



Financial Services
Commission
of Ontario

Commission des services
financiers de l'Ontario

**Plan d'activités
2015–2018**



Table des matières

Résumé	3
Mandat	8
Orientation stratégique	14
Analyse du contexte	16
Aperçu des activités et des projets en cours et à venir	20
Plan de mise en œuvre	29
Mesures du rendement	36
Stratégies de détermination, d'évaluation et d'atténuation des risques	39
Ressources nécessaires à l'atteinte des résultats visés	42
Plan relatif au capital humain	45
Plan relatif à la technologie de l'information	46
Plan de communication	48
Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA)	53
Le Tribunal des services financiers	57
Annexe 1 — Organigramme de la CSFO	60

Résumé

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) réglemente les compagnies et les agents d'assurance et les experts en sinistres; les régimes de retraite; les sociétés de prêt et de fiducie exerçant leurs activités en Ontario; les credit unions et les caisses populaires; les courtiers, les agents et les administrateurs d'hypothèques; les coopératives en Ontario; et les fournisseurs de services qui reçoivent des paiements directs des assureurs automobiles pour certaines indemnités d'accident légales. Créée en vertu de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (Loi sur la CSFO), la CSFO relève du ministre des Finances.

Le mandat de la CSFO défini par la loi consiste à fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs qu'elle réglemente. La CSFO a pris l'engagement d'être un organisme de réglementation moderne et équitable, qui collabore avec les intervenants afin de soutenir un solide secteur des services financiers et de protéger les intérêts des utilisateurs de services financiers et des participants aux régimes de retraite.

La CSFO appuie le ministère des Finances dans la quête de son objectif, soit de favoriser le dynamisme, l'innovation et la croissance de l'économie et de gérer le budget, les finances et les affaires réglementaires connexes de la province de l'Ontario.

La CSFO réglemente le secteur des services financiers afin de maintenir la confiance du marché et la stabilité du système financier, de protéger les consommateurs contre les pratiques déloyales ou qui entraînent un préjudice, et d'atténuer le risque qu'une activité commerciale réglementée soit détournée à des fins illégales. Les activités de la CSFO sont harmonisées avec les résultats pluriannuels prioritaires du gouvernement, soit d'offrir un climat d'affaires favorable et dynamique et une meilleure sécurité du revenu à la retraite.

Les tendances actuelles en matière de réglementation sont d'intervenir de façon globale dans les secteurs financiers, en fonction de l'évolution du contexte. Le marché des services financiers a changé. Aujourd'hui, il constitue un milieu hautement interrelié. Les organismes de réglementation intégrés, comme la CSFO, créent des économies d'échelle et font en sorte d'orienter des ressources de réglementation limitées vers les secteurs les plus porteurs de risque ou de danger. En tant qu'organisme de réglementation de nombreux services financiers, la CSFO s'attarde au profil complexe de la personne physique ou morale dans le contexte d'un marché des services financiers hautement interrelié. En effet, aux yeux de la CSFO, cette personne n'est pas que la titulaire d'un permis ou d'un enregistrement qui exploite une entreprise dans un secteur unique.

En vertu de la Directive concernant les organismes et les nominations du gouvernement de l'Ontario, la CSFO rédige et soumet un plan d'activités annuel au ministre des Finances.

Le Plan d'activités énumère les orientations et les priorités stratégiques de la CSFO et donne un aperçu des programmes et des activités actuelles et futures pour la période triennale 2015-2018. Il présente également le mandat, les stratégies et les priorités du Tribunal des services financiers (TSF) et du Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA).

Orientation stratégique pour 2015-18

Guidée par son Plan stratégique 2015-2018, la CSFO entend concrétiser sa vision selon laquelle elle est un organisme de réglementation efficace qui protège l'intérêt public sur le marché des services financiers. Le plan procure à la CSFO les outils dont elle a besoin pour demeurer efficiente, efficace et souple face aux changements qui se produisent dans le secteur de la réglementation.

Pour concrétiser sa vision, la CSFO se laissera guider par les trois objectifs fondamentaux suivants :

- Dans l'exercice de ses activités, se fonder sur le risque, faire preuve d'initiative, s'appuyer sur les faits, rechercher l'équilibre, faire preuve de transparence, être axée sur le service et collaborer;
- Favoriser l'adoption d'une approche nationale concertée à l'égard des problèmes de réglementation;
- Être reconnue comme un chef de file éclairé en matière de politique de réglementation.

Pour 2015-2018, la CSFO entend atteindre ses objectifs et s'acquitter de son mandat en mettant l'accent sur des activités et des initiatives de base qui sont harmonisées à ses résultats stratégiques.

Principales réalisations en 2014-2015

La CSFO a instauré un régime de délivrance de permis à l'intention des fournisseurs de soins de santé dans le secteur de l'assurance-automobile

Le 1er décembre 2014, la CSFO a instauré un système de délivrance de permis à l'intention des fournisseurs de soins de santé qui offrent des traitements et des services d'évaluation aux personnes blessées qui présentent une demande d'indemnisation d'assurance-automobile. Au 1er décembre 2014, la CSFO avait traité les demandes de près de 95 pour cent des 1 200 établissements les plus importants, par part de marché, de l'industrie. Au début de 2015, la CSFO a commencé à effectuer sur place des examens de conformité des fournisseurs de services de santé, qui étaient sélectionnés de façon aléatoire et ciblée.

Achèvement de l'examen triennal de l'assurance-automobile

La CSFO a achevé l'examen triennal obligatoire du régime d'assurance-automobile de l'Ontario et a remis son rapport au ministère des Finances. Le rapport est l'aboutissement d'une analyse en profondeur ainsi que d'une consultation auprès des consommateurs et des intervenants sur les moyens d'assurer la stabilité, la pérennité et le caractère concurrentiel du régime d'assurance-automobile. Le rapport sera publié sur le site Web de la CSFO après son dépôt devant l'Assemblée législative.

