateurs à l'élaboration de ses politiques (c'est-à-dire l'élaboration de règles et de lignes directrices).

L'ARSF cherche également à renforcer son programme de recherche sur les consommateurs. Le renforcement de la base factuelle de l'ARSF concernant les consommateurs soutiendra sa croissance en tant qu'organisme de réglementation axé sur les résultats et sur les consommateurs.

En s'appuyant sur ses recherches à ce sujet et sur l'élaboration de cadres d'orientation intersectoriels, fondés sur des principes, sur les divulgations aux consommateurs et le règlement des plaintes, le Bureau de la protection des consommateurs continuera à travailler avec des partenaires internes, d'autres organismes de réglementation et l'industrie pour appliquer les pratiques, les principes directeurs et les stratégies tirés des cadres.

Pour terminer, afin d'explorer les questions transversales de consommation et d'améliorer la protection du public dans de multiples secteurs, il sera important que l'ARSF renforce sa capacité de surveillance afin de mener des examens thématiques dans tous les secteurs réglementés. Cette capacité contribuera à la réalisation de nos objectifs d'efficacité et d'efficience réglementaires, ainsi qu'à soutenir les objectifs relevés dans cette priorité ainsi que d'autres décrits ci-dessous.

Principaux résultats attendus

- Recenser les possibilités pour l'ARSF de répondre aux besoins et aux risques des consommateurs

vulnérables, afin de renforcer l'accent qu'elle met sur la protection de ces consommateurs.

- Renforcer la compréhension de base de l'ARSF du système actuel de règlement des plaintes, y compris les expériences des consommateurs.

- Renforcer le programme de recherche sur les consommateurs du Bureau de la protection des consommateurs et transmettre les résultats de la recherche aux consommateurs, à l'industrie et à d'autres intervenants clés.

- Permettre au Comité consultatif des consommateurs de l'ARSF et d'autres intervenants consommateurs à participer davantage à l'élaboration des règles, aux lignes directrices et aux autres travaux sur les politiques de l'ARSF (p. ex., davantage de mobilisation des intervenants consommateurs avec les consultations publiques de l'ARSF, davantage de comités des consommateurs, etc.), renforçant davantage la collaboration de l'ARSF avec les groupes de consommateurs lors de la prise de décisions.

Résultats prévus

- Protection des droits et des intérêts des consommateurs grâce à un accent sur les consommateurs vulnérables.

- Consommateurs mieux informés grâce à des pratiques plus strictes en matière d'information des consommateurs.

- Amélioration de la connaissance du public et de la navigabilité du système de règlement des plaintes.

- Renforcement de la confiance du public dans les secteurs réglementés grâce à un solide programme de recherche sur les consommateurs et à un plus grand nombre de possibilités pour les consommateurs de participer à l'élaboration des politiques.

2. Favoriser l'innovation

Aperçu

La phase de démarrage du Bureau de l'innovation a jusqu'à présent été axée sur l'élaboration de théories : collecte d'informations, développement de relations de travail et identification des domaines dans lesquels nous pouvons avoir un impact qui soutienne l'ARSF dans sa promotion de l'innovation responsable dans l'écosystème des services financiers de l'Ontario.

Au cours de l'année écoulée, nous avons tenu des consultations avec des intervenants et des partenaires au sein de l'ARSF, du gouvernement, d'autres organismes, des groupes de consommateurs, des centres d'innovation et avec les innovateurs du secteur des services financiers eux-mêmes. Ces consultations se sont déroulées parallèlement à nos efforts pour développer et lancer notre boîte à outils d'innovation : nous avons élaboré notre cadre d'innovation, créé notre processus d'innovation, conçu nos environnements d'essai et d'apprentissage pour tester les possibilités d'innovation, et nous avons commencé à travailler pour déterminer comment l'ARSF peut mieux utiliser ses

pouvoirs discrétionnaires pour soutenir l'innovation.

L'année à venir sera consacrée à l'affinement de notre approche au fur et à mesure de l'émergence de nouvelles données et de nouveaux contextes, pour finalement passer de la théorie à la pratique en commençant à manier les outils d'innovation que nous avons élaborés dans le cadre des statuts et des mandats des secteurs réglementés et des lois applicables.

Principaux résultats attendus

Mettre en œuvre le cadre d'innovation et les outils d'innovation que nous avons développés :

- En mettant à l'échelle nos environnements d'essai et d'apprentissage, recueillir des données et affiner notre approche pour s'assurer qu'ils soutiennent l'innovation responsable dans l'écosystème des services financiers de l'Ontario afin de mettre en œuvre le processus d'innovation en 5 étapes.
- En mettant en œuvre une stratégie d'engagement qui engage de manière proactive les participants du secteur et les consommateurs afin de reconnaître les possibilités d'innovation et les tendances émergentes, y compris la création d'un organisme consultatif potentiel pour l'ARSF.
- En renforçant notre compréhension et en agissant comme un centre d'expertise et d'information sur l'innovation, en défendant une culture de l'innovation au sein des secteurs des services financiers réglementés par l'ARSF.

Résultats prévus

Services financiers plus innovants et plus concurrentiels grâce à :

- Un accès élargi et enrichi aux marchés pour les nouveaux entrants et les entreprises existantes dans tous nos secteurs, encourageant ainsi les innovateurs à apporter leurs innovations responsables au marché des services financiers de l'Ontario.
- Des relations approfondies et élargies avec nos principaux intervenants en poursuivant nos efforts de développement de lignes de communication ouvertes, authentiques et transparentes entre l'ARSF et les participants du secteur afin de s'assurer que la poursuite de l'innovation responsable par l'ARSF est guidée par des données et des perspectives.
- Une plus grande expertise et une meilleure compréhension de l'évolution du paysage des services financiers, tant en Ontario que dans le reste du monde, ce qui permettra au Bureau de l'innovation de formuler en toute confiance des recommandations concernant les nouvelles solutions proposées par les innovateurs et les approches stratégiques de rechange pour réglementer l'écosystème des services financiers de l'Ontario.
- Une sensibilisation accrue aux possibilités d'innovation et développement d'une culture de l'innovation au sein de l'ARSF grâce à la normalisation des outils d'innovation.

3. Moderniser les systèmes et les processus

Aperçu

L'ARSF continue de moderniser ses systèmes de gestion de l'information et de technologies de l'information et les processus qu'ils soutiennent en suivant une feuille de route de transformation pluriannuelle (la « feuille de route »).

La feuille de route intègre les priorités commerciales propres au secteur et les exigences technologiques des entreprises. Elle crée un modèle opérationnel souple et adaptable appuyé par les processus opérationnels simplifiés.

Ces améliorations dans le flux de travaux et les systèmes seront essentielles à la matérialisation de la priorité de l'efficacité de la réglementation grâce à ce qui suit :

- l'optimisation et la simplification de la collecte de données et des dépôts;
- l'amélioration des niveaux de service;
- la capacité accrue de l'ARSF de répondre rapidement aux changements des besoins en matière de réglementation.

L'ARSF est résolue à faire participer les secteurs au travail de modernisation grâce à la communication, la consultation et la collaboration. Cette démarche comprend de l'information au moyen des réseaux de communication de l'ARSF, des forums pour les découvertes et les études sur l'expérience utilisateur, de même que les occasions permanentes de faire des commentaires pendant que la modernisation prend forme.

Principaux résultats attendus

- Mettre en œuvre des solutions technologiques afin de rendre possibles les activités simplifiées et entièrement numérisées, par exemple une vue à 360 degrés des entités réglementées (système d'information sur les clients) et des outils de gestion de cas, de gestion du contenu et d'analyse de données, accompagnés de portails client améliorés.
- Mettre en œuvre l'échange d'information avancé en ligne et des outils de traitement des transactions sur les portails de l'ARSF.
- Développer les capacités de traitement des documents numériques et de signature électronique afin d'appuyer le traitement simplifié de tous les documents papier.
- Procéder à des analyses de données dans chacun des secteurs réglementés pour soutenir les activités d'élaboration de politiques et de supervision de l'ARSF. Dans les différents secteurs, nous améliorerons les infrastructures et nous établirons de nouvelles interfaces de données (nouvelles sources de données et échanges de données améliorés), en plus de mettre en œuvre des systèmes avancés d'analyse et de production de rapports afin de faciliter la prise de décision plus efficace dans tous les secteurs.

