

**ARSF**

Autorité ontarienne de réglementation  
des services financiers

# Plan d'activité annuel

## 2024-2027

**14 février 2024**



# Table des matières

Résumé .....	5
Mandat .....	7
Réponse aux attentes énoncées dans la lettre sur le mandat de l'organisme .....	9
Gouvernance et structure organisationnelle .....	11
Organigramme.....	15
Analyse du contexte .....	16
Perspectives économiques .....	16
Innovations et progrès technologiques.....	17
Enjeux et tendances émergents.....	19
Cadre stratégique .....	21
Aperçu des activités sectorielles.....	23
Assurance IARD et assurance automobile.....	23
Fournisseurs de services de santé.....	23
Caisses .....	24
Assurance vie et assurance santé .....	25
Courtage hypothécaire.....	25
Régimes de retraite.....	26
Planificateurs et conseillers financiers .....	27
Sociétés coopératives .....	27
Sociétés de prêt et de fiducie .....	28
Énoncé des priorités.....	28
1. Défendre les intérêts des consommateurs.....	28
2. Favoriser l'innovation .....	30
3. Moderniser les systèmes et les processus.....	31
4. Priorités concernant l'assurance IARD et l'assurance automobile .....	32
5. Priorités concernant les caisses.....	37
6. Priorités concernant l'assurance vie et l'assurance santé.....	40
7. Priorités concernant le courtage en hypothèques .....	42
8. Priorités concernant les régimes de retraite.....	45
9. Priorités concernant les planificateurs financiers et les conseillers financiers.....	47
Mesures et cibles de rendement.....	49
Stratégies pour la définition, l'évaluation et l'atténuation des risques.....	50
Information financière .....	59
Investissement dans le personnel et les talents .....	70

Initiatives auxquelles participent des tiers .....	75
Plan de communication .....	78
Technologies de l'information .....	85
Annexe A : Normes de service .....	87
Annexe B : Comités de participation des intervenants de l'ARSF .....	93
Annexe C : Hypothèses financières.....	97

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) est un organisme de réglementation indépendant. L'ARSF a commencé ses activités en juin 2019 pour réglementer et superviser les services financiers non fondés sur les valeurs mobilières et les régimes de retraite en Ontario.

### **Vision de l'ARSF**

Sécurité financière, équité, choix

### **Mission de l'ARSF**

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

### **Valeurs de l'ARSF**

Honnêteté, Influence, Crédibilité, Empathie, Collaboration, Responsabilisation

# Résumé

L'ARSF a le plaisir de vous présenter son Plan d'activité annuel pour 2024-2027 (le « plan »). Le plan présente la stratégie de l'ARSF pour trois exercices financiers, de 2024-2025 à 2026-2027, ainsi que ses priorités pour le prochain exercice (2024-2025).

L'ARSF est un organisme de réglementation indépendant, créé pour améliorer les mesures de protection des consommateurs<sup>1</sup> et des bénéficiaires de régimes de retraite en Ontario. L'ARSF assure des fonctions de réglementation et/ou de surveillance des pratiques du marché 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;
- les sociétés de prêts et de fiducie;
- les courtiers en hypothèques;
- les fournisseurs de services de santé (liés à l'assurance automobile);
- les régimes de retraite;
- les planificateurs et conseillers financiers.

---

<sup>1</sup> Aux fins du présent document, le terme « consommateur » désigne le public, les membres des caisses, les bénéficiaires des régimes de retraite, les investisseurs et d'autres intervenants susceptibles d'utiliser, de consommer ou de bénéficier de services financiers ou de services liés aux régimes de retraite réglementés par l'ARSF.

## Orientation de l'ARSF

Au cours de l'exercice 2021-2022, l'ARSF a élaboré et mis en œuvre le [cadre stratégique 2022-2025](#) (le « cadre stratégique ») qui reflète ses objectifs législatifs et énonce [sa vision, sa mission et ses valeurs](#). L'ARSF se sert du cadre stratégique pour se conformer à ses objets législatifs, tels qu'ils sont prévus dans la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* (la « Loi sur l'ARSF »).

L'ARSF continue d'évoluer en tant qu'organisme. Elle renforce sa capacité de supervision et d'application de la loi pour parvenir à l'excellence réglementaire et renforcer la confiance du public à l'égard des secteurs qu'elle réglemente.

Le conseil d'administration a approuvé un budget de 126,1 millions de dollars pour l'exercice 2024-2025 afin de mener à bien son mandat et les priorités énoncées. L'ARSF prévoit un total de revenus sectoriels de 114,1 millions de dollars, soit une augmentation de 4,4 % ou 4,8 millions de dollars par rapport au budget de l'exercice 2023-2024. Dans ce total de revenus sectoriels, la composante des droits d'activité et de permis devrait rester sensiblement la même que dans le budget de l'exercice 2023-2024. En revanche, la composante des droits et cotisations des secteurs à taux variable devrait augmenter de 6,3 % par rapport au budget de l'exercice 2023-2024. L'excédent des dépenses prévu au budget par rapport au total de revenus sectoriels pour l'exercice 2024-2025 est couvert par l'utilisation de 12 millions de dollars d'excédent cumulé provenant des activités des exercices antérieurs.

# Mandat

La [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, et décrit la structure de gouvernance et de responsabilisation de l'ARSF.

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, lorsque cela est approprié;
- 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.

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

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

Les objets supplémentaires suivants s'appliquent aux **caisses** :

- 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.

En plus des objets susmentionnés, 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.

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

# 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 à la lettre du ministre dans laquelle sont décrites les attentes pour l'exercice 2024-2025.

L'ARSF continuera de travailler en étroite collaboration avec le ministère des Finances conformément à la lettre de mandat du ministre des Finances à la présidente de l'ARSF.

L'ARSF s'engage à réaliser son mandat législatif et à obtenir des résultats conformes à la loi qui la régit et aux autres lois qui lui confèrent des pouvoirs et des obligations. Sous réserve de cet engagement, il est important pour l'ARSF que ses buts, ses objectifs et son orientation stratégique soient conformes aux priorités et à la direction générale du gouvernement. Notamment, l'ARSF doit optimiser les ressources et répondre aux attentes énoncées par le ministre dans la lettre de mandat.

Au nombre de ces attentes et ces priorités, citons, sans s'y limiter :

- Appuyer les efforts visant à réduire le fardeau réglementaire à long terme, veiller au respect des exigences en matière de dépôt de données et faire preuve d'un degré soutenu d'engagement et de collaboration auprès des intervenants, conformément au cadre de lignes directrices de l'ARSF.
- Renforcer l'efficacité et l'efficacé de la réglementation dans l'ensemble des secteurs réglementés par l'ARSF pour protéger les consommateurs et optimiser l'utilisation des ressources, favoriser l'innovation et soutenir l'harmonisation avec les autres organismes de réglementation.
- Améliorer en continu les pratiques du marché dans le secteur de l'assurance vie et de l'assurance santé, afin de protéger les consommateurs.
- Soutenir l'engagement du gouvernement à améliorer l'assurance automobile, en mettant l'accent sur l'offre d'un plus grand choix pour les consommateurs, la lutte

contre la fraude et les abus, et l'amélioration de l'équité grâce aux réformes de la tarification et de la souscription.

- Garantir une application efficace de la *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances*.
- Favoriser la stabilité et la modernisation du secteur des caisses de façon continue, en allégeant le fardeau réglementaire, en stimulant la compétitivité et en promouvant la confiance.
- Appuyer l'examen législatif de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*.
- Continuer de mobiliser le secteur des régimes de retraite par l'intermédiaire des comités consultatifs techniques afin d'appuyer l'élaboration de meilleurs processus, de meilleures lignes directrices et de meilleures approches en matière de surveillance réglementaire. L'ARSF soutient le gouvernement dans la création et la mise en œuvre d'un nouveau cadre entourant les prestations cibles.
- Sensibiliser les consommateurs, entre autres, comme il conviendra, concernant les initiatives importantes qui touchent les secteurs relevant de la compétence de l'ARSF, notamment l'assurance automobile et la prévention des vols de véhicule.

L'ARSF s'inscrit également en adéquation avec les engagements pangouvernementaux établis par le ministre qui s'appliquent aux organismes provinciaux régis par un conseil d'administration concernant :

- la gestion des risques;
- la compétitivité, la durabilité et la gestion des dépenses;
- la transparence et la responsabilisation;
- la gestion de la main-d'œuvre/des relations de travail;
- la diversité et l'inclusion;

- la collecte, le partage et l'utilisation des données;
- la prestation numérique et le service à la clientèle.

L'ARSF répond aux attentes énoncées dans la lettre de mandat au moyen des priorités stratégiques figurant dans le plan (voir la page 28), dans ses activités quotidiennes de surveillance et de réglementation, et de par sa structure et son mode de gestion. Les priorités stratégiques sont un outil qui permet à l'ARSF de définir et de présenter les activités porteuses de transformation qu'elle entend entreprendre. Ces priorités, ainsi que les activités et l'exploitation de l'ARSF au quotidien, garantissent sa conformité avec l'orientation du gouvernement. Les autres attentes énoncées dans la lettre de mandat et qui ne figurent pas au nombre des priorités stratégiques de l'ARSF constituent tout de même un volet important de son plan d'activité pour la période 2024-2027. L'ARSF prendra en compte ces attentes et en fera rapport dans le cadre de son exploitation et de ses activités courantes.

## Gouvernance et structure organisationnelle

### Gouvernance et structure organisationnelle

L'ARSF est constituée en société d'État autofinancée, aux termes de la Loi sur l'ARSF, régie par un conseil d'administration entièrement indépendant (le « conseil d'administration »). Le conseil d'administration, nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation du ministre des Finances (le « ministre »), rend compte au ministre et à l'Assemblée législative de l'Ontario.

En plus des fonctions et des responsabilités du conseil prévues dans la Loi sur l'ARSF, le protocole d'entente entre l'ARSF et le ministre, 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 (le « président du conseil d'administration »), entre autres<sup>2</sup>. Le protocole d'entente clarifie les rôles et responsabilités du ministre, du président du conseil, des membres du conseil, du sous-ministre des Finances et du directeur général de l'ARSF dans des domaines comme l'administration, les communications ou l'exploitation.

---

<sup>2</sup> [Gouvernance | Autorité ontarienne de réglementation des services financiers \(fsrao.ca\)](https://www.fsrso.ca)

Le protocole d'entente doit être interprété en tenant compte de la Loi sur l'ARSF et des lois applicables régissant les secteurs (p. ex. *Loi sur les assurances; Loi sur les régimes de retraite; Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques; Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions*).

## Conseil d'administration

La Loi sur l'ARSF dispose que le conseil d'administration doit être composé d'au moins trois administrateurs et d'au plus onze. 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 joue un double rôle. Il est responsable de la gérance générale de l'organisation, notamment la surveillance de la direction de l'ARSF. Il peut également proposer des règles au ministre à des fins d'approbation concernant toute question pour laquelle une loi 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;
- les mesures de rendement alignées sur l'objet et les priorités de l'ARSF;
- 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 approuve le plan de l'ARSF, y compris ses priorités stratégiques, et surveille sa mise en œuvre par la direction de l'ARSF.

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

## 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 est chargé d'approuver les règles qui ont force de loi, une fois approuvées par le ministre.

## Conseil d'administration de l'ARSF<sup>3</sup>

Joanne De Laurentiis (présidente)

Kathryn Bouey

Joseph Iannicelli

Dexter John

Stewart Lyons

Peggy McCallum

Ali Salahuddin

Lucie Tedesco

Brent Zorgdrager

---

<sup>3</sup> Liste des administrateurs de l'ARSF en mars 2024. Lawrence E. Ritchie a quitté le conseil d'administration le 31 décembre 2023.

# Comités permanents du conseil d'administration de l'ARSF<sup>4</sup>

Comité des risques, finances et de la vérification

Comité de la gouvernance et des ressources humaines

Comité des règles et politiques

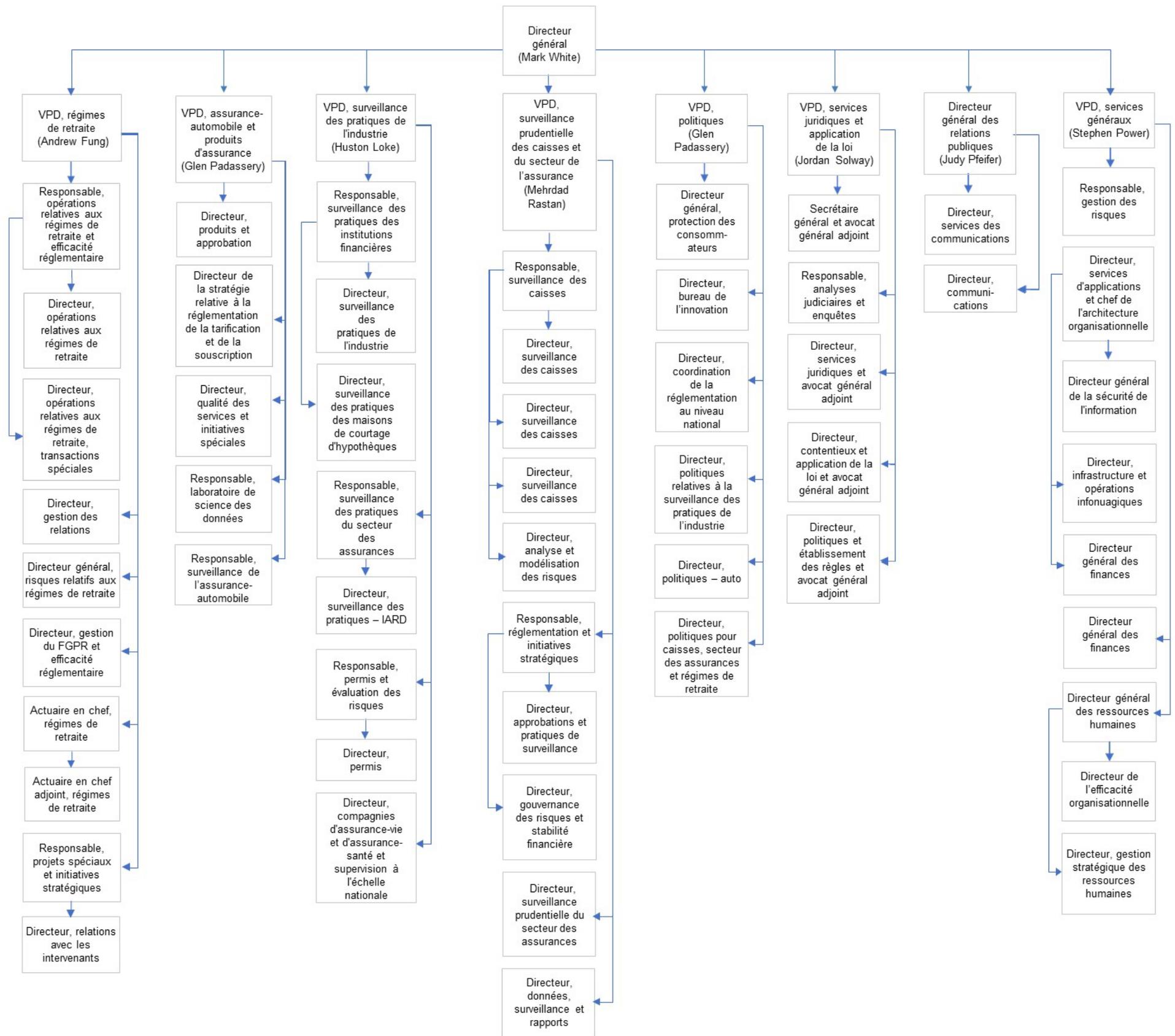
Comité consultatif des fonds législatifs

Comité de renouvellement en matière de technologie

---

<sup>4</sup> Liste des comités en mars 2024.

# Organigramme au 1<sup>er</sup> janvier 2024



# Analyse du contexte

L'ARSF réglemente des marchés dynamiques qui sont influencés par plusieurs facteurs socioéconomiques. Alors que la province sort des conditions sans précédent qui ont marqué ces trois dernières années, plusieurs facteurs internes et externes vont influencer sur les activités de l'ARSF et orienter ses priorités.

L'ARSF est déterminée à mieux comprendre les secteurs, les entités et les personnes qu'elle réglemente, notamment en tenant compte de l'évolution de l'environnement dans le temps. C'est essentiel pour protéger adéquatement les consommateurs, tout en continuant de garantir la sécurité financière, l'équité et le choix.

## Perspectives économiques

Les pressions inflationnistes, la hausse des taux d'intérêt, les fluctuations du marché du logement et l'évolution des conditions du marché du travail sont autant de facteurs qui ont créé un environnement économique global incertain. Les périodes prolongées d'incertitude économique peuvent avoir des répercussions sur la vulnérabilité et la confiance des consommateurs, voire les exposer à des préjudices.