Approbation des programmes de taux d'assurance-automobile fondés sur l'usage

À ce jour, la CSFO a approuvé les programmes d'assurance-automobile fondés sur l'usage de 12 assureurs, ce qui représente environ 35,7 pour cent du marché de l'assurance-automobile de tourisme de l'Ontario. La CSFO continue de collaborer avec plusieurs autres assureurs qui ont manifesté leur intérêt pour l'instauration prochaine d'un programme d'assurance-automobile fondé sur l'usage. La CSFO a effectué des vérifications de la conformité de chaque assureur dont la documentation d'assurance est fondée sur l'usage, et poursuivra cet exercice au fur et à mesure que de nouveaux programmes seront ajoutés et mis en œuvre.

Achèvement de l'étude des dossiers de demande d'indemnisation pour lésions corporelles au titre de l'assurance-automobile

Le document « Garantie Responsabilité civile — Lésions corporelles de l'assurance-automobile — Étude des dossiers de demande d'indemnisation fermés en Ontario » a été publié sur le site Web de la CSFO le 3 octobre 2014. L'étude a permis d'analyser les demandes d'indemnisation fermées de certains assureurs et de recueillir des données sur les facteurs qui contribuent à l'évolution des coûts. Cette analyse aidera la CSFO à évaluer l'incidence éventuelle que pourrait avoir tout changement futur dans le système d'assurance-automobile sur les demandes d'indemnisation pour lésions corporelles (délit civil).

Poursuite par la CSFO de la distribution de renseignements sur la prévention de la fraude par l'entremise des médias sociaux

La CSFO et les services de police de Toronto ont continué d'héberger #fraudchat, une activité de clavardage Twitter hebdomadaire sur des sujets liés à la prévention du crime et de la fraude dans le secteur des services financiers. Le programme permet à la population de poser régulièrement des questions sur les arnaques et la prévention de la fraude à un agent de police ou un représentant d'un organisme de réglementation des services financiers.

Examen terminé de la Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques

Depuis que la personne désignée par le ministère des Finances a achevé, au début de 2014, un examen de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*, la CSFO a travaillé avec le ministère des Finances à la mise en œuvre d'un certain nombre de recommandations formulées dans le cadre de l'examen. Notons entre autres l'examen des normes de pratique des courtiers hypothécaires afin de mieux combattre la fraude, et le relèvement des normes de formation visant les courtiers et agents.

Initiatives nationales achevées du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH)

La CSFO, en collaboration avec d'autres membres du CCARCH, a établi des exigences communes en matière de compétences et de programme de formation pour les cours débouchant sur la délivrance de permis aux agents et les courtiers en hypothèques. Ces exigences constituent une première étape vers l'harmonisation des cours débouchant sur la délivrance d'un permis dans les différents territoires de compétence. Le CCARCH a également lancé un outil en ligne qui permet d'obtenir des lignes directrices sur les exigences de délivrance de permis s'appliquant éventuellement aux opérations de courtage hypothécaire multiterritoriales.

Publication par le CCARCH de documents normalisés sur la protection des consommateurs à l'intention des consommateurs de partout au pays

La CSFO a collaboré avec le CCARCH pour publier le document *Connaître vos risques et responsabilités hypothécaires*, qui vise à sensibiliser les consommateurs aux risques et responsabilités liés à un engagement hypothécaire. Cette information concerne les consommateurs de produits hypothécaires de partout au pays.

Achèvement des examens du caractère adéquat des produits d'assurance-vie et des produits offerts par les courtiers en hypothèques

La CSFO a terminé ses examens du caractère adéquat des produits, qui visaient à étudier les moyens que préconisent les agents d'assurance-vie ainsi que les courtiers et les agents en hypothèques pour recommander des produits à leurs clients et évaluer les connaissances financières de ces derniers. La recherche réalisée par la CSFO a donné lieu à un rapport du CCARCH au sujet de l'examen, qui met à la disposition des organismes de réglementation du pays des renseignements supplémentaires sur les activités des courtiers hypothécaires entourant les opérations sur les produits.

Communication avec les intervenants du secteur des régimes de retraite

Dans le cadre de ses activités de communication avec les intervenants du secteur des régimes de retraite, la CSFO a organisé 13 rencontres avec ses comités consultatifs sur les régimes de retraite et quatre rencontres de consultation avec les intervenants. Sur son site Web, la CSFO a également fourni à ses intervenants des directives sur huit nouvelles positions en matière de politique sur les régimes de retraite.

Mise en œuvre du cadre de réglementation fondée sur le risque aux fins de la surveillance des régimes de retraite

La CSFO poursuit la mise en œuvre son cadre de réglementation fondée sur le risque aux fins de la surveillance des régimes de retraite. La CSFO a terminé un programme pilote, portant sur 141 régimes de retraite, qu'elle a mené dans le but de concevoir un processus permettant d'effectuer les évaluations de risque de premier niveau.

Publication du *Rapport 2014 sur le financement des régimes de retraite à prestations déterminées*

Le *Rapport 2014 sur le financement des régimes de retraite à prestations déterminées en Ontario* a été publié sur le site Web de la CSFO. Ce rapport fournit aux intervenants du secteur des régimes de retraite des renseignements à jour sur la capitalisation, les placements et les évaluations actuarielles des régimes de retraite à prestations déterminées enregistrés en Ontario.