Résultats prévus

- Surveillance améliorée de la réglementation grâce à un meilleur accès aux outils de données et

d'analyse dans tous les secteurs

- Relations améliorées avec les intervenants grâce à de meilleures capacités de gestion des relations et de cas, en plus des capacités de traitement du suivi et des opérations
- Expérience utilisateur améliorée et, dans la mesure du possible, personnalisée avec le portail en ligne de l'ARSF
- Délai d'exécution amélioré pour les processus de délivrance de permis, de dépôt et d'enregistrement
- Accès amélioré à l'information pour les consommateurs

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

4.1 Mettre en œuvre une nouvelle stratégie de réforme de la réglementation des tarifs et de la tarification de l'assurance automobile

Aperçu

La stratégie de l'ARSF visant à réformer la réglementation des taux d'assurance automobile et de la tarification rendra la surveillance des taux d'assurance automobile et des règles de tarification plus dynamique, plus souple et plus transparente afin de protéger un accès équitable à l'assurance automobile pour les consommateurs de l'Ontario.

Principaux résultats attendus

- Explorer les possibilités de commencer à élaborer une règle et des lignes directrices pour définir l'équité dans les taux, la classification des risques et la tarification.
- Élaborer des lignes directrices pour améliorer l'efficacité opérationnelle, notamment la gestion des dépôts et les processus décisionnels.
- Faire avancer la transition vers un nouveau cadre de supervision qui surveille et fait respecter les exigences en matière de taux et de tarification.
- Élaborer une stratégie d'éducation des consommateurs afin de favoriser une prise de décision éclairée.
- Élaborer une stratégie de transparence qui crée une plus grande responsabilité pour les résultats des consommateurs dans l'ensemble du secteur.
- Fournir un soutien en matière d'analyse de données pour la réforme réglementaire des taux et de la tarification en développant de nouveaux outils de supervision et en surveillant la santé du marché et les résultats pour les consommateurs.
- Appliquer les leçons apprises lors de l'examen thématique de la règle d'obligation d'accepter tous les

demandeurs.

Résultats prévus

- Traitement plus équitable des consommateurs en tenant les assureurs responsables des fautes commises et en traitant les consommateurs de manière équitable par le biais de la réglementation, des lignes directrices et d'un nouveau cadre de supervision de l'ARSF.
- Amélioration de la santé du marché grâce à une réglementation plus efficace par l'entremise de réformes des processus de l'ARSF qui permettent l'entrée sur le marché, la réactivité, l'innovation et l'optimisation des ressources pour les consommateurs.
- Habilitation des consommateurs à prendre des décisions plus éclairées en améliorant la transparence et en fournissant des ressources pour améliorer leur compréhension de l'assurance automobile.
- Communication claire et cohérente de l'approche de l'ARSF en matière de réglementation et de surveillance fondées sur des principes.

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

Aperçu

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

Principaux résultats attendus

- Travailler avec le ministère des Finances pour appuyer le développement et la mise en œuvre d'initiatives visant à réduire la fraude et les abus dans le système.
- Élaborer des réformes de la supervision des fournisseurs de services de santé, y compris une efficacité accrue et une réglementation plus efficace grâce à une coordination avec les ordres de réglementation et les participants du secteur.
- Travailler avec les intervenants pour améliorer le système de soins de santé pour l'assurance automobile, y compris l'efficacité de la facturation et les pratiques de données afin d'améliorer les résultats pour les consommateurs.

- Mettre en œuvre les prochaines étapes de l'examen triennal de l'assurance automobile.
- Collaborer avec les intervenants sur les possibilités d'améliorer les résultats pour les consommateurs et évaluer les tendances.

Résultats prévus

- Renforcement de la confiance du public envers les secteurs réglementés grâce à l'amélioration de la supervision des fournisseurs de services de santé.
- Réduction des conduites, des pratiques et des activités frauduleuses grâce à des initiatives visant à réduire la fraude et les abus.
- Amélioration de la protection des droits et des intérêts des consommateurs grâce au renforcement de l'efficacité et de l'efficience de la réglementation.

4.3 Habiliter et protéger les consommateurs d'assurances IARD et d'assurance automobile

Aperçu

L'ARSF adopte une approche axée sur les résultats pour surveiller la conduite des assureurs IARD et des assureurs automobile, y compris la supervision, la dissuasion et l'encouragement de normes de conduite élevées dans l'intérêt de la confiance et de la sécurité du public. Pour assurer l'équité du traitement des clients, l'ARSF continuera d'appliquer une approche fondée sur des principes pour établir les attentes en matière de conduite.

Principaux résultats attendus

- Explorer les possibilités de ciblage en fonction des risques pour accorder la priorité aux initiatives de mise en conformité et s'attaquer aux préjudices subis par les consommateurs.
- Achever l'examen thématique de la règle d'obligation d'accepter tous les demandeurs.

Résultats prévus

- Renforcement de la confiance du public envers les secteurs réglementés grâce à des résultats réglementaires qui appuient le traitement équitable des consommateurs.

4.4 Mettre en œuvre une supervision prudentielle de l'assurance

Aperçu

L'ARSF est responsable de la réglementation prudentielle des compagnies d'assurance constituées en personne morale en Ontario. Il y a 54 assureurs constitués en société en Ontario, principalement des mutuelles agricoles, mais aussi un nombre limité d'assureurs IARD et d'assureurs réciproques conventionnels, ainsi que d'autres types de fournisseurs d'assurance.

Dans le cadre de son mandat législatif, l'ARSF a entamé une révision de son approche et de son cadre de surveillance prudentielle des assurances. Dans le cadre de cette initiative pluriannuelle, l'ARSF a l'intention de s'engager avec le secteur pour développer un nouveau cadre amélioré qui respecte les meilleures pratiques internationales. L'élaboration de l'approche révisée comprendra un examen des pratiques de supervision, des activités de réglementation, du cadre de recouvrement et des principes clés de la surveillance prudentielle. Le nouveau cadre soutiendra un secteur des services financiers dynamique en encourageant des institutions solides et résilientes, en protégeant mieux les assurés et en favorisant la stabilité financière et le choix pour les Ontariens.

Les améliorations apportées à l'approche de la supervision des compagnies d'assurance constituées en personne morale en Ontario entraîneront également des demandes opérationnelles accrues au sein de l'ARSF et amorceront un dialogue ouvert avec le secteur des assurances concernant les implications du changement.

Principaux résultats attendus

- Moderniser l'approche et le cadre de supervision en harmonisant de manière appropriée les pratiques de supervision de l'ARSF sur les normes internationales pertinentes.
- Mettre en œuvre le cadre de supervision prudentielle de l'assurance et les lignes directrices connexes.
- Collaborer avec le secteur des assurances constitué en personne morale en Ontario afin d'élaborer un plan de travail convenu pour les lignes directrices et les règles du secteur afin d'étayer une réglementation efficace.

Résultats prévus

- Méthodologie et processus de supervision modernes, efficaces et tournés vers l'avenir.
- Un secteur plus solide, plus durable, plus concurrentiel et plus novateur.

5. Priorités des credit unions et caisses populaires

5.1 Mettre en œuvre le nouveau cadre législatif des caisses populaires et des credit unions

Aperçu

En décembre 2020, la nouvelle *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions* a obtenu la sanction royale. La nouvelle loi vise à créer un cadre législatif moderne et fondé sur des principes pour les caisses populaires et les credit unions de l'Ontario et confère à l'ARSF de nouveaux pouvoirs de réglementation dans environ 60 domaines. Au cours de l'exercice 2021-2022, l'ARSF a commencé à travailler à la mise en œuvre du nouveau cadre législatif en élaborant trois règles relatives aux pratiques commerciales et financières

saines, au caractère adéquat du capital et au caractère adéquat des liquidités, et en tenant des consultations à ce sujet. L'ARSF soutiendra le gouvernement afin que la *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions* puisse être promulguée. Cela inclut une collaboration étroite avec le gouvernement, le secteur des caisses populaires et des credit unions et d'autres intervenants pour mettre en œuvre la *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions* et ses règlements, ainsi que pour élaborer des règles et des lignes directrices supplémentaires afin de poursuivre la transition du secteur vers une réglementation fondée sur des principes.