### Faits saillants macroéconomiques :

- Selon Statistique Canada, les **pressions inflationnistes** demeurent un problème de taille, même si des signes indiquent que l'inflation devrait s'atténuer en 2024. En décembre 2023, l'Indice des prix à la consommation (IPC) à l'échelle du Canada avait progressé de 3,4 % sur douze mois, contre 6,3 % en décembre 2022<sup>5</sup>. Une forte inflation touche les prix de base, ce qui complique les opérations commerciales. En 2022 et 2023, la Banque du Canada a tenté de contrer la pression inflationniste en relevant les taux d'intérêt à plusieurs reprises.
- Pour nombre de personnes en Ontario, le **coût de la vie** demeure un problème. Malgré un ralentissement et un léger recul du prix moyen des maisons dans certaines municipalités, l'abordabilité du logement reste une source de préoccupation. Si la hausse des taux d'intérêt a eu pour effet de « calmer » quelque peu le marché du

---

<sup>5</sup> [Portail de l'Indice des prix à la consommation \(statcan.gc.ca\)](https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/264-001-x/2024001/article/00001-eng.htm)

logement<sup>6</sup>, elle a eu une incidence négative sur les consommateurs ayant des prêts hypothécaires à taux variable et ceux qui voulaient renouveler leur prêt. Selon le rapport de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) de juin 2023 sur le bien-être des propriétaires canadiens ayant un prêt hypothécaire, les deux tiers ont de la difficulté à respecter leurs engagements financiers. Cela conduit à une augmentation de l'endettement des ménages et à une diminution de la convenance des prêts hypothécaires pour les consommateurs<sup>7</sup>. De plus, selon les données du « Sondage sur les consommateurs : Courtage hypothécaire » mené par l'ARSF, le risque est grand que les consommateurs se tournent vers le crédit privé en raison de la hausse des taux d'intérêt et de l'inflation<sup>8</sup>.

- Malgré de petites hausses, Statistique Canada déclare que les **taux de chômage** restent inférieurs à leur moyenne d'avant la pandémie de COVID-19<sup>9</sup>. Certaines entités réglementées par l'ARSF ont rapporté des difficultés concernant **l'acquisition et la fidélisation** des talents.
- Plusieurs risques macroéconomiques et géopolitiques sont susceptibles, à terme, de toucher les consommateurs dans les secteurs réglementés par l'ARSF. Par exemple, les effets décalés des hausses de taux d'intérêt effectuées au cours des années civiles 2022-2023 **augmentent le risque de récession lors de l'exercice 2024-2025**. De plus, divers événements géopolitiques (p. ex. la guerre en Ukraine) pourraient entraîner des risques macroéconomiques potentiellement élevés à l'échelle mondiale. Il n'est pas exclu que les répercussions à court et à long terme de ces facteurs aient une incidence significative sur les secteurs réglementés par l'ARSF. L'ARSF entend conserver sa capacité d'adaptation face aux incertitudes économiques. Elle réagira en conséquence à l'évolution de la conjoncture.

## Innovations et progrès technologiques

Ces dernières années, le recours à la technologie dans le secteur des services financiers et des régimes de retraite en Ontario n'a cessé d'évoluer. Ce changement a été porté par l'adoption rapide, par les consommateurs, des services numériques. L'ARSF est déterminée

---

<sup>6</sup> [Association canadienne de l'immobilier : statistiques d'octobre](#)

<sup>7</sup> [Rapport de l'ACFC : Le bien-être financier des propriétaires canadiens ayant un prêt hypothécaire – Canada.ca](#)

<sup>8</sup> [Plan de supervision du secteur du courtage d'hypothèques 2022-2023 | Autorité ontarienne de réglementation des services financiers \(fsrao.ca\)](#)

<sup>9</sup> [Statistique Canada : Enquête sur la population active, octobre 2023](#)

à surveiller et à encourager l'innovation de façon active dans les secteurs qu'elle réglemente, tout en réduisant le risque de préjudice pour les consommateurs.

Parmi les tendances qui se dégagent dans ce domaine, citons :

- **Recours accru à la technologie** – Les fournisseurs de services financiers et les régimes de retraite ont accru la place de la technologie en général dans leurs processus/produits destinés aux consommateurs. Les entités réglementées et les particuliers investissent dans les domaines de l'automatisation, de l'intelligence artificielle (IA), de l'apprentissage machine, de la sécurité numérique, tout en se préparant à participer au système bancaire ouvert. Le recours accru à la technologie peut entraîner des risques plus importants en matière d'informatique, notamment des incidents liés aux technologies de l'information (TI), tels qu'une cyberattaque ou une défaillance dans l'infrastructure des TI. Cela pose un risque pour la résilience opérationnelle des entités réglementées par l'ARSF, tout en pouvant porter préjudice aux consommateurs (p. ex. confidentialité, accès aux services essentiels).
- **Intelligence artificielle (IA) et plateformes numériques** – Le recours accru à l'IA a également contribué à l'automatisation des processus dans un grand nombre de services financiers. L'IA a joué un rôle central dans le développement des robots de clavardage qui donnent des conseils aux consommateurs sans qu'aucun intermédiaire réglementé, comme un conseiller ou un gestionnaire financier, n'intervienne directement. Les consommateurs ont donc de plus en plus recours aux plateformes numériques. Par exemple, tout porte à croire qu'ils vont de plus en plus utiliser les plateformes numériques pour vendre des cryptoactifs, malgré la volatilité des marchés de la cryptomonnaie. Le risque inhérent auquel s'exposent les consommateurs quand ils utilisent des plateformes numériques est de recevoir des conseils qui ne soient pas adaptés à leurs besoins, à leur situation ou à leur degré de connaissance financière. Parmi les conséquences possibles, citons le fait d'acheter des produits qui ne répondent pas à leurs besoins ou de prendre des risques au-delà de leur seuil de tolérance.

## Enjeux et tendances émergents

L'ARSF effectue des analyses en continu de ses secteurs réglementés, et plus largement du secteur des services financiers, pour mieux comprendre les tendances et cerner les risques émergents et les enjeux potentiels qui pourraient toucher les consommateurs.

Parmi les tendances importantes que l'ARSF surveille actuellement :

- **Critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)** – Les entités réglementées par l'ARSF s'intéressent de plus près aux facteurs ESG dans l'analyse de leur approche en matière de risque et de placement. Notamment, elles instaurent des stratégies en matière de diversité, d'équité et d'inclusion dans le but de renforcer leur propre gouvernance interne et d'améliorer leurs relations à l'interne comme à l'externe. Elles s'adaptent également de plus en plus aux risques associés au changement climatique et aux catastrophes naturelles, malgré les défis uniques que posent la gravité et la fréquence de certains événements et sinistres naturels.
- **Personnes vulnérables** – Il ressort des conclusions des études, telles que le sondage mené par l'ARSF auprès des consommateurs en 2022, que dans tous les secteurs réglementés, les groupes vulnérables ont tendance à être moins confiants, moins satisfaits et moins sûrs d'eux. D'autres conclusions obtenues dans le cadre du travail de surveillance effectué par l'ARSF démontrent que les consommateurs vulnérables obtiennent de moins bons résultats et sont plus susceptibles de subir un préjudice (tel qu'une fraude) et de connaître des problèmes liés à l'accessibilité et à la convenance des produits<sup>10</sup>. Certaines entités réglementées ont indiqué qu'elles opéraient un changement de priorité afin de veiller à ce que les personnes vulnérables bénéficient d'un niveau adéquat de protection.
- **Consolidation** – La consolidation est à la hausse dans les secteurs des services financiers et des régimes de retraite, lesquels sont de plus en plus complexes. La conséquence de cette tendance est l'augmentation de la taille et de la complexité des caisses, des assureurs, des intermédiaires d'assurance, des maisons de courtage d'hypothèques, des régimes de retraite et des plateformes pour les régimes de retraite interentreprises. En particulier, le nombre global des caisses et des régimes de retraite en Ontario diminue année après année, en raison des fusions et acquisitions. Les

---

<sup>10</sup> [Recherche auprès des consommateurs de l'ARSF | Autorité ontarienne de réglementation des services financiers \(fsrao.ca\)](#)

principales forces motrices derrière la consolidation des régimes de retraite sont notamment la sécurité des prestations pour les bénéficiaires des régimes, et la possibilité de conserver ou d'instaurer un régime à prestations déterminées dans l'entreprise.

- **Recours au crédit privé et non traditionnel** – Il y a eu une augmentation du nombre d'opérations hypothécaires effectuées auprès de prêteurs privés et non traditionnels, ce qui est une conséquence de la baisse de l'abordabilité du logement. Le recours accru aux prêteurs privés augmente le risque de pratiques de prêt à des conditions abusives et de conseils inadaptés en matière de prêt hypothécaire. Ces options financières peuvent présenter des risques supplémentaires qui n'accompagnent pas généralement les prêts hypothécaires obtenus auprès des prêteurs traditionnels. Qui plus est, selon le « Sondage 2022 auprès des consommateurs : Courtage hypothécaire » mené par l'ARSF, les Ontariens présentant une vulnérabilité financière légère (36 %), modérée (46 %) et élevée (64 %) sont nettement plus susceptibles d'envisager de faire appel à un prêteur non traditionnel ou privé<sup>11</sup>.

L'ARSF a évolué depuis son mode de démarrage, où sa stratégie consistait essentiellement à prendre le relais des anciens organismes de réglementation, à gérer les risques émergents et immédiats, et à mener à bien ses priorités stratégiques pendant la pandémie. Tout en évoluant, l'ARSF entend continuer de se concentrer sur ses priorités pour l'exercice 2023-2024 et sur la nécessité de s'acquitter de ses objets législatifs. Les priorités nouvelles ou révisées reflètent un besoin accru de protéger l'intérêt du public, tout en favorisant le caractère concurrentiel et novateur des secteurs des services financiers en Ontario. L'ARSF continuera de rendre compte des progrès réalisés concernant ses priorités et ses objets législatifs, tout en suivant l'évolution du climat socioéconomique dans la province et en échangeant avec d'autres entités, telles que les gouvernements, le secteur privé et les autres organismes de réglementation.

---

<sup>11</sup> [Sondage 2022 auprès des consommateurs : Courtage hypothécaire \(26 avril 2023\) \(fsrao.ca\)](https://fsrao.ca)

# Cadre stratégique

En 2021-2022, l'ARSF a lancé son cadre stratégique qui comprend quatre piliers correspondant à des objectifs stratégiques de haut niveau. Ce cadre reflète les objets législatifs de l'ARSF et englobe la vision, la mission et les valeurs de l'organisme. Les priorités du Plan d'activité annuel de l'ARSF pour 2024-2025 soutiennent ces piliers

## 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 à travailler avec nos partenaires gouvernementaux afin de continuer à harmoniser les priorités.

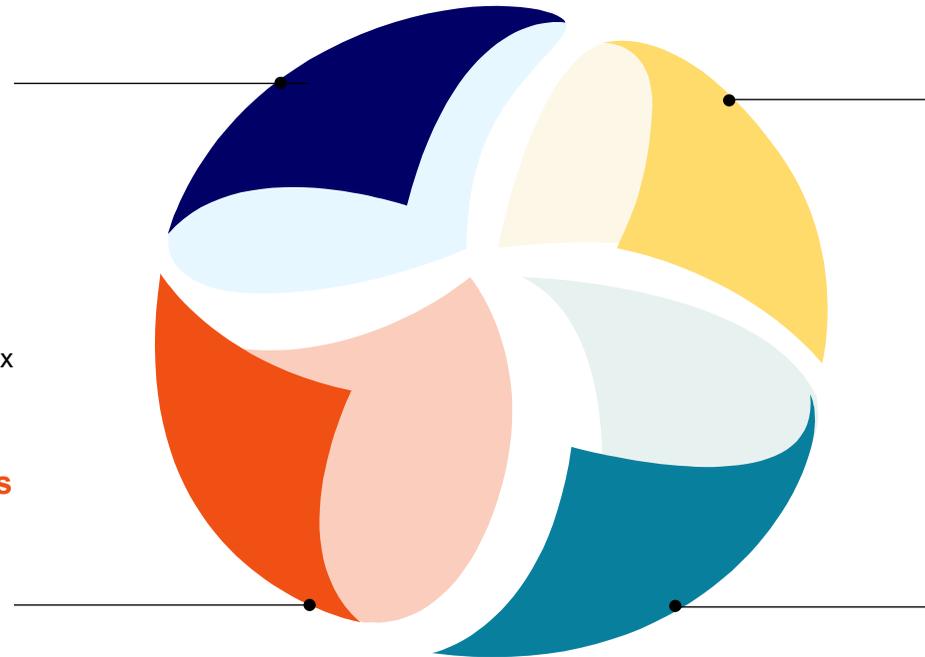
## Protéger l'intérêt du public afin d'améliorer la confiance envers les secteurs que nous réglementons

Nous tiendrons compte du point de vue du consommateur dans nos lignes directrices et nos règles.

Nous nous engagerons de manière réfléchie auprès des secteurs réglementés, des consommateurs, des membres des caisses 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 et les 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.

## 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.

## Priorités de l'ARSF pour 2024-2025 et au-delà



### Priorités intersectorielles

1. Défendre les intérêts des consommateurs
2. Favoriser l'innovation
3. Moderniser les systèmes et les processus



### 4. Assurances IARD et automobile

- 4.1 Exécuter la stratégie de réforme de la réglementation des tarifs et de la tarification de l'assurance automobile
- 4.2 Soutenir les réformes du système de l'assurance automobile
- 4.3 Garantir le traitement équitable des consommateurs dans le secteur de l'assurance IARD
- 4.4 Accroître la résilience et la stabilité du secteur des compagnies d'assurance et des assureurs réciproques constitués en Ontario, et renforcer la confiance du public à son égard, grâce à l'excellence en matière de surveillance



### 5. Caisses

- 5.1 Accroître la résilience et la stabilité du secteur des caisses de l'Ontario, et favoriser la confiance du public à son égard
- 5.2 Améliorer le cadre réglementaire de l'ARSF
- 5.3 Renforcer les structures de stabilité financière



### 6. Assurance vie et assurance santé

- 6.1 Renforcer le cadre de réglementation des agents généraux gestionnaires (AGG)
- 6.2 Renforcer la protection des consommateurs qui investissent dans les contrats de fonds distincts



### 7. Courtage hypothécaire

- 7.1 Promouvoir une solide culture de la conduite professionnelle
- 7.2 Renforcer la compétence professionnelle des personnes titulaires d'un permis



### 8. Régimes de retraite

- 8.1 Évaluer les risques systémiques et haute priorité dans le secteur des régimes de retraite en Ontario
- 8.2 Soutenir l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre entourant les prestations cibles



### 9. Planificateurs et conseillers financiers

- 9.1 Veiller à l'efficacité du cadre de protection des titres des planificateurs financiers et des conseillers financiers

# Aperçu des activités sectorielles

## Assurance IARD et assurance automobile

Le secteur de l'assurance IARD et de l'assurance automobile 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 2022, le secteur de l'assurance IARD en Ontario représentait plus de 32,1 milliards de dollars en primes directes souscrites, dont 46,4 % provenaient de l'assurance automobile. Au 30 septembre 2023, l'ARSF avait réalisé un travail de délivrance de permis et de supervision (pour les pratiques) auprès de 215 compagnies d'assurance IARD, 1 734 experts d'assurance (autonomes et personnes morales), 10 730 agents qui vendent de l'assurance IARD en Ontario, ainsi que 51 compagnies d'assurance et des assureurs réciproques constitués en Ontario, sur qui l'ARSF exerce également une supervision prudentielle.

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 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.
- Examiner les affaires du conseil des Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario et de l'Association des assureurs, et faire rapport au ministre.
- Assurer la réglementation et le contrôle prudentiel des compagnies d'assurance et des assureurs réciproques constitués en Ontario, y compris l'approbation réglementaire de certaines transactions et de certains placements.
- 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.

## Fournisseurs de services de santé

Le secteur des fournisseurs de services de santé compte environ 4 935 fournisseurs agréés qui présentent des demandes d'indemnités d'accident légales aux compagnies d'assurance automobile par le biais du Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance automobile.

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 titulaires d'un permis.
- Recueillir des informations concernant les systèmes d'affaires de fournisseurs de services de santé titulaires d'un permis au moyen d'une déclaration annuelle.

## Caisses

Les caisses sont des institutions financières de dépôt coopératives dont la propriété et le contrôle appartiennent à leurs membres, qui sont également leurs clients. Au mois de septembre 2023, il existait 58 caisses en Ontario. Le secteur des caisses de l'Ontario compte plus de 1,76 million de membres, plus de 8 595 employés et des actifs dépassant les 93 milliards de dollars (une hausse de 5,6 milliards de dollars sur douze mois). Les caisses sont de tailles diverses, le total des actifs s'établissant en moyenne à 1,6 milliard de dollars, ce qui reflète à la fois la croissance organique dans le secteur et les consolidations (jusqu'à 293 millions de dollars sur douze mois).

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

- Constituer les caisses populaires en personne morale et examiner les documents afférents.
- Examiner et approuver les nouvelles activités opérationnelles, les activités de placement et les transactions proposées comme les fusions et l'acquisition et/ou la vente d'actifs importants.
- Fournir une assurance contre les risques de perte des dépôts, et maintenir et utiliser le Fonds de réserve d'assurance-dépôts (« FRAD ») comme le requiert et l'autorise la *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions* (« LCPCU »). Les activités de l'ARSF dans ce domaine sont guidées par ses objets législatifs, notamment la protection des droits et des intérêts des consommateurs. Conformément aux responsabilités de l'ARSF prévues par la loi, elle gère le FRAD qui sert à régler les réclamations d'assurance dépôts des caisses ainsi qu'à satisfaire d'autres fins prévues aux termes de la LCPCU.
- Exercer la surveillance prudentielle des caisses pour limiter le risque de perte pour les déposants et le FRAD, et pour contribuer à la stabilité du secteur, tout en permettant aux caisses de prendre des risques raisonnables. Cet encadrement favorise la stabilité et la solidité du secteur en faisant en sorte que les caisses répondent aux exigences de capital et de liquidités, entre autres, énoncées dans la LCPCU de 2020, les règlements connexes et les règles et lignes directrices de l'ARSF.