Lancement de la section Supervision des régimes de retraite

La CSFO a créé une nouvelle section, baptisée Supervision des régimes de retraite, qui sera responsable de l'analyse des risques, de l'intégrité des données et des renseignements ainsi que de l'assurance de la qualité et du contrôle des renseignements contenus dans les documents déposés en vertu de la loi. Cette section veillera à la prestation efficiente et efficace des services de réglementation au secteur des régimes de retraite. Elle se concentrera principalement sur la modernisation de la prestation des services au moyen de solutions automatisées permettant d'optimiser la livraison des éléments de projet de la CSFO aux intervenants internes et externes du secteur des régimes de retraite.

Revenus et dépenses

La plupart des coûts de la CSFO sont recouverts par la perception de cotisations et de frais auprès des secteurs réglementés. Les revenus réels de la CSFO en 2014-2015 se sont chiffrés à 86 475 817 \$ tandis que ses dépenses pour l'exercice ont été de 87 905 644 \$ et l'excédent de 1 429 827 \$ a été prélevé sur les crédits budgétaires de la CSFO. L'autorisation de dépenser de la CSFO pour 2015-2018 est décrite à la rubrique intitulée *Ressources dont la CSFO a besoin pour atteindre les résultats visés*.

Le plan de la CSFO donne une orientation pour aujourd'hui, tout en préparant l'organisme à assumer de nouvelles responsabilités, qui pourraient découler de l'examen du mandat de la CSFO qu'effectue le gouvernement, et à répondre aux besoins en matière de réglementation pouvant survenir dans le secteur dynamique des services financiers.



Brian Mills
Directeur général et
surintendant intérimaire des services financiers
Commission des services financiers de l'Ontario



Florence A. Holden
Présidente intérimaire, Commission des
services financiers de l'Ontario
Présidente intérimaire, Tribunal des services
financiers

Mandat

Mandat législatif de la CSFO

Le mandat législatif de la CSFO, en vertu de la loi, consiste à fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs qu'elle réglemente.

Dans le Budget de l'Ontario 2014, le gouvernement a annoncé son intention d'entreprendre des examens ciblés des mandats des organismes gouvernementaux. Depuis, le gouvernement a formé un comité d'experts pour l'examen des mandats de la CSFO, du TSF et de la Société ontarienne d'assurance-dépôt (SOAD). Comme le prévoit le Budget de l'Ontario 2015 :

- avec ces examens, le gouvernement poursuit ses efforts pour moderniser les services financiers en veillant à ce que les activités de réglementation soient effectuées de la façon la plus appropriée et la plus efficace qui soit, de manière à refléter la complexité du secteur;
- ces examens aideront aussi le secteur des services financiers en veillant à ce que le mandat de chaque organisme demeure souple dans un environnement en évolution;
- les examens de mandat constituent aussi une occasion d'améliorer l'administration publique en renforçant l'engagement de la Province à rehausser la supervision et la gestion des risques dans le secteur des organismes gouvernementaux.

Le groupe d'experts présentera ses recommandations au gouvernement d'ici début de l'hiver.

La CSFO applaudit l'examen du mandat et est prête à collaborer avec le gouvernement afin de veiller à ce que ses activités et services répondent aux besoins des Ontariens.

La CSFO a pris l'engagement d'être un organisme de réglementation moderne et équitable, qui collabore avec les intervenants afin de soutenir un solide secteur des services financiers et de protéger les intérêts des utilisateurs de services financiers et des participants aux régimes de retraite.

En tant qu'organisme de réglementation intégré dans le marché interrelié des services financiers, la CSFO adopte une approche globale à l'égard de la réglementation des secteurs en vue de s'acquitter de son mandat en ce qui concerne la protection de l'intérêt public.

Au 30 juin 2015, la CSFO réglementait ou avait inscrit :

- 334 compagnies d'assurance
- 7 109 régimes de retraite
- 112 credit unions et caisses populaires
- 51 sociétés de prêt et de fiducie
- 1 189 maisons de courtage d'hypothèques
- 2 647 courtiers en hypothèques
- 10 372 agents en hypothèques
- 137 administrateurs d'hypothèques
- 1 792 sociétés coopératives
- 49 944 agents d'assurance
- 5 397 agences d'assurance constituées en personne morale
- 1 265 experts en sinistres
- 4 030 fournisseurs de services de santé

Veiller à la conformité avec la loi

Le rôle principal de la CSFO consiste à assurer le respect des lois qui régissent chaque secteur réglementé. À cette fin, elle administre et applique plusieurs lois et règlements. La CSFO élabore des politiques et des procédures administratives et réglementaires pour soutenir l'application de la loi, et elle prend des mesures réglementaires en temps opportun afin d'apporter des correctifs ou de mettre fin à des activités qui ne sont pas conformes à la loi. La conformité est l'une des façons dont la CSFO remplit son mandat législatif, mais ce n'est pas la seule.

La CSFO réglemente les secteurs des services financiers suivants en Ontario, et elle veille à ce qu'ils se conforment à la législation correspondante :

Secteur	Lois applicables
Assurance	• <i>Loi sur les assurances</i> et ses règlements • <i>Loi de 2003 sur la stabilisation des taux d'assurance</i> et ses règlements • <i>Loi sur l'assurance-automobile obligatoire</i> et ses règlements • <i>Loi sur les services hospitaliers et médicaux prépayés</i> • <i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles</i> et ses règlements
Fournisseurs de services de santé	• <i>Loi sur les assurances</i> et ses règlements
Régimes de retraite	• <i>Loi sur les régimes de retraite</i> et ses règlements
Caisses populaires et Credit unions	• <i>Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions</i> et ses règlements
Courtage d'hypothèques	• <i>Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques</i> et ses règlements
Sociétés de prêt et de fiducie	• <i>Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie</i> et son règlement
Sociétés coopératives	• <i>Loi sur les sociétés coopératives</i> et son règlement

La démarche adoptée par la CSFO pour remplir ses obligations législatives en matière de réglementation est décrite de façon détaillée dans son [cadre réglementaire](#), accessible sur le site Web de la CSFO.