Principaux résultats attendus

- Soutenir le ministère des Finances lors de la mise en œuvre des règlements d'application de la *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions*.

- Préparer et publier des lignes directrices et des règles fondées sur des principes hautement prioritaires énoncées dans le plan de travail de l'ARSF avec le secteur des caisses populaires et des credit unions, et tenir des consultations à ce sujet. Cela inclut celles relatives au processus d'approbation de l'ARSF pour les investissements, les pouvoirs commerciaux et les filiales, la gestion des risques opérationnels, ainsi que le cadre des dépôts non réclamés en vertu de la *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions*.

- Mobiliser le secteur des caisses populaires et des credit unions afin de créer un plan de travail qui tient compte de tous les domaines (environ 60) pour lesquels l'ARSF possède des pouvoirs de réglementation en vertu de la *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions* et donne la priorité à l'élaboration de règles et de lignes directrices supplémentaires qui n'ont pas encore été élaborées ou recensées dans le plan de travail existant de l'ARSF avec le secteur.

Résultats prévus

- Amélioration de la protection des dépôts, des intérêts et de la confiance des membres.
- Un secteur des caisses populaires et des credit unions plus solide, mieux régi et plus résilient.
- Des caisses populaires et credit unions plus concurrentiels, stables et novateurs.

5.2 Renforcer les structures de stabilité financière

Aperçu

L'ARSF continuera à promouvoir la résilience du secteur des caisses populaires et des credit unions en améliorant les structures du filet de sécurité, comme le Fonds de réserve d'assurance-dépôts et la méthodologie de pointage différentiel des primes, ainsi que le processus de résolution de l'ARSF, et en assurant l'accès à des liquidités d'urgence suffisantes. Les structures et les outils du filet de sécurité permettent de s'assurer que les dépôts sont protégés à la fois dans les activités quotidiennes et dans les situations de crise, et favorisent la stabilité

du secteur.

Principaux résultats attendus

- Lancer des consultations avec le secteur sur la nouvelle méthodologie de pointage différentiel des primes proposée par l'ARSF et travailler avec le ministère des Finances pour identifier les modifications devant être apportées aux règlements.
- Continuer à améliorer le cadre d'évaluation de la suffisance du Fonds de réserve d'assurance-dépôts et travailler avec le secteur sur la façon la plus efficace de recueillir les données requises sur les risques, dans l'intérêt des caisses populaires et des credit unions, du secteur et de l'ARSF. Cela comprend la remise d'un rapport au ministre des Finances sur la suffisance du Fonds de réserve d'assurance-dépôts, comme l'exige la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers*, au moyen d'un cadre d'évaluation actualisé
- Continuer à collaborer avec divers partenaires externes sur les liquidités structurelles sectorielles afin d'assurer l'accès le plus efficace possible à des liquidités d'urgence suffisantes pour les caisses populaires et les credit unions de l'Ontario.
- Continuer à collaborer avec le ministère des Finances et le secteur des caisses populaires et des credit unions pour améliorer le processus de résolution de l'ARSF.

Résultats prévus

- Réduire l'exposition aux pertes du Fonds de réserve d'assurance-dépôt.
- Amélioration de la protection des déposants et de la stabilité du secteur.
- Une plus grande confiance du public, du secteur et des organismes de réglementation envers la disponibilité de sources de liquidités pour le secteur.

5.3 Mettre en œuvre la supervision fondée sur le risque

Aperçu

D'importants changements et progrès dans le secteur des services financiers ont modifié la nature des risques et la façon dont les institutions financières gèrent ces risques. Consciente de ces changements, l'ARSF a élaboré un nouveau cadre de supervision fondé sur le risque, qui intègre à la fois la surveillance prudentielle et la surveillance des pratiques de l'industrie.

La mise en œuvre du nouveau cadre de supervision fondé sur le risque est une initiative pluriannuelle qui vise à transformer et à moderniser la méthodologie de supervision de l'ARSF. Cette transformation nécessitera des ressources importantes et une collaboration étroite avec le secteur des caisses populaires et des credit unions, ce qui permettra de faire progresser considérablement les pratiques de gestion des risques au sein de l'ARSF et des caisses populaires et des credit unions et, en définitive, de réduire le fardeau sur le

secteur à l'avenir.

La nouvelle méthodologie permet à l'ARSF de réagir de manière proactive et efficace aux changements survenant dans le secteur des caisses populaires et des credit unions de l'Ontario et d'améliorer la préparation aux crises et la résilience des caisses populaires et des credit unions de l'Ontario. L'ARSF commencera à superviser les caisses populaires et les credit unions en vertu du nouveau cadre de supervision fondé sur le risque et poursuivra la transition vers un régime fondé sur des principes et axé sur les résultats.

Principaux résultats attendus

- Mettre en œuvre et rendre opérationnels de nouvelles pratiques dynamiques, axées sur les résultats et fondées sur le risque, ainsi que des processus d'évaluation des profils de risque des caisses populaires et des credit unions et de détermination du niveau d'engagement de l'ARSF en matière de supervision. L'ARSF déterminera les profils de risque d'un sous-ensemble de credit unions et de caisses populaires selon la nouvelle méthodologie du cadre de supervision fondé sur le risque, et planifie d'évaluer toutes les institutions selon le nouveau cadre au cours des prochaines années.
- Collaborer avec les caisses populaires et les credit unions afin de mettre en œuvre les exigences en matière de planification du rétablissement.
- Affiner le programme de surveillance des pratiques commerciales afin de se concentrer sur les activités à haut risque qui pourraient entraîner des résultats injustes ou médiocres pour les membres et qui présentent des risques pour la stabilité du secteur des caisses populaires et des credit unions et la viabilité d'une caisse populaire ou credit union.

Résultats prévus

- Supervision proportionnelle et efficace renforcée, tournée vers l'avenir et fondée sur le risque.
- Renforcement de la résilience et de la stabilité du secteur, et amélioration de la protection des déposants.

6. Assurance vie et assurance maladie

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

Aperçu

Le cadre de supervision des assurances de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance, accepté à l'échelle mondiale, exige des assureurs et des intermédiaires qu'ils traitent leurs clients de manière équitable, commençant avant la conclusion d'un contrat et allant jusqu'au moment où toutes les obligations contractuelles ont été remplies.

Depuis la publication en 2018 des lignes

directrices du Conseil canadien des responsables de la réglementation et des Organismes canadiens de réglementation sur le traitement équitable des clients, l'ARSF et les organismes de réglementation d'un bout à l'autre du Canada ont procédé à une supervision active en fonction de ces lignes directrices afin d'évaluer si les clients sont traités de façon équitable. En réponse aux conclusions des organismes de réglementation, et afin de renforcer la confiance dans le secteur, l'ARSF prend activement des mesures pour améliorer son approche de la supervision, améliorer l'information fournie aux consommateurs, et publier des lignes directrices qui aborderont les préjudices subis par les consommateurs.

Principaux résultats attendus

- Publier pour consultation une proposition de cadre et d'approche de supervision pour les sociétés de gestion de l'assurance-vie et de l'assurance-santé.
- En collaboration avec les organismes de réglementation des assurances et des valeurs mobilières d'un bout à l'autre du Canada, élaborer des exigences harmonisées de divulgation du coût total pour les contrats de fonds distincts.
- Finaliser les lignes directrices sur les recommandations relatives aux fonds distincts, en collaboration avec les organismes de réglementation des assurances dans tout le Canada.
- Publier, à des fins de consultation, les lignes directrices sur les mesures d'incitation au traitement équitable des clients, en collaboration avec les organismes de réglementation des assurances dans tout le Canada.
- En consultation avec l'industrie, renforcer la capacité de supervision de la distribution d'assurance selon le cadre de supervision de l'ARSF pour l'assurance vie et maladie, y compris la supervision des agents.

Résultats prévus

- Des normes élevées de conduite professionnelle sont atteintes en fournissant une compréhension claire des attentes de l'ARSF en ce qui concerne la relation entre les assureurs et les sociétés de gestion de l'assurance-vie et de l'assurance-santé, afin de s'assurer que les obligations en vertu de la Loi sur les assurances, de ses règlements et des exigences relatives aux permis des agents sont respectées.
- Les consommateurs sont mieux informés, car l'industrie comprend bien les attentes des organismes de réglementation concernant l'information que les consommateurs recevront concernant le coût total de leurs contrats de fonds distincts.
- Les clients sont traités de façon équitable, car l'industrie comprend bien :
  - Les attentes des organismes de réglementation relatives à la vente et à l'administration des contrats de fonds distincts, qui permettent de s'assurer que les clients sont traités de façon équitable.
  - Les attentes des organismes de réglementation concernant les

assureurs et les intermédiaires en matière d'évaluation et de gestion appropriées des risques clients, qui pourraient résulter des incitatifs versés pour la vente et le service des produits.

- Attentes de l'ARSF concernant la surveillance des agents et des réseaux de distribution.

- Communication claire et cohérente de l'approche de l'ARSF en matière de réglementation et de surveillance fondées sur des principes.

7. Courtage hypothécaire

7.1 Mettre en œuvre les recommandations tirées de l'examen de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*

Aperçu

L'ARSF continuera à collaborer avec le gouvernement pour mettre en œuvre les recommandations issues du rapport de 2019 concernant l'examen de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques.* Les recommandations contenues dans le rapport portent sur :

- l'amélioration de la protection des consommateurs et des investisseurs;
- la modernisation et la simplification de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* pour accroître l'accès des propriétaires, des prêteurs et des investisseurs au marché hypothécaire, en améliorant l'efficacité de la réglementation et en réduisant le fardeau.

Principaux résultats attendus

- Mettre en œuvre les modifications réglementaires approuvées par le gouvernement qui introduisent un système d'octroi de permis avec des exigences renforcées en matière de compétence qui reflètent mieux les pratiques uniques des différents segments du marché hypothécaire, et revoir les frais du secteur pour assurer leur harmonisation avec ce nouveau système.
- Explorer et analyser les sources de données, y compris les renseignements sur le marché disponibles, afin de déterminer les meilleures informations qui aideraient l'ARSF et les autres intervenants à comprendre et à surveiller le marché des prêts hypothécaires privés.

Résultats prévus

- Protection des intérêts du public en continuant à travailler avec le secteur et le ministère des Finances pour

explorer les changements de politique qui pourraient introduire un permis supplémentaire pour le commerce d'activités qui nécessitent une compétence supplémentaire par rapport à celles obtenues dans le cadre des exigences actuelles d'octroi de permis.

- Amélioration de l'efficience et de l'efficacité du processus d'octroi de permis, en particulier pour ceux qui gèrent et négocient les types conventionnels de prêts hypothécaires.
- Amélioration de la réglementation et de la supervision grâce à une meilleure compréhension de la participation des prêteurs hypothécaires privés au marché du logement de l'Ontario, afin d'appuyer la prise de décisions réglementaires et stratégiques efficaces fondées sur des preuves.

7.2 Promouvoir des normes de gouvernance et de conduite professionnelle élevées

Aperçu

Un principe clé de l'approche réglementaire basée sur le risque de l'ARSF est d'encourager la bonne gouvernance, les contrôles et les processus internes pour atteindre des normes élevées de conduite professionnelle dans le secteur du courtage hypothécaire. Cette approche permet de s'assurer que les courtiers principaux et les autres titulaires de permis peuvent reconnaître les risques et les gérer de façon efficace, afin d'assurer un traitement équitable des consommateurs. En 2020-2021, l'ARSF a interrogé 1 000 courtiers principaux sur l'environnement dans lequel ils œuvrent, un environnement qui s'adapte constamment aux tendances. En août 2021, l'ARSF a également adopté le Code de conduite national du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires dans son cadre réglementaire, en demandant aux courtiers principaux de s'assurer que ce Code est reflété dans leurs documents de gouvernance et qu'il est utilisé pour encourager des normes élevées de conduite professionnelle. En 2022-23, l'ARSF a l'intention de continuer à évaluer les pratiques de gouvernance, notamment en ce qui concerne l'adoption du Code du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires.

Principaux résultats attendus

- Élaborer et commencer à exécuter un plan pour aider les maisons de courtage à améliorer la gouvernance, les contrôles et les processus internes, ce qui comprendrait la mise en œuvre efficace du Code de conduite national du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires.
- Grâce à l'engagement de l'industrie et à des examens supplémentaires de la supervision, reconnaître les défis potentiels en matière de gouvernance auxquels les maisons de courtage et

les courtiers principaux sont confrontés pour travailler efficacement avec leurs courtiers et leurs agents, pour atteindre des normes de conduite élevées et pour assurer un traitement équitable des consommateurs.

Résultats prévus

- Normes élevées de conduite professionnelle résultant de l'engagement stratégique de l'ARSF avec l'industrie. Les courtiers principaux disposent de l'autorité, des ressources et des programmes de supervision appropriés pour promouvoir une conduite professionnelle et un état d'esprit rigoureux parmi les titulaires de permis afin de recenser et de gérer les risques pour assurer un traitement équitable des consommateurs.

8. Régimes de retraite

8.1 Habileter les bénéficiaires des régimes

Aperçu

L'ARSF continuera à travailler pour assurer une mise en œuvre appropriée du cadre réglementaire, fondée sur des principes et axée sur les résultats, tout en soutenant le dynamisme et la bonne administration du secteur des régimes de retraite de l'Ontario. Pour cela, il conviendra d'augmenter l'efficacité et l'efficience de la réglementation, de réduire les coûts et de faciliter l'évolution du secteur (p. ex., autour des transactions, des transferts et de la consolidation des régimes). Cela s'appuie sur les efforts réalisés par l'ARSF depuis son lancement, qui étaient axés sur les éléments suivants :

- la collaboration avec d'autres organismes de réglementation pour finaliser les lignes directrices de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite sur des sujets tels que la gouvernance du risque de l'effet de levier, les plans d'accumulation de capital et les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance;
- une analyse comparative pilote pour les régimes de retraite interentreprises à prestations déterminées par rapport aux pratiques de pointe recensées dans les lignes directrices publiées en 2021;
- la réalisation des principaux documents de lignes directrices publiés depuis le lancement : participants disparus, transactions de transfert d'actifs et rupture de mariage.

L'ARSF collaborera avec le secteur sur les questions relatives aux stratégies de communication avec les participants aux régimes de retraite et de mobilisation de ceux-ci. Les objectifs sont d'améliorer les résultats à la retraite, d'appuyer le mandat législatif de l'ARSF, de favoriser une bonne administration des régimes de retraite et de protéger les prestations de retraite et les droits des participants au régime dans le contexte du cadre législatif et réglementaire actuel. L'ARSF augmentera également la sensibilisation à la valeur

d'une pension.

Principaux résultats attendus

- Participer dans le cadre d'une consultation à un document de réflexion sur les pratiques de pointe en matière de stratégies de communication et de mobilisation des participants : L'ARSF publierait un document de travail, basé sur les preuves et l'expérience du secteur, et solliciterait des réponses.

- En 2022-2023, commencer l'élaboration de nouvelles règles par le biais des pouvoirs d'élaboration de règles existants en matière de droit de la famille, afin de donner suite aux conclusions du comité consultatif technique spécialisé au cours de l'EF 2021-2021.

- Favoriser la sensibilisation et fournir des informations neutres et impartiales sur la valeur des pensions aux participants aux régimes, aux employeurs et à la société, notamment en lançant une journée de sensibilisation à la retraite.

Résultats prévus

- Des participants mieux éduqués et mieux informés et une bonne administration des régimes de retraite grâce à une meilleure articulation du point de vue de l'ARSF sur les pratiques de pointe en matière de mobilisation des participants et de communication. L'adoption de ces pratiques par un plus grand nombre d'administrateurs de régimes de retraite permettra de soutenir la sensibilisation d'un plus grand nombre de participants à leurs prestations, aux décisions qu'ils doivent prendre et à la façon dont leurs droits aux prestations sont protégés.

8.2 Protection des prestations de retraite dans le secteur des pensions de l'Ontario

Aperçu

Depuis sa création, l'ARSF a pris des mesures pour soutenir la protection des prestations de retraite dans le secteur des pensions de l'Ontario. Cela comprenait :

- une concentration sur les régimes à prestations déterminées à employeur unique où il peut y avoir un risque pour la sécurité des prestations;
- la collaboration avec les régimes de retraite d'envergure du secteur public afin d'encadrer et de renforcer la supervision que fait l'ARSF des risques de placement et de comprendre les risques de gouvernance et les risques systématiques des principaux régimes de retraite de l'Ontario;
- le travail sur la viabilité à long terme et la durabilité financière du Fonds de garantie des prestations de retraite, notamment en améliorant l'analyse prédictive de l'ARSF.

À l'avenir, l'ARSF encouragera la transparence du Fonds de garantie des prestations de retraite. L'ARSF continuera

de mobiliser le secteur par l'entremise de ses comités consultatifs techniques permanents et de son comité consultatif des retraités. S'appuyant sur son mandat de promotion de l'éducation et de la connaissance du secteur des pensions, l'ARSF entreprendra de mieux soutenir les bénéficiaires de régimes de retraite en leur fournissant des informations sur leurs prestations de retraite et sur le secteur des pensions.

Principaux résultats attendus

- Élaborer, dans le cadre d'une consultation, un rapport annuel sur le rendement et les finances du Fonds de garantie des prestations de retraite dans les buts suivants :
  - améliorer la transparence pour les intervenants;
  - décrire les risques et les occasions relativement au soutien de la viabilité à long terme du Fonds de garantie des prestations de retraite;
  - rendre compte de la gestion continue du Fonds de garantie des prestations de retraite.
- Tenir une consultation quant aux moyens par lesquels l'ARSF peut continuer à s'acquitter de son mandat de protection des bénéficiaires de régimes de retraite. Cela pourrait inclure le développement d'un centre de ressources pour les participants. L'ARSF fera appel à ses comités consultatifs techniques permanents pour classer les initiatives par ordre de priorité. Le développement du contenu commencera pendant l'exercice 2022-2023.
- Procéder à une analyse comparative pilote pour les régimes de retraite interentreprises à prestations déterminées par rapport aux pratiques de pointe recensées dans les lignes directrices publiées en 2021, en vue de publier un rapport sur les résultats en 2024.
- Continuer à travailler à l'élaboration d'un cadre commun de risque de liquidité pour les grands régimes de retraite du secteur public ; l'ARSF prévoit analyser les résultats de son cadre de liquidité pilote au cours de l'automne 2022.
- Continuer à participer au comité environnemental, social et de gouvernance de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite afin de produire des lignes directrices pour le secteur des régimes de retraite à l'égard de l'environnement, du domaine social et de la gouvernance au profit de la gestion des risques liés aux régimes de retraite et de la prise de décision en matière d'investissement; l'ébauche des lignes directrices devrait être publiée pour commentaires publics au printemps 2022 et finalisée plus tard en 2022. L'ARSF s'engagera également avec les grands régimes de retraite du secteur public à l'égard des pratiques d'investissement et de gestion des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance au cours de la période 2022-2023.

Résultats prévus

- Des participants aux régimes de retraite mieux informés sur la manière dont le Fonds de garantie des prestations de retraite protège leurs prestations. Ces activités permettront au secteur des pensions, y compris les retraités, d'avoir une compréhension commune du Fonds de garantie des prestations de retraite, des principaux risques et des initiatives de l'ARSF axées sur la durabilité du Fonds. Tout cela, venant s'ajouter aux informations axées sur les participants, favorisera la sensibilisation et la confiance.
- Le renforcement de la confiance envers le secteur des pensions, ainsi que l'accent mis sur les bénéficiaires, complètent la mobilisation des participants et les efforts visant à mieux faire connaître les pensions en tant que prestation fournie par l'employeur pour soutenir le revenu de retraite dans le point 9.1, amélioreront la visibilité et la crédibilité de l'ARSF dans le secteur.

9. Planificateurs financiers et conseillers financiers

9.1 Mettre en œuvre le cadre de protection des titres pour les planificateurs financiers et les conseillers financiers

Aperçu

L'objectif du cadre de protection des titres pour les professionnels financiers est de s'assurer que les utilisateurs des titres de « planificateur financier » ou de « conseiller financier » sont dûment qualifiés au moyen de normes minimales à respecter. Le cadre favorisera la confiance et le professionnalisme dans l'ensemble du secteur et évitera toute confusion chez les investisseurs et les consommateurs qui peuvent voir ces titres utilisés sans garantie de qualifications et sans supervision adéquate de conduite.

Aux termes de ce cadre, l'ARSF établira ce qui suit :

- des normes minimales pour l'accréditation des planificateurs financiers et des conseillers financiers;
- des critères à respecter pour permettre aux entités d'obtenir une approbation comme organisme d'accréditation;
- un cadre de supervision pour la surveillance des organismes d'accréditation.

Les organisations qui souhaitent devenir des organismes d'accréditation en vertu de la Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances devront se conformer à certaines normes relativement à leur curriculum, la surveillance des utilisateurs des titres de planificateur

financier ou de conseiller financier, la conformité et l'application de la loi.

En vertu du cadre, l'ARSF mettra en œuvre des procédures d'approbation des organismes d'accréditation et des titres de planificateur financier et de conseiller financier, ainsi qu'une approche de supervision pour la surveillance des organismes d'accréditation et des processus d'application pour les utilisateurs de titres de planificateur financier ou de conseiller financier non accrédités.

L'ARSF rendra opérationnel le cadre de protection des titres en préparation pour la proclamation de la Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances.

Principaux résultats attendus

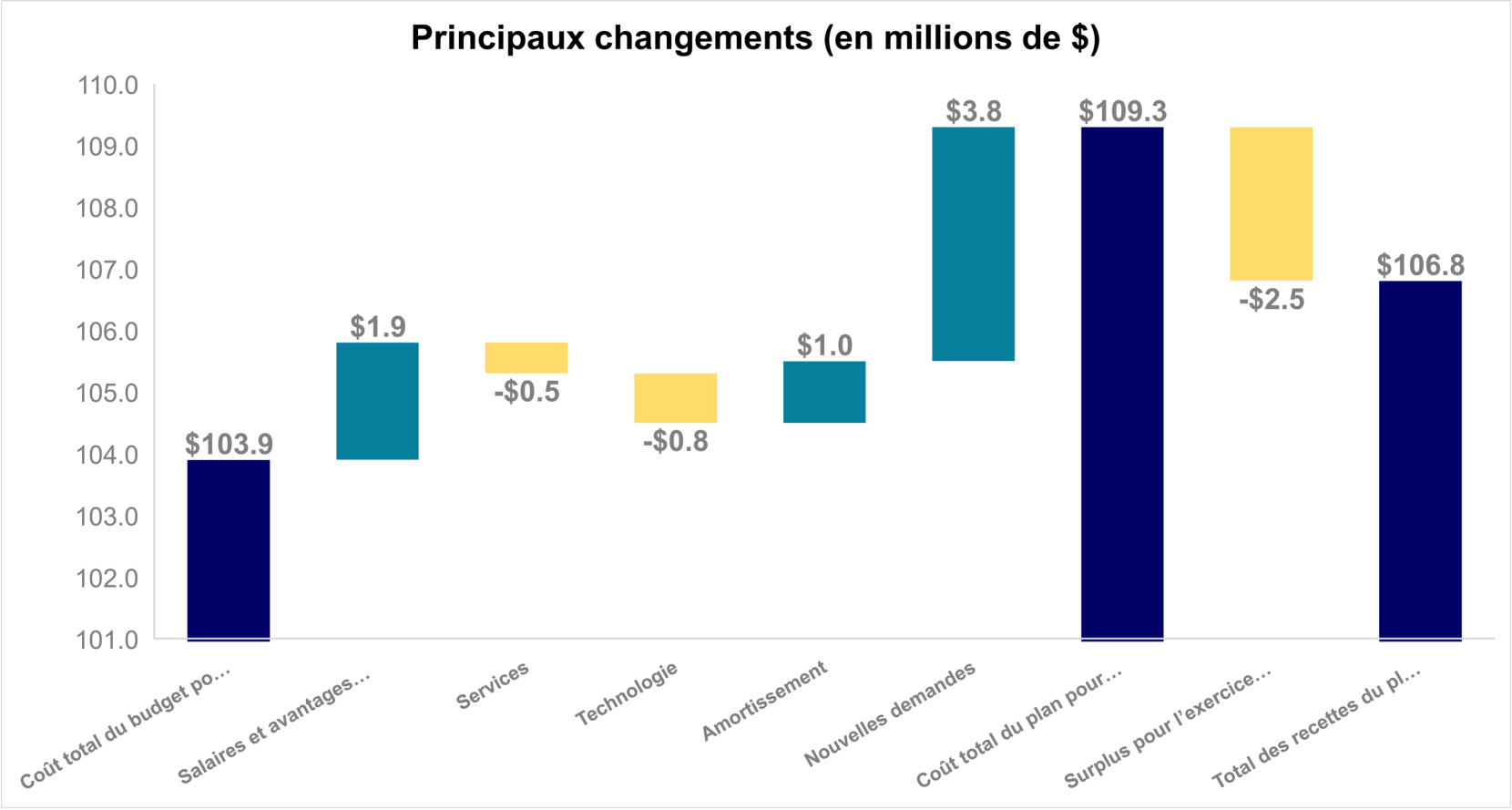
- Accepter les demandes des entités souhaitant être agréées en tant qu'organismes d'accréditation en vertu de la *Loi de 2019 sur la protection des titres des professionnels des finances* et approuver celles qui satisfont aux normes minimales.
- Réaliser une campagne d'éducation des consommateurs afin d'accroître leurs connaissances et leur sensibilisation au cadre de protection des titres.
- Mettre en place un cadre de supervision efficace pour s'assurer que les organismes d'accréditation disposent des politiques et des procédures nécessaires pour protéger les consommateurs.

Résultats prévus

- Fonctionnement efficace en tant qu'organisme de réglementation performant par la mise en œuvre d'un processus d'approbation efficace pour les demandes de la part des organismes d'accréditation et de titres de planificateur financier ou de conseiller financier.
- Établissement d'un cadre efficace pour surveiller les organismes d'accréditation afin de s'assurer qu'ils protègent les clients.
- Renforcement de la confiance du public dans le secteur réglementé grâce à la mise en œuvre réussie du cadre.
- Public et secteur plus éduqués et mieux informés grâce au développement de campagnes efficaces d'éducation de l'industrie et des consommateurs pour appuyer la mise en œuvre du cadre de protection des titres.

Perspectives financières

- L'ARSF propose un plan financier de 109,3 millions de dollars pour l'exercice financier 2022-2023 afin de réaliser son mandat et les priorités énoncées. Ce chiffre correspond à 5,2 % de plus que le budget de l'exercice 2022 et à 2,46 % de plus que celui de l'exercice 2023 dans le PAA pour les exercices 2021 à 2024. Le tableau ci-dessous présente une analyse de la hausse nette des coûts budgétés proposés comparativement au plan financier des coûts et des produits d'exploitation pour l'exercice 2021-2022.



- L'augmentation des coûts de 1,9 million de dollars est principalement due aux conventions collectives obligatoires, et au mandat de 1 % du projet de loi 124 pour le personnel non syndiqué.
- Les gains d'efficacité de 0,5 million de dollars et de 0,8 million de dollars dans le domaine des services et de la technologie sont principalement dus à la réduction des investissements ponctuels ainsi qu'à l'absorption d'activités dans la base.
- L'amortissement global a augmenté de 1,0 million de dollars, dans le cadre duquel l'ARSF subira une augmentation des coûts d'amortissement pour la transformation numérique de l'ordre de 1,6 million de dollars (investissement pendant l'exercice en cours de 9,0 millions de dollars, dont une tranche de 7,2 millions de dollars sera reportée et amortie sur cinq ans).
- Nouvelles demandes d'investissements de 3,8 millions de dollars, principalement pour combler les lacunes de la réglementation et se préparer aux nouvelles activités de réglementation.
- Lacunes de la réglementation :
  - Mettre en place une nouvelle équipe d'assurance vie et maladie afin de combler les lacunes critiques de la réglementation afin de protéger les consommateurs, y compris le soutien aux lignes directrices à l'intention des consommateurs (priorité 6.1).
  - Augmenter la supervision prudentielle et réglementaire de l'assurance IARD (priorité 4.4).
  - Investir dans l'acquisition de données pour les produits d'assurance automobile (priorité 4.3).
  - Investir dans les ressources en vue de traiter les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance, et rehausser l'engagement dans les régimes à cotisations déterminées du secteur des pensions (priorité 8.1).
- Se préparer à de nouvelles activités de réglementation :
  - Bâtir le cadre de la nouvelle *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions* et fournir un soutien continu (priorité 5.1).
  - Mettre en œuvre les recommandations issues de l'examen de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*, y .compris le renforcement des normes professionnelles pour les agents et les courtiers (priorité 7.1).

- Appuyer la réalisation des fonctions de recherche de base dans les efforts d'engagement du Bureau de la protection des consommateurs (priorité 1).
- Appuyer les services juridiques à l'égard de l'établissement des règles et des politiques.
- Investir dans les relations publiques en vue d'accroître la sensibilisation du public et la transparence en cas de conduites fautives (priorité 1).

Droits et cotisations du secteur

- L'ARSF propose une hausse nette des produits d'exploitation du secteur de 6,7 % ou de 6,7 millions de dollars par rapport au budget de l'exercice financier 2021-2022. La composante droits et cotisations des secteurs variables du total des produits d'exploitation augmente de 2,0 %, après avoir tenu compte de l'augmentation anticipée des produits d'exploitation tirés des frais fixes/frais de tenue de compte. La hausse des droits et cotisations est limitée à 2,0 % au moyen d'un crédit de 2,5 millions de dollars offert aux secteurs pendant l'exercice 2022-2023 composé des excédents cumulés conformément à ce qui à ce qui a été approuvé par le Conseil dans le PAA pour les exercices 2021 à 2024 et d'un dépassement de revenu des courtiers hypothécaires de 1,6 million de dollars pour l'exercice 2019-2020.
- Les droits et cotisations sont inférieurs de 7 millions de dollars par rapport à l'année 2 d'engagement dans le PAA pour les exercices 2021 à 2024.

Secteur (en milliers de dollars)	Assurances								Régimes de retraite (fixes et variables)	Caisses populaires et credit unions (variables)	Courtiers hypothécaires (fixes)	Prêts et fiducies (variables)	Planificateurs et conseillers financiers	Total
Sous-secteur	**Assurance automobile**	**Fournisseurs de services de santé (fixes)**	**Pratiques – IARD**	**Règl. prud. – IARD**	**Total ass. auto/FSS/IARD**	**Pratiques – ass. vie et maladie (variables)**	**Pratiques – ass. vie et maladie (fixes)**	**Total ass. vie et maladie**						
Revenus pour l'exercice 2022-2023														
Frais de tenue de compte		3,800	1,300		5,100		6,400	**6,400**					300	11,800
Droits exigés et cotisations	17,000		8,900	2,000	27,900	7,100		**7,100**	26,000	17,200		100	700	79,000
Frais de demande de permis					-			-			16,000			16,000
Revenus proposés pour l'exercice 2022-2023	**17,000**	**3,800**	**10,200**	**2,000**	**33,000**	**7,100**	**6,400**	**13,500**	**26,000**	**17,200**	**16,000**	**100**	**1,000**	**106,800**
Coûts directs	9,900	2,100	6,000	1,200	19,200	4,200	3,600	7,800	15,400	10,700	8,100	100	600	61,900
Coûts communs	7,900	1,700	4,700	900	15,200	3,300	2,800	6,100	12,000	7,400	6,300	-	400	47,400
Coûts pour l'exercice 2022-2023	**17,800**	**3,800**	**10,700**	**2,100**	**34,400**	**7,500**	**6,400**	**13,900**	**27,400**	**18,100**	**14,400**	**100**	**1,000**	**109,300**
Frais fixes attendus sur la contribution aux coûts communs	(300)	-	(200)	-	(600)	(100)	-	(100)	(500)	(400)	1,600	-	-	-
Recouvrement – excédent/(déficit)	(500)	-	(300)	(100)	(900)	(200)	-	(200)	(800)	(600)	-	-	-	(2,500)
Financement de l'excédent cumulé	**500**	**-**	**300**	**100**	**900**	**200**	**-**	**200**	**800**	**600**	**-**	**-**	**-**	**2,500**
Revenus budgétaires pour l'exercice 2021-2022	**19,360**	**3,327**	**10,234**	**524**	**33,444**	**4,395**	**5,627**	**10,023**	**26,105**	**15,551**	**12,332**	**106**	**2,500**	**100,061**
Écart des revenus	**(2,360)**	**473**	**(34)**	**1,476**	**(444)**	**2,705**	**773**	**3,477**	**(105)**	**1,649**	**3,668**	**(6)**	**(1,500)**	**6,739**
Augmentation/(Diminution)	**-12.2%**	**14.2%**	**-0.3%**	**281.3%**	**-1.3%**	**61.5%**	**13.7%**	**34.7%**	**-0.4%**	**10.6%**	**29.7%**	**-5.5%**	**-60.0%**	**6.7%**
Coût pour l'exercice 2021-2022	**19,974**	**3,327**	**10,586**	**542**	**34,428**	**4,546**	**5,627**	**10,174**	**27,003**	**16,132**	**13,597**	**109**	**2,500**	**103,943**
Écart des coûts	**(2,174)**	**473**	**114**	**1,558**	**(28)**	**2,954**	**773**	**3,726**	**397**	**1,968**	**803**	**(9)**	**(1,500)**	**5,357**
Augmentation/(Diminution)	**-10.9%**	**14.2%**	**1.1%**	**287.1%**	**-0.1%**	**65.0%**	**13.7%**	**36.6%**	**1.5%**	**12.2%**	**5.9%**	**-8.6%**	**-60.0%**	**5.2%**

- Plusieurs secteurs ou sous-secteurs subiront une hausse de frais :
  - Mettre en place une nouvelle équipe afin de combler les lacunes critiques de la réglementation afin de protéger les consommateurs dans le secteur de la conduite de l'assurance vie et maladie.
  - Poursuivre les investissements dans le sous-secteur de la réglementation prudentielle de l'assurance IARD par suite de l'examen du cadre de surveillance et de réglementation existant, de la participation et du soutien en cours au comité d'examen de la Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD et du Conseil canadien

des responsables de la réglementation d'assurance, des travaux concernant les normes internationales du critère de réglementation de la solvabilité et de l'analyse des modifications potentielles à la ligne directrice sur le test du capital minimal pour les compagnies d'assurance IARD.

- Secteur des caisses populaires et des credit unions, hausse portée par la supervision des pratiques et des initiatives précises en matière d'efficacité de la réglementation et la transition des TI sur 5 ans.
- Transition vers un cadre réglementaire aux priorités fondées sur le risque pour le secteur des fournisseurs de services de santé.

- Plusieurs secteurs ou sous-secteurs subiront une baisse des frais :
  - Investissement dans l'acquisition de données pour les produits d'assurance automobile afin d'améliorer l'efficacité de la réglementation. Compensation par la baisse du manque à gagner des fournisseurs de services de santé et par les économies réalisées sur les allocations légales et politiques.
  - Démarrage du secteur des planificateurs financiers et des conseillers financiers afin de soutenir la réglementation.

Plan financier de l'ARSF

- L'ébauche de plan financier ci-dessous présente les activités financières prévues pour la période allant du 1er avril 2022 au 31 mars 2023. Sous réserve de révisions apportées par suite de commentaires des intervenants, il constituera le fondement du plan d'activités annuel pour l'exercice 2022-2025 proposé par l'ARSF. Se reporter aux annexes pour connaître les hypothèses et les méthodes ayant servi à l'établissement du budget.
- Ce plan financier tient compte des ressources estimées nécessaires pour permettre à l'ARSF de s'acquitter de ses exigences en matière de réglementation et de poursuivre sa transformation en un organisme de réglementation indépendant, transparent et fondé sur des principes, grâce à ses activités liées à ses opérations et à ses priorités.
- Le total des produits a augmenté de 6,7 % par rapport à l'exercice précédent. Les droits et cotisations proposés ont augmenté de 2,0 % par rapport à l'exercice précédent et sont inférieurs de 7 millions de dollars par rapport à l'exercice 2022-2023 dans le PAA pour les exercices 2021 à 2024.

Le volume sectoriel des frais fixes ou des frais de tenue de compte devrait présenter un taux de renouvellement plus élevé et des demandes émergentes principalement attribuables aux impacts de la COVID. L'augmentation s'établit à 31,8 % pour les fournisseurs des services de santé et les pratiques de l'assurance vie et maladie et de 29,7 % pour les courtiers hypothécaires.

(en milliers de dollars)	**Plan proposé 2022-2023 de l'ARSF**	**Budget 2021-2022 de l'ARSF**	**Écart ($)**	**Écart (%)**
Revenus :				
Frais de tenue de compte[1]	11,800	8,954	2,846	31.8%
Droits exigés et cotisations[2]	78,800	77,272	1,528	2.0%
Frais de demande de permis[3]	16,000	12,332	3,668	29.7%
Autres[4]	200	1,503	(1,303)	-86.7%
Revenus totaux	106,800	100,061	6,739	6.7%
Coûts directs	61,900	58,489	(3,411)	-5.8%
Coûts communs	47,400	45,454	(1,946)	-4.3%
Coûts totaux	109,300	103,943	(5,357)	-5.2%
Recouvrement – excédent/(déficit)	(2,500)	(3,882)	1,382	
Utilisation de l'excédent de l'exercice 2019-2020	2,500	3,882		
Solde net	0	0		

Remarques : les éléments suivants ont été retraités à des fins de comparaison.
1. Comprend les revenus fixes pour les pratiques liées aux fournisseurs de soins de santé et aux assurances vie et maladie.
2. Comprend tous les revenus variables du secteur.
3. Comprend les revenus liés aux courtiers en hypothèques.
4. Comprend l'excédent et le déficit pour le recouvrement auprès des fournisseurs de soins de santé.

Annexe 1 : Hypothèses financières

- Tous les renseignements financiers de l'ARSF supposent une période correspondant à 12 mois d'activité.
- Les chiffres comparables sont fondés sur le budget pour la période du 1er avril 2021 au 31 mars 2022 approuvé par le conseil d'administration de l'ARSF et ils sont utilisés pour les droits et cotisations de l'exercice 2021-2022.
- Les investissements liés à l'utilisation de technologies faits pendant l'exercice sont recouvrés sur cinq ans auprès des secteurs, au lieu d'être comptabilisés en charges pour cet exercice, afin de mieux faire correspondre les coûts et les avantages.
- Aucun changement à la méthode de répartition par rapport à l'exercice précédent.
- Plus d'un an après la fusion de l'ARSF et de la Société ontarienne d'assurance-dépôts, nous avons constaté une baisse relative de l'importance des installations de TI du secteur des caisses populaires et des credit unions léguées par la Société ontarienne d'assurance-dépôts et les avantages cumulés liés à la transformation numérique et autres éléments de TI pour ce secteur. Par conséquent, la transition des coûts de TI des caisses populaires et credit unions se fera sur une période de cinq ans pour assumer la quote-part des coûts communs de TI. Cette transition est prise en compte dans la répartition des coûts.
- Le secteur des planificateurs financiers et des conseillers financiers commencera à percevoir ses frais; cela inclut les coûts d'amortissement du démarrage et sa part des dépenses de l'année budgétaire en cours.
- L'ARSF réglemente les fournisseurs de services de soins de santé dans le cadre de ses activités de réglementation de l'assurance automobile, le sous-secteur des fournisseurs de services de soins santé, en tant que payeur de frais fixes en vertu de la règle sur les droits de l'ARSF, est fusionné avec le sous-secteur de l'assurance automobile et tout produit d'exploitation en cours de recouvrement ou de dépassement est imputé ou crédité aux droits et cotisations variables des secteurs automobile.
- Les pratiques d'assurance vie des agents du secteur de l'assurance vie et maladie constituent un sous-secteur à frais fixes. Par conséquent, tout dépassement/manque à gagner sera facturé aux compagnies d'assurance vie en tant que sous-secteur variable.
- L'ARSF recouvrera les dépenses pour l'examen de prospectus de coopératives.

Annexe 2 : Points saillants de la méthode de répartition par secteur

Répartition des coûts directs : comprend les dépenses liées aux secteurs de l'assurance, de la retraite, des caisses populaires et des credit unions, des pratiques du marché, des services juridiques, des politiques, des locations et de TI (dépenses propres à des projets)

- Coûts de la division de la retraite, des caisses populaires et credit unions et de l'assurance : alloués à 100 % à leurs secteurs respectifs (à quelques exceptions mineures près, p. ex., un équivalent temps plein d'une caisse populaire ou credit union attribuée au secteur de la réglementation prudentielle de l'assurance IARD).

- Division des pratiques du marché et des politiques : coûts calculés selon les équivalents temps plein consacrés à des secteurs précis. Les équivalents temps plein qui ne sont pas consacrés à des secteurs précis sont répartis en fonction d'un coefficient d'imputation des coûts directs des pratiques du marché et des politiques.

- Division des services juridiques : répartition fondée sur l'utilisation prévue des services compte tenu des équivalents temps plein pour chaque secteur et des activités passées.

- Coûts de location : répartition en fonction des équivalents temps plein.

- Coûts des TI pour le secteur des caisses populaires et des credit unions : transition des coûts des TI propres aux caisses populaires et credit unions (Société ontarienne d'assurance-dépôts) aux coûts proportionnels des TI partagées. L'architecture des TI de la Société ontarienne d'assurance-dépôts qui a été léguée à l'ARSF au moment de la fusion devient moins pertinente, compte tenu des investissements faits en TI et du passage à l'environnement des TI numériques transformées, entièrement intégrées, sûres et fiables de l'ARSF. La transition sera achevée au cours de l'exercice de 2024-2025.

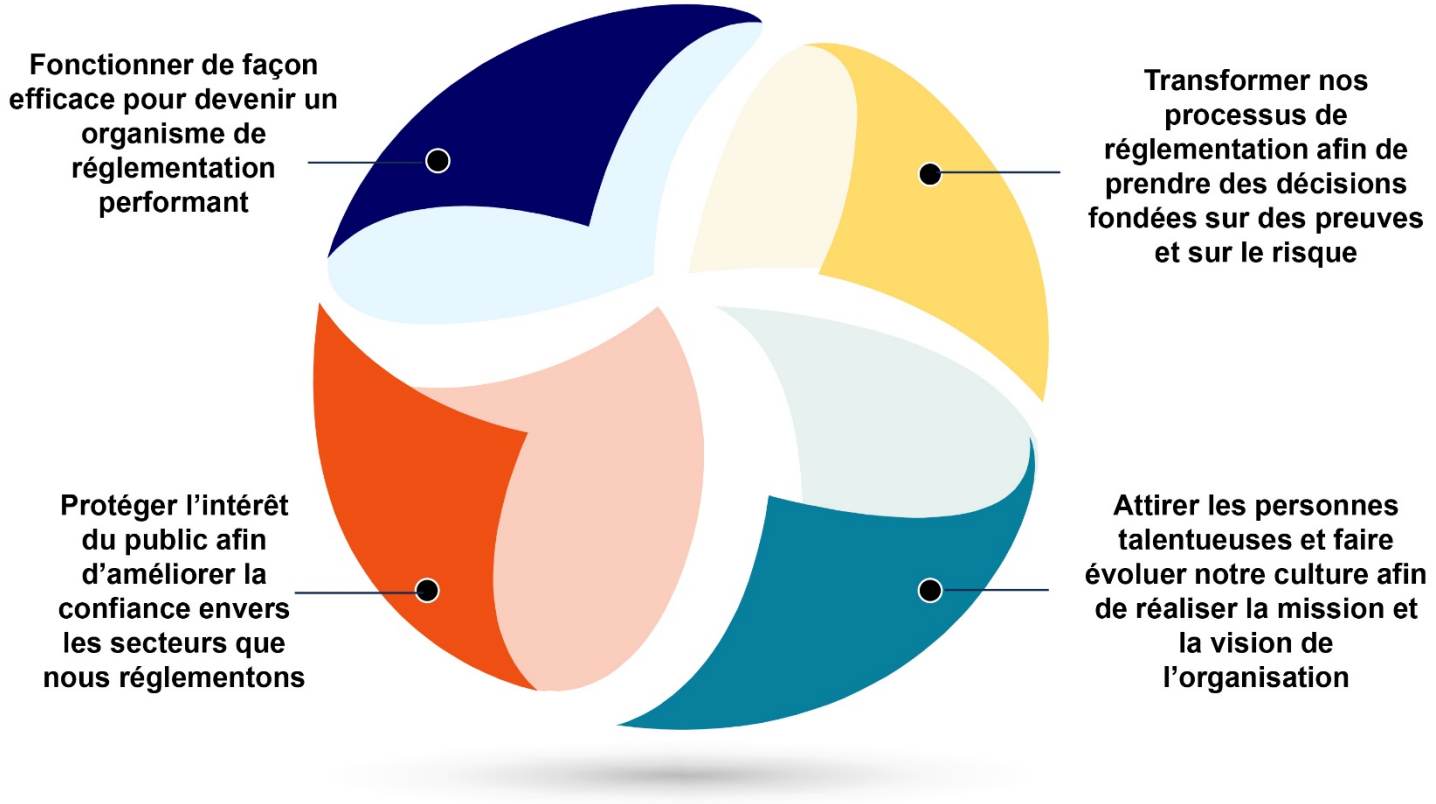
- Projets du secteur liés aux TI : coûts pris en charge directement par les secteurs. Les coûts supplémentaires de TI sont répartis entre les secteurs proportionnellement à leurs coûts directs.

Répartition des coûts communs : comprend le bureau du directeur général, les services aux sociétés (ce qui comprend les coûts de projets non liés aux TI), les relations publiques, les intérêts et l'amortissement

- Coûts calculés selon le coefficient global d'imputation des coûts directs.

Annexe 3 : Cadre stratégique de l'ARSF

L'ARSF a élaboré un cadre stratégique qui servira de base à sa planification stratégique jusqu'en 2025. Le cadre reflète le mandat législatif de l'ARSF, ainsi que sa vision et sa mission. Il se compose de quatre piliers principaux, qui précisent sur quoi l'ARSF concentrera ses efforts au cours des trois prochaines années.



Pilier no 1 – Fonctionner de façon efficace pour devenir un organisme de réglementation performant

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

Pilier no 2 – Transformer nos processus de réglementation afin de prendre des décisions fondées sur des preuves et sur le risque

- Nous appliquerons une approche uniforme et transparente à la surveillance réglementaire et à la prise de décision
- Nous recueillerons davantage de données et nous augmenterons nos capacités internes pour prendre des décisions fondées sur 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 les autres organismes de réglementation par la coopération, la collaboration et le partage des meilleures pratiques

Pilier no 3 – 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 promouvrons une culture où le personnel est activement habilité à diriger, où il est tenu responsable et où il est récompensé pour ses résultats

Pilier no 4 – Protéger l'intérêt du public afin d'améliorer la confiance envers les secteurs que nous réglementons

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

Les piliers stratégiques sont conçus pour informer les activités de réglementation de l'ARSF, dont certaines seront décrites dans l'énoncé des priorités.