- Réglementer la conduite des caisses (p. ex. en veillant à ce qu'elles se conforment à des pratiques commerciales et financières saines, et adhèrent à leur code de conduite sur le marché comme l'exige la LCPCU de 2020). C'est l'assurance d'accorder un traitement équitable aux membres et de traiter leurs plaintes comme il convient.

## Assurance vie et assurance santé

Le secteur des assurances vie et santé offre des produits financiers complets pour aider les gens à se protéger et à protéger leurs familles contre les difficultés financières en cas de décès ou de maladie. En 2022, ce secteur représentait environ 33,6 milliards de dollars en primes directes souscrites. Il s'agit de produits d'assurance vie et d'assurance santé, ainsi que de produits de gestion de patrimoine comme les fonds distincts et les rentes.

Au cours de l'exercice 2022-2023, l'ARSF a délivré des permis à environ 93 compagnies d'assurance proposant des produits d'assurance vie et d'assurance santé, à plus de 6 000 agents de personnes morales ou sociétés en nom collectif proposant des produits d'assurance vie, et à plus de 57 000 agents d'assurance vie individuels.

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 maladie 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.

## Courtage hypothécaire

Le secteur du courtage d'hypothèques permet à un grand nombre d'Ontariens d'accéder à la propriété. En 2022, les maisons de courtage d'hypothèques ont monté plus de 341 000 prêts hypothécaires en Ontario, pour une valeur d'environ 190 milliards de dollars<sup>12</sup>. En Ontario, tous les particuliers et toutes les entreprises qui exercent des activités de courtage et d'administration d'hypothèques doivent détenir un permis délivré par l'ARSF, à moins qu'ils ne soient explicitement exemptés de cette obligation en vertu de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (LMCHPHAH).

Au 30 septembre 2023, l'ARSF réglementait 1 244 maisons de courtage d'hypothèques, 3 133 courtiers en hypothèques, 6 222 agents d'hypothèques de niveau 1, 9 685 agents d'hypothèques de niveau 2 ainsi que 260 administrateurs d'hypothèques en Ontario.

<sup>12</sup> Déclaration annuelle 2022 de l'ARSF.

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 LMPAH.
- Réglementer la conduite des titulaires de permis du secteur pour assurer le traitement équitable des consommateurs (emprunteurs et/ou prêteurs/investisseurs).

## Régimes de retraite

Les régimes de retraite enregistrés constituent une source importante de revenus de retraite pour un grand nombre d'employés et de retraités en Ontario. La supervision prudentielle qu'exerce l'ARSF est fondée sur les risques et repose sur le principe que le régime doit être administré, et ses actifs investis, conformément aux responsabilités fiduciaires d'un administrateur de régime. L'ARSF réglemente les régimes de retraite enregistrés en Ontario. C'est le plus important organisme de réglementation de retraite au Canada, avec environ 4 500 régimes supervisés qui investissent 871 milliards de dollars d'actifs et qui fournissent des prestations de pension à près de 4,4 millions de participants. Les actifs et les participants relèvent en grande majorité de régimes à prestations déterminées. La répartition des actifs est d'environ 838 milliards de dollars dans des régimes à prestations déterminées (notamment des régimes de retraite à employeur unique, des régimes de retraite interentreprises et des régimes de retraite conjoints) et 33 milliards de dollars dans des régimes à cotisations déterminées.

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

- Superviser les régimes de retraite et les caisses 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 soient protégés.
- Enregistrer les nouveaux régimes de retraite et les modifications apportées aux régimes existants.
- Traiter les dépôts obligatoires et les demandes des administrateurs de régime.
- Enquêter sur les infractions présumées à la *Loi sur les régimes de retraite* et prendre des mesures d'application, si nécessaire.
- 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 liées au FGPR.
- Répondre aux demandes de renseignements et aux plaintes provenant des participants aux régimes de retraite.

## Planificateurs et conseillers financiers

Le cadre de protection du titre des professionnels des finances (CPTPF) a été mis en œuvre le 28 mars 2022. Le CPTPF limite l'utilisation des titres de « planificateur financier » (PF) et de « conseiller financier » (CF) en Ontario à ceux qui détiennent un titre de compétence approuvé par un organisme d'accréditation approuvé par l'ARSF.

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

Au 31 décembre 2023, l'ARSF avait approuvé 4 organismes d'accréditation et 9 titres de compétence. Il existe environ 17 000 titulaires d'un titre de compétence qui sont autorisés à utiliser les titres de PF et CF en Ontario.

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

- Établir des normes minimales 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.
- Enquêter sur les plaintes contre :
  - les organismes d'accréditation approuvés;
  - les entités qui exercent des activités commerciales en tant qu'organisme d'accréditation approuvé ou qui prétendent offrir un titre de compétence approuvé sans l'approbation de l'ARSF;
  - les personnes qui utilisent le titre de PF ou de CF, ou un titre qui pourrait être confondu avec celui de planificateur financier ou de conseiller financier, sans titre de compétence approuvé.
- Prendre des mesures d'application en cas d'infraction à la *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances*.

## Sociétés coopératives

Une société coopérative, ou coopérative, est une entreprise constituée en personne morale dont la propriété appartient aux membres, lesquels utilisent les services de la coopérative ou achète ses produits. L'ARSF ambitionne de mieux protéger les membres des coopératives et les investisseurs qui achètent des actions dans les coopératives. L'ARSF ne réglemente pas les coopératives. Son rôle, dans ce secteur, se limite à exercer les pouvoirs et les fonctions qui lui sont conférés par la *Loi sur les sociétés coopératives*, en examinant les prospectus

déposés par les coopératives lorsqu'elles obtiennent des fonds d'investisseurs. Au 30 septembre 2023, l'Ontario comptait un peu moins de 2 418 coopératives œuvrant dans divers secteurs (p. ex. logement, agriculture, garderies).

L'ARSF a reçu 7 prospectus déposés par des coopératives au cours de la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2023 à septembre 2023. Sur les 7 prospectus reçus, 4 ont été reçus par le directeur général de l'ARSF avant le 30 septembre 2023, et 3 ont été reçus après cette date. L'ARSF a également traité 4 prospectus qui avaient été déposés lors de l'exercice précédent (2022-2023), dont 3 ont fait l'objet d'un reçu et 1 a été clos sans reçu.

## Sociétés de prêt et de fiducie

Les sociétés de prêts 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.

L'ARSF est responsable de 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, en vertu de la *Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie*. Cette responsabilité consiste notamment à faire appliquer le respect de la loi et éventuellement, à prendre des mesures d'application en cas d'activité exercée par une entité non inscrite. Au 30 septembre 2023, 50 sociétés de prêt et de fiducie étaient inscrites afin d'exercer des activités commerciales en Ontario. L'ARSF a approuvé deux nouvelles inscriptions de société de prêt de fiducie en 2022, mais aucune en 2023.

Au cours de l'année civile 2023, l'ARSF s'est consacrée à la clarification et à l'interprétation des exigences relatives à l'inscription des sociétés de prêt et de fiducie en Ontario.

## Énoncé des priorités

### 1. Défendre les intérêts des consommateurs

#### Aperçu

L'ARSF réglemente et supervise des secteurs qui, chaque jour, sont au service de la population en Ontario, dans les domaines les plus importants de la vie. Pour garantir la sécurité financière, l'équité et le choix aux Ontariens, l'ARSF vise à :

- accroître la sensibilisation et l'éducation des consommateurs pour faire progresser son objet prévu par la loi, c'est-à-dire protéger les droits et intérêts des consommateurs;
- mieux comprendre le point de vue des consommateurs et agir en accordant la priorité aux résultats pour les consommateurs;
- faire appliquer les obligations prévues par la réglementation avec efficacité pour maintenir des normes élevées de conduite professionnelle, et décourager l'inconduite et la fraude.

Le Bureau de la protection des consommateurs travaille en étroite collaboration avec les partenaires de l'ARSF en vue d'amplifier la voix des consommateurs, d'ériger des fondations stratégiques et d'élaborer des conseils en matière d'orientation stratégique relativement à des occasions et à des problèmes transversaux. Au titre de sa fonction d'application de la loi, l'ARSF enquête sur les cas présumés de non-conformité qui émanent de ses principaux domaines d'intervention ou de son programme de dénonciation. L'ARSF prend des mesures qui visent à imposer des sanctions et des mesures correctives, s'il y a lieu.

## Résultats visés

- Culture centrée sur les consommateurs, où un large éventail de voix émanant des consommateurs guident l'orientation stratégique de l'ARSF ainsi que ses activités de réglementation et de surveillance.
- Protection accrue des droits et des intérêts des consommateurs, mettant l'accent sur les consommateurs vulnérables.
- Application de la loi à la fois équilibrée, transparente et efficace, tenant compte de l'incidence de la non-conformité sur les consommateurs.

## Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- Repérer les occasions de mieux protéger les consommateurs vulnérables, et y donner suite, telles que l'amélioration de la capacité ou des processus permettant de déceler les risques de préjudice pour les consommateurs vulnérables.
- Faire connaître les principales questions liées aux consommateurs au moyen de différents outils, notamment :
  - la publication et la promotion du programme de l'ARSF en matière de recherche sur les consommateurs, y compris une approche fondée sur les données ouvertes pour toutes les études de consommation;
  - des messages dans les médias, payants et non payants, s'adressant aux consommateurs vulnérables au sujet des principaux risques.
- Élargir le cadre existant pour que l'ARSF puisse utiliser de façon efficace, juste et transparente tous ses outils d'enquête et d'application dans l'ensemble des secteurs réglementés, afin de renforcer les processus de surveillance centrés sur les consommateurs et décourager les inconduites.

## 2. Favoriser l'innovation

### Aperçu

Rendre l'innovation possible dans les secteurs réglementés est un élément fondamental du mandat de l'ARSF en tant qu'organisme de réglementation. Le Bureau de l'innovation promeut la pensée novatrice et aide les innovateurs à développer leurs idées pour faciliter « l'innovation responsable ». Parmi les outils dont dispose le Bureau de l'innovation à cette fin, citons son cadre d'innovation et son environnement d'essai et d'apprentissage (EEA). L'ARSF exploitera les activités actuelles, et en tirera les leçons, pour mieux faire connaître le Bureau de l'innovation, élargir l'EEA et comprendre comment mieux mettre ses propres outils réglementaires au service de l'innovation. Le Bureau de l'innovation continuera de suivre les grandes tendances technologiques et de collaborer avec les secteurs réglementés et les autres participants au marché dans le but de cerner les nouvelles occasions et les obstacles en matière d'innovation.

### Résultats visés

- Reconnaissance accrue de la marque ARSF en tant qu'organisme de réglementation qui soutient et facilite l'innovation, et qui est disposé à trouver, collectivement, de nouvelles occasions d'innover.
- Meilleure connaissance de l'EEA et du cadre d'innovation, et renforcement de l'intérêt porté à ceux-ci par les innovateurs intéressés qui évoluent dans les services financiers de l'Ontario, ce qui augmentera la participation à l'EEA.

### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- Continuer de mobiliser les organismes novateurs et le milieu plus général des intervenants afin de repérer les possibilités de collaboration; continuer à promouvoir les EEA et le cadre d'innovation pour se doter d'un vivier de partenaires effectifs ou potentiels en vue de mener des essais dès aujourd'hui ou dans l'avenir.

## 3. Moderniser les systèmes et les processus

### Aperçu

L'ARSF continue de moderniser ses processus et ses systèmes. Cet engagement lui permettra de fonctionner comme un organisme de réglementation très performant capable de créer et de mettre en œuvre des processus qui favorisent des décisions fondées sur les preuves et sur les risques. L'ARSF suit une feuille de route pluriannuelle (la « feuille de route ») concernant ses systèmes de gestion et de technologie de l'information afin de soutenir ses principales activités et procédures réglementaires. Cette feuille de route intègre des priorités opérationnelles propres à chaque secteur et des exigences technologiques générales. 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.

### Résultats visés

- Surveillance réglementaire améliorée grâce à un meilleur accès aux données et aux outils d'analyse, tous secteurs confondus.
- Relations améliorées avec les intervenants grâce à de meilleures capacités de gestion des relations et des cas, ainsi qu'à de meilleures capacités de suivi et de traitement des opérations.
- Expérience utilisateur améliorée et, dans la mesure du possible, personnalisée avec le portail en ligne de l'ARSF.
- Accélération des processus de délivrance de permis, de dépôt et d'enregistrement.
- Meilleur accès à l'information pour les consommateurs et d'autres intervenants.

## Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- Mettre en œuvre des solutions technologiques pour simplifier et numériser entièrement les activités, notamment une vue à 360 degrés des entités réglementées et des outils de gestion des cas, de gestion de contenu et d'analyse de données, accompagnés de portails client améliorés.
- Mettre en œuvre l'échange d'information avancé en ligne sur les portails de l'ARSF.
- Élargir les capacités de traitement des documents numériques et les capacités de signatures électroniques 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 tous les secteurs, améliorer les infrastructures, établir de nouvelles interfaces de données (nouvelles sources de données et échanges de données améliorés), et mettre en œuvre des systèmes avancés d'analyse et de production de rapports pour une prise de décision plus efficace.

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

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

#### Aperçu

La stratégie de réforme de la réglementation des tarifs et de la tarification de l'assurance automobile de l'ARSF rendra la surveillance plus dynamique, plus souple et plus transparente pour les consommateurs en Ontario, tout en garantissant des tarifs et une tarification justes.

## Résultats visés

- Réforme du cadre de supervision lié à la réglementation des tarifs et de la tarification de l'assurance automobile afin de garantir un traitement plus équitable aux consommateurs et de promouvoir un marché plus compétitif et plus durable.
- Meilleur fonctionnement des secteurs grâce à un cadre de supervision qui présente la réforme des processus de l'ARSF favorisant l'accès au marché, la réactivité, l'innovation et un bon rapport qualité-prix pour les consommateurs.
- Possibilité pour les consommateurs de prendre des décisions éclairées grâce à une plus grande transparence et à des ressources qui aident à mieux comprendre l'assurance automobile.

## Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- Élaborer une ligne directrice relative à l'équité et mener des consultations sur celle-ci avant de la publier, pour mieux définir ce qui constitue des tarifs justes et raisonnables (pas excessifs) et des règles de tarification appropriées.
- Élaborer et mettre en œuvre un cadre permettant d'examiner plus efficacement les tarifs et les règles de tarification; superviser les mécanismes de gouvernance, les contrôles et les processus utilisés par les assureurs pour créer et gérer les tarifs et les règles.
- Améliorer la transparence pour les consommateurs afin de les sensibiliser, de favoriser des décisions éclairées et de responsabiliser les entités réglementées.

## 4.2 Soutenir les réformes du système de l'assurance automobile

### Aperçu

L'ARSF continue d'appuyer les initiatives du gouvernement qui visent à réformer les produits d'assurance automobile, en plus de fournir des conseils spécialisés pour guider les choix du gouvernement.

## Résultats visés

- Capacité accrue permettant de quantifier, de déceler, de prévenir et de décourager la fraude dans le secteur de l'assurance automobile.
- Amélioration des produits de l'assurance automobile pour mieux servir les consommateurs.

## Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- Élaborer et mettre en œuvre des initiatives visant à réduire la fraude et les abus dans le système, et créer une nouvelle règle et ligne directrice pour le service de signalement des fraudes.
- Soutenir le gouvernement dans la mise en œuvre des initiatives destinées à réformer l'assurance automobile.

## 4.3 Garantir 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 pour encourager des normes élevées de conduite dans le but de renforcer la confiance du public et la protection des consommateurs. L'ARSF a commencé à se doter d'une capacité de surveillance et de veille économique dans le secteur de l'assurance IARD, et poursuit actuellement ce travail. Au titre de son mandat de supervision, l'ARSF entend mieux comprendre les entités qui prennent part à la fabrication et à la distribution des produits, à la gestion des réclamations et à la prestation de service, afin de garantir des résultats justes pour les consommateurs.

## Résultats visés

- Traitement équitable des consommateurs dans le secteur de l'assurance IARD grâce à une réglementation efficiente et efficace qui protège les droits et les intérêts des consommateurs tout en promouvant des normes élevées concernant la conduite professionnelle et la confiance du public.

## Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- Exploiter les activités actuelles de supervision de l'ARSF pour créer et mettre en œuvre un cadre des pratiques du marché dans le secteur de l'assurance IARD et répondre aux priorités en matière de supervision, notamment concernant la distribution des produits d'assurance et la gestion des réclamations.

## 4.4 Renforcer la résilience et la stabilité du secteur des compagnies d'assurance et des assureurs réciproques constitués en Ontario, ainsi que la confiance du public à l'égard de ce secteur

### Aperçu

Dans le cadre de son initiative pluriannuelle visant à transformer son approche de supervision et répondre de ses objets législatifs, l'ARSF met actuellement en œuvre le Cadre de surveillance axée sur le risque (CSAR-I) pour les compagnies d'assurance et les assureurs réciproques constitués en Ontario. Ce cadre énonce ses activités de surveillance des pratiques du marché et de surveillance prudentielle. L'ARSF a mis au point un plan de travail en 4 ans concernant les règles de la surveillance prudentielle ainsi qu'une ligne directrice à l'intention des assureurs. Elle continuera à mener à bien les initiatives prévues au cours de l'année. Les initiatives établies, parallèlement à la mise en œuvre continue du CSAR-I, constituent un guide pour l'ARSF dans son travail d'évaluation et de supervision des assureurs, alors qu'elle continue de se doter d'une capacité de surveillance prudentielle et de surveillance des pratiques du marché.

## Résultats visés

- Meilleure gestion et plus grande solidité du secteur des compagnies d'assurance et des assureurs réciproques constitués en Ontario.
- Renforcement de la résilience des assureurs et diminution du risque de défaillance.
- Création d'un secteur à la fois solide, stable et résilient qui offre une protection aux titulaires de police et aux consommateurs, et suscite leur confiance.
- Plus de transparence pour les intervenants du secteur de l'assurance.

## Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- Créer et tenir à jour des évaluations exactes et cohérentes des profils de risque des assureurs.
- Élaborer des outils et se doter des moyens d'intégrer une collecte renforcée de l'information au sein de l'approche de surveillance.
- Mener des consultations sur une proposition de ligne directrice garantissant une réglementation et une supervision efficaces des assureurs, puis publier cette ligne directrice.
- Renforcer la sensibilisation des intervenants en continuant d'améliorer leur compréhension de l'approche de supervision de l'ARSF et les exigences réglementaires.

## 5. Priorités concernant les caisses

### 5.1 Promouvoir la résilience et la stabilité du secteur des caisses de l'Ontario, et renforcer la confiance du public à l'égard de ce secteur

#### Aperçu

L'ARSF continue de faire progresser son approche de surveillance, à la fois intégrée, complète et continue, aux termes du Cadre de surveillance axée sur le risque (CSAR) pour les caisses, et de moderniser ses systèmes de données pour mieux analyser, gérer et contrôler les risques. L'ARSF utilisera les éléments probants qui ressortent de ses évaluations et de ses activités de surveillance pour mieux orienter les futurs besoins et les futures améliorations concernant son approche, sa méthode et son cadre. 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 réglementation et solidité accrue du secteur des caisses.
- 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 des caisses.

#### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- Continuer d'intégrer les données sur les risques reçues grâce à la collecte renforcée des données au sein de son approche de surveillance pour évaluer les profils de risque des caisses de façon plus exacte et plus cohérente.
- Créer et tenir à jour des évaluations exactes et cohérentes des profils de risque des caisses.

## 5.2 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 membres et des consommateurs.

Au cours de l'exercice 2022-2023, l'ARSF a collaboré avec les principaux intervenants du secteur des caisses en vue de mettre au point un plan de travail quinquennal concernant les règles et les lignes directrices qui touchent le secteur. L'ARSF continue de travailler avec le ministère des Finances et les principaux intervenants de manière consultative et transparente pour mener à bien les initiatives énoncées dans le plan de travail. L'ARSF s'attaquera aux risques émergents et veillera à ce que le cadre réglementaire demeure efficace en lui permettant de s'acquitter de ses objets législatifs à l'égard du secteur des caisses.

### Résultats visés

- Un secteur des caisses à la fois stable et résilient en Ontario, avec un meilleur alignement des capitaux et des risques.
- Une meilleure protection des droits des membres des caisses et de leurs dépôts.
- Une transparence permanente entre les intervenants du secteur des caisses.

### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- Examiner le cadre de travail pour la suffisance du capital (notamment la règle sur les exigences relatives à la suffisance du capital et la ligne directrice connexe), le cadre de travail pour la suffisance des liquidités (notamment la ligne directrice sur les simulations de crise et la ligne directrice sur les liquidités) et la ligne directrice sur la titrisation pour définir et offrir des recommandations préliminaires concernant des éléments à ajouter ou à modifier.

- Élaborer une nouvelle règle sur les dépôts non réclamés, mener des consultations à ce sujet et, sous réserve de l'approbation du ministre des Finances, publier cette règle, de manière à pleinement réaliser le cadre de la *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions*.
- Accroître la participation des intervenants en continuant de mieux faire comprendre l'approche de surveillance de l'ARSF ainsi que ses attentes (p. ex. la conférence de l'ARSF pour les administrateurs des conseils d'administration des caisses).

## 5.3 Renforcer les structures de stabilité financière

### Aperçu

L'ARSF continue à promouvoir un secteur des caisses à la fois stable et résilient, grâce à des structures de stabilité financière améliorées telles que le Fonds de réserve d'assurance-dépôts (FRAD), un solide régime de règlement de faillite, et l'accès à des liquidités d'urgence. Ces structures garantissent la protection des dépôts des membres, en particulier en cas d'événements de crise, et favorisent la stabilité du secteur.

### Résultats visés

- Réduction de l'exposition du FRAD aux pertes.
- Amélioration de la protection des déposants et de la stabilité du secteur.
- Confiance du public à l'égard des caisses.

### Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- Accroître l'accès des caisses à des fonds d'urgence suffisants lors d'événements de tensions idiosyncratiques et systémiques, afin de limiter le risque de perturbation des activités et des services des caisses auprès des membres.
- Continuer de collaborer avec les caisses en vue d'élaborer et d'améliorer des plans crédibles de reprise, et fournir des plans de résolution pour les caisses de grande taille.

- Améliorer la modélisation et l'analytique du cadre d'évaluation de la suffisance du FRAD en intégrant les données supplémentaires sur les risques provenant des caisses de l'Ontario dans le cadre du projet de collecte améliorée des données, et en envisageant de mettre en place la modélisation stochastique.

## **6. Priorités concernant l'assurance vie et l'assurance santé**

### **6.1 Renforcer le cadre de réglementation des agents généraux gestionnaires (AGG)**

#### **Aperçu**

L'ARSF continue de cerner les risques pour les consommateurs et les lacunes dans le respect des pratiques du marché, en particulier dans les canaux de distribution indépendants tels que les AGG.

En réponse, l'ARSF renforce le cadre de réglementation de manière à tenir compte des éventuels risques pour les consommateurs et les problèmes posés par le canal de distribution des AGG. Elle continue à assurer un travail de supervision proactif et axé sur le risque aux termes de son cadre de supervision des agents d'assurance vie.

#### **Résultats visés**

- Clarté des obligations des assureurs, des AGG et des agents de vente relativement aux ventes de produits/services, en particulier concernant les pratiques de distribution.
- Traitement équitable des consommateurs qui achètent des produits adaptés à leurs besoins en se fondant sur les conseils d'un agent d'assurance vie formé et contrôlé comme il convient.

#### **Activités clés pour obtenir les résultats escomptés**

- Publier la version définitive de la ligne directrice relative à l'aptitude d'un agent d'assurance vie et d'une société de gestion d'assurance à obtenir un permis.

- Cerner les lacunes restantes dans le cadre réglementaire concernant les AGG du secteur de l'assurance vie et de l'assurance santé, mener des consultations auprès des intervenants concernés sur la manière de remédier aux lacunes, élaborer un plan en ce sens (ce qui pourrait inclure une proposition de règle), et commencer la mise en œuvre du plan.

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

### Aperçu

L'ARSF continue d'améliorer les normes relatives à la conception, à la distribution et à la gestion des contrats de fonds distincts. Ces normes visent à garantir que les agents conseillent les consommateurs comme il convient. Les agents devront fournir aux consommateurs les renseignements dont ils ont besoin pour comprendre les contrats dans lesquels ils investissent, notamment le montant à payer pour investir. Enfin, ils les aideront à faire des choix adéquats en matière d'assurance et de placement.

### Résultats visés

- 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.
- Prise de mesures appropriées par les agents pour comprendre le produit qu'ils vendent et les besoins de leurs clients; donner des conseils pertinents sur la façon dont les contrats de fonds distincts peuvent répondre à ces besoins; et fournir aux clients les renseignements requis pour leur permettre de faire des choix adaptés.
- Formation et surveillance des agents par les assureurs pour veiller à ce que les agents formulent des recommandations pertinentes et offrent des services adéquats tout au long de la durée de vie des contrats.

## Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- Collaborer avec le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) en vue de créer une ligne directrice nationale consolidée se rapportant à la conception, à la distribution, à l'émission, à la vente et à la gestion des contrats individuels de fonds distincts.
- Mener une consultation publique sur la proposition de règle relative à l'information sur les coûts totaux pour les contrats individuels de fonds distincts (et la ligne directrice connexe, au besoin) de manière à s'aligner sur la ligne directrice nationale du CCRRA visant à remédier aux lacunes afférentes en matière de protection des consommateurs.
- Entreprendre l'élaboration d'une règle et d'une ligne directrice en matière d'interprétation sur d'autres questions concernant les contrats individuels de fonds distincts en vue de s'aligner sur la ligne directrice consolidée du CCRRA et des OCRA visant à remédier aux lacunes afférentes en matière de protection des consommateurs.

## 7. Priorités concernant le courtage en hypothèques

### 7.1 Promouvoir une solide culture de la conduite professionnelle

#### Aperçu

L'ARSF continuera de promouvoir activement une solide culture de la conduite professionnelle dans le secteur, en 2023-2025. La culture de la conduite dans une entreprise détermine les normes, les attitudes et les comportements de la direction et du personnel relativement au traitement et aux résultats pour leurs clients.

#### Résultats visés

- Mise en place de mécanismes de gouvernance, de contrôles et de processus dans les entreprises titulaires d'un permis qui permettent à ces entreprises et aux personnes titulaires d'un permis de prendre des décisions et d'exercer leurs activités

commerciales de manière à garantir des résultats équitables pour les clients, tout en respectant leurs obligations réglementaires.

- Les maisons de courtage et les administrateurs ainsi que leurs membres du conseil d'administration, dirigeants et associés (notamment les courtiers principaux) ont une obligation de garantir des résultats équitables pour les clients, et de s'en assurer de manière proactive.
- Convenance des conseils hypothécaires donnés aux clients, fondés sur leurs besoins et leur situation.

## **Activités clés pour obtenir les résultats escomptés**

- Élaborer des règles et les lignes directrices connexes pour renforcer l'efficacité des courtiers principaux.
- Commencer la supervision du secteur par rapport aux exigences réglementaires énoncées dans la ligne directrice en matière de convenance des prêts hypothécaires.
- Mettre en œuvre une approche d'intervention fondée sur les risques pour les problèmes de conduite, visant à remédier aux manquements dans les activités d'une entreprise titulaire d'un permis, ou à corriger les inconduites, de façon proportionnelle à l'incidence de la situation sur la protection des consommateurs.
- Analyser et publier des données sur le crédit privé afin de surveiller les tendances et de repérer les risques pour la protection des consommateurs, ce qui va dans le sens d'une supervision fondée sur les risques.

## **7.2 Renforcer la compétence professionnelle des personnes titulaires d'un permis**

### **Aperçu**

La compétence professionnelle des courtiers et des agents est l'assurance qu'ils possèdent les connaissances et les aptitudes nécessaires pour faire des recommandations pertinentes à leurs clients (emprunteurs ou prêteurs/investisseurs) concernant les prêts hypothécaires ou les placements hypothécaires, en tenant compte des besoins et de la situation du client. Les

acteurs de l'industrie ne cessent de suggérer qu'il faudrait renforcer la compétence et la formation des courtiers et agents en hypothèques pour relever les normes professionnelles générales du secteur.

L'ARSF achèvera ce travail de renforcement des exigences de formation dans ce secteur, ce qui est indispensable dans un marché très incertain dominé par des taux d'intérêt fluctuants et des taux élevés d'inflation. En effet, dans un tel contexte, les consommateurs risquent de se tourner vers le crédit privé et non traditionnel. Bénéficiant d'une compétence renforcée et d'une approche plus méthodique pour évaluer la convenance d'une recommandation de prêt hypothécaire, les courtiers et les agents pourront mieux répondre aux besoins de leurs clients.

## **Résultats visés**

- Aptitude des courtiers et des agents à manier des options et des produits de plus en plus sophistiqués destinés aux consommateurs dans le secteur complexe des services financiers.
- Convenance des recommandations faites aux consommateurs en matière de prêts/placements hypothécaires, en fonction leurs besoins et de leur situation particulière, de manière à protéger leurs droits et leurs intérêts et à promouvoir des normes élevées de conduite professionnelle et la confiance du public à l'égard du secteur.

## **Activités clés pour obtenir les résultats escomptés**

- Publier la version définitive d'une ligne directrice qui présente l'interprétation de l'ARSF quant à sa façon d'évaluer l'aptitude des courtiers et agents en hypothèques à être titulaires d'un permis.
- Publier la version définitive de la ligne directrice relative à l'évaluation de la convenance des produits hypothécaires en vue de codifier les meilleures pratiques de l'industrie et d'exercer une supervision à cet égard.
- Élaborer et mettre en œuvre un cadre pour assurer un travail de supervision fondé sur la ligne directrice sur l'aptitude à obtenir un permis qui s'appuie sur les mécanismes de

gouvernance, les contrôles et les processus mis en place par les entreprises titulaires d'un permis pour atteindre les résultats souhaités.

- Mettre en œuvre des cadres améliorés relatifs à la compétence et à la formation continue des courtiers et des agents.

## 8. Priorités concernant les régimes de retraite

### 8.1 Évaluer les risques systémiques et haute priorité dans le secteur des régimes de retraite en Ontario

#### Aperçu

L'ARSF soutient la saine administration de régimes de retraite et la protection des prestations de retraite en Ontario au moyen de diverses initiatives. Bon nombre des initiatives mises en œuvre par l'ARSF au cours des quatre dernières années font désormais partie de ses activités courantes de réglementation et de surveillance.

Au cours de l'exercice 2024-2025, l'ARSF concentrera ses efforts et ses ressources réglementaires sur l'évaluation des risques systémiques et haute priorité dans le secteur des régimes de retraite de l'Ontario :

- Examiner et améliorer le cadre de supervision de l'ARSF en vue de renforcer la surveillance prudentielle des grands régimes de retraite du secteur public (GRRSP);
- Faire preuve d'excellence réglementaire en axant les efforts sur les modifications de régime et les demandes liées à l'excédent, ce qui est fondé sur des principes et axé sur les résultats;
- Continuer d'examiner la viabilité à long terme et de la durabilité financière du Fonds de garantie des prestations de retraite, notamment l'incidence de la *Loi sur la protection des régimes de retraite* (le projet de loi C-228).

## Résultats visés

- Établissement des risques potentiels et atténuation de ces risques en amont; réduction des préjudices possibles.
- Maintien de la confiance du public à l'égard du secteur des régimes de retraite.
- Préparation à la mise en œuvre intégrale de la Loi sur la protection des régimes de retraite, notamment en soutenant le gouvernement dans le cadre des examens prescrits du Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR).
- Transparence des activités de surveillance de l'ARSF liées aux régimes de retraite auprès de ceux qui ont un « besoin de connaître ».

## Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- Mettre la dernière main à la ligne directrice relative à la surveillance prudentielle des GRRSP et la mettre en œuvre.
- Élaborer l'approche, les outils et les capacités de surveillance prudentielle pour mettre en œuvre efficacement le cadre de supervision des GRRSP.
- Publier la version définitive de la ligne directrice relative aux modifications d'un régime de retraite et lancer la consultation des intervenants sur l'ébauche mise à jour de la ligne directrice relative à l'excédent.

## 8.2 Soutenir l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre entourant les prestations cibles

### Aperçu

L'ARSF soutient le gouvernement dans la création et la mise en œuvre d'un nouveau cadre entourant les prestations cibles pour les régimes de retraite interentreprises (RRI) admissibles, comme annoncé dans le budget de l'Ontario publié le 28 avril 2022. Pour cela, l'ARSF devra élaborer et mettre en œuvre une approche, des outils et des méthodes qu'elle utilisera dans le cadre de sa supervision proactive.

## Résultats visés

- Soutien à la mise en œuvre du nouveau cadre entourant les prestations cibles.
- Adoption de politiques efficaces de financement et de gouvernance par les RRI qui offrent des prestations cibles.
- Compréhension par les participants de la nature réductible de leurs régimes de retraite à prestations cibles.
- Établissement des risques potentiels et atténuation de ces risques en amont; réduction des préjudices possibles pour les bénéficiaires de prestations cibles.

## Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- Publier, à des fins de consultation, l'ébauche de la ligne directrice relative à la surveillance prudentielle visant les régimes de retraite à prestations cibles.
- Élaborer et mettre en œuvre une approche, des outils et des ressources permettant de surveiller efficacement les régimes de retraite à prestations cibles.
- Publier un rapport qui établisse des comparaisons entre les régimes de retraite interentreprises à prestations déterminées et les pratiques dominantes publiées par l'ARSF.

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

### 9.1 Veiller à l'efficacité du cadre de protection des titres des planificateurs financiers et des conseillers financiers

#### Aperçu

Le CPTPF a pour but de renforcer la confiance à l'égard du secteur et le professionnalisme des personnes qui utilisent les titres de PF et CF en veillant à ce qu'elles possèdent les qualifications requises et respectent des normes minimales. Les consommateurs qui

travaillent avec un PF ou un CF auront confiance, car ils savent qu'ils collaborent avec une personne qui :

- possède un minimum de formation en la matière;
- est activement supervisée par un organisme d'accréditation approuvé;
- fait l'objet d'un processus de plaintes et de mesures disciplinaires.

Pour assurer l'efficacité du cadre de protection des titres, un moyen serait d'harmoniser à l'échelle nationale les normes minimales et de mettre en place un solide programme de surveillance qui exige des organismes d'accréditation, et par extension, des détenteurs de titre, qu'ils se conforment à une norme stricte de professionnalisme et de responsabilité.

La troisième année d'existence du cadre coïncide avec la fin de la période de transition pour les personnes qui utilisent le titre de CF. À compter du 28 mars 2024, les personnes avec droits acquis qui souhaitent continuer d'utiliser le titre de CF en Ontario devront obtenir un titre de compétence approuvé auprès d'un organisme d'accréditation reconnu par l'ARSF.

L'ARSF concentrera, en outre, ses ressources sur la sensibilisation des consommateurs pour mieux leur faire connaître le cadre et leur fournir des renseignements qui leur permettent de prendre une décision éclairée au moment de choisir un PF ou un CF.

## **Résultats visés**

- Protection des consommateurs grâce à une surveillance efficace des organismes d'accréditation et des personnes susceptibles d'utiliser les titres de PF et de CF de façon abusive.
- Harmonisation, dans la mesure du possible, avec les cadres de protection des titres des autres territoires au Canada.
- Certitude que les personnes qui utilisent les titres de PF et de CF sont en règle, une fois la transition terminée.

## Activités clés pour obtenir les résultats escomptés

- Mettre en œuvre un plan de supervision pour les organismes d'accréditation approuvés et les personnes qui utilisent le titre de CF sans titre de compétence approuvé, notamment en créant les outils, les ressources et les capacités nécessaires en matière de supervision pour mettre en œuvre le plan.
- Poursuivre le travail avec le reste du Canada en vue d'instaurer des cadres semblables de protection des titres.
- Publier un rapport sur l'évaluation du cadre explorant les futures améliorations possibles.
- Mener une campagne ciblée auprès des entreprises pour évaluer et améliorer le bon usage des titres.

## Mesures et cibles de rendement

En 2022-2023, l'ARSF s'est soumise à un audit de l'optimisation des ressources, le premier depuis sa création en 2019.

Les résultats de l'audit ont été publiés le 30 novembre 2022 par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario (BVGO), dans un rapport intitulé « 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<sup>13</sup> ». Le rapport contient 18 recommandations et 60 mesures à prendre à l'intention de l'ARSF et du ministère des Finances. Un grand nombre ont pour but d'aider l'ARSF à intensifier ses efforts de protection des consommateurs et à renforcer la confiance du public.

L'audit de l'optimisation des ressources recommande également à l'ARSF d'élaborer et de suivre des mesures et des cibles de rendement précises et informatives qui cadrent mieux

---

<sup>13</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)

avec son mandat annuel, et de faire rapport chaque année des progrès réalisés relativement à ces cibles.

Faisant suite à la recommandation du BVGO, l'ARSF a adopté une nouvelle approche dans le but d'élaborer des mesures et des cibles de rendement fondées à la fois sur les résultats et les extrants. La version préliminaire de ces nouvelles mesures de rendement se fonde sur le cadre stratégique de l'ARSF.

L'ARSF a mis au point 28 mesures de rendement provisoires. Au cours de l'exercice 2024-2025, l'ARSF mènera des consultations auprès des intervenants pour savoir si cette première version des mesures et des cibles de rendement leur paraît à la fois pertinente et adaptée. L'ARSF cherchera également à obtenir des commentaires en vue de renforcer sa crédibilité et son engagement à faire preuve de transparence, de responsabilité et d'équité. La version définitive sera rédigée en tenant compte des commentaires des intervenants puis incluse dans le plan pour les exercices 2025 à 2028.

Outre la version préliminaire des mesures de rendement, l'ARSF continue de suivre et de rendre compte de ses Normes de service qui portent sur l'exécution des principales fonctions opérationnelles de l'ARSF relativement aux secteurs de l'assurance IARD, des caisses et des régimes de retraite, aux pratiques du marché et à la surveillance prudentielle du secteur de l'assurance.

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

Le cadre de gestion des risques d'entreprise (GRE) de l'ARSF est mis en application et régi selon le Modèle des Trois Lignes<sup>14</sup>. Les unités opérationnelles forment la première ligne et sont responsables des risques. Elles sont également chargées de la détermination, de l'évaluation et de l'atténuation des risques afin de les gérer dans les limites de tolérance acceptables. La gestion des risques incombe à la deuxième ligne, qui assure la supervision, la surveillance et la déclaration des risques à l'échelle de l'entreprise. La troisième ligne, soit l'audit interne, fournit une certification indépendante des pratiques, de la gouvernance, de la gestion des risques et des contrôles internes de l'ARSF.

---

<sup>14</sup> Pour en savoir plus, veuillez consulter le « Modèle des Trois Lignes » de l'Institute of Internal Auditors.

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

L'ARSF a mis en place une déclaration de la propension à prendre des risques qui a été approuvée par le conseil d'administration. L'objectif est de faciliter la prise de décisions fondées sur les risques. Cette déclaration guide l'ARSF dans l'exécution de son mandat et la réalisation de ses objectifs stratégiques tout en prenant des risques acceptables. Dans le cadre de sa mise en application, les profils de risque sont régulièrement contrôlés par rapport à la propension à prendre des risques, puis transmis au CGR et au CRFV. L'ARSF examine régulièrement sa propension à prendre des risques 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 soigneusement rédigées, d'activités de sensibilisation et de formation, d'attestations de conformité, d'une analyse de la réglementation et d'une collaboration continue avec les secteurs fonctionnels/du programme.

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 et à la tenue à jour de la politique sur la protection des renseignements personnels de l'ARSF, en plus de la politique sur la déclaration des atteintes à la vie privée, ainsi qu'à la sensibilisation et à la formation. L'ARSF évalue les projets qui nécessitent la collecte, la conservation, l'utilisation et/ou la divulgation de renseignements personnels afin d'assurer la conformité avec la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP).

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

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

**Tableau 1 : Risques majeurs pour l'ARSF**

**Légende :**

En voie  
d'amélioration  


Stable  


En voie d'aggravation  


Intitulé du risque	Note de risque	Tend. 12 mois <sup>15</sup>	Mesure d'atténuation
<b>1. Viabilité des fonds</b>			
<p>Insuffisance du Fonds de réserve d'assurance-dépôts (FRAD)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risque qu'en cas d'insolvabilité d'une ou de plusieurs caisses populaires, le FRAD n'ait pas assez de fonds pour payer les déposants assurés.</li> </ul>	Moyen à élevé	 <sup>16</sup>	<p>Le FRAD est géré en tant que fonds distinct. Le Comité consultatif des fonds législatifs assure la surveillance du fonds.</p> <p>La dernière évaluation de la suffisance du FRAD a été réalisée à l'aide de données plus granulaires sur la liquidité, recueillies auprès des caisses, à la suite des problèmes rencontrés par les banques régionales en 2023. Selon cette évaluation, il y a un écart important entre le FRAD et les fonds requis pour payer les déposants dans l'éventualité d'une crise grave. L'ARSF a collaboré avec le ministère des Finances sur des stratégies visant à accroître la taille du FRAD et à établir de nouvelles cibles pour le FRAD qui reflètent adéquatement les besoins du secteur. Une consultation du secteur des caisses fera suite à ces discussions. Notamment, des discussions auront lieu avec les membres du Comité consultatif technique du FRAD, lequel a été établi pour conseiller l'ARSF sur des initiatives comme le cadre d'évaluation de la</p>

<sup>15</sup> Tendence sur 12 mois.

<sup>16</sup> Bien que la note de risque demeure moyen à élevé, on observe une détérioration de la tendance sur douze mois du risque lié au FRAD. Cette tendance est principalement attribuable à l'environnement macroéconomique plus difficile et aux exigences plus strictes liées au FRAD.

suffisance et les primes du FRAD. L'ARSF surveille étroitement les risques, les ratios de liquidité et les ratios de fonds propres de toutes les caisses populaires, au moyen de dépôts obligatoires, d'analyses du contexte et d'examens de surveillance, et intervient en amont en cas de besoin. L'initiative relative à l'amélioration de la collecte des données permettra d'obtenir des données plus granulaires auprès de toutes les caisses. Elle renforcera également la capacité de l'ARSF à superviser le secteur avec efficacité et à intervenir proactivement, au besoin, pour réduire le risque d'un paiement par le FRAD. Ces données permettront également d'évaluer avec plus de précision la suffisance du FRAD.

Structures de stabilité financière (liquidités d'urgence, aide financière et paiement)

- Risque qu'en cas de crise, les caisses populaires ne puissent pas avoir accès à des liquidités d'urgence.

Moyen à élevé



<sup>17</sup>

La marge de crédit de 2 milliards de dollars consentie par l'Office ontarien de financement (OOF) a été renouvelée. La facilité est désormais mieux structurée, de manière à permettre à l'ARSF de fournir des liquidités d'urgence à des caisses, par ailleurs viables, qui seraient confrontées à des tensions sur les liquidités à court terme. Ce financement contribue à maintenir la stabilité et la confiance dans le secteur.

Le protocole d'entente avec la British Columbia Financial Services Authority (BCFSA) est en place pour permettre l'échange de données, y compris des renseignements sur Central 1 (C1) et les liquidités, ce qui favorise une surveillance

<sup>17</sup> Le risque lié aux structures de stabilité financière (liquidités d'urgence, aide financière et paiement) s'intitulait « Accès limité des caisses populaires à des liquidités d'urgence » dans le Plan d'activité annuel de l'année dernière.

efficace.

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 afin d'aider les caisses à augmenter leur résilience, réduisant ainsi la probabilité de faillite.

La ministre fédérale des Finances vient de s'engager à apporter des changements à la *Loi canadienne sur les paiements*. En vertu de ces changements, certaines caisses de l'Ontario auraient le droit d'accéder au mécanisme d'octroi de liquidités d'urgence de la Banque du Canada. Bien que cette décision supprime un obstacle majeur à l'accès à des liquidités additionnelles, on ne sait pas encore quand le mécanisme sera accessible ni la proportion exacte du secteur qui sera concernée. L'ARSF collaborera avec la Banque du Canada, Paiements Canada, le ministre provincial des Finances et le secteur des caisses pour en savoir plus sur le calendrier et l'étendue de ce changement, et élaborer un plan de mise en œuvre.

Insuffisance du Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR)

- Risque que le FGPR ne dispose

Faible



<sup>18</sup>

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.

L'ARSF continue d'exercer une supervision

<sup>18</sup> L'an dernier, le risque lié à l'insuffisance du Fonds de garantie des prestations de retraite avait été classé « moyen ». Le risque a baissé après le transfert de la responsabilité de la gestion des placements à une nouvelle société et compte tenu de l'énoncé de l'appétit pour le risque du FGPR.

pas d'un montant suffisant pour couvrir les réclamations, en cas de déficit de capitalisation d'un régime de retraite à prestations déterminées à employeur unique (RREU) et d'insolvabilité parallèle du ou des promoteurs.

prudentielle des RREU afin de pouvoir identifier les risques le plus tôt possible, en assurant le contrôle et intervenir rapidement, de manière à garantir un financement plus efficace des régimes de retraite et à limiter le nombre de réclamations potentielles auprès du FGPR.

À l'appui de son directeur général, l'ARSF encourage une bonne gestion des risques et une bonne gouvernance des actifs du FGPR, y compris les simulations de crise, l'utilisation de marges prudentes et une stratégie d'investissement plus efficace. Au titre de sa stratégie d'investissement, le FGPR a transféré la responsabilité de la gestion des placements à la Société ontarienne de gestion des placements (SOGP). En outre, l'ARSF développe des capacités internes d'analyse prédictive afin de mieux évaluer les risques pour le FGPR.

## 2. Difficultés liées à la maturité organisationnelle

Systèmes existants : La non-prise en charge des logiciels, des piles de technologies et des domaines existants

- Risque que les principales applications opérationnelles

Moyen à élevé



<sup>19</sup>

L'ARSF poursuit son programme de transformation AvanceARSF, lequel aligne les processus, les données, la technologie et les interactions avec les intervenants sur sa vision et ses priorités. Ce plan directeur propose une approche progressive de l'investissement dans le matériel de TI, ce qui assure une surveillance et une atténuation des risques appropriées. Le programme AvanceARSF vise à remplacer

<sup>19</sup> L'an dernier, le risque intitulé « Systèmes existants : logiciels, piles de technologies et domaines existants non pris en charge » avait été classé « moyen ». Le risque a augmenté en raison du retard enregistré dans la mise en œuvre du projet AvanceARSF.

exécutent une pile de technologies obsolète qui n'est pas prise en charge; qu'il n'existe pas de correctifs de sécurité; et que les applications rencontrent des problèmes sans solution rapide.

les anciennes applications. Il sera terminé d'ici 2025.

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.

Les efforts de modernisation visant à réduire les risques opérationnels et de sécurité, à améliorer la productivité et à réduire la dette technique se poursuivent.

#### Cybersécurité

- Risque que les systèmes de l'ARSF fassent l'objet d'une violation ou d'une compromission pouvant entraîner un vol de données et (ou) empêcher l'ARSF de poursuivre ses opérations informatiques.

Moyen



L'ARSF possède un programme pluriannuel de cybersécurité bien établi qui prévoit un mécanisme de gouvernance, un modèle de prestation de services et une feuille de route avec des étapes détaillées pour atténuer les risques importants et émergents en matière de cybersécurité.

Dans le cadre de son programme de cybersécurité, l'ARSF a mis au point un plan de réponse aux incidents de cybersécurité et des manuels d'instructions connexes, outre des exercices sur table pour évaluer l'efficacité.

La cyberposture de l'ARSF est évaluée périodiquement en fonction du cadre du National Institute of Standards and Technology.

#### Transformation réglementaire et culturelle

Moyen



Dans le cadre de sa transformation réglementaire et culturelle, l'ARSF a décidé de suivre une approche fondée sur des principes et axée sur les résultats en matière

- Risque lié à la difficulté, pour l'ARSF, de mener à bien la transformation des cadres réglementaires et de la culture organisationnelle dont elle a hérité, au moyen d'une série de priorités ambitieuses, tout en continuant à assurer une réglementation quotidienne à la fois efficiente et efficace, avec des ressources limitées.

de réglementation. 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 personnes réglementées. 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. L'ARSF investit également dans l'apprentissage et le perfectionnement. L'ARSF utilise son sondage « La voix du personnel » comme principal outil pour surveiller l'engagement et la culture. En plus d'établir et de surveiller les progrès par rapport aux priorités de transformation, l'ARSF mesure régulièrement les Normes de service et en publie les résultats. Les normes sont 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.

### 3. Risques émergents

Risques macroéconomiques et systémiques

- Risque que le ralentissement économique causé

Moyen à élevé



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. L'ARSF surveille de près la stabilité et la solidité financière des entités de ses secteurs réglementés, au moyen de ses activités de surveillance.

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.

Résilience opérationnelle

- Risque d'interruption des services en raison d'événements liés, par exemple, à la cybersécurité, à des catastrophes 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.

Faible



L'ARSF continue de renforcer en amont sa résilience opérationnelle. La politique sur la gestion de la continuité des activités (PGCA) est en place pour gérer les risques de perturbation opérationnelle.

Afin de rendre la PGCA opérationnelle, l'ARSF a élaboré la ligne directrice sur la gestion de crise, qui comprend cinq manuels qui fournissent des lignes directrices dans les situations de perturbation :

- Manuel du plan de lutte contre la pandémie
- Plan de réponse aux incidents de cybersécurité
- Manuel sur les risques systémiques
- Manuel sur les catastrophes physiques
- Manuel de cybersécurité individuel

# Information financière

Le budget de l'exercice 2024-2025 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 aidera l'ARSF à répondre de ses obligations réglementaires et à se concentrer sur ses priorités alors que l'organisme entre dans sa cinquième année d'exploitation.

Le tableau ci-dessous présente le budget approuvé par le conseil d'administration de l'ARSF pour l'exercice 2024-2025 (du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025). Il contient également une comparaison avec l'exercice précédent (2023-2024) ainsi que les projections pour les deux exercices ultérieurs (2025-2026 et 2026-2027).

(en milliers de dollars)	<i>Budget de l'E2023-24</i>	<i>Budget pour l'E2024-25</i>	<i>Projections pour l'E2025-26</i>	<i>Projections pour l'E2026-27</i>
Droits d'activité et de permis	30,556	30,400	32,000	33,600
Droits et cotisations	78,741	83,700	87,300	91,300
<b>Revenus totaux</b>	<b>109,297</b>	<b>114,100</b>	<b>119,300</b>	<b>124,900</b>
<i>Variation d'un exercice à l'autre</i>		4.4%	4.6%	4.7%
Coûts directs*	66,464	83,500	85,800	88,300
Coûts communs	49,833	42,600	42,500	42,200
<b>Coûts totaux</b>	<b>116,297</b>	<b>126,100</b>	<b>128,300</b>	<b>130,500</b>
<i>Variation d'un exercice à l'autre</i>		8.4%	1.7%	1.7%
Utilisation de l'excédent cumulé	7,000	12,000	9,000	5,600

\* Cette année, la méthode de répartition des coûts pour la division Relations publiques a changé, passant d'une participation aux coûts communs à une participation aux coûts directs, pour un total de 7,4 millions de dollars. Les coûts directs et les coûts communs ont donc été réduits en conséquence pour l'exercice 2024-2025.

Le budget de l'exercice précédent (2023-2024), approuvé par le conseil d'administration, est présenté à titre comparatif. En octobre 2023, l'ARSF prévoyait un écart défavorable de 0,7 million de dollars par rapport au budget de l'exercice 2023-2024. Les principaux facteurs contributifs sont des initiatives extrabudgétaires, lesquelles ont été en partie compensées par des délais dans le recrutement et une hausse plus importante que prévu des revenus d'intérêts. La hausse des revenus d'intérêts s'explique par des taux d'intérêt et des dépôts moyens en espèces plus élevés. La nouvelle Règle sur les droits est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2023. Désormais, le montant de réserve opérationnelle exigé n'est plus d'un montant fixe de 5 millions de dollars, mais d'au plus 5 % des coûts prévus au budget approuvés par le conseil d'administration pour la période de cotisation visée (soit 6,3 millions

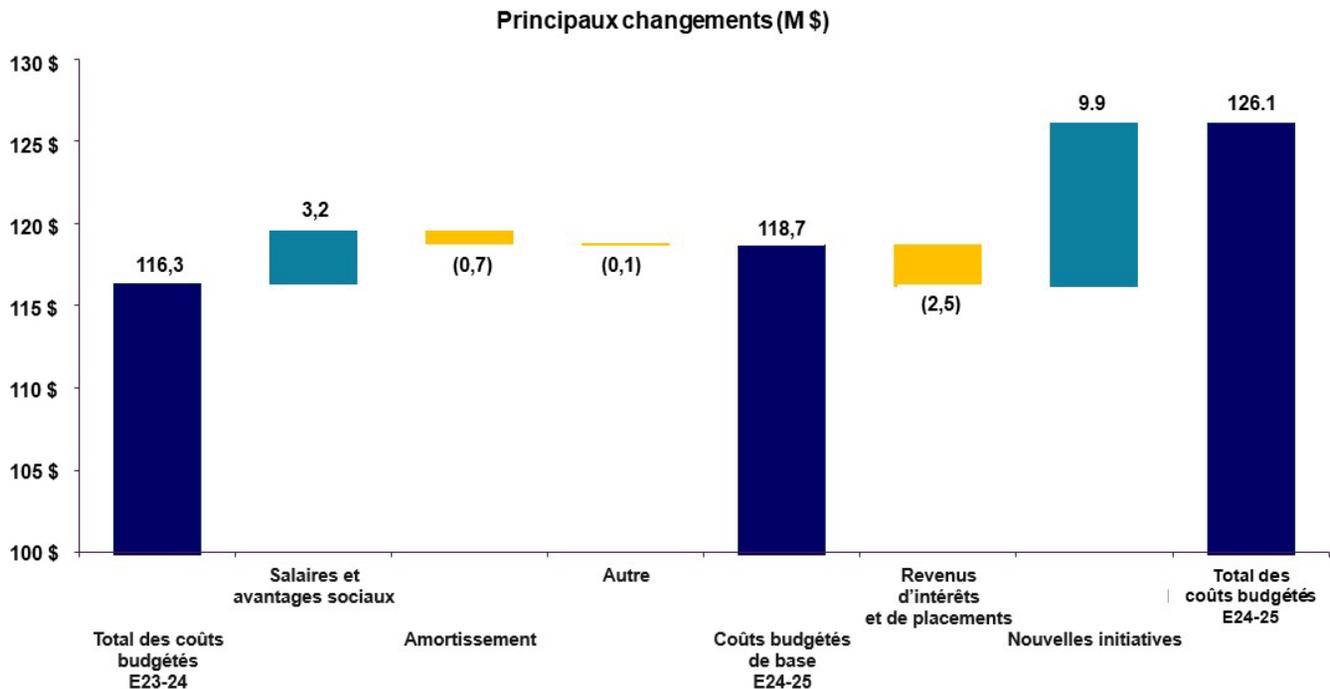
de dollars pour l'exercice 2024-2025). La direction demandera au conseil d'administration d'envisager d'augmenter le montant de réserve opérationnelle jusqu'au plafond prescrit par la Règle sur les droits. Ce montant pourra être financé au moyen de l'excédent cumulatif de l'ARSF, sans que cela n'affecte les droits et cotisations des secteurs à taux variable. Au 31 mars 2023, l'excédent cumulatif se chiffrait à 36,4 millions de dollars sur une base non conforme aux PCGR<sup>20</sup>. Conformément au budget pour l'exercice 2023-2024, l'ARSF a l'intention d'utiliser 7 millions de dollars de l'excédent pour compenser une partie des revenus liés aux cotisations des secteurs à taux variable. Au cours de l'exercice 2024-2025, l'ARSF propose d'utiliser 12 millions de dollars supplémentaires de l'excédent pour compenser une partie des revenus liés aux cotisations des secteurs à taux variable lors de la période visée.

### **Budget approuvé par le conseil d'administration pour l'exercice 2024-2025**

Le conseil d'administration a approuvé un budget de 126,1 millions de dollars pour l'exercice 2024-2025 afin de mener à bien son mandat et les priorités énoncées. Pour le détail des hypothèses financières, veuillez vous reporter à l'annexe C. La hausse des coûts provient principalement des nouvelles initiatives réglementaires dont le total s'élève à 9,9 millions de dollars et qui sont en partie contrebalancées par 2,5 millions de dollars supplémentaires de revenus d'intérêts et de placements générés à partir du solde de trésorerie d'exploitation projeté. En dehors des nouvelles initiatives et des intérêts, les coûts de base devraient augmenter d'environ 2,4 millions de dollars, soit 2,1 %, sur douze mois. Le tableau présente les principaux facteurs responsables de la hausse nette des coûts prévus au budget, comparativement au budget des coûts pour l'exercice 2023-2024.

---

<sup>20</sup> Conformément aux lignes directrices des PCGR, les coûts de préancement et les coûts liés à AvanceARSF doivent être passés en charges au cours de l'exercice où ils sont engagés. Pour déterminer les cotisations et les droits, l'ARSF emploie une approche non conforme aux PCGR dans sa budgétisation. En vertu de cette approche, les coûts de préancement sont amortis sur une période prolongée de 20 ans et les coûts liés à AvanceARSF sur une période de 5 ans. L'approche non conforme aux PCGR reflète la manière dont l'ARSF évalue et perçoit les droits auprès des secteurs qu'elle réglemente et respecte ses principes d'équité, de cohérence et de transparence. Cette approche lui permet également de s'assurer que les droits reflètent convenablement et précisément les efforts et les activités réglementaires nécessaires pour améliorer la protection des consommateurs.



Les salaires et avantages sociaux devraient augmenter de 3,2 millions de dollars, ce qui est principalement imputable aux conventions collectives obligatoires, à la hausse prévue des primes liées aux prestations, à l'augmentation des dépenses liées aux régimes de retraite et aux rajustements liés à l'incidence des différends concernant la *Loi visant à mettre en œuvre des mesures de modération concernant la rémunération dans le secteur public de l'Ontario*.

Le budget approuvé par le conseil d'administration pour l'amortissement général est établi à 10,4 millions de dollars pour l'exercice, soit une baisse de 0,7 million de dollars ou 6,4 % par rapport à l'exercice précédent. La baisse de la charge d'amortissement est attribuable essentiellement à deux facteurs :

- Un retard dans le projet AvanceARSF<sup>21</sup> a entraîné une baisse de 0,4 million de dollars de la charge d'amortissement dans le plan de l'exercice 2024-2025, par rapport à l'exercice 2023-2024.

<sup>21</sup> Conformément aux lignes directrices des PCGR, les coûts liés à AvanceARSF devraient être passés en charges au cours de l'exercice. Cependant, aux fins du calcul des cotisations et des droits, nous amortissons les coûts engagés sur une période de 5 ans.

- L'amortissement d'importantes dépenses en immobilisations reportées de la CSFO et de l'exercice 2019-2020 se termine au cours de l'exercice 2024-2025. Cela entraîne une baisse de 0,3 million de dollars.

Les coûts d'amortissement d'AvanceARSF correspondent aux charges d'amortissement réelles et projetées pour cette initiative, à ce jour. Lors de l'exercice 2024-2025, l'investissement effectué en cours d'année dans le projet AvanceARSF sera de 6,3 millions de dollars, dont 5 millions de dollars (sur une base non conforme aux PCGR) seront reportés et amortis lors des futurs exercices aux fins des droits et cotisations des secteurs variables pour mieux aligner les avantages liés aux coûts d'AvanceARSF sur les périodes où les avantages se produiront. Au cours de l'exercice 2025-2026, la charge d'amortissement, sur une base non conforme aux PCGR, pour le projet AvanceARSF devrait s'élever à un maximum de 6,6 millions de dollars avant de diminuer progressivement lors des années suivantes.

La réduction de 0,1 million de dollars dans l'autre catégorie est imputable à la hausse des recouvrements du Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR) au titre du remboursement des salaires et avantages sociaux.

Le solde de trésorerie d'exploitation projeté (109 millions de dollars en moyenne) devrait produire des intérêts et des revenus de placement de 5,3 millions de dollars. C'est une augmentation de 2,5 millions de dollars, ou 89,3 %, par rapport à l'exercice 2023-2024. Les revenus d'intérêts nets sont inclus sous forme de réduction des coûts communs dans le budget. Ils apparaîtront comme un poste de revenus dans l'état financier annuel de l'ARSF.

Pour mener à bien ses objectifs et ses priorités réglementaires, l'ARSF investira 9,9 millions de dollars dans de nouvelles initiatives, dont 6,7 millions de dollars seront consacrés aux ressources en capital humain au cours de l'exercice 2024-2025. Cet investissement stratégique a pour but de renforcer l'expertise sectorielle et fonctionnelle de l'ARSF. L'ARSF devrait augmenter ses investissements pour combler les écarts réglementaires et se préparer à ses prochaines fonctions réglementaires. Parmi les grands axes de ces investissements :

- Soutenir la réforme visant le produit d'assurance automobile et effectuer une supervision proactive des risques opérationnels.

- Élaborer et mettre en œuvre des initiatives visant à réduire la fraude et les abus dans le système de l'assurance automobile, notamment une nouvelle règle et ligne directrice pour le service de signalement des fraudes.
- Renforcer et/ou développer la capacité de l'unité Données, surveillance et rapports au sein de la Surveillance prudentielle des caisses et du secteur de l'assurance afin de soutenir l'optimisation relative aux données au sein du secteur des caisses, notamment l'initiative relative à l'amélioration de la collecte des données.
- Diriger la création, la calibration et la mise en œuvre de la modélisation des risques pour renforcer la viabilité financière à long terme du FRAD.
- Se doter de la capacité et du savoir-faire requis concernant les caisses, tout en réalignant les ressources pour mettre en œuvre une réglementation fondée sur des principes et une supervision fondée sur les risques.
- Soutenir l'élaboration, la mise en œuvre et la surveillance d'une ligne directrice relative à la supervision des régimes de retraite interentreprises et des régimes à prestations cibles.
- Soutenir l'élaboration, la mise en œuvre et la surveillance d'un cadre de surveillance prudentielle visant les grands régimes de retraite du secteur public.
- Commencer un examen de supervision des fonctions non supervisées des compagnies d'assurance exécutées par les AGG dans le secteur de l'assurance IARD.
- Renforcer le cadre de réglementation des AGG, notamment en poursuivant le travail de supervision, à la fois proactif et fondé sur les risques, mené aux termes du cadre de supervision des agents d'assurance vie.
- Soutenir le Bureau de l'innovation dans sa capacité à communiquer en continu, à maintenir une présence active et à dialoguer avec les intervenants externes pertinents ou l'écosystème, pour mieux faire connaître les EEA et susciter l'intérêt à leur égard, et renforcer la reconnaissance de la marque ARSF.

- Élargir la capacité de l'Unité de soutien à l'application de la loi au sein de la fonction Contentieux et application de la loi.
- Continuer de créer et d'exécuter des programmes et des services de ressources humaines qui appuient sa stratégie de transformation de la gestion des personnes, en harmonie avec la stratégie et les priorités opérationnelles.

Le conseil d'administration a approuvé un budget pour l'exercice 2024-2025 comportant un total de revenus sectoriels de 114,1 millions de dollars, soit une augmentation de 4,4 % ou 4,8 millions de dollars par rapport au budget de l'exercice 2023-2024. Dans ce total de revenus sectoriels, la composante des droits d'activité et de permis devrait rester sensiblement la même que dans le budget de l'exercice 2023-2024. En revanche, la composante des droits et cotisations des secteurs à taux variable devrait augmenter de 6,3 % par rapport au budget de l'exercice 2023-2024. L'excédent des dépenses prévu au budget par rapport au total de revenus sectoriels pour l'exercice 2024-2025 est couvert par l'utilisation de 12 millions de dollars d'excédent cumulatif provenant des activités des exercices antérieurs.

Secteur (en milliers de dollars)	Assurance					Régimes de retraite	Caisses	Courtiers hypothécaires	Sociétés de prêt et de fiducie	Planificateurs et conseillers financiers	Total
	Assurance automobile	Fournisseurs de services de santé	Pratiques – IARD	Règl. prud. – IARD	Ass. vie et santé						
Droits d'activité et de permis		3,500	1,300		7,300			18,200		100	30,400
Droits et cotisations	15,900		9,300	3,700	9,300	25,000	19,000		800	700	83,700
<b>Revenus pour l'E2024-25</b>	<b>15,900</b>	<b>3,500</b>	<b>10,600</b>	<b>3,700</b>	<b>16,600</b>	<b>25,000</b>	<b>19,000</b>	<b>18,200</b>	<b>800</b>	<b>800</b>	<b>114,100</b>
Coûts directs	11,900	2,300	7,900	2,800	11,800	18,700	14,300	12,600	600	600	83,500
Coûts communs	6,100	1,200	4,100	1,400	6,000	9,500	7,200	6,500	300	300	42,600
<b>Coûts pour l'E2024-25</b>	<b>18,000</b>	<b>3,500</b>	<b>12,000</b>	<b>4,200</b>	<b>17,800</b>	<b>28,200</b>	<b>21,500</b>	<b>19,100</b>	<b>900</b>	<b>900</b>	<b>126,100</b>
Surplus/(déficit) des frais fixes attendus – Contribution aux coûts communs	200	-	100	-	100	300	200	(900)	-	-	-
<b>Financement provenant de l'excédent cumulé</b>	<b>2,300</b>	<b>-</b>	<b>1,500</b>	<b>500</b>	<b>1,300</b>	<b>3,500</b>	<b>2,700</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>12,000</b>
<b>Revenus budgétaires pour l'E2023-24</b>	<b>14,220</b>	<b>3,616</b>	<b>9,500</b>	<b>3,416</b>	<b>15,564</b>	<b>24,857</b>	<b>18,741</b>	<b>17,798</b>	<b>534</b>	<b>1,051</b>	<b>109,297</b>
Écart des revenus	1,680	(116)	1,100	284	1,036	143	259	402	266	(251)	4,803
<b>Augmentation/(Diminution)</b>	<b>11.8%</b>	<b>-3.2%</b>	<b>11.6%</b>	<b>8.3%</b>	<b>6.7%</b>	<b>0.6%</b>	<b>1.4%</b>	<b>2.3%</b>	<b>49.8%</b>	<b>-23.9%</b>	<b>4.4%</b>
<b>Coûts budgétés pour l'E2023-24</b>	<b>15,356</b>	<b>3,616</b>	<b>10,258</b>	<b>3,690</b>	<b>16,188</b>	<b>26,839</b>	<b>20,282</b>	<b>18,358</b>	<b>576</b>	<b>1,134</b>	<b>116,297</b>
Écart des coûts	2,644	(116)	1,742	510	1,612	1,361	1,218	742	324	(234)	9,803
<b>Augmentation/(Diminution)</b>	<b>17.2%</b>	<b>-3.2%</b>	<b>17.0%</b>	<b>13.8%</b>	<b>10.0%</b>	<b>5.1%</b>	<b>6.0%</b>	<b>4.0%</b>	<b>56.1%</b>	<b>-20.6%</b>	<b>8.4%</b>

## Projections pour l'exercice 2025-2026

Les projections pour l'exercice 2025-2026 montrent une augmentation des dépenses de 2,2 millions de dollars par rapport au budget approuvé par le conseil d'administration pour l'exercice 2024-2025, soit 1,7 % de plus. Cette hausse est principalement attribuable à une hausse prévue de 3,4 millions de dollars des salaires et avantages sociaux, en raison des exigences anticipées des conventions collectives, et à une baisse prévue de 0,3 million de dollars des revenus d'intérêts et de placements. Cette hausse est toutefois en partie atténuée par deux facteurs : une réduction des initiatives à court terme se chiffrant à 1,1 million de dollars pour l'exercice 2024-2025, et une baisse des charges d'amortissement de 0,4 million de dollars.

La baisse des charges d'amortissement comprend :

- Une baisse de 0,9 million de dollars imputable à la fin de l'amortissement des achats d'actifs de la CSFO et des dépenses en immobilisations de l'ARSF des exercices antérieurs.
- Une réduction de 0,4 million de dollars après la fin de l'amortissement de la phase de pré-lancement de Workday.
- Une hausse de compensation de 0,9 million de la charge d'amortissement pour le projet AvanceARSF, qui devrait atteindre un maximum de 6,6 millions de dollars au cours de l'exercice 2025-2026.

Il est prévu d'appliquer 9 millions de dollars d'excédent cumulatif afin de compenser les droits et cotisations des secteurs à taux variable au cours de l'exercice 2025-2026.

## Projections pour l'exercice 2026-2027

Les projections pour l'exercice 2026-2027 montrent une augmentation des dépenses de 2,2 millions de dollars par rapport aux projections pour l'exercice 2025-2026, soit 1,7 % de plus. Cette augmentation est essentiellement due à une hausse prévue de 3,2 millions de dollars des salaires et avantages sociaux, en raison des exigences anticipées des conventions collectives. Elle est en partie compensée par une baisse des charges d'amortissement, principalement imputable à la fin des deux premières années d'amortissement d'AvanceARSF, ce qui se chiffre à 1 million de dollars.

Il est prévu d'appliquer 5,6 millions de dollars d'excédent cumulatif afin de compenser les droits et cotisations des secteurs à taux variable au cours de l'exercice 2026-2027.

## Investissement en immobilisations

Le programme d'immobilisations de l'ARSF s'harmonise avec sa stratégie visant à être plus efficiente, 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. Les investissements en matériel seront amortis sur 5 ans.

(en milliers de dollars)	Budget pour l'E2023-24	Budget pour l'E2024-25	Projections pour l'E2026-27	Projections pour l'E2026-27
Matériel informatique	1,050	1,050	1,050	1,050

## Investissements de fonctionnement

L'ARSF a entrepris un important investissement quinquennal dans le système de base AvanceARSF, qui a commencé au cours de l'exercice 2020-2021. Il est prévu que l'organisme recouvre cet investissement auprès des secteurs sur une période continue de cinq ans. Le projet AvanceARSF connaît actuellement un retard lié à la numérisation de la fonction de délivrance des permis. Nous avons donc procédé à un ajustement de 1,5 million de dollars, une baisse qui apparaît dans le budget approuvé par le conseil d'administration pour l'exercice 2024-2025. Cet ajustement correspond aux charges d'amortissement réelles et projetées pour ce projet, à ce jour.

Au cours de l'exercice 2025-2026, la charge d'amortissement, sur une base non conforme aux PCGR, pour le projet AvanceARSF, aux fins de la Règle sur les droits, devrait s'élever à un maximum de 6,6 millions de dollars avant de diminuer progressivement lors des années suivantes. Le tableau ci-dessous présente l'estimation des investissements dans AvanceARSF pour les exercices 2024 à 2027 et la manière dont ces investissements seront recouverts auprès des secteurs au moyen de coûts prévus au budget.

(en milliers de dollars)	Budget pour l'E2023-24	Budget pour l'E2024-25	Projections pour l'E2025-26	Projections pour l'E2026-27
<b>Investissements AvanceARSF</b>	12,342	6,275		
<b>Amortissement</b>				
de l'E2020-21	640	(462)	-	-
de l'E2021-22	1,084	744	1,084	-
de l'E2022-23	1,851	1,598	1,755	1,755
de l'E2023-24	2,468	2,468	2,468	2,468
de l'E2024-25	-	1,255	1,255	1,255
<b>Total de l'amortissement</b>	<b>6,043</b>	<b>5,604</b>	<b>6,562</b>	<b>5,478</b>

## Flux de trésorerie et emprunts

Le tableau qui suit présente les flux de trésorerie et les emprunts prévus de l'ARSF jusqu'à l'exercice 2025-2027. 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 des immobilisations.

(en milliers de dollars)	<i>Budget pour l'E2024-25</i>	<i>Projections pour l'E2025-26</i>	<i>Projections pour l'E2026-27</i>
Flux de trésorerie provenant des opérations	\$ (319)	\$ 2,272	\$ 4,680
Investissements liés à l'exploitation	(6,275)	-	-
Dépenses en immobilisations	(1,130)	(1,050)	(1,050)
	<u>(7,405)</u>	<u>(1,050)</u>	<u>(1,050)</u>
Augmentation/(diminution) nette des emprunts	(3,678)	(3,678)	(3,678)
<b>Diminution nette des flux de trésorerie</b>	<b><u>(11,402)</u></b>	<b><u>(2,456)</u></b>	<b><u>(48)</u></b>
Solde de trésorerie au début de l'exercice	86,447	75,046	72,590
<b>Solde de trésorerie à la fin de l'exercice</b>	<b><u>\$ 75,045</u></b>	<b><u>\$ 72,590</u></b>	<b><u>\$ 72,542</u></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).

Les prêts et le financement de démarrage devraient être remboursés sur une période de 17 à 20 ans. Tous les prêts arriveront à échéance environ 20 ans après juin 2019 à des taux d'intérêt se situant entre 2,7 % et 3,8 %. Le tableau suivant résume les emprunts. L'ARSF n'a pas l'intention de rembourser la dette de façon anticipée pour le moment.

(en milliers de dollars)		
Tirage initial du prêt	\$	27,000
Tirage supplémentaire au 31 mars 2019		13,000
Tirage du prêt au 31 mars 2019		<u>40,000</u>
Tirage E2019-20		6,853
Tirage E2020-21		4,500
Tirage E2021-22		3,000
Tirage E2022-23		-
Total	<u>\$</u>	<u>54,353</u>

# Investissement dans le personnel et les talents

## Renseignements sur la dotation en personnel

L'ARSF s'engage à créer une expérience de travail toujours positive pour les employés et à favoriser une culture à la fois solide et inclusive, fondée sur des principes, où les valeurs de l'ARSF sont partagées et influencent positivement la manière dont les employés interagissent les uns avec les autres, prennent des décisions et abordent leur travail. En outre, l'ARSF valorise et promeut activement le bien-être, le perfectionnement et la reconnaissance de sa main-d'œuvre. L'augmentation de l'effectif prévue au cours de l'exercice 2024-2025, avec 42 ETP supplémentaires, s'explique principalement par les nouvelles initiatives prévues au budget dont il est fait mention plus haut.

Exercice	E2023-2024	E2024-2025	E2025-2026	E2026-2027
ETP prévus	622	664	664	664

Les activités liées aux ressources humaines sont fondamentales pour appuyer le pilier stratégique de l'ARSF qui consiste à attirer des talents et à faire évoluer sa culture pour mener à bien sa mission et réaliser sa vision. Grâce à des politiques, à des approches et à des mesures de soutien complètes en ressources humaines, l'ARSF pourra attirer et conserver un personnel à la fois talentueux, impliqué et dynamique, respectueux de sa vision et de ses valeurs.

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

## **Parmi les principales initiatives :**

### **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 et 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**

- Améliorer et promouvoir le cadre de bien-être d'entreprise.

### **Facteurs environnementaux, tendances démographiques et caractéristiques de la main-d'œuvre**

- Malgré de légères hausses, Statistique Canada déclare que les taux de chômage restent inférieurs à leur moyenne d'avant la pandémie de COVID-19. Les taux de chômage associés aux facteurs du marché ont entraîné des difficultés concernant l'acquisition et la fidélisation des talents.

- Une augmentation du nombre prévu de départs à la retraite pourrait créer une pénurie de compétences/main-d'œuvre.
- Conformément à la politique et aux directives de la fonction publique de l'Ontario, selon le cas, l'ARSF a mis en place une politique de présence obligatoire au bureau trois jours par semaine.

## **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 au début de l'exercice 2023-2024, l'ARSF a réalisé une évaluation complète de ces postes au 4<sup>e</sup> trimestre pour s'assurer qu'ils étaient bien positionnés dans la structure de rémunération interne. Au cours de l'exercice 2024-2025, l'ARSF continuera de procéder à une revue du marché et à l'évaluation des postes afin de veiller aux éléments suivants :

- Responsabilité fiscale, gouvernance, responsabilisation et conformité à l'ensemble des lois applicables;
- Concordance avec le mandat, les orientations stratégiques et les valeurs de l'organisation;
- Soutien d'une culture axée sur la rémunération en fonction du rendement;
- Valeur de l'ensemble du programme de rémunération;
- Adoption de bonnes pratiques de gouvernance relativement au processus et à la gestion de la rémunération.
- Équilibre entre l'uniformité et la souplesse dans la conception et l'application des programmes de rémunération;
- Compétitivité externe et équité interne.

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.

Au moment d'instaurer le Cadre de rémunération des cadres, l'ARSF a réalisé un exercice d'analyse comparative entre ses postes et des postes identiques ou de même nature dans d'autres organismes du secteur parapublic. Les niveaux de rémunération des postes de direction avaient été établis avant le lancement de l'ARSF.

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 et l'Association des employées et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la couronne de l'Ontario.

L'ARSF entend négocier avec les deux syndicats négociateurs au cours de l'exercice 2024-2025 et parvenir à un consensus sur la plupart des éléments non monétaires en jeu dans les discussions, d'ici le 2<sup>e</sup> trimestre 2024-25.

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. Ces avantages sont entièrement payés par l'employeur. Les employés peuvent, en plus, souscrire un ensemble d'avantages sociaux optionnels à leurs frais. L'ARSF offre également des régimes d'invalidité de courte et de longue durée de même qu'un programme complet d'aide aux employés et à leur famille.

Au 30 septembre 2023, l'ARSF possédait un effectif réel de 634 postes (tableau 2). L'ARSF compte 557 employés actifs permanents et sous contrat à durée déterminée (à temps partiel et à temps plein), ce qui inclut les cadres, les employés non syndiqués et les employés syndiqués (ces derniers représentant environ 70 % de l'effectif).

**Tableau 3 : Personnel actif de l'ARSF par types d'employés au 30 septembre 2023**

Types d'employés	Nbre d'employés
Contrat à durée déterminée, à temps plein	50
Contrat à durée déterminée, à temps partiel	15
Employés permanents, à temps plein	547
Employés permanents, à temps partiel	2
Étudiants/stagiaires	20
<b>Total</b>	<b>634</b>

**Tableau 4 : Personnel actif de l'ARSF par division**

Division	Effectif E2023-2024
Assurance automobile et produits d'assurance	31
Surveillance prudentielle des caisses et du secteur de l'assurance	59
Surveillance des pratiques de l'industrie	143
Régimes de retraite	85
Services juridiques et application de la loi	56
Politiques	75
Relations publiques	40
Finances	34
Ressources humaines	33
Technologies de l'information	54
Gestion des risques	9
Bureau du directeur général	10
Services généraux	5
<b>Total général</b>	<b>634</b>

# Initiatives auxquelles participent des tiers

L'ARSF coopère et collabore avec des tiers, notamment d'autres organismes de réglementation, afin de mener à bien son mandat. Par exemple, l'ARSF a collaboré avec la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) sur des questions qui touchent les consommateurs des services financiers de l'Ontario, comme les placements hypothécaires syndiqués, les nouveaux produits de décaissement et les sociétés de fiducie qui détiennent les cryptoactifs des consommateurs. L'ARSF continuera de travailler avec la CVMO et d'autres partenaires de réglementation dans l'avenir.

En plus d'échanger directement avec des partenaires de réglementation, l'ARSF participe aux forums suivants :

- l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR);
- 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'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA);
- l'Agence statistique d'assurance générale (ASAG);
- le Global Financial Innovation Network (GFIN);
- le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier;
- le Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers en hypothèques (CCARCH);
- l'International Financial Consumer Protection Organisation (FinCoNet).

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 les administrations participantes;
- renforcer la collaboration en matière de réglementation et réduire les redondances;
- élaborer des règles intégrées et plus efficaces pour atteindre les résultats des politiques publiques 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 à la fois 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 CRRRA, 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.

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

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

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. L'obligation de remplir et déposer la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales résulte des pouvoirs dont dispose chaque organisme provincial et territorial de réglementation des assurances au sein de sa compétence. Les renseignements recueillis ont favorisé une meilleure compréhension du marché pour les organismes de réglementation. Ceux-ci sont aussi à même de cerner les risques en amont pour garantir un traitement équitable des clients de l'assurance.

### **Base de données du Registre des décisions disciplinaires des régulateurs canadiens en assurances (RDDRCA) des OCRA/CCRRA**

Le RDDRCA des OCRA et du CCRRA est 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 autorités de faire des recherches sur des personnes et des sociétés visées par des mesures d'application de la loi émanant d'organismes de réglementation de l'assurance au Canada, dont l'ARSF.

### **Base de données disciplinaire du CCARCH**

La base de données disciplinaire du CCARCH est un répertoire consultable qui contient les décisions disciplinaires publiées concernant des courtiers hypothécaires au Canada. Un site Web public permet aux consommateurs et aux autorités 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.

## **Entente relative au dépôt conjoint des régimes de retraite entre l'ARSF et l'Agence de revenu du Canada**

L'Entente relative au dépôt conjoint des régimes de retraite entre l'ARSF et l'Agence de revenu du Canada 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 l'annexe A.

## **Plan de communication**

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

### **Communications internes**

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

### **Communications externes**

L'ARSF est un organisme de réglementation qui suit une approche fondée sur des principes et axée sur les résultats en matière de réglementation. Le pouvoir de réglementation, de supervision et d'application de l'ARSF est défini et exécuté en tenant compte en priorité de la protection des consommateurs. C'est une grande responsabilité. Nous travaillons dynamiquement avec les consommateurs, les entités réglementées, le gouvernement et les autres organismes de réglementation pour veiller à ce que la population ontarienne bénéficie de services et de produits financiers qui répondent à ses besoins.

Depuis son lancement en 2019, l'ARSF a réalisé d'importants progrès. La communication des avancées réalisées est une priorité. Parmi les objectifs de communication de l'ARSF :

- **Bâtir sa marque et sa réputation** – Continuer à faire fond de la crédibilité et de la réputation que s'est forgée l'ARSF pour mieux faire connaître son travail visant à remplir ses objets législatifs et à exécuter ses attributs de marque pour protéger les consommateurs et conserver leur confiance, de manière efficace.
- **Obtenir la compréhension et le soutien des secteurs** – Continuer à consulter et à sensibiliser les secteurs réglementés pour qu'ils comprennent et acceptent l'approche réglementaire de l'ARSF fondée sur des principes.
- **Mieux se faire connaître du grand public** – Continuer de communiquer avec les consommateurs et de les sensibiliser au travail qu'effectue l'ARSF, et les aider à comprendre comme ils peuvent accéder en toute sécurité à des produits et services financiers, et l'incidence de ces derniers dans leur vie.
- **Entretenir des relations avec les médias** – Continuer à étendre sa couverture médiatique, en particulier dans les médias régionaux et multiculturels, et élargir la portée de l'ARSF en utilisant mieux les médias sociaux et les canaux multimédias.

## **Comités consultatifs techniques et Comités consultatifs des intervenants<sup>22</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 et les consommateurs, l'ARSF peut réagir rapidement aux nouvelles technologies, règles et tendances de consommation, tout en assurant l'intégrité et la croissance de ses secteurs réglementés.

---

<sup>22</sup> Veuillez vous reporter à l'annexe B : Comités de participation des intervenants de l'ARSF

Les Comités consultatifs des intervenants (CCI) constituent les principaux organes de consultation pour la direction, le personnel et le conseil d'administration de l'ARSF. Lancés en 2019, les CCI sont le lieu de discussions et de commentaires constructifs qui sont d'une grande utilité. Des CCI ont été mis sur pied pour les secteurs suivants<sup>23</sup> :

1. Assurance IARD
2. Assurance vie et assurance santé
3. Courtage hypothécaire
4. Régimes de retraite
5. Fournisseurs de services de santé
6. Caisses
7. Planificateurs financiers et conseillers financiers

Les comités consultatifs techniques de l'ARSF fournissent des conseils, des données 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 a mis sur pied des comités consultatifs techniques pour les secteurs suivants :

1. Assurance IARD et assurance automobile
2. Caisses
3. Assurance vie et assurance santé
4. Courtage d'hypothèques
5. Régimes de retraite

L'ARSF engage également le dialogue avec les intervenants sous la forme de séances d'informations techniques portant sur certaines lignes directrices et règles. Ces événements fournissent des renseignements sur la raison d'être des programmes, les principes clés et les résultats attendus, tout en donnant aux intervenants l'occasion d'échanger directement avec le personnel de l'ARSF.

---

<sup>23</sup> Au début de l'exercice 2024-2025, l'ARSF examinera la structure et la composition actuelles de chaque CCI. Il se pourrait donc que les CCI évoluent au cours de la prochaine période.

## Participation des consommateurs

L'ARSF a mis sur pied un Bureau de la protection des consommateurs dont la mission est de collaborer à l'échelle de l'organisme en vue de consulter les consommateurs, les participants, les membres et les bénéficiaires des secteurs réglementés, d'établir une stratégie et de faire de la recherche sur les consommateurs.

Les informations recueillies dans le cadre des enquêtes auprès des consommateurs et la participation de ceux-ci sont essentielles à la mise en œuvre des grandes priorités de l'ARSF. L'ARSF est déterminée à renforcer son programme de recherche sur les consommateurs. Elle prévoit notamment mener plusieurs études et groupes de discussion, au cours de l'exercice, dans le but de soutenir l'élaboration d'une ligne directrice et d'autres politiques. Ces outils et ces relations de travail sont essentiels alors que l'ARSF cherche à se positionner comme un organisme de réglementation centré sur les consommateurs et axé sur les résultats.

Le Bureau de la protection des consommateurs fournit également un soutien administratif au Comité consultatif des consommateurs de l'ARSF, un organe constitué de personnes spécialisées dans les questions qui concernent les consommateurs (notamment les participants des régimes de retraite et les membres des caisses). Le Comité consultatif des consommateurs agit en tant qu'organe consultatif auprès de l'ARSF et fournit des conseils en continu selon la perspective des consommateurs. En étroite collaboration avec le Bureau de la protection des consommateurs et l'équipe de direction de l'ARSF, le Comité consultatif des consommateurs donne des conseils sur les changements de politique proposés et les activités connexes. Il veille notamment à ce que l'ARSF tienne compte des perspectives des consommateurs (bénéficiaires des régimes de retraite, membres des caisses, grand public) dans son orientation et ses décisions.

De plus amples renseignements sur le Comité consultatif des consommateurs, notamment les rapports annuels (détaillant les activités menées au cours des exercices antérieurs et la liste complète de ses membres), sont disponibles sur le site Web de l'ARSF :

<https://www.fsrao.ca/fr/pour-les-consommateurs/comment-larsf-protege-les-consommateurs/comite-consultatif-des-consommateurs>.

## **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., protection des consommateurs, être digne de confiance et efficace].

Au cours de l'exercice 2024-2025 se tiendra notre troisième Journée annuelle de sensibilisation à la retraite dont le but est de souligner l'importance d'avoir une pension et de souscrire un régime d'épargne-retraite.

L'ARSF prévoit mener des campagnes d'information des consommateurs sur des sujets importants. Ces campagnes d'information des consommateurs combineront plusieurs stratégies : publicités payantes, reportages dans les médias grand public, médias spécialisés, régionaux et multiculturels, participation des intervenants, événements, mise à profit d'occasions spéciales (le Mois de la littératie financière, par exemple) et publication dans les médias sociaux. Ces stratégies seront soutenues par des études quantitatives et qualitatives, lesquelles permettront de repérer de solides accroches médiatiques et d'établir les messages qui trouveront un écho de manière générale dans toute la province. Une campagne, en particulier, aura pour but de sensibiliser la population à la différence entre un prêt hypothécaire classique et un prêt hypothécaire privé. Une autre visera à informer la population sur l'assurance automobile, en soulignant l'importance de magasiner pour obtenir le meilleur taux et de comprendre sa police. La campagne présentera également les mesures à prendre pour se protéger contre le vol de véhicule.

## **Activités d'échange de l'ARSF**

Les activités d'échange de l'ARSF sont l'événement phare annuel de l'organisme dont le but est de sensibiliser et de consulter les intervenants sur les nouvelles initiatives et l'orientation prise par l'ARSF. Sous l'effet de la demande croissante des intervenants et des consommateurs, l'événement continue de prendre de l'ampleur chaque année. Le secteur des relations publiques poursuivra ses efforts pour trouver des moyens de développer l'événement et mieux faire connaître l'ARSF et ses attributs de marque.

## **Langage simple**

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

L'ARSF s'engage à fournir des documents publics rédigés dans un langage simple, à rédiger des titres courts et percutants, et à communiquer deux ou trois messages seulement en même temps.

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. Afin d'assurer une transparence et une responsabilisation complètes, l'ARSF publie également des communiqués provinciaux sur toutes ses mesures d'application et les affiche dans une base de données qui se trouve sur son site Web.

## **Site Web de l'ARSF**

L'ARSF continue de faire évoluer son site Web afin que les consommateurs et les professionnels de l'industrie puissent facilement trouver, comprendre et mettre en pratique les renseignements qu'ils recherchent. L'ARSF cherche à renforcer l'expérience Web du consommateur en expliquant clairement la façon dont l'organisme les protège, notamment au moyen d'un formulaire de plainte amélioré. Le site comprend des pages de renvoi pour les consommateurs, par secteur, avec une navigation aisée, un langage simple, un contenu interactif et des éléments visuels pour faciliter la compréhension et la participation des utilisateurs. L'ARSF a également ajouté la fonction « Google Translate » qui permet de traduire la majeure partie du contenu du site en plusieurs langues. L'ARSF propose une nouvelle base de données qui recense les mesures d'application et les mises en garde publiées, conformément à sa priorité énoncée qui consiste à faire preuve de transparence pour mieux protéger les consommateurs. Enfin, le site offre d'autres bases de données qui contiennent les lignes directrices et les formulaires de l'ARSF, conférant un accès simple et rapide à l'information.

## Sondage auprès des intervenants

Tous les deux ans, l'ARSF réalise un sondage auprès des intervenants pour mesurer et comparer ses progrès. Le prochain sondage aura lieu en 2025.

L'ARSF combine des entrevues approfondies avec les membres des CCI et du Comité consultatif des consommateurs et un sondage mené en ligne auprès des intervenants de l'industrie et des consommateurs. L'organisme étudie par la suite les résultats du sondage afin de mettre au point des plans d'action qui ciblent les domaines à améliorer.

Dans le sondage de 2023, les intervenants et les consommateurs ont été invités à s'exprimer sur leur expérience, leur satisfaction et leurs attentes concernant l'ARSF. Les résultats ont été positifs de manière générale. L'ARSF intégrera les résultats du sondage ainsi que les perspectives et les recommandations des intervenants dans ses processus au cours de l'exercice 2024-2025.

Principaux domaines sur lesquels l'ARSF pourrait concentrer ses efforts :

- Réduire le fardeau réglementaire (46 % des intervenants y sont favorables).
- Encourager l'innovation (51 % des intervenants y sont favorables).
- Réagir rapidement à l'évolution du marché (53 % des intervenants y sont favorables).
- Favoriser un secteur des services financiers durable et concurrentiel (55 % des intervenants y sont favorables).

Après avoir examiné les principales recommandations, l'ARSF entend faire ce qui suit :

- Relancer les CCI avec un mandat révisé et un appel de candidatures.
- Augmenter le nombre de webinaires après avoir publié des lignes directrices et des règles.

L'ARSF continue de chercher des moyens créatifs et novateurs de communiquer et d'entrer en relation avec les intervenants de façon virtuelle, compte tenu des résultats du sondage indiquant que c'est leur préférence en matière de communication.

## 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 ses systèmes et ses processus afin de fonctionner comme un organisme de réglementation très performant, en élaborant et en mettant en œuvre des processus qui favorisent des décisions fondées sur les preuves et sur les risques.

#### Priorités

La feuille de route pluriannuelle de l'ARSF comporte plusieurs grandes initiatives ainsi qu'un programme majeur de transformation (AvanceARSF). Le but est de créer un modèle d'exploitation à la fois flexible et adaptable, soutenu par des flux de travail simplifiés et des processus et systèmes opérationnels.

Dans le cadre du programme AvanceARSF, les priorités de modernisation de l'ARSF sont les suivantes : une surveillance réglementaire améliorée grâce à un meilleur accès aux données et aux outils d'analyse, tous secteurs confondus; des relations améliorées avec les intervenants grâce à de meilleures capacités de gestion des relations et des cas; et de meilleures capacités de suivi et de traitement des opérations. Le programme a également pour but d'offrir une expérience utilisateur améliorée et, dans la mesure du possible, personnalisée avec le portail en ligne de l'ARSF; un délai d'exécution amélioré pour les processus de délivrance de permis, de dépôt et d'inscription; et un meilleur accès à l'information pour les consommateurs et d'autres intervenants.

## **Initiatives menées pour réaliser les priorités**

Pour mener à bien ces priorités, le projet AvanceARSF comporte plusieurs grandes initiatives : des processus et systèmes améliorés en matière de délivrance des permis et d'inscription, des capacités avancées d'échange de l'information grâce aux portails de l'ARSF, des capacités de traitement des documents numériques et de la signature électronique, des analyses de données et la mise en œuvre de solutions technologiques dans le but de simplifier et numériser entièrement les opérations dans tous les secteurs.

L'ARSF a mis en œuvre un programme de cybersécurité qui est conforme aux meilleures pratiques en cybersécurité et au cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST). Ce programme est intégré aux activités et aux initiatives liées aux technologies de l'informatique afin que l'ARSF puisse rapidement détecter, évaluer, classer et traiter les risques de 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 ses risques.

## Annexe A : Normes de service

Secteur	Service	Norme	Objectif (%)	Objectif poussé (%)
Automobile	Dépôt	Pourcentage des dépôts de demandes d'approbation visant les voitures de tourisme, soumis selon le processus normalisé, ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 25 jours ouvrables.	100 %	S.O.
	Dépôt	Pourcentage des dépôts de demandes d'approbation ne visant pas les voitures de tourisme, soumis selon le processus abrégé, ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 25 jours ouvrables.	85 %	S.O.
	Dépôt	Pourcentage des dépôts de demandes d'approbation soumis selon la formule intégrale ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 45 jours ouvrables.	90 %	S.O.
	Dépôt	Pourcentage des dépôts de règles de souscription, d'avenants et de formulaires ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 30 jours ouvrables.	80 %	S.O.

<b>Surveillance prudentielle des caisses et du secteur de l'assurance</b>	Approbations réglementaires (certificats)	Demandes de certificat traitées dans les 3 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés	90 %	100 %
	Approbations réglementaires	Toutes les demandes d'approbation réglementaire des caisses seront traitées dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés.	90 %	100 %
	Approbations réglementaires (complexes)	Traitement de toutes les demandes d'approbation réglementaire complexes des caisses dans les 60 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés.	90 %	100 %
	Demandes de renseignements des membres/ du public	Les demandes soumises par téléphone et par courriel obtiendront une réponse ou un accusé de réception en 1 jour ouvrable.	90 %	100 %
	Approbations réglementaires (surveillance prudentielle du secteur de l'assurance) <sup>[24]</sup>	Traitement de toutes les demandes d'approbation réglementaire liée à la surveillance prudentielle du secteur de l'assurance dans les 45 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés.	90 %	100 %

<sup>24</sup> Uniquement les demandes liées à la surveillance prudentielle du secteur de l'assurance traitées par l'équipe chargée des approbations au sein de la division Surveillance prudentielle des caisses et du secteur de l'assurance.

	Demandes de renseignements des membres/ du public	Les demandes soumises par téléphone et par courriel obtiendront une réponse ou un accusé de réception en 1 jour ouvrable.	90 %	100 %
	Évaluations de surveillance <sup>[25]</sup>	Lettre de surveillance (provisoire) envoyée à la caisse dans un délai de 60 jours ouvrables après l'évaluation.	65 %	100 %
<b>Accusé de réception des plaintes reçues par l'ARSF (tous les secteurs)</b>	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 %	100 %
<b>Plaintes reçues par l'ARSF (tous les secteurs)</b>	Plaintes – Secteur	Dans les 120 jours, les plaintes renfermant tous les renseignements disponibles feront l'objet d'une évaluation et d'une activation pour toute une gamme de résultats possibles, y compris le renvoi à un échelon supérieur dans d'autres domaines de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres de mise en garde, et une fermeture de dossier sans prise de mesure.	80 %	85 %

<sup>25</sup> La norme de service liée aux évaluations de surveillance correspond à l'ancienne norme liée aux rapports d'examen. Cette norme ne s'applique plus, à la suite de la mise en œuvre par l'ARSF du Cadre de surveillance axée sur le risque (CSAR) destiné aux caisses.

	Plaintes – Secteur	Dans les 270 jours, les plaintes renfermant tous les renseignements disponibles feront l'objet d'une évaluation et d'une activation pour toute une gamme de résultats possibles, y compris le renvoi à un échelon supérieur dans d'autres domaines de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres de mise en garde, et une fermeture de dossier sans prise de mesure.	95 %	98 %
<b>Régimes de retraite</b>	Demandes de renseignements	Les demandes de renseignements (propres à un régime, sans régime particulier et générales) obtiendront une réponse dans les 45 jours ouvrables.	90 %	100 %
	Demandes	Les demandes de liquidation d'un régime à prestations déterminées feront l'objet d'un examen et d'une décision dans les 120 jours ouvrables.	80 %	100 %
	Demandes	Les demandes de liquidation d'un régime à cotisations déterminées feront l'objet d'un examen et d'une décision dans les 90 jours ouvrables.	90 %	100 %
	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 %	100 %
	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.	90 %	100 %

<b>Relations publiques</b>	Demands 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 %	98 %
	Demands de renseignements par messagerie vocale téléphonique	Les appels enregistrés dans la messagerie vocale feront l'objet d'un rappel en 1 jour ouvrable.	90 %	98 %
	Demands 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 %	98 %
	Demands 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 %	98 %

	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 %	98 %
	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 %	100 %

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

Secteur	Comités consultatifs des intervenants	Comités consultatifs techniques permanents	Comités consultatifs techniques	Comités consultatifs
Assurance IARD et assurance automobile	Assurance IARD	S.O.	Comité consultatif technique pour le renouvellement de la réglementation des taux d'assurance-automobile.	Comité consultatif des consommateurs
	Fournisseurs de services de santé		<p>Comité consultatif technique pour la stratégie d'analyse et de données en assurance-automobile.</p> <p>Comité consultatif technique de la réglementation et de la surveillance prudentielles du secteur des assurances.</p> <p>Comité consultatif technique des produits d'assurance-automobile.</p> <p>Comité consultatif technique pour la réforme de la réglementation des taux et de la souscription d'assurance-automobile.</p>	

<b>Caisses</b>	Caisses	S.O.	<p>Comité consultatif technique du secteur des caisses pour l'optimisation relative aux données et au numérique.</p> <p>Comité consultatif technique du secteur des caisses pour les initiatives de réglementation et de surveillance.</p> <p>Comité consultatif technique pour le Fonds de réserve d'assurance-dépôts.</p>	Comité consultatif des consommateurs
<b>Assurance vie et assurance santé</b>	Assurance vie et assurance santé	S.O.	<p>Comité consultatif technique de la surveillance des sociétés de gestion d'assurance.</p> <p>Comité consultatif technique pour les fonds distincts.</p> <p>Comité consultatif technique de la réglementation et de la surveillance prudentielles du secteur des assurances.</p>	Comité consultatif des consommateurs
<b>Courtage hypothécaire</b>	Courtage hypothécaire	S.O.	Comité consultatif technique pour le courtage d'hypothèques.	Comité consultatif des consommateurs

## Régimes de retraite

Régimes de retraite	<p>Comité consultatif des régimes de retraite à employeur unique et à prestations déterminées</p> <p>Comité consultatif des régimes de retraite à cotisations déterminées</p> <p>Comité consultatif des régimes de retraite interentreprises</p> <p>Comité consultatif des régimes de retraite du secteur public</p>	<p>Comité consultatif technique pour repérer et fortifier la surveillance des régimes faisant l'objet d'une surveillance active.</p> <p>Comité consultatif technique pour les participants manquants dans le secteur des régimes de retraite.</p> <p>Comité consultatif technique pour les transferts d'éléments d'actif.</p> <p>Comité consultatif technique des régimes de retraite et du droit de la famille.</p> <p>Comité consultatif technique pour l'examen des régimes de retraite à cotisations déterminées.</p> <p>Comité consultatif technique pour trouver des moyens de dynamiser le pilier des régimes de retraite offerts par les employeurs en Ontario.</p>	Comité consultatif des consommateurs
---------------------	--	---	--------------------------------------

**Planificateurs  
financiers et  
conseillers  
financiers**

Planificateurs  
financiers et  
conseillers  
financiers

S.O.

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 2023 au 31 mars 2024, 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 2023-2024.
- L'ARSF a mis en œuvre une nouvelle version de sa Règle sur les droits le 1<sup>er</sup> décembre 2023 (Règle 2022 – 001, Cotisations et droits). Le budget approuvé par le conseil d'administration a été établi sur la base de la nouvelle version de la Règle sur les droits.
- Afin de mieux aligner les coûts et les avantages aux fins de la Règle sur les droits, les investissements liés à l'utilisation de technologies faits pendant l'exercice seront recouverts sur une période de 5 ans auprès des secteurs, plutôt que passés en charges pour l'exercice où ils ont été engagés, comme l'exigent les Principes comptables généralement reconnus canadiens (PCGR).
- Le secteur des relations publiques a changé sa méthode de répartition des coûts passant d'une participation aux coûts communs à une participation aux coûts directs pour l'exercice 2024-2025.
- La transition des coûts de TI des caisses populaires se fera sur une période de cinq ans pour assumer la quote-part des coûts communs de TI. La répartition des coûts en tient compte. Le dernier exercice de la transition est 2024-2025.
- 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 « Produits auto/assurance ».

- Les pratiques d'assurance vie des agents des secteurs de l'assurance vie et de l'assurance santé constituent un sous-secteur à frais fixes. Par conséquent, tout dépassement de coûts sera imputé ou crédité aux compagnies d'assurance vie en tant que sous-secteur à taux variable.
- L'ARSF recouvre les dépenses pour l'examen de prospectus de coopératives.