Assurer la surveillance générale des secteurs réglementés

La CSFO joue également un rôle de surveillance générale, qui consiste principalement à s'assurer que les secteurs réglementés soient viables, dynamiques et innovateurs, que les consommateurs soient traités équitablement et que les prestations des participants aux régimes de retraite soient protégées. Ce rôle de surveillance signifie surveiller les secteurs réglementés, influencer le comportement des titulaires de permis ou demandeurs d'inscription et fournir des conseils et des recommandations au gouvernement de l'Ontario. La CSFO surveille les secteurs financiers par l'exercice de ses principales activités de réglementation.

Vision

Le Plan stratégique de la CSFO 2015-2018 comprend sa vision mise à jour, qui traduit et renouvelle son engagement en matière de surveillance.

La vision de la CSFO est celle selon laquelle elle se veut un organisme de réglementation efficace qui protège l'intérêt public dans le marché des services financiers.

Gouvernance et responsabilisation

La CSFO se compose d'une Commission de cinq membres, du surintendant des services financiers (qui est aussi membre de la Commission) et de son personnel ainsi que du Tribunal des services financiers.

Membres et objectifs de la Commission

La CSFO est régie par une Commission de cinq membres, composée du surintendant des services financiers, du directeur des arbitrages, d'un président à temps partiel, et de deux vice-présidents à temps partiel. Le président et les vice-présidents sont également président et vice-présidents du Tribunal des services financiers. Chaque membre est nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil et son mandat est d'une durée déterminée. Les nominations à la Commission sont faites en conformité avec les lignes directrices établies par le Secrétariat des nominations de l'Ontario.

Nom	Fonction
Florence A. Holden	Présidente intérimaire
Denis Boivin	Vice-président intérimaire
Vacant	Vice-président
Tom Golfetto	Directeur des arbitrages
Brian Mills	Directeur général et surintendant des services financiers par intérim

La Commission doit étudier et approuver les principaux documents de planification, de stratégie et de responsabilisation, y compris le plan d'activités de la CSFO, le plan d'examen, de renouvellement et de transformation des programmes, le plan d'atténuation des risques, l'énoncé des priorités et le rapport annuel. Le surintendant et le président sont membres du comité de la vérification et des risques de la CSFO. Les vice-présidents et le directeur des arbitrages sont invités aux réunions du comité.

Le surintendant et son personnel

Le surintendant des services financiers (surintendant) administre et applique la Loi sur la CSFO ainsi que toutes les autres lois qui confèrent des pouvoirs ou des fonctions à celui-ci. Le surintendant est également le directeur général de la CSFO; il est nommé en vertu de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario*. Conformément à la Loi sur la CSFO, les pouvoirs et les fonctions du surintendant comprennent de faire ce qui suit :

- superviser de façon générale les secteurs réglementés;
- administrer et mettre en application la Loi sur la CSFO et toute autre loi qui lui confère des pouvoirs ou lui attribue des fonctions;
- assumer la responsabilité des affaires financières et administratives de la CSFO.

Tout le personnel de la CSFO relève directement ou indirectement du surintendant. Le personnel de la CSFO, qui est composé de fonctionnaires régis par la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario*, réalise les tâches courantes dont la CSFO doit s'acquitter, notamment :

- **Activités de réglementation** : ces activités comprennent l'établissement de politiques de réglementation et la coordination de celle-ci, la délivrance de permis et l'inscription, les dépôts de documents et les demandes, la surveillance et la conformité, ainsi que l'application de la loi et les interventions.

- **Mise en œuvre des programmes** : cela comprend la prestation de services de règlement des différends, ainsi que la surveillance du Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR) et du Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA).
- **Fonctions de facilitation** : les activités de réglementation et les fonctions de mise en œuvre des programmes de la CSFO bénéficient du soutien des directions suivantes : Services généraux, Communications stratégiques, Solutions technologiques organisationnelles, et Services juridiques. Ces directions sont responsables de la gestion financière et des ressources, de l'approvisionnement, de l'administration générale, de la planification stratégique et opérationnelle, de la planification du capital humain, des services de l'Info Centre, des communications, de la technologie de l'information et des services juridiques.

Pour un aperçu de la haute direction, veuillez vous reporter à l'Organigramme de la CSFO, en annexe 1.

Tribunal des services financiers

Le Tribunal des services financiers est un tribunal d'arbitrage spécialisé établi en vertu de la Loi sur la CSFO. Le président et les vice-présidents du TSF sont également président et vice-présidents de la Commission. La CSFO fournit au TSF du personnel de soutien, des locaux, des ressources en technologie de l'information et du financement. Pour un complément d'information, veuillez vous reporter à la rubrique intitulée *Tribunal des services financiers*.

Processus de gouvernance et de gestion

Le processus de gouvernance opérationnelle de la CSFO est fondé sur la Directive concernant les organismes et les nominations (DON) du Conseil de gestion du gouvernement et sur le protocole d'entente conclu entre le ministre des Finances, le président de la Commission et le directeur général et surintendant des services financiers.

La DON décrit le processus d'établissement d'un nouvel organisme classifié par la directive, établit le cadre de responsabilisation régissant les organismes et leur fonctionnement, ainsi que l'exploitation de ces derniers par les ministères, et fait appel à une approche fondée sur le risque dans la gestion de la responsabilisation d'un tel organisme.

Le protocole d'entente décrit le cadre de responsabilisation du ministre et de la CSFO. Il établit les mécanismes de gouvernance et de responsabilisation, et précise les rôles, les rapports et les attentes mutuelles. Il est mis à jour tous les cinq ans, ou plus souvent, au besoin.

Cadre de mesure du rendement

Le [cadre de mesure de rendement de la CSFO](#) assure une transparence, une responsabilisation et une rentabilité accrues. Il permet également de veiller à ce que la CSFO mesure le rendement, mette l'accent sur des résultats significatifs, et rende compte des résultats. Dans le cadre de son nouveau Plan stratégique 2015-2018, la CSFO examine ses mesures de rendement clés.

Rapports financiers et responsabilisation

En tant qu'organisme du gouvernement de l'Ontario, la CSFO reçoit chaque année une autorisation de dépenser déterminée par le processus de planification du gouvernement en fonction des besoins et des priorités gouvernementales. La CSFO présente des rapports trimestriels sur ses dépenses. Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario vérifie les états financiers annuels de la CSFO.

Le comité de vérification et de gestion des risques de la CSFO aide le directeur général et surintendant à s'acquitter des responsabilités relatives aux affaires financières et à la gestion des risques.

Recouvrement des coûts de la CSFO

La plupart des coûts de la CSFO sont recouvrés par la perception de cotisations et de frais auprès des secteurs réglementés. En vertu de la Loi sur la CSFO, le lieutenant-gouverneur en conseil peut percevoir des cotisations auprès de chaque entreprise, particulier et régime de retraite qui fait partie d'un secteur réglementé, pour financer les dépenses engagées par le ministère des Finances, la Commission et le TSF. Le ministre des Finances est autorisé à fixer les droits applicables aux services réglementés fournis par la CSFO.

Le gouvernement soutient les sociétés coopératives en leur accordant une aide annuelle de 500 000 \$ au titre des coûts d'administration de ce secteur.

Comment la CSFO satisfait aux priorités du gouvernement

En tant qu'organisme de réglementation redevable au ministre des Finances, la CSFO contribue à la réalisation des priorités du gouvernement et du Ministère.

La CSFO réglemente le secteur des services financiers afin de maintenir la confiance du marché et la stabilité du système financier, de protéger les consommateurs contre les pratiques déloyales ou qui entraînent un préjudice, d'accroître la sécurité du revenu à la retraite et d'atténuer le risque qu'une activité commerciale réglementée soit détournée à des fins illégales. Cette réglementation réduit le risque systémique pour le secteur des services financiers et l'économie, qui, s'il se réalisait, pourrait être lourd de conséquences. Ainsi, les décisions réglementaires sont nécessaires, mais fréquemment litigieuses en raison d'intérêts divergents. Pour ces raisons, la CSFO agit à titre d'organisme de réglementation indépendant. Elle veille à l'application de la loi, à la protection de l'intérêt public et au soutien du secteur des services financiers et des régimes de revenu de retraite pour en assurer respectivement la solidité et la sécurité.

En s'appuyant sur ses principales activités de réglementation, la CSFO soutient le plan et les mesures économiques du gouvernement, ou y contribue directement, comme il est décrit dans le document intitulé *Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario* de 2014 et dans le Budget de l'Ontario 2015, y compris :

- Créer un climat d'affaires innovateur et dynamique
 - La CSFO participe à la modernisation des services financiers de l'Ontario par l'entremise des examens gouvernementaux suivants :
 - les mandats de la CSFO et du TSF en vue de moderniser davantage la réglementation et poursuivre les travaux en cours sur la réforme des régimes de retraite;
 - le cadre législatif des credit unions et des caisses populaires.
- Sécuriser la retraite
 - La CSFO contribue à l'élaboration des règlements de mise en œuvre des modifications apportées en 2010 à la *Loi sur les régimes de retraite*, qui comprennent l'élargissement des pouvoirs du surintendant, ainsi que d'autres réformes des régimes de retraite qui permettront de renforcer et de moderniser les régimes de revenu de retraite de l'Ontario.
 - La CSFO soutient l'élaboration du Régime de retraite de la province de l'Ontario (RRPO).

- La CSFO soutient et contribue à l'élaboration du cadre réglementaire et de la réglementation à l'égard des régimes de pension agréés collectifs et des régimes à prestations cibles.
- Équilibrer le budget
 - La CSFO contribue à l'engagement du gouvernement d'équilibrer le budget au moyen du processus de planification de l'examen, du renouvellement et de la transformation des programmes.
- Bâtir une société juste
 - La CSFO protège les consommateurs de l'Ontario en mettant en œuvre les réformes gouvernementales qui visent à lutter contre la fraude et les abus dans le secteur de l'assurance, afin de rendre l'assurance-automobile plus abordable pour les Ontariens. À cet égard, la CSFO soutient les initiatives suivantes du gouvernement :
 - Stratégie de réduction des coûts et des taux de l'assurance-automobile;
 - Établissement d'une unité chargée des cas de fraude grave, dont le mandat initial comprendrait la lutte contre la fraude dans le secteur de l'assurance-automobile;
 - Transformation du système de règlement des différends en matière d'assurance-automobile pour aider les conducteurs ayant subi des blessures à obtenir un règlement accéléré en cas de demande d'indemnisation contestée.

Le 9 décembre 2014, le [Rapport annuel 2014 du Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario](#) (BVGO) a été déposé devant l'Assemblée législative de l'Ontario. Le paragraphe 3.03 de ce rapport concernant la Commission des services financiers de l'Ontario et plus particulièrement la surveillance réglementaire des régimes de retraite et des services financiers, rend compte des résultats d'une vérification de l'optimisation des ressources effectuée par le BVGO et formule neuf recommandations. La CSFO a dressé des plans d'action en réponse à ces recommandations.

Elle poursuivra sa collaboration avec le gouvernement et ses intervenants afin de veiller à ce que ses activités et services répondent aux besoins des Ontariens.

Orientation stratégique

Guidée par son Plan stratégique 2015-2018, la CSFO entend concrétiser sa vision selon laquelle elle est un organisme de réglementation efficace qui protège l'intérêt public sur le marché des services financiers. Le plan procure à la CSFO les outils dont elle a besoin pour demeurer efficiente, efficace et souple face aux changements qui se produisent dans le secteur de la réglementation.

Dans l'élaboration de son orientation stratégique 2015-2018, la CSFO a tenu compte du contexte interne et externe, de l'harmonisation avec les priorités gouvernementales, des moyens pour continuellement accroître l'efficacité opérationnelle et des conséquences potentielles de ses stratégies sur le public et les secteurs qu'elle réglemente.

Pour concrétiser sa vision, la CSFO se laissera guider par les trois objectifs fondamentaux suivants :

- Dans l'exercice de ses activités, se fonder sur le risque, faire preuve d'initiative, s'appuyer sur les faits, rechercher l'équilibre, faire preuve de transparence, être axée sur le service et collaborer;
- Favoriser l'adoption d'une approche nationale concertée à l'égard des questions de réglementation;
- Être reconnue comme un chef de file éclairé en matière de politique de réglementation.

La CSFO a établi ces trois objectifs pour intégrer les principes de son cadre réglementaire dans toutes ses activités, faire progresser les efforts de coordination nationale et tirer parti de son rôle de répertoire de connaissances dans le marché des services financiers. La portée locale, nationale et internationale des objectifs traduit le milieu en expansion et interrelié dans lequel agit la CSFO.

Pour atteindre ses trois objectifs, la CSFO a cerné dix-huit résultats stratégiques, exhaustifs, dans toutes les perspectives internes et externes : le public et les intervenants, la responsabilisation et le rendement, le processus interne et la capacité organisationnelle.

L'orientation stratégique veillera à ce que la CSFO continue à miser sur ses points forts, à définir ses objectifs futurs et à faire ce qu'il faut pour y parvenir.

La CSFO mesure sa réussite par rapport à son mandat global de fournir des services de réglementation qui protègent l'intérêt public et rehaussent la confiance du public envers les secteurs réglementés. Dans le cadre de son Plan stratégique 2015-2018, la CSFO passe en revue ses mesures de rendement clés et poursuit l'établissement de son cadre de mesure du rendement. Veuillez vous reporter à la rubrique *Mesures de rendement* pour un complément d'information.

Les principales initiatives prévues ou en cours sont décrites aux rubriques *Aperçu des activités et des projets en cours et à venir*.

Les objectifs et les priorités de la CSFO pour 2015 figurent également dans le document [Énoncé des priorités pour 2015](#), accessible sur le site Web de la CSFO.

Plan stratégique 2015-2018 de la CSFO

VISION	Être un organisme de réglementation efficace qui protège l'intérêt public dans le marché des services financiers			
OBJECTIFS	- Dans l'exercice de ses activités, se fonder sur le risque, faire preuve d'initiative, s'appuyer sur les faits, rechercher l'équilibre, faire preuve de transparence, être axée sur le service et collaborer - Favoriser une approche coordonnée à l'échelle nationale en matière de réglementation - Être reconnue comme un chef de file éclairé en matière de politique de réglementation			
	Public et intervenants	Responsabilisation et rendement	Processus interne	Capacité organisationnelle
RÉSULTATS STRATÉGIQUES	- Conformité du secteur des services financiers avec les lois et les règlements - Structures de gouvernance organisationnelles bien élaborées au sein des entités réglementées - Traitement équitable des consommateurs par les entités réglementées - Sécurité des prestations des participants aux régimes de retraite par l'application des dispositions législatives en matière de financement - Divulgence adéquate de l'information pour permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées - Sensibilisation aux activités de la CSFO sur le marché des services financiers - Services de réglementation appréciés du public et des intervenants	- Satisfaction ou dépassement des normes de surveillance nationales et internationales - Satisfaction ou dépassement des normes des organismes provinciaux - Satisfaction ou dépassement des normes internes en matière de rendement	- Approche fondée sur le risque intégrée dans toutes les activités - Processus efficaces et transparents - Application de processus communs et intégrés grâce à des solutions technologiques intégrées - Amélioration de la collecte, de l'utilisation et du partage des renseignements commerciaux - Amélioration de la collecte, de l'utilisation et du partage des renseignements relatifs au marché	- Sensibilisation au contexte interne et externe à l'échelle de l'organisme - Organisme souple et capable de s'adapter - Influence sur l'élaboration de politiques de réglementation provinciales, nationales et internationales
RÉSULTATS OPÉRATIONNELS	- Entités réglementées sur le marché conformes à la loi - Initiatives en matière de conformité, d'intervention et d'application de la loi - Amélioration de la communication permanente avec le public et les intervenants - Amélioration de la mise en œuvre des services de réglementation - Recherche, évaluation et réponse aux commentaires du public et des intervenants - Accroissement de la transparence et de la communication des principales fonctions de réglementation	- Établissement de normes de rendement internes significatives - Satisfaction ou dépassement des normes de rendement	- Conception d'outils et utilisation d'information qui soutiennent les principes de l'approche fondée sur le risque - Élaboration et mise en œuvre de processus communs et transparents - Mise en œuvre du modèle opérationnel pour réaliser l'intégration des processus accessibles grâce aux solutions de la TI - Optimisation de la recherche et des renseignements sur le marché qui soutiennent la prise de décisions réglementaires - Élaboration d'un cadre de gestion de l'information exhaustif	- Mise en œuvre d'un programme de perfectionnement professionnel stratégique - Promotion du transfert des connaissances et des compétences - Habilitation du personnel à prendre des décisions - Élaboration d'un plan de gestion stratégique de la relève - Mise en œuvre de stratégies efficaces de mobilisation du personnel - Contribution à des solutions novatrices aux problèmes communs à l'échelle nationale et internationale en matière de politique de réglementation

Analyse du contexte

Cette analyse du contexte cerne les facteurs internes et externes clés qui ont une incidence sur le milieu opérationnel actuel et futur de la CSFO et comment ces facteurs peuvent modifier la capacité de la CSFO d'exercer ses activités.

Facteurs externes

1. L'économie

Selon le Budget de l'Ontario 2015, malgré l'incertitude économique mondiale, l'économie de l'Ontario devrait poursuivre sa croissance à un bon rythme, grâce à la compétitivité accrue du dollar canadien, à l'accélération de la croissance économique aux États-Unis et au faible prix du pétrole. Le ministère des Finances prévoit que le produit intérieur brut (PIB) réel passera de 2,2 pour cent en 2014 à 2,7 pour cent en 2015, puis s'établira à 2,2 pour cent en moyenne entre 2016 et 2018.

L'évolution de la conjoncture économique peut avoir des incidences sur les secteurs réglementés par la CSFO, par l'entremise de la demande des consommateurs, des coûts d'emprunt pour les sociétés et du rendement des placements. Par exemple, les faibles taux d'intérêt et la longévité accrue peuvent entraîner une hausse du passif des régimes de retraite et accroître les besoins de financement pour les promoteurs de régimes. Dans un environnement aussi fluide, la CSFO veille à protéger les participants aux régimes de retraite et, plus particulièrement, à faire appliquer la *Loi sur les régimes de retraite* et ses règlements.

La CSFO surveille l'économie de près pour évaluer les effets sur les secteurs qu'elle réglemente.

2. Priorités du gouvernement

Dans le Budget de l'Ontario 2014, le gouvernement s'était engagé à équilibrer le budget, à réduire le nombre d'organismes classifiés, à prendre des mesures afin de réduire les taux d'assurance-automobile, à établir le Régime de retraite de la province de l'Ontario (RRPO) et à modifier la *Loi sur les assurances* pour exiger l'assurance des prestations d'invalidité à long terme.

Le Budget de l'Ontario 2015 décrit les mesures supplémentaires que le gouvernement prend pour protéger les consommateurs de l'assurance-automobile et garantir des primes abordables, pour moderniser la réglementation des services financiers et pour renforcer les régimes de retraite d'employeur.

Le Budget réitérait également l'engagement du gouvernement envers l'équilibre budgétaire par l'examen, le renouvellement et la transformation des programmes, la gestion des coûts de la rémunération, le maintien de l'équité fiscale et de règles du jeu uniformes pour les entreprises, en plus d'accroître la transparence du gouvernement, sa gestion financière et sa responsabilisation fiscale.

Les priorités gouvernementales ont des incidences sur les objectifs stratégiques de la CSFO et sur ses activités. La CSFO continuera d'appuyer les priorités du gouvernement en prenant des initiatives pertinentes.

3. Démographie

En raison du vieillissement de la population de l'Ontario, la demande et l'intérêt pour les soins de santé, les soins de longue durée, les régimes de retraite, les produits d'assurance et d'autres services financiers vont continuer d'augmenter. Comme le marché des services financiers est très interrelié, les effets de l'évolution démographique justifient une réglementation intégrée des services financiers, en vue d'assurer aux

consommateurs un traitement équitable, et un accroissement des ressources de réglementation dotées des compétences, des connaissances et de l'expérience nécessaires. Ces changements auront également une influence sur les priorités gouvernementales et créeront un besoin de garantir le versement d'un revenu de retraite adéquat sur une période plus longue.

L'évolution démographique contribue en outre à l'importance de plus en plus grande de la littératie financière. La CSFO, ainsi que d'autres organismes gouvernementaux, ont répondu à ce besoin croissant en instaurant et en faisant la promotion d'initiatives de littératie financière qui aident les particuliers à faire des choix financiers et de placement éclairés.

4. Contexte réglementaire

Le marché des services financiers a changé. Aujourd'hui, il constitue un milieu hautement interrelié. Une réglementation moderne des services financiers exige une vision globale de ce milieu, plutôt qu'une approche en silo. Alors que la tendance internationale en matière de réglementation des valeurs mobilières a toujours consisté en une intégration multiterritoriale ou nationale, la tendance dans les autres domaines de réglementation financière (à savoir, les secteurs dans lesquels agit la CSFO) porte vers l'intégration des services au sein d'un seul organisme de réglementation, plutôt qu'une multiplicité de ceux-ci exerçant chacun des activités similaires dans un même territoire de compétence. Au cours des dernières années, la Saskatchewan, le Manitoba et le Nouveau-Brunswick ont créé de nouveaux organismes de réglementation. C'est parce que les services financiers sont plus interreliés que jamais que ces provinces ont créé ces organismes. La réglementation financière intégrée est de plus en plus importante dans une économie reliée à l'échelle mondiale. Une telle économie apporte la promesse de plus grands avantages pour les secteurs des services financiers de l'Ontario, mais aussi le potentiel d'un plus grand risque.

Facteurs internes

1. Capital humain de la CSFO

Un effectif vieillissant, combiné avec un âge à la retraite précoce, représente un défi de taille pour la fonction publique de l'Ontario (FPO). En raison des annonces récentes concernant les modifications apportées à la rémunération et aux prestations de retraite, dont la mise en application est prévue pour 2017, le taux de retraite dans la FPO risque d'augmenter au cours des deux prochains exercices.

La répartition générationnelle de l'effectif de la FPO illustre le besoin d'une planification stratégique de la relève, du transfert de connaissances et du développement des compétences. La planification du capital humain de la CSFO comprend des stratégies pour trouver et perfectionner la relève aux postes clés.

Le personnel de la CSFO se compose en grande partie de membres du personnel de l'agent négociateur. On y voit une représentation relativement égale entre les membres du Syndicat des employées et employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO) et les membres de l'Association des employées et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la couronne de l'Ontario (AEEGAPCO).

2. Audits de l'optimisation des ressources

Le 9 décembre 2014, le [Rapport annuel 2014 du Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario](#) a été déposé à l'Assemblée législative de l'Ontario. Le paragraphe 3.03 de ce rapport concernant la Commission des services financiers de l'Ontario et plus particulièrement la surveillance réglementaire des régimes de retraite et des services financiers, rend compte des résultats d'une vérification de l'optimisation des ressources effectuée par le BVGO et formule neuf recommandations.

Cette vérification visait à déterminer si la CSFO possédait des systèmes et des procédures efficaces pour veiller à la conformité avec la législation pertinente et ses propres politiques en matière de protection de l'intérêt public et de renforcement de la confiance du public. La vérification a encouragé la CSFO utiliser davantage ses pouvoirs de surveillance des régimes de retraite et à procéder à des examens sur place. Elle a également encouragé la CSFO à suivre de près l'exposition au risque financier du Fonds de garantie des prestations de retraite, et à renforcer sa surveillance des agents d'assurance-vie et de la délivrance de permis ainsi que de l'inscription des sociétés coopératives.

La CSFO a dressé des plans d'action permettant d'appliquer les recommandations.

3. Examen du mandat des organismes

Dans le Budget de l'Ontario 2014, le gouvernement a annoncé son intention d'entreprendre des examens ciblés des mandats des organismes gouvernementaux. Depuis, le gouvernement a formé un comité d'experts pour l'examen des mandats de la CSFO, du TSF et de la Société ontarienne d'assurance-dépôt (SOAD). Le groupe d'experts devrait formuler ses recommandations et déposer son rapport définitif au gouvernement au début de l'hiver.

Pour appuyer la modernisation de la réglementation des services financiers, en plus des examens de mandat, le gouvernement a nommé un comité d'experts pour réfléchir à une réglementation adaptée au contexte des conseillers financiers, y compris les planificateurs financiers. Le gouvernement entend conférer au comité le mandat de formuler des recommandations clés et lui demander de déposer son rapport définitif au début de 2016 aux fins d'examen.

4. Recommandations du Fonds monétaire international

En mars 2014, le Fonds monétaire international (FMI) publiait son rapport définitif sur les principes fondamentaux de l'assurance : *Insurance Core Principles (ICP) – Detailed Assessment of Observance for the Canada Financial Sector*. [NDT : en anglais seulement] Le FMI a jugé que le degré de conformité aux principes fondamentaux de l'assurance est bon élevé à la CSFO. Il a également souligné que la CSFO avait mis en place un solide cadre de responsabilisation, des processus de délivrance de permis conformes aux pratiques exemplaires internationales et un cadre bien conçu de lutte contre la fraude. Le rapport formule 26 recommandations permettant d'améliorer le respect des principes fondamentaux en matière d'assurance au Canada. Parmi celles-ci, les cinq recommandations suivantes concernent explicitement la CSFO :

- La CSFO doit se doter de ressources et d'une capacité financière qui lui permette de prendre des initiatives et de concevoir des solutions adaptées à la taille et à la diversité des assureurs sous réglementation fédérale de l'Ontario : « Contraint par des ressources limitées, la CSFO a adopté une approche à la fois réactive et ciblée à l'échelle de l'industrie pour superviser les assureurs sous réglementation fédérale dont le siège social est en Ontario. Il est essentiel que la CSFO dispose de ressources et d'une capacité financière adéquates pour la taille et à la diversité du marché de l'Ontario. » [Traduction]
- Collaborer avec le Canada pour élaborer des dispositions qui habilitent les superviseurs provinciaux à établir des règles exécutoires par des moyens administratifs plutôt que législatifs.
- Limiter la capacité du gouvernement provincial d'imposer des énoncés de politiques à la CSFO.
- Renforcer l'autonomie financière des superviseurs provinciaux.
- Harmoniser avec les normes internationales les dispositions législatives concernant la divulgation publique des motifs de la destitution du surintendant de la CSFO.

L'évaluation du FMI a également souligné que, généralement, les régimes de surveillance des pratiques de l'industrie, dans tous les territoires de compétence, doivent être harmonisés, transparents et cohérents pour les groupes de participants et les assureurs multiterritoriaux.

Par l'entremise du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), la CSFO et les organismes de réglementation provinciaux et territoriaux travaillent à répondre aux préoccupations du FMI avant le prochain examen du Programme d'évaluation du secteur financier (PESF), qui doit avoir lieu en 2018. La CSFO collaborera également avec les gouvernements provincial et fédéral pour mettre en œuvre les recommandations du FMI.

Aperçu des activités et des projets en cours et à venir

Le Plan stratégique 2015-2018 de la CSFO comprend dix-huit objectifs stratégiques pour la période de trois ans. Chaque année, la CSFO établit, parmi ses résultats stratégiques, quels sont ceux qui recevront une attention additionnelle et qui créeront une dynamique pour la réalisation de ses objectifs et de sa vision. