

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers

Plan d'activités annuel

2022 – 2025

28 février 2022



Table des matières

Résumé	5
Mandat	7
Gouvernance et structure organisationnelle	9
Analyse du contexte	12
Perspectives économiques	13
Innovations et progrès technologiques	14
Enjeux pour les consommateurs	16
Enjeux et tendances émergents dans les secteurs réglementés par l'ARSF	17
Cadre/orientation stratégique	19
Aperçu des activités sectorielles	21
Assurances IARD/automobile	21
Secteur des fournisseurs de services de santé.....	21
Assurance vie et assurance santé	22
Courtage d'hypothèques	22
Régimes de retraite.....	23
Sociétés coopératives.....	23
Caisses populaires.....	24
Planificateurs et conseillers financiers	25
Énoncé des priorités	26
Effizienz et efficacité de la réglementation	29
1. Renforcer l'accent sur les consommateurs	29
2. Favoriser l'innovation	31
3. Moderniser les systèmes et les processus.....	33
4. Priorités en matière d'assurances IARD (automobile)	34
4.1 Mettre en œuvre une nouvelle stratégie de réforme de la réglementation des tarifs et de la tarification de l'assurance automobile.	34
4.2 Élaborer des recommandations et mettre en place les réformes du système d'assurance automobile.....	36
4.3 Habilitier et protéger les consommateurs d'assurances IARD et d'assurance automobile	37
4.4 Mettre en œuvre une supervision prudentielle de l'assurance.....	37
5. Priorités pour les caisses populaires	39
5.1 Mettre en œuvre le nouveau cadre législatif des caisses populaires et des credit unions	39

5.2 Renforcer les structures de stabilité financière	40
5.3 Mettre en œuvre la supervision fondée sur le risque	41
6. Assurance vie et assurance santé.....	43
6.1 Peaufiner une méthode de surveillance des pratiques commerciales pour protéger les consommateurs	43
7. Courtage d'hypothèques	45
7.1 Mettre en œuvre les recommandations tirées de l'examen de la Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques.....	45
7.2 Promouvoir des normes de gouvernance et de conduite professionnelle élevées	46
8. Priorités pour les régimes de retraite.....	48
8.1 Habilitier les bénéficiaires des régimes	48
9. Planificateurs financiers et conseillers financiers	52
9.1 Mettre en œuvre le cadre de protection des titres pour les planificateurs financiers et les conseillers financiers.....	52
Mesures et cibles de rendement.....	54
Stratégies pour la définition, l'évaluation et l'atténuation des risques	66
Information financière.....	72
Investissement dans le personnel et les talents	82
Initiatives auxquelles participent des tiers	86
Plan de communication	89
Réponse aux attentes énoncées dans la lettre de mandat de l'organisme.....	95
Annexe A : Organigramme	98
Annexe B : Normes en matière de service.....	99
Annexe C : Comités de participation des intervenants de l'ARSF.....	104
Annexe D : Piliers du cadre stratégique.....	106
Annexe E : Hypothèses financières.....	108

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) est un organisme de réglementation indépendant. Elle a commencé ses activités en juin 2019, afin d'améliorer la confiance du public envers les services financiers non liés aux valeurs mobilières et les régimes de retraite en Ontario.

Vision de l'ARSF

Assurer la sécurité financière, l'équité et des choix aux Ontariens

Mission de l'ARSF

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

Valeurs de l'ARSF

Honnêteté, influence, crédibilité, empathie, collaboration, responsabilisation

Résumé

L'Autorité ontarienne de + des services financiers (l'ARSF ou l'Autorité) a le plaisir de vous présenter son plan d'activités annuel pour 2022-2025 (le « plan »). Le plan présente la stratégie de base de l'ARSF pour les exercices financiers 2022-2023, 2023-2024 et 2024-2025, ainsi que les priorités pour le prochain exercice (2022-2023).

L'ARSF est un organisme de réglementation indépendant créé pour améliorer les mesures de protection des consommateurs et des bénéficiaires de régimes de retraite en Ontario. L'Autorité a été fondée en juin 2019 pour remplacer la Commission des services financiers de l'Ontario et la Société ontarienne d'assurance dépôts.

Le rôle de l'ARSF consiste à protéger les consommateurs de l'Ontario.¹ L'organisme remplit cette mission en assurant des fonctions de réglementation et de surveillance des pratiques du marché ou de surveillance prudentielle des secteurs suivants :

- l'assurance IARD (y compris les taux d'assurance automobile);
- l'assurance vie et l'assurance santé;
- les caisses populaires²;
- les sociétés de prêt 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 (proposition).

Le nouveau cadre stratégique de l'ARSF soutient la définition et l'élaboration des priorités pour cet exercice. Le cadre est appuyé par quatre nouveaux piliers stratégiques, qui formulent les principaux domaines sur lesquels se concentrera l'ARSF pour réaliser sa mission – Service public grâce à une réglementation dynamique, fondée sur des principes³ et axée sur les résultats.

¹ Aux fins du présent document, le terme « consommateurs » inclut le public, les membres des caisses populaires et des credit unions, les bénéficiaires des régimes de retraite, les investisseurs et les autres intervenants.

² Le terme « caisses populaires » inclura également les credit unions dans le reste du présent document.

³ La réglementation fondée sur des principes s'appuie sur des principes larges et de haut niveau pour établir les normes que doivent respecter les secteurs réglementés dans la conduite de leurs affaires. Cela vise à remplacer les règles/règlements ou les orientations plus prescriptives, qui mettent l'accent sur des exigences ou des processus particuliers.

Les priorités énoncées dans le plan d'activités annuel pour 2022-2025 continuent de se concentrer sur l'efficacité (y compris la réduction du fardeau et les économies de coûts) et l'efficacité de la réglementation, ce qui comprend notre engagement à moderniser les systèmes et les processus de l'Autorité et à les innover. De plus, nos priorités tiennent compte de l'environnement opérationnel de l'ARSF et celui des entités que nous réglementons, qui continue à faire face à des vents contraires économiques après la COVID-19. Les priorités nouvelles ou mises à jour reflètent un accent renforcé sur la protection et l'éducation des consommateurs, équilibré avec la nécessité de réduire le fardeau pour les entreprises.

Le sommaire financier du présent plan présente les recettes et les coûts prévus sur une période de trois ans. Le budget de l'ARSF pour l'exercice 2022-2023, approuvé par le conseil d'administration, s'élève à 111,0 millions de dollars. Cela représente une augmentation de 7,1 millions de dollars (6,8 %) par rapport au budget pour l'exercice 2021-2022. Cela inclut des augmentations des salaires et des avantages sociaux, des investissements dans l'efficacité et les améliorations réglementaires, ainsi que la transformation numérique de l'Autorité (p. ex., *AvanceARSF*)

Mandat

La *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* (« loi sur l'ARSF ») établit le rôle de réglementation par l'ARSF des services financiers non liés aux valeurs mobilières et des régimes de retraite en Ontario. Elle définit les pouvoirs d'administration et d'application de la Loi sur l'ARSF et des lois sectorielles et décrit la structure de base de gouvernance et de responsabilité de l'ARSF.

Les objets généraux de l'Autorité, 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 développements et les tendances dans les secteurs réglementés;
- collaborer avec les autres organismes de réglementation, lorsque cela est approprié;
- promouvoir l'éducation du public sur les secteurs réglementés et la 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.

Les objets de l'ARSF à l'égard des secteurs des services financiers sont les suivants :

- promouvoir des normes de conduite professionnelle élevées;
- protéger les droits et les 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 l'administration efficace des régimes de retraite;
- protéger les prestations de retraite et les droits des bénéficiaires des régimes de retraite.

Les objets supplémentaires suivants s'appliquent aux caisses populaires :

- 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 visés dans la Loi sur l'ARSF à l'avantage des déposants des caisses et de manière à minimiser les risques de perte que court le Fonds de réserve d'assurance dépôts.

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

De plus, l'ARSF aura le pouvoir d'appliquer et d'exécuter la *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances* une fois celle-ci promulguée.

Gouvernance et structure organisationnelle

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

Le protocole d'entente établit l'obligation de rendre des comptes entre le ministre et l'ARSF (voir <https://www.fsrao.ca/fr/propos-de-larsf/gouvernance>).

En plus de la Loi sur l'ARSF, le protocole d'entente décrit la relation entre le ministre et le conseil d'administration ainsi que le président de celui-ci. Ce document clarifie les rôles et les responsabilités du ministre, du président, du conseil d'administration, du sous-ministre et du directeur général dans des domaines comme l'administration, les communications ou l'exploitation.

Le protocole d'entente doit être interprété en tenant compte de la Loi sur l'ARSF et des lois applicables régissant les secteurs réglementés (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 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*).

Conseil d'administration

La Loi sur l'ARSF stipule que le conseil d'administration doit compter trois à onze administrateurs. Chaque administrateur est nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation du ministre des Finances. L'un des administrateurs est nommé président 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 en ce qui concerne toute question pour laquelle une loi confère à l'ARSF le pouvoir d'établir des règles.

Surveillance organisationnelle

Les administrateurs supervisent la gestion des affaires, notamment financières, de l'ARSF, y compris :

- la planification stratégique;
- l'affectation des ressources;
- la gestion du risque;
- la communication financière;
- les politiques et procédures;
- l'efficacité des contrôles internes et des systèmes de gestion de l'information.

Le conseil d'administration approuve chaque année le plan d'activités annuel de l'ARSF, y compris ses priorités annuelles en réglementation, et surveille sa mise en œuvre par la direction de l'ARSF.

En vertu de la Loi sur l'ARSF, le conseil d'administration nomme un directeur général. Le directeur général est chargé de gérer et d'administrer l'Autorité 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 relatives aux secteurs réglementés que l'ARSF administre dans le cadre de son mandat.

Pouvoir d'établissement de règles

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 liés aux valeurs mobilières et les régimes de retraite en Ontario. Le conseil d'administration est chargé d'approuver des règles qui ont force de loi, une fois qu'elles sont approuvées par le ministre.

Conseil d'administration de l'ARSF⁴

Joanne De Laurentiis (présidente)

Barbara Bellissimo

Kathryn Bouey

Blair Cowper-Smith

⁴ Liste des administrateurs de l'ARSF en date de septembre 2021.

Joseph Iannicelli
Dexter John
Stewart Lyons
Lawrence E. Ritchie
Brent Zorgdrager

Sous-comités permanents du conseil d'administration

Comité des finances et de la vérification
Comité consultatif du Fonds de réserve d'assurance dépôts
Comité de gouvernance
Comité des ressources humaines
Comité consultatif du Fonds de garantie des prestations de retraite
Comité des règles et politiques
Comité du renouvellement en matière de technologie

Analyse du contexte

L'ARSF continue à travailler dans un environnement économique incertain, alors que la pandémie de COVID-19 continue à sévir. À son apogée, la pandémie a provoqué des perturbations importantes dans presque tous les secteurs de l'économie canadienne. Son impact immédiat a non seulement représenté une crise sanitaire mondiale sans précédent, mais a également causé des difficultés financières considérables aux propriétaires d'entreprises et aux particuliers, a contribué à une flambée du chômage et a remis en question la manière dont les consommateurs accèdent aux biens et aux services. La Banque du Canada indique que le climat général des affaires continue de s'améliorer, les entreprises se montrant majoritairement optimistes quant à l'avenir au fur et à mesure de la réouverture de l'économie.⁵ Cependant, les défis potentiels à la reprise comprennent des taux d'inflation élevés et des pénuries de main-d'œuvre, ainsi que la possibilité que de nouveaux variants de la COVID-19 nécessitent d'autres fermetures.

L'ARSF a continué à suivre ces impacts de près, en particulier lorsqu'ils ont affecté les entités et les personnes qu'elle réglemente, ainsi que les produits et services financiers offerts aux consommateurs. Tout au long de la pandémie, l'ARSF a travaillé en collaboration avec d'autres organismes de réglementation et des entités réglementées pour trouver des solutions aux problèmes émergents.

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

⁵ [Banque du Canada – Rapport sur la politique monétaire, juillet 2021](#)

Perspectives économiques

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

Voici les principaux points saillants :

- L'ARSF surveille de près le financement des régimes de retraite à prestations déterminées qui sont traités selon l'approche de capitalisation sur base de solvabilité. Au 30 septembre 2021, les régimes de retraite avaient un ratio de capitalisation du déficit de solvabilité médian projeté de 106 %.⁶ La situation de capitalisation des régimes principaux est restée stable pendant ce trimestre, mettant fin à une série de cinq trimestres consécutifs d'amélioration constante. Le risque que représente la pandémie pour le rendement global des marchés a accéléré l'adoption de stratégies d'investissement guidées par le passif et de réduction des risques pour les régimes de retraite en Ontario. De nombreux administrateurs de régimes de retraite en Ontario ont augmenté leurs achats de rentes collectives pour s'assurer que leurs régimes feront face à toutes leurs obligations futures.
- Dans le secteur des caisses populaires, la rentabilité continue d'être mise à mal en raison de la faiblesse des taux d'intérêt et de l'impact global de la pandémie. L'ARSF surveille de près les caisses populaires du point de vue prudentiel afin d'assurer la viabilité du secteur. Pendant la pandémie, les liquidités globales du secteur des caisses ont augmenté, en raison de la hausse des dépôts et de la baisse des activités de prêt. La croissance des bénéfices n'a pas suivi le rythme de la croissance des actifs, qui continue à imposer de la pression sur les caisses populaires pour maintenir les ratios de fonds propres.
- Globalement, la rentabilité du secteur de l'assurance automobile s'est améliorée en raison d'une réduction sans précédent du nombre de collisions et de demandes d'indemnité pendant la pandémie. Reflétant cette tendance, les compagnies d'assurance automobile ont fourni des rabais et des remises sur les taux en 2020 et en 2021.
- D'autres gammes d'assurance IARD, comme les biens commerciaux et la responsabilité civile, continuent à subir la pression d'un marché difficile. L'ARSF surveillera de près la disponibilité et l'abordabilité dans cet espace. La

⁶ [ARSF – Mise à jour trimestrielle sur le niveau estimé de capitalisation de la solvabilité des régimes à prestations déterminées en Ontario – Septembre 2021](#)

cyberassurance continue de faire face à des difficultés alors que la gamme de produits arrive à maturité, la pandémie contribuant à l'augmentation de la fréquence et de la gravité des cyberattaques.⁷

- Le secteur des assurances vie et santé continuera à faire face à des pressions pendant un avenir prévisible en raison d'un environnement commercial difficile. Les assureurs continuent à profiter de la croissance importante des ventes de rentes collectives.⁸

Bien que les ventes de logements aient chuté pendant le 2^e trimestre de 2020, elles ont rebondi plus tard en 2020 et ont terminé l'exercice avec une augmentation de 12,6 % par rapport à l'exercice précédent. Dans son Évaluation du marché de l'habitation de septembre 2021, la Société canadienne d'hypothèques et de logement a indiqué que le marché canadien de l'habitation présente un niveau élevé de « vulnérabilité » en raison de l'accélération des prix au niveau national et de la surévaluation des propriétés sur certains marchés.⁹ Alors que les subventions gouvernementales au revenu diminuent et que la reprise économique commence à faire grimper les taux d'intérêt, certains consommateurs peuvent avoir du mal à faire face aux paiements hypothécaires mensuels, à renouveler leur prêt hypothécaire à des taux plus élevés ou à se qualifier pour un nouveau prêt hypothécaire auprès d'une institution financière.

Innovations et progrès technologiques

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

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

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

⁷ [MSA Research](#)

⁸ [MSA Research](#)

⁹ [SCHL – Rapport sur le secteur des prêts hypothécaires résidentiels](#) et [SCHL – Évaluation du marché de l'habitation](#)

- Plateformes numériques – Des entités telles que les caisses populaires, les assureurs et les intermédiaires agréés ont introduit de nouvelles plateformes ou modifié leurs plateformes existantes pour permettre à leurs clients de recevoir des services qui seraient normalement fournis en personne (p. ex., signatures électroniques sur les documents, logiciels de messagerie instantanée et robots conversationnels pour le service à la clientèle, portails virtuels pour les comptes). Les entités réglementées se sont de plus en plus associées à des fournisseurs tiers pour améliorer leurs offres de services numériques. En particulier, l'utilisation de plateformes de télémédecine, d'applications de paiement et de services bancaires et de plateformes d'investissement autogérées est devenue beaucoup plus répandue.
- Utilisation accrue de la télématique dans l'assurance automobile – Une grande partie de la population est passée au travail à domicile, ce qui s'est traduit par une diminution importante du nombre de kilomètres parcourus. Par conséquent, les consommateurs s'intéressent de plus en plus aux méthodes innovantes permettant d'économiser de l'argent sur les primes d'assurance automobile. Par exemple, certains signes montrent un intérêt croissant de la part des consommateurs pour l'assurance basée sur l'utilisation.¹⁰

¹⁰ Une [étude mondiale de Capgemini](#) a constaté que 51 % des consommateurs s'intéressaient à l'assurance basée sur l'utilisation en 2020, comparativement à seulement 35 % en 2019. Une étude réalisée par [lowestrates.ca](#) a constaté que 38 % des personnes interrogées en Ontario s'intéressaient à un programme d'assurance basée sur l'utilisation, comparativement à seulement 28 % en 2019. CAA Insurance Company (CAA) [a indiqué](#) que son programme MyPace avait augmenté d'environ 300 % entre avril et décembre 2020.

Enjeux pour les consommateurs

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

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

- La pandémie va sans aucun doute modifier la perception qu'ont les consommateurs des services financiers dans tous les secteurs réglementés par l'ARSF et leur relation avec ceux-ci. Bien que les répercussions à long terme de la pandémie sur les consommateurs soient inconnues, l'Ontario a connu des niveaux de chômage élevés et une augmentation importante de l'endettement des ménages.¹¹ Ces effets négatifs ont également eu un impact disproportionné sur les groupes économiquement vulnérables¹², ce qui pourrait entraîner une insécurité économique et financière durable et modifier de façon permanente les comportements des consommateurs. L'ARSF continuera de surveiller l'impact de la pandémie sur la résilience financière des consommateurs.
- La pandémie a entraîné une utilisation accrue de technologies numériques chez les consommateurs de produits et de services financiers. L'ARSF surveillera de près l'évolution de cette tendance afin de mieux comprendre si ces technologies numériques seront adoptées de façon permanente par les consommateurs. De même, l'ARSF souhaite savoir si les consommateurs utilisent les technologies numériques pour soutenir et améliorer leurs interactions avec les fournisseurs de services financiers, ou si elles remplacent les relations plus traditionnelles avec les professionnels experts. Parmi les risques que l'ARSF doit surveiller dans ce domaine, on peut citer la divulgation inappropriée et le manque de transparence, le manque de compréhension des options par les consommateurs, et la pertinence des produits.
- Courtiers en hypothèques – La pandémie a accentué les problèmes d'accessibilité financière pour les consommateurs, ce qui affecte leur capacité à trouver des produits et des services financiers adaptés. La question de l'abordabilité du logement est particulièrement préoccupante dans le secteur des prêts hypothécaires. Il existe de nombreuses tendances et menaces concernant les résultats positifs pour les consommateurs associés au manque d'abordabilité,

¹¹ [Banque du Canada – Revue du système financier 2021.](#)

¹² Les ménages canadiens dont le rapport dette/revenu était déjà élevé ont été plus durement touchés par les conséquences économiques de la pandémie.

notamment l'augmentation des prêts hypothécaires privés et des intermédiaires financiers non bancaires tels que les sociétés de placement hypothécaire, la vente abusive potentielle de produits aux consommateurs et la fraude pour obtenir un domicile.¹³

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

Enjeux et tendances émergents dans les secteurs réglementés par l'ARSF

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

- Le risque global posé par le changement climatique et les catastrophes naturelles continue d'être suivi de près par l'ARSF. Le Rapport sur les enjeux nationaux de Ressources naturelles Canada a révélé qu'il existe d'importantes lacunes dans la préparation du Canada aux effets du changement climatique. Les phénomènes météorologiques violents ont causé en moyenne 1,4 milliard de dollars de dommages assurés par an au Canada depuis 2009, et on prévoit que l'exposition totale aux pertes liées au climat augmentera à l'avenir.¹⁴ La probabilité et la gravité accrues des catastrophes naturelles représentent un risque pour les entités réglementées par l'ARSF, notamment les compagnies d'assurance, les caisses populaires et les régimes de retraite. Les risques associés au changement climatique comprennent les dommages physiques potentiels aux biens, l'interruption des services essentiels, la sous-assurance potentielle des consommateurs pour les risques et les problèmes de liquidité et de capital.

¹³ Mentir dans une demande de prêt hypothécaire afin de qualifier un emprunteur pour un prêt plus important que son revenu ou ses antécédents de crédit le permettent est appelé une « fraude pour obtenir un domicile ».

¹⁴ [Ressources naturelles Canada – Rapport sur les enjeux nationaux](#)

- La pandémie a entraîné une augmentation des risques liés à la cybersécurité et à la technologie, en raison de l'utilisation accrue des technologies numériques et des nouvelles technologies, de la transition vers des environnements de travail à distance, de l'externalisation vers des tiers et de l'état général de l'économie qui se traduit par une augmentation des cas de fraude (p. ex., logiciels rançonneurs). Selon le Centre canadien pour la cybersécurité, les risques associés aux cyberattaques devraient augmenter à l'avenir. Cela inclut des risques accrus pour la vie privée des consommateurs, l'accès aux services essentiels, les infrastructures critiques, la résilience opérationnelle des institutions financières et le bien-être économique et financier global des Canadiens.¹⁵

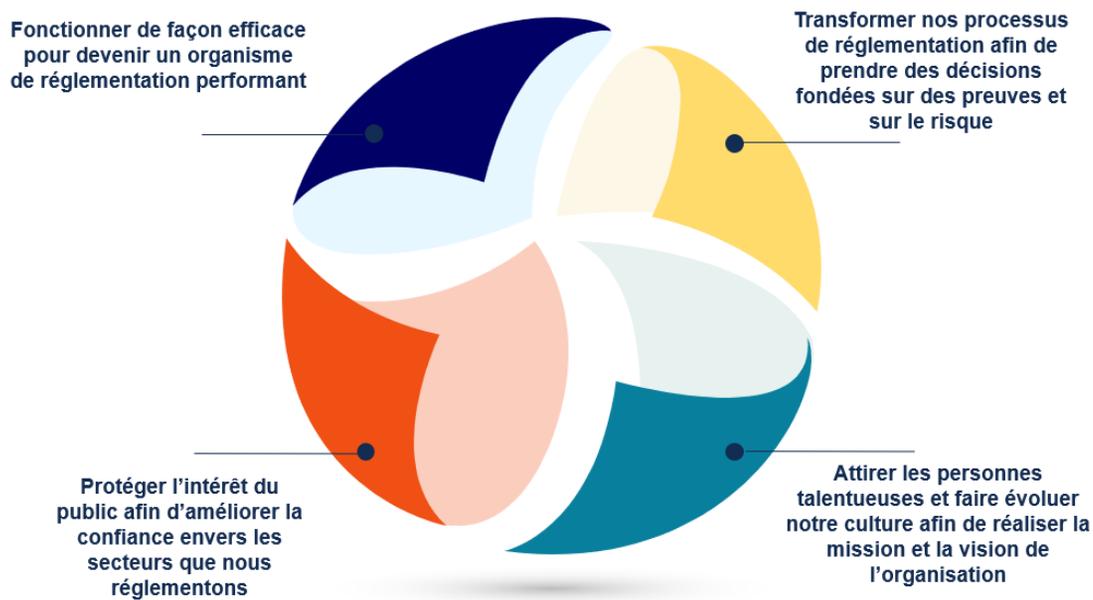
Ces deux domaines présentent un risque à long terme important pour les consommateurs et les entités réglementées par l'ARSF. En plus d'effectuer des analyses pour mieux comprendre les impacts potentiels posés par le climat et le cyberrisque, l'ARSF surveille également le développement des lignes directrices, des exigences réglementaires et des efforts d'atténuation potentiels par d'autres organismes de réglementation dans ces domaines. L'ARSF surveille constamment l'activité des organismes de réglementation pairs et internationaux, surtout en ce qui concerne les nouveaux risques. L'ARSF harmonisera ses efforts d'atténuation des risques avec d'autres organismes de réglementation si possible.

¹⁵ [Centre canadien pour la cybersécurité – Évaluation des cybermenaces nationales 2020](#)

Cadre/orientation stratégique

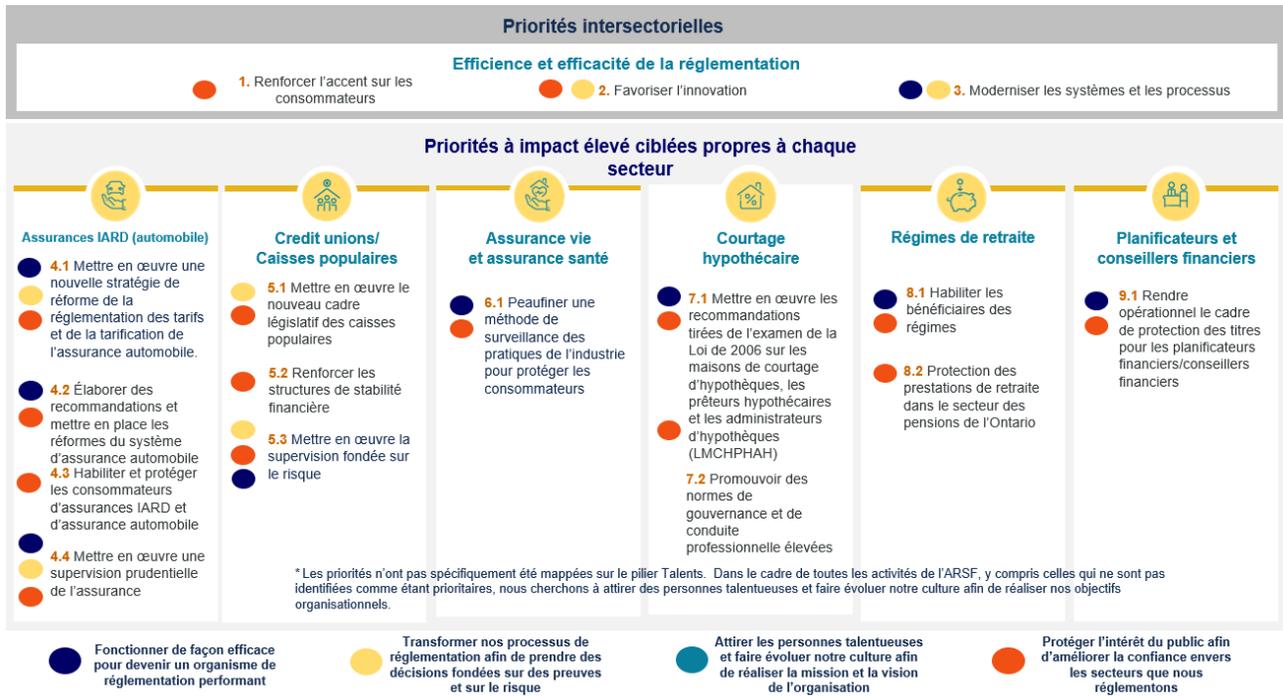
L'ARSF a élaboré un cadre stratégique révisé (le « cadre ») pendant l'exercice 2021-2022, qui servira de base à sa planification stratégique jusqu'en 2025. Le cadre reflète le mandat législatif de l'ARSF, ainsi que sa vision et sa mission. Il se compose de quatre piliers principaux, qui précisent sur quoi l'ARSF se concentrera au cours des trois prochaines années. Les détails de chaque pilier sont documentés dans l'annexe D du plan.

Figure 1 : Cadre stratégique révisé



Les piliers stratégiques ont été utilisés pour développer chacune des priorités stratégiques pour l'exercice 2022-2023, en alignant les principales activités sur notre stratégie globale et la réalisation de la mission de l'ARSF. Chacune des priorités stratégiques peut être reportée sur un ou plusieurs des piliers, comme l'illustre la figure 2.

Figure 2 : Mappage des priorités stratégiques sur les piliers stratégiques



Aperçu des activités sectorielles

Assurances IARD/automobile

Le secteur des assurances IARD/automobile offre des produits financiers conçus pour protéger les consommateurs et les entreprises contre les pertes financières associées à différents risques, tels que le fait de posséder une maison, un véhicule ou une entreprise, et les responsabilités afférentes. Le secteur des assurances IARD de l'Ontario représente près de 31 milliards de dollars en primes directes souscrites, dont 50 % proviennent de l'assurance automobile.¹⁶ Rôle de l'ARSF dans ce secteur :

- délivrer des permis aux compagnies d'assurance IARD, ainsi qu'aux experts et aux agents indépendants 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, afin de garantir un traitement équitable des clients tout au long du cycle de vie des produits;
- assurer le contrôle prudentiel des compagnies d'assurance constituées en Ontario;
- examiner les affaires des Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario et de l'Association des assureurs, et faire rapport au ministre.

L'ARSF assume également d'autres fonctions propres au système de l'assurance automobile de l'Ontario, telles que 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.

Secteur des fournisseurs de services de santé

Le secteur des fournisseurs de services de santé compte environ 5 750 fournisseurs agréés qui présentent des demandes d'indemnités d'accident légales aux compagnies d'assurance

¹⁶ 2020 MSA Research Quarterly Outlook Report.

automobile, par le biais du Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance automobile. Rôle de l'ARSF dans ce secteur :

- délivrer des permis aux fournisseurs de services de santé aux fins de l'utilisation d'un système centralisé de facturation;
- réglementer les pratiques d'affaires et de facturation des fournisseurs de services titulaires de permis;
- recueillir de l'information concernant les pratiques et les systèmes d'affaires des fournisseurs de services de santé titulaires de permis au moyen d'une Déclaration annuelle (DA).

Assurance vie et assurance santé

Le secteur des assurances vie et santé offre des produits financiers complets pour aider les gens à protéger des aspects clés de leur vie contre le risque de perte. Il s'agit notamment de produits d'assurances vie et santé, ainsi que de produits d'investissement connexes. Rôle de l'ARSF dans ce secteur :

- délivrer des permis aux compagnies d'assurance vie et aux agents qui vendent des assurances vie et santé en Ontario pour s'assurer 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 d'hypothèques

- Le secteur du courtage d'hypothèques permet à un grand nombre d'Ontariens d'accéder à la propriété. En 2020, les maisons de courtage d'hypothèques ont monté plus de 337 000 prêts hypothécaires en Ontario, pour une valeur d'environ 164 milliards de dollars.¹⁷ En Ontario, les personnes et entreprises qui exercent des activités de courtage et d'administration d'hypothèques doivent détenir un permis délivré par l'ARSF.
- Au cours de l'exercice 2020-2021, l'ARSF a réglementé environ 1 200 maisons de

¹⁷ Déclaration annuelle 2020 de l'ARSF.

courtage, 2 700 courtiers, 13 000 agents et 220 administrateurs d'hypothèques en Ontario.

Rôle de l'ARSF dans ce secteur :

- accroître la confiance du public à l'égard du secteur en assurant la surveillance des pratiques des titulaires de permis;
- faire appliquer la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* et ses règlements pour protéger les emprunteurs qui obtiennent un prêt hypothécaire et les personnes qui investissent dans des hypothèques syndiquées.

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. Le secteur privé tend à s'éloigner des modèles traditionnels de régimes de retraite à prestations déterminées offerts par un employeur unique. Les régimes à prestations déterminées demeurent néanmoins les plus importants en Ontario, autant quant au nombre de participants qu'à la valeur des actifs. Cela s'explique principalement par les grands régimes parrainés par le secteur public et aux régimes de retraite interentreprises. En Ontario, une grande partie de la population active participe à des régimes à prestations déterminées. Le secteur des régimes de retraite pèse lourd, avec plus de 756 milliards de dollars d'actifs dans plus de 4 800 régimes réglementés qui comptent plus de 4,3 millions de participants.

Sociétés coopératives

Les sociétés coopératives sont des entreprises constituées en personne morale en vertu de la *Loi sur les sociétés coopératives*, dont la propriété et le contrôle appartiennent aux membres. Il en existe environ 1 800 en Ontario. Le rôle de l'ARSF dans le secteur des sociétés coopératives est d'exercer les pouvoirs et les fonctions qui lui sont conférés par la *Loi sur les sociétés coopératives*, en examinant les prospectus préparés par les sociétés coopératives lorsqu'elles obtiennent des fonds d'investisseurs.

Caisses populaires¹⁸

Les caisses populaires sont des institutions de dépôt coopératives qui appartiennent à leurs membres, lesquels sont également leurs clients. Le secteur des caisses populaires de l'Ontario compte près de 1,8 million de membres, plus de 7 400 employés et des actifs dépassant 80 milliards de dollars. Les caisses populaires de l'Ontario sont de tailles diverses. Le secteur comprend des institutions dont l'actif total varie de 11 millions de dollars à plus de 20 milliards de dollars.

L'ARSF améliore actuellement la façon dont elle surveille les caisses populaires de l'Ontario. Ce travail représente un parcours de plusieurs années pour améliorer les pratiques de surveillance de l'ARSF dans le nouveau Cadre de surveillance axée sur le risque.

Rôle de l'ARSF dans ce secteur :

- constituer les caisses populaires en personne morale et examiner les documents afférents;
- examiner et approuver les transactions proposées qui concernent les caisses populaires, comme les fusions et l'acquisition ou la vente d'actifs;
- surveiller l'activité prudentielle des caisses populaires pour s'assurer qu'elles respectent les exigences en matière de solvabilité et de liquidité, ainsi que les autres exigences en matière de gestion des risques et de gouvernance d'entreprises de la *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions* (la « Loi »), ainsi que ses règlements d'application et les règles de l'ARSF;
- réglementer les pratiques des caisses populaires (p. ex., s'assurer qu'elles respectent les principes de saines pratiques commerciales et financières, qu'elles traitent leurs membres de façon équitable et qu'elles gèrent les plaintes comme il convient).

¹⁸ Aux fins du présent document, le terme « caisse populaire » sera utilisé à la fois pour les credit unions et les caisses populaires.

Planificateurs et conseillers financiers

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

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

- des normes minimales pour l'accréditation des planificateurs financiers et des conseillers financiers;
- des critères que les entités doivent respecter pour se faire approuver comme organisme d'accréditation.

Les organisations qui souhaitent devenir des organismes d'accréditation, en vertu de la *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances*, devront se conformer à certaines normes relativement à leur curriculum, la surveillance des utilisateurs des titres de planificateur financier ou de conseiller financier, la conformité et l'application de la loi.

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

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

Énoncé des priorités

La vue d'ensemble et la description de chaque priorité contiennent le plan de mise en œuvre requis. Ces priorités nécessitent de mettre en place des approches, des procédures ou des initiatives nouvelles ou transformatrices, ne faisant pas partie intégrante des anciennes procédures normales d'exploitation. Une fois intégrées aux pratiques opérationnelles courantes, elles ne seront plus considérées comme une priorité, puisqu'elles feront partie du fonctionnement de l'Autorité.

Priorités intersectorielles

Efficiences et efficacité de la réglementation

1. Renforcer l'accent sur les consommateurs

- Recenser les possibilités de répondre aux besoins des consommateurs en situation de vulnérabilité et aux risques auxquels ils sont exposés
- Renforcer la compréhension de base de l'ARSF du système actuel de règlement des plaintes, y compris les expériences des consommateurs.
- Renforcer le programme de recherche du Bureau de la protection des consommateurs
- Permettre au Comité consultatif des consommateurs de l'ARSF et d'autres groupes de

2. Favoriser l'innovation

- Mettre en œuvre le cadre d'innovation et les outils d'innovation que nous avons développés :
 - Mettre à l'échelle nos environnements d'essai et d'apprentissage, recueillir des données et affiner notre approche pour s'assurer qu'ils soutiennent l'innovation responsable dans l'écosystème des services financiers de l'Ontario.
 - Mettre en œuvre le processus d'innovation en 5 étapes.
 - Mettre en œuvre une stratégie d'engagement qui

3. Moderniser les systèmes et les processus

- Mettre en œuvre des solutions technologiques afin de réduire les délais de traitement, améliorer l'échange d'information et fournir des capacités de libre-service
- Mettre en œuvre l'échange d'information avancé en ligne et des outils de traitement des transactions
- Développer les capacités de traitement des documents numériques et de signature électronique
- Procéder à des analyses de données dans chacun des secteurs réglementés

consommateurs à participer davantage à l'élaboration des règles, aux lignes directrices et aux autres travaux sur les politiques de l'ARSF

engage de manière proactive les participants du secteur et les consommateurs afin de reconnaître les possibilités d'innovation et les tendances émergentes, y compris la création éventuelle d'un organisme consultatif dédié à l'ARSF.

- Renforcer notre compréhension et agir comme un centre d'expertise et d'information sur l'innovation, en défendant une culture de l'innovation

Propres à chaque secteur : priorités à impact élevé ciblées

Assurances IARD (automobile)

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

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

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

Caisses populaires

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

5.2 Renforcer les structures de stabilité financière

5.3 Mettre en œuvre la supervision fondée sur le risque

Assurance vie et maladie

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

4.4 Mettre en œuvre une supervision prudentielle de l'assurance

Courtage d'hypothèques

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

7.2 Promouvoir des normes de gouvernance et de conduite professionnelle élevées

Régimes de retraite

8.1 Habilitier les bénéficiaires des régimes

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

Planificateurs et conseillers financiers

9.1 Rendre opérationnel le cadre de protection des titres pour les planificateurs financiers/conseillers financiers

Effizienz et efficacité de la réglementation

1. Renforcer l'accent sur les consommateurs

Aperçu

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

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

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

Il est également important que l'ARSF tienne compte de l'équité dans son travail. Bien que le mandat législatif de l'ARSF en matière de protection des consommateurs soit à l'origine de l'accent mis sur les consommateurs vulnérables, la vulnérabilité des consommateurs a été mise en évidence de façon plus nette avec la COVID-19 et son impact disproportionné sur la situation de nombreux résidents de l'Ontario.

En s'appuyant sur ses recherches à ce sujet et sur l'élaboration de cadres d'orientation intersectoriels, fondés sur des principes, sur les divulgations aux consommateurs et le

règlement des plaintes, le Bureau de la protection des consommateurs continuera à travailler avec des partenaires internes, d'autres organismes de réglementation et l'industrie pour appliquer les pratiques, les principes directeurs et les stratégies tirés des cadres.

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

Principaux résultats attendus

- Recenser les possibilités pour l'ARSF de répondre aux besoins et aux risques des consommateurs vulnérables, afin de renforcer l'accent qu'elle met sur la protection de ces consommateurs.
- Renforcer la compréhension de base de l'ARSF du système actuel de règlement des plaintes, y compris les expériences des consommateurs.
- Renforcer le programme de recherche sur les consommateurs du Bureau de la protection des consommateurs et transmettre les résultats de la recherche aux consommateurs, à l'industrie et à d'autres intervenants clés.
- Permettre au Comité consultatif des consommateurs de l'ARSF et à d'autres intervenants consommateurs à participer davantage à l'élaboration des règles, aux lignes directrices et aux autres travaux sur les politiques de l'ARSF (p. ex., davantage de mobilisation des intervenants consommateurs avec les consultations publiques de l'ARSF, davantage de comités des consommateurs, etc.), renforçant davantage la collaboration de l'ARSF avec les groupes de consommateurs lors de la prise de décisions.

Résultats prévus

- Protection accrue des droits et des intérêts des consommateurs grâce à un accent sur les consommateurs vulnérables.
- Consommateurs mieux informés grâce à des pratiques plus strictes en matière d'information des consommateurs.

- Amélioration de la connaissance du public et de la navigabilité du système de règlement des plaintes.
- Renforcement de la confiance du public dans les secteurs réglementés, grâce à un solide programme de recherche sur les consommateurs et en donnant aux consommateurs plus de possibilités de participer à l'élaboration des politiques.

2. Favoriser l'innovation

Aperçu

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

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

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

Principaux résultats attendus

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

- En mettant à l'échelle nos environnements d'essai et d'apprentissage, afin de recueillir

des données et d'affiner notre approche pour s'assurer qu'ils soutiennent l'innovation responsable dans l'écosystème des services financiers de l'Ontario.

- En mettant en œuvre le processus d'innovation en cinq étapes.
- En mettant en œuvre une stratégie d'engagement qui engage de manière proactive les participants du secteur et les consommateurs, afin de reconnaître les possibilités d'innovation et les tendances émergentes, y compris la création d'un organisme consultatif potentiel pour l'ARSF.
- En renforçant notre compréhension et en agissant comme un centre d'expertise et d'information sur l'innovation, en défendant une culture de l'innovation au sein des secteurs des services financiers réglementés par l'ARSF.

Résultats prévus

Services financiers plus innovants et plus concurrentiels grâce à :

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

3. Moderniser les systèmes et les processus

Aperçu

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

La feuille de route intègre les priorités commerciales propres au secteur et les exigences technologiques à l'échelle de l'entreprise. Elle crée un modèle opérationnel souple et adaptable appuyé par les processus opérationnels simplifiés.

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

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

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

Principaux résultats attendus

- Mettre en œuvre des solutions technologiques afin de rendre possibles les activités simplifiées et entièrement numérisées, par exemple une vue à 360 degrés des entités réglementées (système d'information sur les clients) et des outils de gestion de cas, de gestion du contenu et d'analyse de données, accompagnés de portails client améliorés.
- Mettre en œuvre l'échange d'information avancé en ligne et des outils de traitement des transactions sur les portails de l'ARSF.
- Développer les capacités de traitement des documents numériques et de signature

électronique afin d'appuyer le traitement simplifié de tous les documents papier.

- Procéder à des analyses de données dans chacun des secteurs réglementés pour soutenir les activités d'élaboration de politiques et de supervision de l'ARSF. Dans les différents secteurs, nous améliorerons les infrastructures et nous établirons de nouvelles interfaces de données (nouvelles sources de données et échanges de données améliorés), en plus de mettre en œuvre des systèmes avancés d'analyse et de production de rapports afin de faciliter la prise de décision plus efficace dans tous les secteurs.

Résultats prévus

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

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

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

Aperçu

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

Principaux résultats attendus

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

Résultats prévus

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

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

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

Aperçu

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

Principaux résultats attendus

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

Résultats prévus

- Renforcement de la confiance du public envers les secteurs réglementés grâce à l'amélioration de la supervision des fournisseurs de services de santé.
- Réduction des conduites, des pratiques et des activités frauduleuses grâce à des initiatives visant à réduire la fraude et les abus.

- Amélioration de la protection des droits et des intérêts des consommateurs grâce au renforcement de l'efficacité et de l'efficience de la réglementation.

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

Aperçu

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

Principaux résultats attendus

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

Résultats prévus

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

4.4 Mettre en œuvre une supervision prudentielle de l'assurance

Aperçu

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

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

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

Principaux résultats attendus

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

Résultats prévus

- Méthodologie et processus de supervision modernes, efficaces et tournés vers l'avenir.
- Un secteur plus solide, plus durable, plus concurrentiel et plus novateur.
- Communication claire et cohérente de l'approche de l'ARSF en matière de réglementation et de surveillance fondées sur des principes.

5. Priorités pour les caisses populaires

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

Aperçu

En décembre 2020, la nouvelle *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions* a obtenu la sanction royale. La nouvelle loi vise à créer un cadre législatif moderne et fondé sur des principes pour les caisses populaires de l'Ontario et confère à l'ARSF de nouveaux pouvoirs de réglementation dans une soixantaine de domaines. Au cours de l'exercice 2021-2022, l'ARSF a commencé à travailler à la mise en œuvre du nouveau cadre législatif en élaborant trois règles et en tenant des consultations à ce sujet : i) pratiques commerciales et financières saines; ii) caractère adéquat du capital et iii) caractère adéquat des liquidités. L'ARSF soutiendra le gouvernement afin que la *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions* puisse être promulguée. Cela inclut une collaboration étroite avec le gouvernement, le secteur des caisses populaires et des credit unions et d'autres intervenants pour mettre en œuvre la *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions* et ses règlements, ainsi que pour élaborer des règles et des lignes directrices supplémentaires afin de poursuivre la transition du secteur vers une réglementation fondée sur des principes.

Principaux résultats attendus

- Soutenir le ministère des Finances lors de la mise en œuvre des règlements d'application de la *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions*.
- Préparer et publier des lignes directrices et des règles fondées sur des principes hautement prioritaires énoncées dans le plan de travail de l'ARSF avec le secteur des caisses populaires, et tenir des consultations à ce sujet. Cela inclut celles relatives au processus d'approbation de l'ARSF pour les investissements, les pouvoirs commerciaux et les filiales, la gestion des risques opérationnels, ainsi que le cadre des dépôts non réclamés en vertu de la *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions*.
- Mobiliser le secteur des caisses populaires afin de créer un plan de travail qui tient compte des domaines (environ 60) pour lesquels l'ARSF a un pouvoir de réglementation, en vertu de la *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions*, et qui accorde la priorité à l'élaboration de règles et de lignes directrices

supplémentaires qui n'ont pas encore été élaborées ou recensées dans le plan de travail existant de l'ARSF avec le secteur.

Résultats prévus

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

5.2 Renforcer les structures de stabilité financière

Aperçu

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

Principaux résultats attendus

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

- Continuer à collaborer avec le ministère des Finances et le secteur des caisses populaires pour améliorer le processus de résolution de l'ARSF.

Résultats prévus

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

5.3 Mettre en œuvre la supervision fondée sur le risque

Aperçu

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

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

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

Principaux résultats attendus

- Mettre en œuvre et rendre opérationnels de nouvelles pratiques dynamiques, axées

sur les résultats et fondées sur le risque, ainsi que des processus d'évaluation des profils de risque des caisses populaires et de détermination du niveau d'engagement de l'ARSF en matière de supervision. L'ARSF déterminera les profils de risque d'un sous-ensemble de caisses populaires selon la nouvelle méthodologie du cadre de surveillance axée sur le risque, et planifie d'évaluer toutes les institutions selon le nouveau cadre au cours des prochaines années.

- Collaborer avec les caisses populaires afin de mettre en œuvre les exigences en matière de planification du rétablissement.
- Affiner le programme de surveillance des pratiques commerciales afin de se concentrer sur les activités à haut risque qui pourraient entraîner des résultats injustes ou médiocres pour les membres, et qui présentent des risques pour la stabilité du secteur des caisses populaires et la viabilité d'une caisse populaire.

Résultats prévus

- Supervision proportionnelle et efficace renforcée, tournée vers l'avenir et fondée sur le risque.
- Renforcement de la résilience et de la stabilité du secteur, et amélioration de la protection des déposants.
- Communication claire et cohérente de l'approche de l'ARSF en matière de réglementation et de surveillance fondées sur des principes.

6. Assurance vie et assurance santé

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

Aperçu

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

Depuis la publication en 2018 des lignes directrices du Conseil canadien des responsables de la réglementation et des Organismes canadiens de réglementation sur le traitement équitable des clients, l'ARSF et les organismes de réglementation d'un bout à l'autre du Canada ont procédé à une supervision active en fonction de ces lignes directrices afin d'évaluer si les clients sont traités de façon équitable. En réponse aux conclusions des organismes de réglementation, et afin de renforcer la confiance dans le secteur, l'ARSF prend activement des mesures pour améliorer son approche de la supervision, améliorer l'information fournie aux consommateurs, et publier des lignes directrices qui aborderont les préjudices subis par les consommateurs.

Principaux résultats attendus

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

réglementation des assurances dans tout le Canada.

- En consultation avec l'industrie, renforcer la capacité de supervision de la distribution d'assurance selon le cadre de supervision de l'ARSF pour l'assurance vie et santé, y compris la supervision des agents.

Résultats prévus

- Des normes élevées de conduite professionnelle sont atteintes en fournissant une compréhension claire des attentes de l'ARSF en ce qui concerne la relation entre les assureurs et les sociétés de gestion d'assurance, afin de s'assurer que les obligations en vertu de la *Loi sur les assurances*, de ses règlements et des exigences relatives aux permis des agents sont respectées.
- Les consommateurs sont mieux informés, car l'industrie comprend bien les attentes des organismes de réglementation concernant l'information que les consommateurs recevront concernant le coût total de leurs contrats de fonds distincts.
- Les clients sont traités de façon équitable, car l'industrie comprend bien :
 - Les attentes des organismes de réglementation relatives à la vente et à l'administration des contrats de fonds distincts, qui permettent de s'assurer que les clients sont traités de façon équitable.
 - Les attentes des organismes de réglementation concernant les assureurs et les intermédiaires en matière d'évaluation et de gestion appropriées des risques clients, qui pourraient résulter des incitatifs versés pour la vente et le service des produits.
 - Attentes de l'ARSF concernant la surveillance des agents et des réseaux de distribution.
- Communication claire et cohérente de l'approche de l'ARSF en matière de réglementation et de surveillance fondées sur des principes.

7. Courtage d'hypothèques

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

Aperçu

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

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

Principaux résultats attendus

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

Résultats prévus

- Protection des intérêts du public en continuant à travailler avec le secteur et le ministère des Finances pour explorer les changements de politique qui pourraient introduire un permis supplémentaire pour le commerce d'activités qui nécessitent une compétence supplémentaire par rapport à celles obtenues dans le cadre des

exigences actuelles d'octroi de permis.

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

7.2 Promouvoir des normes de gouvernance et de conduite professionnelle élevées

Aperçu

Un principe clé de l'approche réglementaire basée sur le risque de l'ARSF est d'encourager la bonne gouvernance, les contrôles et les processus internes pour atteindre des normes élevées de conduite professionnelle dans le secteur du courtage d'hypothèques. Cette approche permet de s'assurer que les courtiers principaux et les autres titulaires de permis peuvent reconnaître les risques et les gérer de façon efficace, afin d'assurer un traitement équitable des consommateurs.

Pendant l'exercice 2020-2021, l'ARSF a interrogé 1 000 courtiers principaux sur l'environnement dans lequel ils œuvrent, un environnement qui s'adapte constamment aux tendances. En août 2021, l'ARSF a également adopté le Code de conduite national du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires dans son cadre réglementaire, en demandant aux courtiers principaux de s'assurer que ce Code est reflété dans leurs documents de gouvernance et qu'il est utilisé pour encourager des normes élevées de conduite professionnelle. Pendant l'exercice 2022-2023, l'ARSF a l'intention de continuer à évaluer les pratiques de gouvernance, notamment en ce qui concerne l'adoption du Code du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires.

Principaux résultats attendus

- Élaborer et commencer à exécuter un plan pour aider les maisons de courtage à améliorer la gouvernance, les contrôles et les processus internes, ce qui comprendrait la mise en œuvre efficace du Code de conduite national du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires.

- Grâce à l'engagement de l'industrie et à des examens supplémentaires de la supervision, reconnaître les défis potentiels en matière de gouvernance auxquels les maisons de courtage et les courtiers principaux sont confrontés pour travailler efficacement avec leurs courtiers et leurs agents, pour atteindre des normes de conduite élevées et pour assurer un traitement équitable des consommateurs.

Résultats prévus

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

8. Priorités pour les régimes de retraite

8.1 Habiller les bénéficiaires des régimes

Aperçu

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

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

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

Principaux résultats attendus

- Participer dans le cadre d'une consultation à un document de réflexion sur les pratiques de pointe en matière de stratégies de communication et de mobilisation des participants : L'ARSF publierait un document de travail, basé sur les preuves et l'expérience du secteur, et solliciterait des réponses.
- Pendant l'exercice 2022-2023, commencer l'élaboration de nouvelles règles par le biais des pouvoirs d'élaboration de règles existants en matière de droit de la famille, afin de donner suite aux conclusions du comité consultatif technique spécialisé au cours de l'exercice 2020-2021.
- Favoriser la sensibilisation et fournir des informations neutres et impartiales sur la valeur des pensions aux participants aux régimes, aux employeurs et à la société, notamment en lançant une journée de sensibilisation à la retraite.

Résultats prévus

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

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

Aperçu

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

- une concentration sur les régimes à prestations déterminées à employeur unique où il peut y avoir un risque pour la sécurité des prestations;
- la collaboration avec les régimes de retraite d'envergure du secteur public afin d'encadrer et de renforcer la supervision que fait l'ARSF des risques de placement et de comprendre les risques de gouvernance et les risques systématiques des

principaux régimes de retraite de l'Ontario;

- le travail sur la viabilité à long terme et la durabilité financière du Fonds de garantie des prestations de retraite, notamment en améliorant l'analyse prédictive de l'ARSF.

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

Principaux résultats attendus

- Élaborer, dans le cadre d'une consultation, un rapport annuel sur le rendement et les finances du Fonds de garantie des prestations de retraite dans les buts suivants :
 - améliorer la transparence pour les intervenants;
 - décrire les risques et les occasions relativement au soutien de la viabilité à long terme du Fonds de garantie des prestations de retraite;
 - rendre compte de la gestion continue du Fonds de garantie des prestations de retraite.
- Tenir une consultation quant aux moyens par lesquels l'ARSF peut continuer à s'acquitter de son mandat de protection des bénéficiaires de régimes de retraite. Cela pourrait inclure le développement d'un centre de ressources pour les participants. L'ARSF fera appel à ses comités consultatifs techniques permanents pour classer les initiatives par ordre de priorité. Le développement du contenu commencera pendant l'exercice 2022-2023.
- Une analyse comparative pilote pour les régimes de retraite interentreprises à prestations déterminées par rapport aux pratiques de pointe recensées dans les lignes directrices publiées en 2021, dans le but de publier un rapport sur les constatations en 2024.
- Poursuivre l'élaboration d'un cadre commun de risque de liquidité pour les grands régimes de retraite du secteur public; l'ARSF prévoit analyser les résultats de son

cadre pilote de liquidité au cours de l'automne 2022.

- Continuer à participer au comité environnemental, social et de gouvernance de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite afin de produire des orientations pour le secteur des pensions sur l'environnement, le social et la gouvernance dans la gestion des risques liés aux pensions et la prise de décision en matière d'investissement. L'ARSF s'engagera également avec les grands régimes de retraite du secteur public sur les pratiques d'investissement et de gestion des risques en matière d'environnement, de social et de gouvernance au cours de l'exercice 2022-2023.

Résultats prévus

- Des participants aux régimes de retraite mieux informés sur la manière dont le Fonds de garantie des prestations de retraite protège leurs prestations. Ces activités permettront au secteur des pensions, y compris les retraités, d'avoir une compréhension commune du Fonds de garantie des prestations de retraite, des principaux risques et des initiatives de l'ARSF axées sur la durabilité du Fonds. Tout cela, venant s'ajouter aux informations axées sur les participants, favorisera la sensibilisation et la confiance.
- Le renforcement de la confiance envers le secteur des pensions, ainsi que l'accent mis sur les bénéficiaires, complètent la mobilisation des participants et les efforts visant à mieux faire connaître les pensions en tant que prestation fournie par l'employeur pour soutenir le revenu de retraite dans le point 8.1, amélioreront la visibilité et la crédibilité de l'ARSF dans le secteur.

9. Planificateurs financiers et conseillers financiers

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

Aperçu

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

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

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

Les organisations qui souhaitent devenir des organismes d'accréditation en vertu de la *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances* devront se conformer à certaines normes relativement à leur curriculum, la surveillance des utilisateurs des titres de planificateur financier ou de conseiller financier, la conformité et l'application de la loi.

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

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

Principaux résultats attendus

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

Résultats prévus

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

Mesures et cibles de rendement

L'analyse ci-dessous fait le lien entre le plan et les résultats planifiés et visibles. Les principaux produits et résultats de mesure sont axés sur le rendement des divisions de l'ARSF chargées des pensions, des assurances, de la surveillance des pratiques de l'industrie et des caisses populaires. Ces mesures sont un guide qui permettra de prouver les résultats suivants et reflètent le rendement de l'exercice 2020-2021. Les résultats continus de ces mesures seront présentés dans de futurs rapports annuels de l'organisme. L'ARSF continuera à surveiller et à mesurer les objectifs proposés. Ils seront affinés pour mieux s'aligner sur l'adoption du modèle de réglementation fondée sur des principes dans les années à venir.

Régimes de retraite :

- Solvabilité acceptable plus élevée grâce à la protection des prestations de retraite et des droits des bénéficiaires des régimes de retraite.
- Amélioration de l'efficience et de l'efficacité de la réglementation afin de promouvoir une bonne administration des régimes de retraite et de protéger les prestations de retraite et les droits des bénéficiaires des régimes de retraite.
- Réorientation des ressources vers des activités de réglementation de grande valeur.
- Réglementation plus efficace du secteur des régimes de retraite et confiance accrue envers celui-ci.

Assurance :

- Transparence, divulgations et sensibilisation du public accrues en ce qui a trait à l'assurance IARD en général et aux tarifs d'assurance automobile.
- Amélioration de la santé du marché grâce à une réglementation plus efficace par l'entremise de réformes des processus de l'ARSF qui permettent l'entrée sur le marché, la réactivité, l'innovation et l'optimisation des ressources pour les consommateurs.

Surveillance des pratiques de l'industrie :

- Amélioration de la protection des consommateurs et des investisseurs.
- Efficacité et efficacité accrues du régime de délivrance de permis.

Caisses populaires :

- Amélioration de la protection des dépôts, des intérêts et de la confiance des membres, ainsi que de la stabilité du secteur, et minimisation de l'exposition de dépôts aux pertes.
- Une plus grande confiance du public, du secteur et des organismes de réglementation dans les liquidités et les ressources en capital du secteur.
- Des caisses populaires concurrentielles, stables et innovantes.

Régimes de retraite

La mesure : Résolution des demandes de renseignements auprès des régimes de retraite

Type de transaction	Reçu	Totaux A atteint la norme de service	% réglés dans les 45 jours EF2020-2021				Total pour l'EF
			T1	T2	T3	T4	
Toutes les demandes de renseignements (membres, industrie, générales)	4,226	3,629	73%	84%	95%	91%	86%

Produit :

- Décisions plus rapides et communications efficaces avec le secteur et les bénéficiaires des régimes
- Examen et résolution de 90 % des demandes de renseignements relatives aux

régimes de retraite recensées dans un délai de 45 jours ouvrables, dès la mise en œuvre de la norme de service.

Résultats

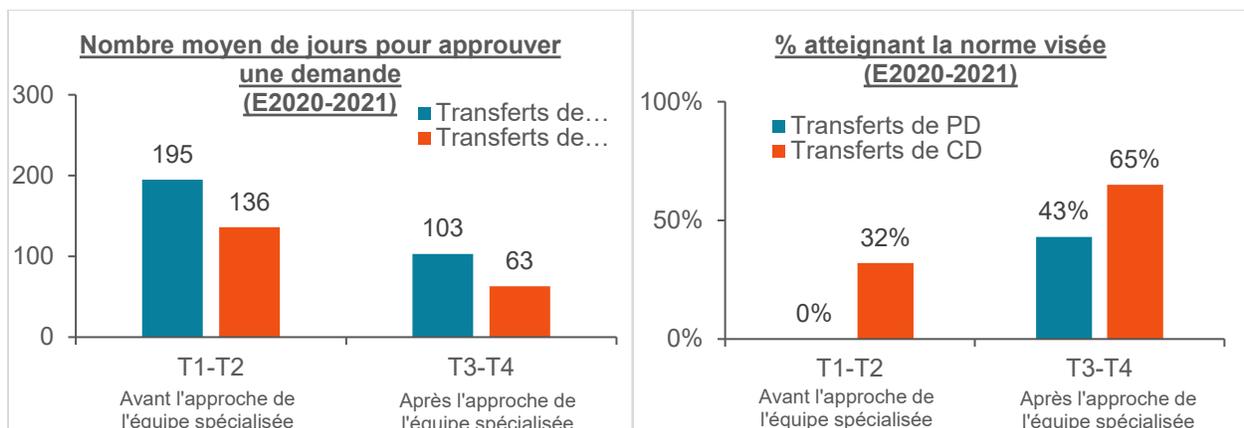
- Amélioration de l'efficacité et de l'efficience de la réglementation, y compris une surveillance accrue et une approche et des processus actualisés à partir du milieu du 2^e trimestre.
- Réponses opportunes fournissant au secteur les renseignements et les conseils demandés.
- Protection des prestations de retraite et des droits des bénéficiaires des régimes de retraite et promotion d'une bonne administration des régimes de retraite.

Objectif :

- Années 1-3 : 90 % des demandes de renseignements relatives aux régimes de retraite seront examinées et réglées dans un délai de 45 jours ouvrables

L'ARSF continuera à surveiller ses progrès pour la 2^e et la 3^e année. On s'attend à ce que les améliorations apportées par *AvanceARSF* augmentent les possibilités de demandes de renseignements autoguidées et automatisées.

La mesure : Approbation des transferts d'actifs



Produit :

- Publication du nouveau document de ligne directrice.

- Diminution régulière du nombre moyen de jours nécessaires à l'approbation des demandes de transfert d'actifs au cours de l'exercice 2020-2021.
- Le pourcentage des demandes qui satisfont à la norme de service continue à s'améliorer.
- Élaboration des normes de services qui seront opérationnalisées pendant l'exercice 2021-2022.

Résultats

- Plus grande efficacité de la réglementation, par exemple la surveillance, la liaison avec le secteur, la communication et les processus.
- Protection des prestations de retraite et des droits des bénéficiaires et des administrateurs des régimes de retraite.
- Confiance accrue envers le secteur.

Objectif :

- Années 1-3 : 80 % des demandes de renseignements relatives aux régimes de retraite seront examinées et réglées dans un délai de 105 jours ouvrables (équivalent à 150 jours civils).

L'ARSF continuera à surveiller et à affiner les objectifs et l'équipe spécialisée pour la 2^e et la 3^e année. On s'attend à ce que les améliorations apportées par *AvanceARSF* rehaussent nos processus et nos échéanciers d'approbation.

Assurance

La mesure : Nombre de dépôts

Type de dépôt	EF2020-2021		
	Traité à l'intérieur de la norme de service	Nombre total traité	%
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	17	24	71%
Dépôts de demandes d'approbation soumis selon le processus abrégé ou normalisé ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 25 jours ouvrables			
a) Dépôts de demandes d'approbation visant les voitures de tourisme, soumis selon le processus normalisé	23	23	100%
b) Dépôts de demandes d'approbation ne visant pas les voitures de tourisme, soumis selon le processus abrégé	46	46	100%
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	115	115	100%

Produit :

- La majorité des dépôts ont été effectués dans le respect des normes de service
- Réorganisation du personnel chargé de l'examen des dépôts relatifs à l'assurance
- Le temps d'examen de tous les dépôts de tarifs a été réduit de plus de 35 %

Résultats

- Décisions plus rapides et mieux informées.

- Transparence, divulgations et sensibilisation du public accrues en ce qui a trait à l'assurance IARD en général et aux tarifs d'assurance automobile en particulier
- Plus grande efficacité de la réglementation, par exemple la surveillance, les formulaires et les processus
- Amélioration de la santé du marché grâce à une réglementation plus efficace par l'entremise de réformes des processus de l'ARSF qui permettent l'entrée sur le marché, la réactivité, l'innovation et l'optimisation des ressources pour les consommateurs.

Objectif :

Années 1 à 3 :

- 90 % des dépôts de demandes d'approbation ne visant pas les voitures de tourisme, soumis selon la formule intégrale, ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 45 jours ouvrables.
- 100 % 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.
- 85 % 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.
- 80 % 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.

L'ARSF continuera à surveiller et à affiner les objectifs pour la 2^e et la 3^e année. On s'attend à ce que les améliorations apportées par *AvanceARSF* rehaussent le domaine de la délivrance de permis et des inscriptions.

Pratiques de l'industrie

La mesure : Âge des plaintes

Statistiques du secteur	Plaintes ouvertes en date du	Âge du dossier						
	<u>31-May- 20</u>	1-29 jours	30-59 jours	60-89 jours	90- 119 jours	120- 179 jours	180- 364 jours	365+
Surveillance des pratiques du secteur des assurances	92	5	7	3	4	2	4	67
Surveillance des pratiques des IF et des MC	176	2	6	6	6	7	6	143
Total	268	7	13	9	10	9	10	210
Tarifs	100%	3%	5%	3%	4%	3%	4%	78%

Sector Stats	Plaintes ouvertes en date du	Âge du dossier						
	<u>31-Mar-21</u>	1-29 jours	30-59 jours	60-89 jours	90- 119 jours	120- 179 jours	180- 364 jours	365+
Surveillance des pratiques du secteur des assurances	68	29	16	5	3	11	1	3
Surveillance des pratiques des IF et des MC	51	29	12	4	3	3	0	0
Total	119	58	28	9	6	14	1	3
Tarifs	100%	49%	24%	8%	5%	11%	1%	2%

*Surveillance des pratiques de l'industrie a commené à suivre l'âge du dossier en mai 2020.

Produit :

- Réduction considérable du nombre de plaintes ouvertes.
- Résolutions des plaintes plus rapides.

Résultats

- Réglementation plus efficace des secteurs.
- l'amélioration de la protection des consommateurs et des investisseurs.
- Efficacité et efficience accrues du régime de délivrance de permis.
- Délai d'exécution amélioré pour les processus de délivrance de permis, de dépôt et d'enregistrement
- Amélioration de la réglementation et de la supervision des secteurs grâce à une approche plus souple et plus efficace de l'évaluation et de la résolution des plaintes.

Objectif :

- Années 1 à 3 : 80 % des dossiers de plainte étant réglés dans les 120 jours, 95 % réglés dans les 270 jours.

L'ARSF continuera à surveiller et à affiner les objectifs pour la 2^e et la 3^e année. On s'attend à ce que les améliorations apportées par *AvanceARSF* rehaussent le domaine de la délivrance de permis et des inscriptions.

Caisses populaires**Les mesures :**

- Lettres de supervision (et lettres de supervision provisoires) délivrées aux caisses populaires en temps opportun (p. ex., 90 jours) après l'achèvement d'une évaluation.
- Évaluations réalisées en tant que % du plan de surveillance annuel approuvé.

- Traitement en temps opportun (p. ex., 30 jours ouvrables) des transactions des caisses populaires qui nécessitent une approbation réglementaire après la réception de tous les renseignements requis.

Produit :

- Évaluations exactes et uniformes des profils des risques des caisses populaires.
- Les approbations en temps voulu réduisent le fardeau réglementaire.

Résultats

- Amélioration de la protection des dépôts, des intérêts et de la confiance des membres, ainsi que de la stabilité du secteur.
- Minimisation de l'exposition des dépôts aux pertes.
- Une plus grande confiance du public, du secteur et des organismes de réglementation dans les liquidités et les ressources en capital du secteur.
- Des caisses populaires concurrentielles, stables et innovantes.
- Maintien d'une norme de service élevée.

Objectif :

Années 1 à 3 :

- 90 % des lettres de supervision (et des lettres de supervision provisoires) délivrées à la caisse populaire dans les 90 jours qui suivent l'achèvement d'une évaluation.
- 100 % des évaluations réalisées dans le cadre du plan de surveillance annuel approuvé.
- 90 % des demandes traitées dans les 30 jours ouvrables qui suivent la réception de tous les renseignements requis.

La collecte de données et les rapports commenceront pendant l'exercice 2022-2023.

Normes en matière de service

Les priorités de l'ARSF continueront de générer des résultats positifs, car elles permettront d'améliorer :

- l'efficacité et l'efficacité de la réglementation;
- l'expérience en réglementation des parties intéressées;
- la sécurité, l'équité et le choix pour les consommateurs en Ontario.

L'alignement des activités de l'ARSF sur une réglementation fondée sur des principes et axée sur les résultats constitue un fondement essentiel de ses activités.

Outre les résultats mesurables associés aux activités et aux priorités décrites dans ce plan, chaque priorité est assortie de résultats souhaités clairement définis. Il s'agit d'une étape importante dans le développement de mesures de résultats quantifiables pour toutes les activités de l'ARSF.

D'un point de vue plus opérationnel, l'objectif de l'ARSF est de créer des attentes claires en matière de service. Au cours de l'exercice 2020-2021, l'ARSF a élaboré de nouvelles mesures et de nouveaux objectifs de rendement qui répondent aux principes des normes de service de l'ARSF et mènent aux résultats que nous souhaitons. Les normes de service de l'ARSF augmentent la transparence et la responsabilisation dans l'exercice des activités de réglementation.

L'ARSF s'engage à élaborer et à mettre en œuvre des normes de service qui favorisent un traitement adapté des questions réglementaires dans un délai efficace. Les principes qui guideront les futures normes sont la responsabilisation, l'efficacité, l'efficacité, l'adaptabilité, la collaboration et la transparence.

Pour répondre à cette priorité, l'ARSF a mené un examen afin de recenser les services hautement prioritaires qui ont besoin de normes. Des équipes internes ont évalué chaque service pour déterminer les facteurs qui affectent la prestation afin de fixer de manière appropriée des objectifs significatifs pour chaque norme. Les objectifs fixent un niveau de rendement mesurable pour la prestation d'un service dans des conditions normales (c'est-à-dire le taux de demandes prévu pour les activités quotidiennes habituelles).

Parallèlement à une consultation publique, l'ARSF a lancé en octobre 2020 22 normes de service mesurant la rapidité et la responsabilisation (figure 3). L'ARSF a recueilli les commentaires et, lorsque cela était possible, a révisé les normes ou les objectifs (annexe B). Le rendement des normes de service par rapport aux objectifs a fait l'objet de rapports trimestriels depuis le troisième trimestre de l'exercice 2020-2021.

Figure 3 : Nombre de normes de service de l'ARSF par secteur, 2021



Ces mesures et objectifs de rendement seront publiés, testés, révisés et améliorés périodiquement. Cet examen s'appliquera au processus du plan d'activité annuel et aux priorités associées, ainsi qu'aux normes de service opérationnelles. Pendant les examens des normes de services, les normes seront évaluées complètement. Il peut en résulter des augmentations ou des suppressions pour soutenir la diffusion de renseignements significatifs et rentables. Le premier examen des normes de service aura lieu au début de l'exercice 2022-2023.

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

Le cadre de gestion des risques d'entreprise de l'ARSF est mis en œuvre à l'aide du modèle des trois lignes¹⁹. Les propriétaires des risques constituent la première ligne, couvrant l'identification, l'évaluation et l'atténuation des risques afin de les gérer dans les limites des niveaux de tolérance admissibles. La fonction de gestion des risques est la deuxième ligne; elle assure la surveillance, le suivi et la déclaration des risques. La troisième ligne, la vérification interne, fournit une assurance indépendante sur les pratiques, la gouvernance, la gestion des risques et les contrôles internes de l'ARSF.

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'entremise du comité de gestion des risques et du comité de gouvernance du conseil d'administration.

Pendant l'exercice 2020-2021, l'ARSF a établi son énoncé sur l'appétit pour le risque. Il guide l'ARSF dans l'exécution de son mandat et la réalisation de ses objectifs stratégiques tout en prenant des risques acceptables. Pour rendre opérationnel cet énoncé, l'ARSF surveille régulièrement son profil de risque en accord avec cet appétit. Les profils de risque font l'objet d'un suivi et sont présentés lors des réunions du comité de gestion des risques pour examen par la direction et au comité de gouvernance du conseil d'administration. L'ARSF examine l'énoncé sur l'appétit pour le risque au moins une fois par an ou au besoin, pour s'assurer qu'il est approprié.

Le programme de conformité d'entreprise de l'ARSF est continuellement amélioré pour assurer le respect des lois, des règlements et des directives applicables. Il est mis en œuvre grâce à des politiques bien rédigées, la sensibilisation et la formation, les attestations de conformité, l'analyse de la réglementation et la surveillance continue des domaines fonctionnels.

La gestion des risques liés à la protection de la vie privée de l'ARSF a été renforcée grâce à l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée à l'échelle de l'entreprise, à l'élaboration du plan de 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, l'utilisation ou la divulgation de

¹⁹ Pour plus de détails, veuillez consulter le « Modèle des trois lignes » du Institute of Internal Auditors.

renseignements personnels afin d'assurer la conformité avec la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

À l'avenir, l'ARSF continuera d'optimiser son cadre de gestion des risques d'entreprise ainsi que les outils de risque pertinents afin de s'harmoniser avec son orientation stratégique et de s'adapter à l'évolution de l'environnement de risque.

Globalement, l'ARSF surveille de près les risques majeurs indiqués dans le tableau 1. En réponse, l'ARSF a élaboré des plans d'atténuation pour s'assurer que ces risques sont correctement traités.

Tableau 1 : Risques majeurs pour l'ARSF

Légende :  En voie d'amélioration  Stable En voie d'aggravation 

Intitulé du risque	Note de risque	Tendance d'une année sur l'autre	Mesure d'atténuation
1. Viabilité des fonds			
<p>Insuffisance du Fonds de réserve d'assurance dépôts (FRAD)</p> <ul style="list-style-type: none"> Le risque est qu'en cas d'insolvabilité des caisses populaires, le FRAD n'ait pas assez de fonds pour payer les déposants assurés. 	Moyen à élevé		<p>Le FRAD est géré en tant que fonds distincts. Le comité consultatif du FRAD (un sous-comité du conseil d'administration) assure la surveillance des fonds.</p> <p>L'ARSF a amélioré la méthodologie d'évaluation du caractère adéquat du FRAD.</p> <p>L'ARSF surveille étroitement les risques, les liquidités et les ratios de fonds propres de toutes les caisses populaires, par l'entremise des déclarations d'information et des examens, et intervient au besoin.</p>
<p>Accès limité des caisses populaires à des liquidités d'urgence</p> <ul style="list-style-type: none"> Le risque est qu'en cas de crise, les caisses populaires ne puissent pas avoir accès à des liquidités d'urgence, en raison d'obstacles législatifs. 	Moyen		<p>La marge de crédit supplémentaire de 2 milliards de dollars (pas d'accord permanent) avec l'Office ontarien de financement (OOF) peut être utilisée, ce qui permet à l'ARSF de fournir des liquidités d'urgence à des caisses populaires autrement viables qui subissent un stress de liquidité à court terme, maintenant ainsi la stabilité et la confiance.</p> <p>Un protocole d'entente est en place avec la British Columbia (BC) Financial Services Authority concernant l'échange de données.</p> <p>L'ARSF a publié sa ligne directrice pour la planification de la reprise des activités afin d'aider les caisses populaires à augmenter leur résilience, réduisant ainsi la probabilité d'un échec.</p> <p>Des travaux sont en cours avec la Banque du Canada (BdC), Paiements Canada et le ministère des Finances pour étudier comment les caisses populaires de l'Ontario peuvent obtenir un accès direct aux installations de la BdC.</p>

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

- Le risque est que FGPR ne dispose pas d'un montant suffisant pour couvrir les réclamations, en cas de déficit de financement d'un régime de retraite à prestations déterminées à employeur unique (RREU) et d'insolvabilité du ou des promoteurs, en même temps.

Moyen à élevé



L'ARSF continue de mettre l'accent sur la surveillance prudentielle des RREU pour la détection précoce des risques, le suivi et l'engagement, afin de minimiser les réclamations potentielles présentées au FGPR.

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 conservatrices et une stratégie d'investissement appropriée.

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

- Le risque est que les principales applications opérationnelles exécutent une pile de technologies 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.

Moyen



L'ARSF a élaboré un plan directeur *AvanceARSF* (anciennement appelé Transformation numérique), qui 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, ce qui assure une surveillance et une atténuation des risques appropriées. Le programme *AvanceARSF* devrait permettre de remplacer les applications existantes d'ici 2025.

La gestion des services des TI, la 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.

<p>Cybersécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> Le risque est que les systèmes de l'ARSF fassent l'objet d'une effraction ou d'une compromission pouvant entraîner un vol de données ou empêcher l'Autorité de poursuivre ses opérations informatiques. 	<p>Moyen</p>		<p>L'ARSF est en train d'instaurer un programme pluriannuel de cybersécurité comprenant une gouvernance, un modèle de prestation de services et une feuille de route avec des étapes détaillées pour améliorer et maintenir sa position adéquate en matière de cybersécurité.</p> <p>Dans le cadre du programme de cybersécurité, l'ARSF a mis au point un plan de réponse aux incidents de cybersécurité et des manuels d'instructions connexes, complétés par des exercices sur table pour évaluer l'efficacité.</p>
<p>Transformation réglementaire et culturelle</p> <ul style="list-style-type: none"> Le risque est 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 efficace et efficiente avec des ressources limitées. 	<p>Moyen</p>		<p>Outre l'établissement et le suivi des progrès par rapport aux priorités de transformation (telles qu'elles sont définies dans ses plans d'activité annuels), l'ARSF a élaboré des normes de service, qui comprennent des objectifs et des mesures ambitieux. Les normes sont fixées en fonction des priorités clés de l'ARSF et des ressources existantes, ce qui permet à l'ARSF de fournir les services réglementaires qu'elle s'est engagée à fournir tout en poursuivant sa transformation.</p> <p>Afin de respecter ses engagements en matière d'efficacité réglementaire et de réduction du fardeau, l'ARSF travaille en étroite collaboration avec le ministère des Finances pour examiner et moderniser plusieurs lois sectorielles (p. ex., la Loi sur les caisses populaires et les credit unions [LCPCU] et la Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques [LMCHPHAH]). L'ARSF renforce également la collaboration des intervenants, tant avec les secteurs qu'avec les consommateurs, afin de favoriser un environnement réglementaire efficace et innovant.</p> <p>Pour faciliter la transformation culturelle, l'ARSF continue de mettre en œuvre ses initiatives stratégiques qui soutiennent le bien-être et l'avancement culturel de son personnel et investissent dans l'apprentissage et le développement.</p>

3. Nouveaux risques associés à la COVID-19

<p>Risques macroéconomiques et systémiques ***</p> <ul style="list-style-type: none"> Le risque est que le ralentissement économique causé par une crise (p. ex., la pandémie) menace la stabilité et la solidité financière des entités réglementées dans les secteurs réglementés par l'ARSF. 	<p>Moyen à élevé</p>	<p>↔***</p>	<p>L'ARSF accorde une grande importance à l'amélioration de la gouvernance et de la gestion des risques dans les secteurs réglementés par l'entremise d'une surveillance renforcée, de rapports et de systèmes d'alerte précoce.</p> <p>L'ARSF surveille de près la stabilité et la solidité financière des entités de ses secteurs réglementés, par l'entremise de ses activités de surveillance.</p>
<p>Résilience opérationnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> Risque d'interruption des services en raison d'événements tels que les pandémies, la cybersécurité, les catastrophes physiques et les risques systémiques. 	<p>Moyen</p>	<p>↔</p>	<p>La politique sur la gestion de la continuité des activités (PGCA) est en place pour gérer les risques de perturbation opérationnelle.</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> Manuel du plan de lutte contre la pandémie (terminé) Plan de réponse aux incidents de cybersécurité (terminé) Manuel sur les risques systémiques (terminé) Manuel sur les catastrophes physiques (terminé) Manuels individuels sur la cybersécurité (devant être terminés en mars 2022)

** Tendance d'une année sur l'autre

*** L'année dernière, nous avons signalé une tendance à la détérioration du risque macroéconomique et systémique en raison de la pandémie. La tendance d'une année sur l'autre est maintenant stable.

Information financière

Le budget de l'ARSF pour les exercices 2022-2023 a été préparé pour soutenir le mandat de l'ARSF à titre d'organisme de réglementation habilité et fondé sur des principes. Ce budget permet à l'ARSF de satisfaire à ses exigences réglementaires et de réaliser ses priorités clés au cours de sa quatrième année d'activité.

Le tableau ci-dessous présente le budget proposé par le conseil d'administration de l'ARSF pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023, ainsi qu'une comparaison avec l'année précédente et des projections pour les deux prochains exercices.

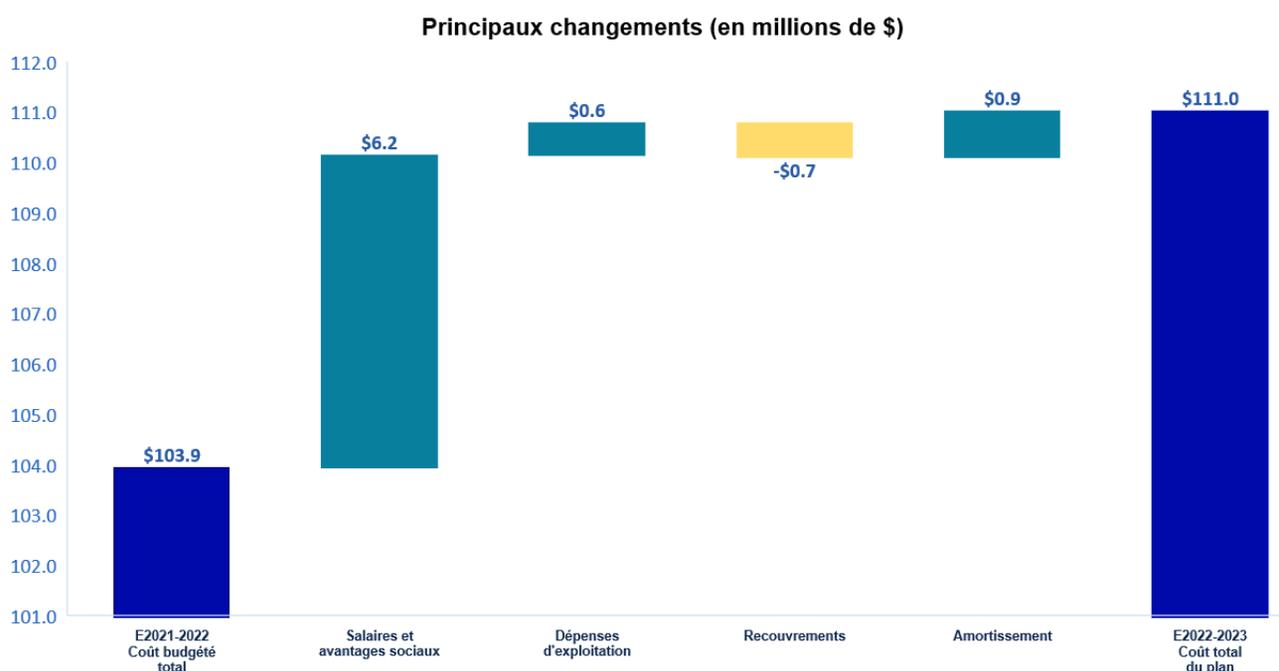
(en milliers de dollars)	Budget de l'E2021-2022	Budget proposé pour l'E2022-2023	Projections pour l'E2023-2024	Projections pour l'E2024-2025
Frais de tenue de compte	8,954	12,004	12,000	12,800
Droits exigés/cotisations	77,272	76,864	87,000	88,700
Frais de demande de permis	12,332	16,986	16,400	16,600
Autre*	1,503	178	200	-
Revenus totaux	100,061	106,033	115,600	118,100
<i>Variation d'un exercice à l'autre</i>		6.0%	9.0%	2.2%
Coûts directs	58,489	63,558	64,600	65,300
Coûts communs	45,454	47,475	51,000	52,800
Coûts totaux	103,943	111,033	115,600	118,100
<i>Variation d'un exercice à l'autre</i>		6.8%	4.1%	2.2%
Recouvrement – surplus/(déficit)	(3,882)	(5,000)	(0)	-
Financement provenant de l'excédent cumulé	3,882	5,000	0	-
Solde net	-	-	-	-

*Les produits automobiles subventionnent le manque à gagner des produits tirés des frais fixes des FSS

Le budget de l'exercice 2021-2022 est celui qui a été approuvé par le conseil d'administration pour 12 mois et qui est présenté à des fins de comparaison. En octobre 2021, l'ARSF prévoit un écart favorable de 5 à 8 millions de dollars par rapport au budget de l'exercice 2021-2022. Cet écart est essentiellement imputable à un certain nombre de postes vacants en capital humain et d'économies dans le domaine de la technologie, ainsi qu'à une augmentation des revenus provenant des courtiers en hypothèques et d'autres permis. Après confirmation de l'écart par la vérification externe, l'ARSF déterminera si les évaluations sectorielles futures peuvent être réduites par rapport au plan.

Budget proposé par le conseil d'administration pour l'exercice 2022-2023

L'ARSF propose un budget de 111 millions de dollars pour l'exercice 2022-2023 afin de réaliser son mandat et ses priorités énoncées (voir l'annexe E pour les hypothèses financières). Le tableau ci-dessous présente la hausse nette des coûts budgétés comparativement au budget des coûts pour l'exercice 2020-2021.



Afin de réaliser ses priorités et d'assumer ses autres responsabilités réglementaires (y compris de nouvelles responsabilités comme la surveillance des organismes d'accréditation des planificateurs financiers et des conseillers financiers), l'ARSF investira 4,1 millions de dollars supplémentaires dans les ressources en capital humain au cours de l'exercice 2022-

2023. Cet investissement améliorera les capacités d'expertise sectorielle et fonctionnelle de l'ARSF. La haute direction a relevé certains points précis concernant la réglementation et la supervision qui exigent l'affectation de ressources. L'ARSF augmentera ses investissements pour combler les lacunes réglementaires et se préparer aux nouvelles activités réglementaires. Ces investissements sont compensés par des gains d'efficacité de 1,2 million de dollars réalisés grâce à l'automatisation des processus de soutien administratif, à l'amélioration des processus et à l'adoption de pratiques de réglementation fondées sur le risque. Cet argent est réinvesti dans les buts suivants :

- Fournir des orientations en réponse à la pandémie et réaffecter des ressources pour surveiller la réponse du secteur à ces orientations.
- Créer un nouveau comité consultatif technique (CCT) de l'assurance vie et de l'assurance-santé afin d'accroître l'efficacité réglementaire des fonds distincts.
- Améliorer le cadre d'approbation de la délivrance de permis.
- Traiter le volume croissant de demandes de permis d'agent d'assurance et d'agent en hypothèques.

En plus du commentaire ci-dessus, il y aura une augmentation de 2,1 millions de dollars provenant des augmentations obligatoires dues aux conventions collectives et des augmentations découlant du projet de loi 124 pour le personnel non syndiqué.

La hausse des dépenses d'exploitation de 0,6 million de dollars est principalement attribuable à l'investissement dans l'expertise externe pour l'examen des caisses populaires, le Cadre de surveillance axée sur le risque (CSAR) et la formation spécialisée de l'équipe de surveillance, ainsi qu'à l'investissement dans un expert en matière de surveillance des assurances pour la mise en œuvre du CSAR, lequel est partiellement compensé par une réduction des investissements ponctuels effectués au cours de l'exercice 2021-2022.

Les recouvrements de coûts de tiers plus élevés de 0,7 million de dollars sont principalement imputables à l'augmentation des recouvrements du Fonds de garantie des prestations de retraite et de la Direction de la coordination de la réglementation au niveau national.

L'amortissement a augmenté de 0,9 million de dollars. C'est essentiellement dû à l'investissement de 9,1 millions de dollars dans *AvanceARSF* qui sera récupéré sur 5 ans. L'amortissement total pendant l'exercice 2022-2023 s'élève à 3,7 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 1,6 million de dollars par rapport au budget pour l'exercice 2021-2022.

La dépense de 9,1 millions de dollars pour *Avance*ARSF prévue pour l'exercice 2022-2023 représente un important investissement dans les systèmes de TI, axé sur la réduction du fardeau pour les secteurs et les gains d'efficacité pour l'avenir. Le report non conforme aux principes comptables généralement reconnus (PCGR) des frais liés aux investissements dans la technologie est engagé dans l'exercice en cours, mais imputé aux secteurs sur une période de cinq ans pour faire correspondre les coûts et les avantages. Le report s'élève par conséquent à 7,3 millions de dollars. Cet investissement apportera les avantages suivants aux participants du secteur :

- l'optimisation et la simplification de la collecte et du dépôt des données;
- l'amélioration des capacités de demande de permis et d'inscription;
- la poursuite de la rationalisation des processus d'approbation et l'amélioration des niveaux de service associés à une transparence accrue sur l'état des demandes et les réponses aux demandes de renseignements;
- l'amélioration des niveaux de service et la transparence sur l'état des demandes d'approbation et des réponses aux demandes de renseignements;
- la validation en amont des données saisies afin d'éviter de nouvelles soumissions;
- la prestation d'un accès à des rapports en libre-service, à des tableaux de bord en direct sur les risques et l'amélioration globale de l'accès aux données disponibles;
- l'amélioration de la capacité de l'ARSF à répondre rapidement à l'évolution des besoins commerciaux et aux changements réglementaires, et à soutenir les occasions commerciales et l'innovation;
- la mise à jour des systèmes réglementaires pour soutenir la transition vers une réglementation fondée sur des principes et un cadre de surveillance axée sur le risque;
- Une plus grande clarté de l'impact des occasions commerciales et de l'innovation sur le public et, par conséquent, la capacité d'autoriser, de contrôler et de soutenir les améliorations durables et souhaitées des produits et des entreprises.

L'ARSF propose une hausse nette des produits d'exploitation du secteur de 6,0 % ou de 6,0 millions de dollars par rapport au budget de l'exercice 2021-2022. La composante droits et cotisations des secteurs variables du total des produits d'exploitation diminue de 0,5 %, après avoir tenu compte de l'augmentation anticipée des produits d'exploitation tirés des frais fixes/frais de tenue de compte. La hausse des droits et cotisations reste relativement inchangée en raison d'un crédit offert aux secteurs pendant l'exercice 2022-2023 composé d'un surplus cumulatif de 5 millions de dollars et d'un dépassement de revenu des courtiers en hypothèques de 1,7 million de dollars pour l'exercice 2022-2023.

Secteur (en milliers de dollars)	Assurance								Régimes de retraite (fixes et variables)	Caisses populaires (variables)	Courtiers en hypothèques (fixes)	Prêts et fiducies (variables)	Planificateurs et conseillers financiers	Total
	Produits d'assurance automobile	Fournisseurs de services de santé (fixes)	Pratiques - ass. IARD	Rég. prud. - ass. IARD	Total ass. auto /FSS/IA RD	Pratiques - ass. vie et santé (variables)	Pratiques - ass. vie et santé (fixes)	Total ass. vie santé						
Revenus pour l'E2022-2023														
Frais de tenue de compte		3,799	1,273		5,071		6,638	6,638					295	12,004
Droits exigés/cotisations	16,282		8,750	1,967	26,999	7,118		7,118	25,021	17,109		126	668	77,042
Frais de demande de permis					-			-			16,986			16,986
Revenus proposés pour l'E2022-2023	16,282	3,799	10,023	1,967	32,071	7,118	6,638	13,756	25,021	17,109	16,986	126	963	106,033
Coûts directs	9,916	2,158	6,172	1,212	19,458	4,383	3,772	8,155	15,406	11,147	8,719	78	593	63,557
Coûts communs	7,713	1,640	4,689	919	14,962	3,330	2,866	6,196	11,708	7,476	6,624	59	451	47,475
Coûts pour l'E2022-2023	17,629	3,799	10,861	2,132	34,421	7,713	6,638	14,351	27,114	18,624	15,343	136	1,044	111,033
Excédent des frais fixes par rapport à la cotisation aux coûts communs	(333)	-	(207)	(41)	(581)	(147)	-	(147)	(518)	(375)	1,643	(3)	(20)	-
Recouvrement - surplus/déficit	(1,014)	-	(631)	(124)	(1,769)	(448)	-	(448)	(1,575)	(1,140)	-	(8)	(61)	(5,000)
Financement provenant de l'excédent cumulatif	1,014	-	631	124	1,769	448	-	448	1,575	1,140	-	8	61	5,000
Revenus budgétaires pour l'E2021-2022	19,360	3,327	10,234	524	33,444	4,395	5,627	10,023	26,105	15,551	12,332	106	2,500	100,061
Écart des revenus fav./ (défav.)	(3,077)	472	(211)	1,442	(1,374)	2,722	1,011	3,733	(1,084)	1,558	4,655	20	(1,537)	5,972
	-15.9%	14.2%	-2.1%	275.0%	-4.1%	61.9%	18.0%	37.2%	-4.2%	10.0%	37.7%	19.0%	-61.5%	6.0%
Coûts pour l'E2021-2022	19,974	3,327	10,586	542	34,428	4,546	5,627	10,174	27,003	16,132	13,597	109	2,500	103,943
Écart de coût fav./ (défav.)	2,344	(472)	(276)	(1,589)	8	(3,166)	(1,011)	(4,177)	(111)	(2,492)	(1,746)	(27)	1,456	(7,090)
	11.7%	-14.2%	-2.6%	-292.3%	0.0%	-69.6%	-18.0%	-41.1%	-0.4%	-15.4%	-12.8%	-24.7%	58.3%	-6.8%

Projections pour 2023-2024

Les projections pour l'exercice 2023-2024 montrent une augmentation des dépenses de 4,6 millions de dollars par rapport aux projections pour l'exercice 2022-2023. Les salaires et les avantages sociaux augmenteront de 2,2 millions de dollars en raison des exigences anticipées de la convention collective.

L'augmentation de la charge d'amortissement de 2,7 millions de dollars est principalement attribuable à l'investissement de 11,7 millions de dollars dans *AvanceARSF* au cours de l'exercice 2023-2024, ce qui a entraîné un report de 9,4 millions de dollars (voir le tableau de la page 64). Grâce à la mise en œuvre de la gestion du flux de travail, de l'accès aux données et de l'automatisation de la validation des demandes et des renouvellements de permis ainsi que du traitement de la délivrance des permis, *AvanceARSF* permettra de réaliser des gains d'efficacité dans les domaines de la délivrance des permis et de l'inscription dans les secteurs des courtiers en hypothèques, des fournisseurs de services de santé et des assurances IARD. Ces gains seront réinvestis pour améliorer le niveau de service et la protection des consommateurs dans ces mêmes secteurs. Les produits prévus de l'ARSF sont proportionnels à ses dépenses prévues, y compris les gains d'efficacité attendus de la mise en œuvre d'*AvanceARSF*.

Projections pour 2024-2025

Les projections pour l'exercice 2024-2025 montrent une augmentation des dépenses de 4,6 millions de dollars par rapport aux projections pour l'exercice 2023-2024. Les salaires et les avantages sociaux augmenteront de 1,2 million de dollars en raison des exigences anticipées de la convention collective.

L'augmentation de la charge d'amortissement de 2,7 millions de dollars est principalement attribuable à l'amortissement de la réglementation de base d'*AvanceARSF* au cours de l'exercice en cours et des exercices précédents (voir le tableau de la page 64). Grâce aux mises en œuvre de la réglementation de base d'*AvanceARSF*, l'ARSF réalisera des gains d'efficacité dans les capacités de dépôt et d'approbation pour les caisses populaires et les régimes de retraite. L'ARSF réinvestira ces gains pour accélérer le traitement des plaintes, des mesures disciplinaires et du renvoi des demandes au niveau supérieur, et poursuivra ses efforts pour améliorer le niveau de service.

Capital

Investissement de l'actif

Le programme d'immobilisations de l'ARSF s'harmonise avec sa stratégie visant à alléger le fardeau réglementaire et à améliorer l'efficacité de la réglementation. En conformité avec les priorités de l'ARSF, d'importants investissements en technologie et en processus sont inclus. Les priorités de l'ARSF pour l'exercice 2021-2022 incluent l'examen des anciens processus, lignes directrices et technologies dont elle a hérité. L'ARSF s'attend donc à ce que le programme d'immobilisations évolue de façon considérable à mesure qu'elle déterminera une stratégie et des plans plus détaillés pour une transformation de la réglementation facilitée par la technologie.

(en milliers de dollars)	Projection pour l'E2021-2022	Budget proposé pour l'E2022-2023	Projections pour l'E2023-2024	Projections pour l'E2024-2025
Logiciels	430	185	185	185
Matériel informatique	503	885	885	885
Immobilisations – Exercice	933	1,070	1,070	1,070

Capital

Investissement de fonctionnement

Au cours des prochaines années, l'ARSF effectuera d'importants investissements dans le système de base *AvanceARSF*. L'organisme recouvrera ces investissements auprès des secteurs sur une période continue de cinq ans, atteignant un sommet pendant l'exercice 2024-2025, à 7,2 millions de dollars. Le tableau ci-dessous présente l'estimation des investissements dans *AvanceARSF* pour les exercices 2022-2025 et la manière dont ces investissements seront recouverts auprès des secteurs au moyen de coûts prévus au budget.

(en milliers de dollars)	Projection pour l'exercice 2021-2022	"Budget proposé pour	Projection pour l'exercice 2021-2022	"Budget proposé pour
Investissements liés à l'exploitation				
Avance ARSF	6,511	9,071	11,727	5,500
Amortissement				
de l'E2020-2021	628	628	628	628
de l'E2021-2022	1,302	1,302	1,302	1,302
de l'E2022-2023	-	1,814	1,814	1,814
de l'E2023-2024	-	-	2,345	2,345
de l'E2024-2025	-	-	-	1,100
Total de l'amortissement	1,930	3,745	6,090	7,190

Flux de trésorerie et emprunts

Le tableau qui suit présente les flux de trésorerie et les emprunts de l'ARSF jusqu'à l'exercice 2024-2025.

Les états des flux de trésorerie correspondent au financement fourni par le ministère des Finances et l'Office ontarien de financement pour le démarrage et autres exigences définies, y compris le fonds pour les dépenses de capital, et sont illustrés ci-dessous.

(en milliers de dollars)	Budget proposé pour l'E2022-2023	Projections pour l'E2023-2024	Projections pour l'E2024-2025
Flux de trésorerie provenant des opérations	\$ 7,702	\$ 12,938	\$ 14,213
Investissements liés à l'exploitation	(9,071)	(11,727)	(5,500)

Dépenses en immobilisations	(1,070)	(1,070)	(1,070)
	(10,141)	(12,797)	(6,570)
Augmentation / (diminution) nette des emprunts	(3,641)	(3,641)	(3,641)
Diminution nette des flux de trésorerie	(6,080)	(3,500)	4,002
Solde de trésorerie au début de l'exercice	75,249	69,169	65,669
Solde de trésorerie à la fin de l'exercice	\$ 69,169	\$ 65,669	\$ 69,671

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

Le remboursement de la dette est amorti sur 17 à 20 ans, avec l'objectif que tous les prêts viennent à échéance dans environ 20 ans à compter de juin 2019 à un taux d'intérêt compris entre 2,8 et 3,4 %. Le tableau suivant résume les emprunts prévus. L'ARSF a l'intention de retirer la facilité de prêt restante de 3 millions de dollars d'ici à la fin de l'exercice 2021-2022. Elle n'a pas l'intention de rembourser la dette de façon anticipée.

(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	40,000	Amorti sur 20 ans

Tirage pour l'E2019-2020	6,853	Amorti sur 19 ans
Tirage pour l'E2020-2021	4,500	Amorti sur 18 ans
Tirage prévu pour l'E2021-2022	3,000	Amorti sur 17 ans
Total	\$54,353	

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. 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.

Exercice financier	E2021-2022	E2022-2023	E2023-2024	E2024-2025
ETP prévus	558	577	581	581

Stratégie relative à la dotation en personnel, aux ressources humaines et à la rémunération

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

Parmi ses principales initiatives :

Faire évoluer la culture

- Créer et mettre en œuvre des programmes de RH permettant de mesurer l'implication du personnel et de la renforcer.
- Mettre sur pied un comité interfonctionnel qui promeut et soutient les initiatives de diversité, d'inclusion et d'équité.
- Accorder la priorité de façon générale à une culture fondée sur la collaboration et l'innovation.

Attirer les talents

- Élaborer et perfectionner les processus de recrutement, notamment la stratégie de marque et l'identité visuelle.
- Mettre au point une approche pour la planification de la relève des postes de direction, notamment de la haute direction.
- Fournir un programme complet d'intégration.
- Rendre opérationnels un cadre et des programmes de formation et de perfectionnement professionnel en harmonie avec les priorités organisationnelles.

Établissement de bases solides

- Élaborer une stratégie de négociation pour la première ronde de conventions collectives de l'ARSF, provisoirement prévue pour le début 2022 (Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario) et le printemps/été (Association des employées et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la couronne de l'Ontario)
- Améliorer encore nos programmes de santé, de sécurité et de bien-être.
- Créer une feuille de route dans Workday (logiciel de gestion de capital humain et financier) pour améliorer les processus liés à la gestion du capital humain, à la paie, aux talents, à la formation et au recrutement, et mettre au point une nouvelle fonctionnalité en adéquation avec la priorité stratégique visant à moderniser les systèmes et les processus dans toute l'entreprise.

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

Pour le personnel de direction et les employés non syndiqués, l'ARSF a instauré une politique et des lignes directrices sur l'administration des salaires qui reposent sur cinq principes :

- Responsabilité fiscale, gouvernance, conformité à l'ensemble des lois applicables et reddition de comptes;
- Concordance avec le mandat, les orientations stratégiques et les valeurs de l'organisation;
- Valeur de l'ensemble du programme de rémunération;

- Compétitivité externe et équité interne;
- Équilibre entre l'uniformité et la souplesse dans la conception et l'application des programmes de rémunération.

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.

Avant 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 afin de fixer les niveaux de rémunération des postes de direction.

Conformément au projet de loi 124, *Loi de 2019 visant à préserver la viabilité du secteur public pour les générations futures*, la période de modération de trois ans de l'ARSF pour la direction/les employés a commencé à l'exercice 2019-2020 et se poursuivra jusqu'à la fin de l'exercice 2021-2022. L'ARSF entamera des négociations avec les deux unités de négociation entre 2021 et 2022, et se préparera alors à mettre en œuvre la période de modération de trois ans.

En plus de ses programmes de rémunération, l'ARSF offre un ensemble d'avantages sociaux traditionnels à ses ETP 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.

L'ARSF possède un effectif²⁰ de 590 postes (tableau 3). Ce nombre inclut le personnel actif et les postes vacants que l'ARSF entend pourvoir au cours de l'exercice.

Le personnel englobe la direction, les employés non syndiqués et les employés syndiqués (lesquels représentent environ 70 % de la main-d'œuvre), tant permanents qu'en vertu d'un contrat à durée déterminée (temps plein et temps partiel).

²⁰ L'effectif désigne le nombre d'employés qui travaillent dans une entreprise. Au sein de l'effectif, chaque personne compte comme un membre à part entière, quel que soit le nombre d'heures travaillées. ETP signifie « équivalent temps plein » et fait référence au nombre d'heures qui sont considérées comme des heures travaillées à temps plein.

À la suite 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. Du fait de la consolidation, la FSRA dispose désormais de deux conventions collectives : avec le Syndicat des employés et employées de la fonction publique de l'Ontario et l'Association des employés et employées gestionnaires, administratifs et professionnels de la Couronne de l'Ontario.

Tableau 3 : Gestion de la main-d'œuvre (d'après les données au 28 janvier 2022)

Total de l'effectif	Effectif 2021-2022
Produits auto/assurance	34
Caisses populaires et surveillance prudentielle	41
Pratiques de l'industrie	138
Régimes de retraite	80
Services juridiques et application de la loi	51
Politiques	65
Affaires publiques	38
Bureau de gestion de projet	19
Finances	36
Ressources humaines	20
Technologies de l'information	49
Gestion des risques	9
Bureau du directeur général	10
Total général	590

Initiatives auxquelles participent des tiers

L'ARSF participe à plusieurs forums, parmi lesquels :

- le Canadian Automobile Insurance Rate Regulators (CARR);
- 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);
- le Sustainable Insurance Forum (SIF);
- l'International Consumer Protection Organisation (ICPO);
- 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 hypothécaires (CCARCH).

Dans le cadre de ces forums, l'ARSF collabore avec d'autres organismes de réglementation pour élaborer des politiques et des règles pouvant :

- être intégrées et plus efficaces pour atteindre les résultats des politiques publiques et de protection des consommateurs;
- 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;
- 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 collaboration en matière de réglementation et réduire les redondances.

La Direction de la coordination de la réglementation au niveau national de l'ARSF soutient ces résultats :

- en fournissant des services de secrétariat à l'ACOR, au CCRRA, aux OCRA, à l'ASAG et au CCARCH;
- en collaborant avec le secrétariat des Autorités canadiennes en valeurs mobilières, en ce qui concerne les activités du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier;
- en appuyant la force et la stabilité du secteur dans tous les territoires participants.

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 de responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA)

Le CCRRA a instauré la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales dans le but de recueillir des renseignements auprès des assureurs au Canada concernant leur gouvernance, leurs pratiques, leurs politiques et le traitement des clients; À la lumière des renseignements recueillis, les organismes de réglementation peuvent mieux comprendre le marché et cerner les risques en amont pour garantir le traitement équitable des clients de l'assurance.

Aux termes d'une entente de service conclue avec les membres du CCRRA, l'Autorité des marchés financiers agit en qualité de fournisseur de services, assurant la collecte, le stockage, l'agrégation et la communication des données recueillies au moyen de la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales.

Base de données du Registre des décisions disciplinaires des régulateurs canadiens en assurances (RRDDRCA) des OCRA, du CCRRA et du CCARCH

Les bases de données sur les mesures disciplinaires publiquement accessibles, soutenues par le CCRRA, les OCRA et le CCARCH permettent aux consommateurs et aux organismes de réglementation de faire des recherches sur des personnes et des sociétés visées par des mesures d'application de la loi émanant d'organismes de réglementation des assurances et des courtiers en hypothèques au Canada.

L'ARSF est membre du CCRRA, des OCRA et du CCARCH, et compte des représentants au comité directeur de ces organismes. L'ARSF est bien placée pour surveiller/évaluer le rendement de ces initiatives tierces et veiller à ce qu'elles restent conformes à ses objectifs de réglementation.

Entente relative au dépôt conjoint des régimes de retraite entre l'ARSF et l'Agence du revenu du Canada (ARC)

L'Entente relative au dépôt conjoint des régimes de retraite entre l'ARSF et l'Agence du revenu du Canada (ARC) réduit le fardeau réglementaire pour les administrateurs de régimes de retraite, lesquels n'ont qu'un seul dépôt à faire, satisfaisant aux exigences d'information des deux autorités. Les renseignements sont saisis dans la déclaration annuelle (DA), plus particulièrement l'annexe A.

La DA commune contient des renseignements détaillés sur les régimes tels que le numéro d'enregistrement, le nom et le type de régime, la nature des prestations, la période de déclaration et les coordonnées des régimes. Elle contient également des renseignements concernant le financement des régimes, les participants, la dernière évaluation actuarielle déposée et la cessation ou résiliation des régimes. L'ARSF et l'ARC s'échangent ces renseignements sous forme de fichiers de données compatibles avec leurs systèmes respectifs. Cet échange a lieu quotidiennement ou lorsqu'une DA est soumise à l'ARSF.

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 la communication interne et de l'engagement développés au cours de nos trois premières années, les canaux internes continueront à créer des liens plus profonds au sein des équipes et dans l'ensemble de l'organisation. La fonction de communication interne mettra l'accent sur la transition du personnel vers un nouveau modèle de travail et un nouvel environnement de bureau après la perturbation opérationnelle causée par la pandémie de COVID-19.

L'accent sera également maintenu sur le changement et la transition, alors que la transformation numérique de l'ARSF (*AvanceARSF*) commence à être mise en œuvre et que les principaux secteurs réglementés passent à une réglementation fondée sur des principes.

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. Des employés supplémentaires seront formés à utiliser des logiciels capables de simplifier le langage technique pour créer des documents destinés à un lectorat plus large, raccourcir les phrases et garantir une uniformité de ton. Les meilleures pratiques en matière de langage simple serviront également de base à l'élaboration de nos guides de style d'entreprise.

L'ARSF étendra également ce principe aux formulaires afin d'en faciliter la navigation, d'intégrer des pratiques exemplaires pour augmenter le taux de remplissage et de réduire le fardeau.

Comités consultatifs des consommateurs, des intervenants et techniques

La participation des intervenants est une pierre angulaire de l'approche de l'ARSF en matière de réglementation.

Les Comités consultatifs des intervenants constituent les principaux organes de consultation du conseil d'administration sur les priorités et sur le budget de l'ARSF, et d'autres questions que le conseil juge pertinentes. L'ARSF a lancé les Comités consultatifs des intervenants en 2019 et il en est résulté une rétroaction et un dialogue constructifs, tant avec notre conseil d'administration qu'avec la direction de l'ARSF. L'ARSF a évalué son engagement envers les intervenants, notamment les Comités consultatifs des intervenants et le Comité consultatif des consommateurs. Les résultats de l'évaluation serviront de base au lancement d'un mandat et d'une composition révisés au début de 2022.

Les Comités consultatifs techniques fournissent des conseils, des données et une rétroaction à la direction 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 élargit son engagement en formant trois nouveaux comités, un dans le secteur des régimes de retraite pour les régimes de retraite offerts par les employeurs, et deux dans le secteur des caisses populaires pour la stratégie des données et la transformation numérique, ainsi que les initiatives de supervision et de réglementation.

Le Comité consultatif des consommateurs agit en tant qu'organe consultatif auprès de l'ARSF et fournit des conseils en continu sur les changements de politique et de réglementation proposés à l'ARSF du point de vue du consommateur. Il joue un rôle important dans le respect du mandat de l'ARSF de protéger l'intérêt public dans les services financiers en Ontario, en s'assurant que ses directives et décisions en matière de réglementation tiennent compte de l'opinion et du point de vue des consommateurs et d'autres membres du public.

L'ARSF engagera également les intervenants par l'entremise d'exposés techniques pour certaines lignes directrices et règles. Les exposés techniques fournissent des renseignements sur la raison d'être des programmes, les principes clés et les résultats

attendus et donnent aux intervenants l'occasion d'obtenir des réponses à leurs questions.

Les intervenants fournissent des commentaires concernant leurs expériences avec l'ARSF

L'engagement avec nos partenaires du secteur, les consommateurs (y compris les bénéficiaires de régimes de retraite et les membres de caisses populaires) et d'autres intervenants est une partie importante du processus de réglementation. Il s'agit également d'un élément clé du mandat et des plans d'affaires annuels de l'ARSF.

Avant notre lancement en 2019, nous avons demandé à nos intervenants de nous faire part de leurs idées et de leurs recommandations en matière d'engagement, ce qui a éclairé notre approche. Deux ans plus tard, nous avons estimé qu'il était temps de mesurer nos progrès par rapport à ces engagements.

Nous avons récemment invité les intervenants, y compris les consommateurs, à commenter leurs expériences, leur satisfaction et leurs attentes vis-à-vis de l'ARSF au moyen d'un sondage en ligne. Nous voulons mieux comprendre comment nous sommes positionnés pour répondre aux besoins des intervenants des consommateurs au fur et à mesure que nous nous éloignons des organismes de réglementation précédents du secteur. Nous avons reçu plus de 3 000 réponses au sondage.

Perspectives clés sur les domaines dans lesquels l'ARSF obtient de bons résultats :

- Promotion de normes de conduite professionnelles élevées (rapport favorable/défavorable de 7,2 : 1)
- Priorité accordée à la protection des consommateurs (rapport favorable/défavorable de 6,7 : 1)
- Fonctionnement en tant qu'organisme de réglementation fondé sur des principes (rapport favorable/défavorable de 6,6 : 1)
- Fonctionnement de façon ouverte et transparente (rapport favorable/défavorable de 6 : 1)
- Consultations significatives qui s'appliquent à mon secteur (rapport favorable/défavorable de 5 : 1)

Perspectives clés sur les domaines où l'ARSF pourrait concentrer ses efforts :

- Augmentation de l'efficacité de la réglementation (rapport favorable/défavorable de 3,6 : 1)
- Encouragement de l'innovation (rapport favorable/défavorable de 3,5 : 1)
- Réponse aux changements du marché (rapport favorable/défavorable de 3,7 : 1)
- Réduction du fardeau réglementaire (rapport favorable/défavorable de 2 : 1)
- Sensibilisation aux possibilités d'engagement et rétroaction (rapport favorable/défavorable de 3 : 1)

Les résultats du sondage ont également montré que les tactiques de communication de l'ARSF – site Web et courriels – sont bien reçues, et que plus de webinaires sont souhaités. Et qu'il est nécessaire d'éduquer et de mobiliser davantage les consommateurs et les intervenants sur la vision, les objets et les canaux de communication de l'ARSF. Les intervenants se montrent généralement intéressés par de futures occasions d'apprentissage sur des sujets tels que les changements relatifs à l'organisme de réglementation et à l'industrie, les rôles et responsabilités de l'ARSF, ainsi que les tendances des meilleures pratiques dans l'industrie. Au cours de l'année prochaine, des occasions de dialoguer davantage avec les consommateurs et les intervenants et d'étendre la portée de l'ARSF par l'entremise de communications stratégiques seront cernées.

Nous nous sommes également engagés à mesurer et à évaluer à nouveau nos progrès dans deux ans.

Participation des consommateurs

Le Bureau de la protection des consommateurs mène des enquêtes auprès des consommateurs, définit la stratégie et travaille en collaboration avec l'ARSF pour mobiliser les consommateurs, les membres et les bénéficiaires des secteurs réglementés. Le Bureau de la protection des consommateurs fournit également des services de secrétariat au Comité consultatif des consommateurs de l'ARSF. Ces deux entités collaborent avec d'autres intervenants dans le domaine de la consommation pour fournir de la rétroaction à l'ARSF. L'ARSF a également créé des possibilités de participation significative à son travail par l'entremise d'un Groupe consultatif de

résidents, qui fournit des recommandations sur l'assurance automobile à l'ARSF du point de vue de résidents ordinaires de l'Ontario.

Les informations récoltées dans le cadre des enquêtes auprès des consommateurs et de la participation de ceux-ci sont essentielles à la mise en œuvre des priorités phares. L'ARSF s'est engagée à renforcer son programme de recherche et sa présence auprès des consommateurs, notamment en créant des occasions significatives pour le Comité consultatif des consommateurs et d'autres intervenants du secteur de la consommation de participer à l'élaboration de règles, de lignes directrices et d'autres travaux politiques de l'ARSF. Ces collaborations et ces outils sont essentiels aux efforts de l'ARSF en tant qu'organisme de réglementation axé sur le consommateur et sur les résultats.

L'ARSF a élaboré un plan stratégique de communication et de marketing pour une meilleure compréhension et sensibilisation des consommateurs. Des stratégies numériques pourraient être mises en place à cette fin concernant les grands sujets qui touchent les services financiers, y compris l'assurance automobile, le courtage d'hypothèques et les planificateurs financiers et conseillers financiers.

L'ARSF continuera à collaborer avec le Comité consultatif des consommateurs afin de renforcer la compréhension des consommateurs et les possibilités de participation.

L'ARSF s'engage à préserver la confiance du public à l'égard des institutions financières et des secteurs réglementés.

Communications externes

L'ARSF continuera d'apporter des améliorations à son site Web afin de s'assurer que les consommateurs et les professionnels de l'industrie peuvent facilement trouver, comprendre et mettre en pratique les renseignements qu'ils recherchent. Le travail récent basé sur le site Web actuel comprend une page d'accueil remaniée pour les consommateurs et les visiteurs de l'industrie, qui met l'accent sur une navigation intuitive vers les pages du secteur pour les deux publics.

Pour l'industrie, de nouvelles pages de renvoi propres à chaque secteur, avec une navigation améliorée et un contenu rédigé en langage simple, ont été créées. Un changement important a été le lancement du nouveau module de délivrance de permis,

conçu pour permettre une navigation plus rapide en fonction du type de permis. En mai 2021, le site Web de la Société d'assurance dépôts de l'Ontario a été mis hors service après que tout le contenu pertinent du site a été réécrit en langage simple et transféré sur le site de l'ARSF. Le site de la Commission des services financiers de l'Ontario sera mis hors service une fois que le contenu aura été transféré sur le site de l'ARSF. L'ARSF se concentre désormais sur une nouvelle expérience Web pour les consommateurs, qui explique clairement la manière dont l'ARSF les protège. Cela comprendra de nouvelles 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 saisira également toutes les occasions de faire de la publicité dans les publications grand public, sectorielles et multiculturelles, afin de mieux faire connaître les efforts de l'organisation pour assurer la sécurité financière, l'équité et le choix pour tous.

Réponse aux attentes énoncées dans la lettre de 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 2022-2023.

L'ARSF continuera à travailler en étroite collaboration avec le ministère des Finances conformément à la lettre de mandat du ministre des Finances au président de l'ARSF, et assurera la coordination avec les intervenants, le cas échéant, pour répondre à ces attentes.

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. Pour ce faire, l'ARSF tient compte des priorités du gouvernement, des politiques et directives clés et des instructions du ministre.

L'ARSF doit continuer de contribuer aux objectifs intersectoriels de réduction du fardeau en renforçant l'efficacité et l'efficacité de la réglementation dans tous les secteurs qu'elle réglemente. L'ARSF continuera de suivre les priorités énoncées plus haut pour favoriser la solidité, la viabilité, la compétitivité et l'innovation au sein des secteurs des services financiers non fondés sur les valeurs mobilières et de promouvoir une bonne administration des régimes de retraite. Nous nous efforcerons également d'offrir un rapport qualité-prix fiscalement responsable aux contribuables.

Outre les activités décrites dans notre énoncé des priorités, le plan décrit les activités prévues par l'ARSF pour l'exercice 2022-2023 à l'appui des attentes du ministre en ce qui a trait aux éléments suivants :

- la compétitivité, la durabilité et la gestion des dépenses;
- la transparence et la responsabilisation;
- la gestion du risque;
- la gestion de la main-d'œuvre;
- la collecte des données;
- la prestation numérique et le service à la clientèle;
- la diversité et l'inclusion;

- la reprise après la COVID-19.

Technologies de l'information

L'ARSF continue de renforcer ses capacités informatiques de base alors qu'elle examine et transforme ses processus de réglementation et de supervision dans le but de devenir un organisme de réglementation plus efficient et plus efficace.

Le but est d'établir des plateformes technologiques à la fois rentables, modernes, sécurisées et flexibles à l'appui de ces processus réévalués. L'ARSF pourra ainsi faire preuve d'une plus grande réactivité et d'une plus grande capacité d'adaptation face à l'évolution des besoins en matière de réglementation.

La modernisation des systèmes informatiques de l'ARSF est importante pour plusieurs raisons :

- Réduire le recours à d'anciens systèmes obsolètes qui ne sont plus pris en charge et ne peuvent pas être mis à jour; cela limitera les risques opérationnels et technologiques, augmentant ainsi la capacité des TI de soutenir un modèle opérationnel adaptable tout en renforçant la cybersécurité.
- Simplifier et automatiser les processus, ce qui aura pour effet de réduire le traitement manuel, de diminuer les coûts d'exploitation et d'améliorer les délais des procédures réglementaires telles que la délivrance des permis. Ces systèmes modernes, dotés de capacités de flux de travail et de moteurs de règles d'entreprise, devraient accélérer les délais, lesquels passeront de plusieurs semaines de traitement à un traitement en temps réel.
- Donner un meilleur accès à l'information et offrir plus de transparence quant à l'état des demandes de renseignements et aux réponses fournies. Les consommateurs comme les entités réglementées en bénéficieront par le biais des canaux numériques et du centre de services.
- Réduire le temps et les efforts nécessaires pour déposer, extraire et analyser les renseignements.
- Diminuer les taux d'erreur et de remaniement grâce à des pratiques efficaces de gestion des données et à l'automatisation des processus de validation.

La modernisation des processus et systèmes réglementaires de base suit une feuille de route de transformation pluriannuelle. Ce plan aligne les processus, les données, la technologie et les interactions avec les intervenants sur la vision et les priorités de l'ARSF.

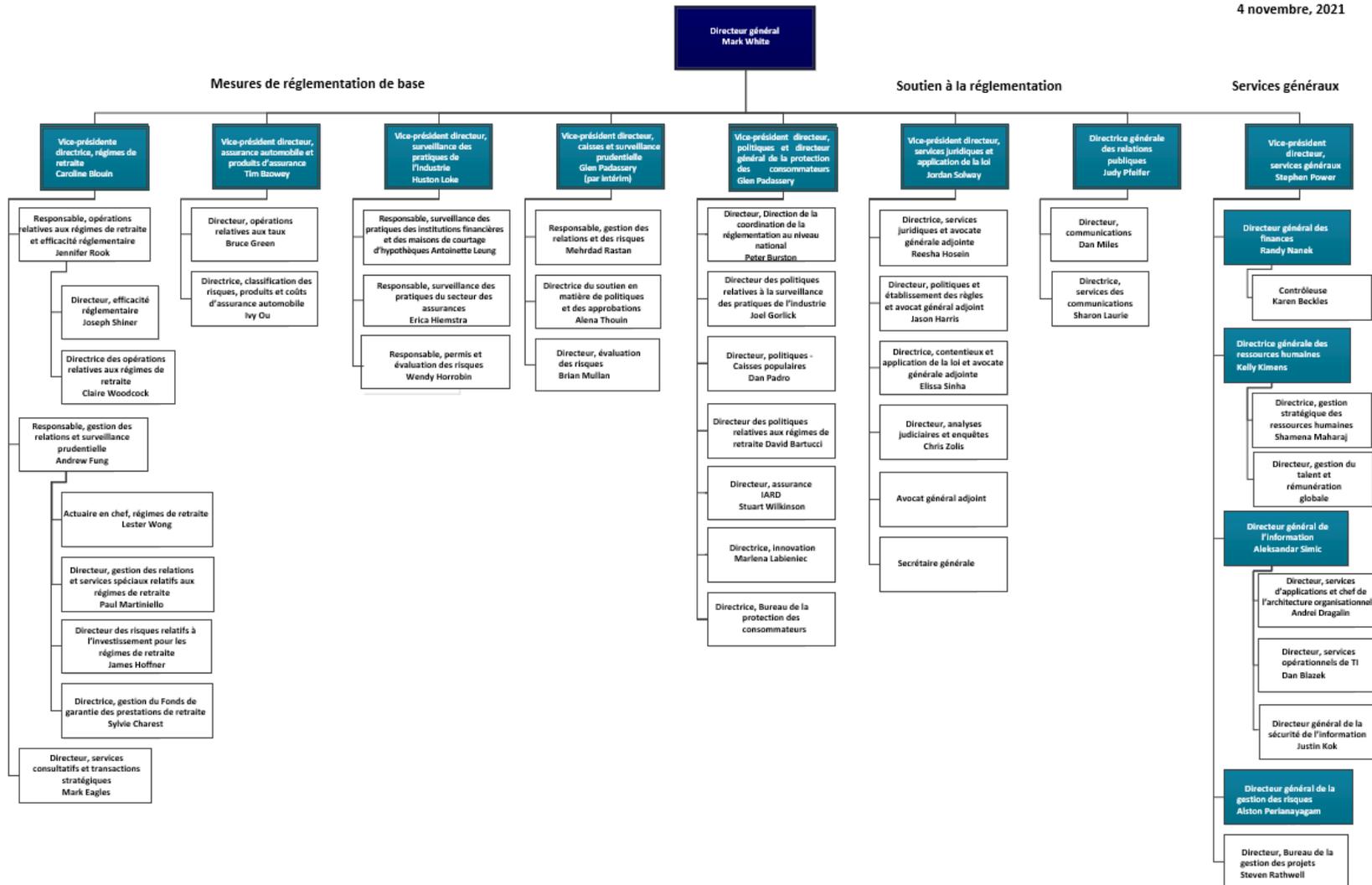
Dans le cadre de cette feuille de route, l'ARSF met d'abord l'accent sur l'acquisition et l'intégration d'applications et de plateformes technologiques clés, l'harmonisation du modèle opérationnel de TI et la mise en place de composants technologiques et de données de base. L'instauration d'une technologie et de processus entièrement

numériques, intégrés et flexibles nécessitera plusieurs années et plusieurs millions de dollars. L'ARSF continuera à consulter les intervenants et les secteurs sur des décisions et des priorités phares, alors qu'elle vise à renforcer son efficacité et son efficacité, et à réduire le fardeau réglementaire.

De plus, et pour soutenir cette transformation, l'ARSF met actuellement en œuvre un programme de cybersécurité, conformément à la feuille de route approuvée. Ce programme s'appuie sur une récente évaluation de la cybersécurité effectuée par un tiers et sur les pratiques exemplaires de l'industrie pour établir la priorité des initiatives et limiter les risques de l'ARSF en matière de cybersécurité. L'approche de l'ARSF est conforme au cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology, un important cadre de gestion des risques liés à la cybersécurité.

Annexe A : Organigramme

4 novembre, 2021



Annexe B : Normes en matière de service

Secteur	Service	Norme	Objectif %	Objectif poussé %
Caisses populaires	Approbations réglementaires	Toutes les demandes d'approbation réglementaire des caisses populaires seront traitées dans les 30 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.	95 %	100 %
	Rapports d'examen	La caisse populaire recevra un rapport d'examen final ou intérimaire au plus tard 60 jours ouvrables après l'examen.	65 %	100 %
Assurance 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 ne visant pas les voitures de tourisme, 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.

Secteur	Service	Norme	Objectif %	Objectif poussé %
Régimes de retraite	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.	90 %	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 %
Accusé de réception des plaintes de l'ARSF (tous les secteurs)	Plaintes – Secteur	L'ARSF enverra 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 %
Plaintes de l'ARSF (tous les secteurs)	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 d'avertissement et de mise en garde, et une fermeture de dossier sans prise de mesure.	80 %	85 %

Secteur	Service	Norme	Objectif %	Objectif poussé %
Plaintes de l'ARSF (tous les secteurs)	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 d'avertissement et de mise en garde, et une fermeture de dossier sans prise de mesure.	80 %	85 %
Permis de courtiers en hypothèques	Délivrance de permis – Particuliers	Des permis seront délivrés 10 jours après la réception d'une demande d'inscription complète (intégrale, avec paiement et sans problème d'aptitude décelé durant le processus d'examen de la demande).	80 %	90 %
	Délivrance de permis – Particuliers	Les requérants ayant soumis des demandes de permis incomplètes (renseignements, paiement, qualifications ou documents manquants) seront avisés que leur demande est incomplète dans les 10 jours ouvrables suivant la réception.	80 %	90 %
	Délivrance de permis – Particuliers	Les requérants ayant soumis des demandes de permis posant un problème d'aptitude recevront un courriel leur fournissant les coordonnées du spécialiste de la délivrance de permis/de l'enregistrement désigné et seront avisés dans les 10 jours ouvrables suivant le courriel, ou le permis sera délivré.	80 %	90 %

Secteur	Service	Norme	Objectif %	Objectif poussé %
Permis d'agent d'assurance	Délivrance de permis – Particuliers	Des permis seront délivrés 10 jours après la réception d'une demande d'inscription complète (intégrale, avec paiement et sans problème d'aptitude décelé durant le processus d'examen de la demande).	80 %	90 %
	Délivrance de permis – Particuliers	Les requérants ayant soumis des demandes de permis incomplètes (renseignements, paiement, qualifications ou documents manquants) seront avisés que leur demande est incomplète dans les 10 jours ouvrables suivant la réception.	80 %	90 %
	Délivrance de permis – Particuliers	Les requérants ayant soumis des demandes de permis posant un problème d'aptitude recevront un courriel leur fournissant les coordonnées du spécialiste de la délivrance de permis/de l'enregistrement désigné, et seront avisés dans les 5 jours ouvrables suivant le courriel, ou le permis sera délivré.	80 %	90 %
Affaires publiques	Questions d'ordre général par téléphone	L'ARSF répondra 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 %
	Questions d'ordre général par messagerie vocale téléphonique	Les appels enregistrés dans la messagerie vocale feront l'objet d'un rappel en 1 jour ouvrable.	90 %	98 %

Secteur	Service	Norme	Objectif %	Objectif poussé %
Affaires publiques	Demandes 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, nous pourrions demander des renseignements supplémentaires; plus de temps pourrait être nécessaire pour répondre officiellement à ces questions.	90 %	98 %
	Demandes de contenu Web	L'ARSF répondra dans les 5 jours ouvrables à un demandeur de contenu Web dans un format accessible. Après avoir parlé au demandeur, l'ARSF lui transmettra le contenu Web convenu (à l'exception des demandes d'inscription en ligne) dans les 5 jours ouvrables suivants, dans un format accessible.	90 %	98 %
	Demandes de publications imprimées	L'ARSF répondra dans les 5 jours ouvrables à un demandeur de publication imprimée dans un format accessible. Après avoir parlé au demandeur, l'ARSF lui transmettra les documents publiés convenus dans les 5 jours ouvrables suivants, dans un format accessible.	90 %	98 %
	Questions d'ordre général sur le site Web	Toutes les questions envoyées dans la boîte de réception du gestionnaire Web obtiendront une réponse dans les 5 jours ouvrables.	95 %	100 %

Annexe C : 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 automobile	Assurances IARD Fournisseurs de services de santé		Comité consultatif technique pour le renouvellement de la réglementation des taux d'assurance automobile Comité consultatif technique pour la stratégie d'analyse et de données en assurance automobile	Comité consultatif des consommateurs Groupe consultatif de résidents
Caisses populaires	Caisses populaires		Comité consultatif technique du secteur des caisses pour l'optimisation relative aux données et au numérique Comité consultatif technique du secteur des caisses pour les initiatives de réglementation et de surveillance	Comité consultatif des consommateurs
Assurance vie et assurance santé	Assurance vie et assurance santé		Surveillance des sociétés de gestion d'assurance Fonds distincts	Comité consultatif des consommateurs
Courtage d'hypothèques	Courtage d'hypothèques		Comité consultatif technique pour le courtage d'hypothèques	Comité consultatif des consommateurs
Régimes de retraite	Régimes de retraite	Comité consultatif des régimes de retraite à employeur unique et à prestations déterminées Comité consultatif des régimes de retraite à cotisations déterminées Comité consultatif des régimes de	Comité consultatif technique pour repérer et fortifier la surveillance des régimes faisant l'objet d'une surveillance active Comité consultatif technique pour les participants manquants dans le secteur des régimes de retraite Comité consultatif technique pour le transfert d'actifs	Comité consultatif des retraités (régimes de retraite)

retraite
interentreprises
Comité consultatif
des régimes de
retraite du secteur
public

Comité consultatif technique des
régimes de retraite et du droit de la
famille

Comité consultatif technique des
régimes de retraite à cotisations

Comité consultatif technique chargé
de trouver des moyens de dynamiser
le pilier des régimes de retraite des
salariés en Ontario

Annexe D : Piliers du cadre stratégique

Pilier n° 1 – Fonctionner de façon efficace pour devenir un organisme de réglementation performant

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

Pilier n° 2 – Transformer nos processus de réglementation afin de prendre des décisions fondées sur des preuves et sur le risque

- Nous appliquerons une approche uniforme et transparente à la surveillance réglementaire et à la prise de décision
- Nous recueillerons davantage de données et nous augmenterons nos capacités internes pour prendre des décisions fondées sur les données et les risques
- Nous serons sensibles à l'environnement réglementaire et nous adapterons notre approche de la réglementation, le cas échéant
- Nous poursuivrons la transition vers une réglementation fondée sur des principes afin de concentrer nos efforts sur les résultats souhaités
- Nous établirons des relations plus solides avec les autres organismes de réglementation par la coopération, la collaboration et le partage des meilleures pratiques

Pilier n° 3 – Attirer les personnes talentueuses et faire évoluer notre culture afin de réaliser nos priorités

- Nous conserverons et développerons les personnes les plus talentueuses qui offrent une expertise approfondie, et nous investirons en conséquence

- Nous favoriserons une culture inclusive qui incarne nos valeurs
- Nous organiserons et soutiendrons nos personnes talentueuses afin de répondre efficacement aux priorités stratégiques de l'ARSF et aux exigences opérationnelles réglementaires
- Nous promouvons une culture où le personnel est activement habilité à diriger, où il est tenu responsable et où il est récompensé pour ses résultats

Pilier n° 4 – Protéger l'intérêt du public afin d'améliorer la confiance envers les secteurs que nous réglementons

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

Annexe E : Hypothèses financières

- Tous les renseignements financiers de l'ARSF supposent une période correspondant à 12 mois d'activité.
- Les chiffres comparables sont fondés sur le budget pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022 approuvé par le conseil d'administration de l'ARSF, et ils sont utilisés pour les droits et cotisations de l'exercice 2021-2022.
- Les investissements liés à l'utilisation de technologies faits pendant l'exercice sont recouverts sur cinq ans auprès des secteurs.
- Aucun changement à la méthode de répartition par rapport à l'exercice précédent.
- La transition des coûts de TI des caisses populaires se fera sur une période de cinq ans pour assumer leur quote-part des coûts communs de TI. Cette transition est prise en compte dans la répartition des coûts.
- Le secteur des planificateurs financiers et des conseillers financiers commencera à percevoir ses frais pendant l'exercice 2022-2023; cela inclut les coûts d'amortissement du démarrage et sa part des dépenses de l'année budgétaire en cours.
- L'ARSF régleme les fournisseurs de services de soins de santé dans le cadre de ses activités de réglementation de l'assurance automobile, le sous-secteur des fournisseurs de services de soins santé, en tant que payeur de frais fixes en vertu de la règle sur les droits de l'ARSF, est fusionné avec le sous-secteur de l'assurance automobile et tout produit d'exploitation en cours de recouvrement ou de dépassement est imputé ou crédité aux droits et cotisations variables des secteurs automobiles.
- Les pratiques d'assurance vie des agents du secteur de l'assurance vie et de l'assurance santé constituent un sous-secteur à frais fixes. Par conséquent, tout dépassement/manque à gagner sera facturé aux compagnies d'assurance vie en tant que sous-secteur variable.
- L'ARSF recouvrera les dépenses pour l'examen de prospectus de coopératives.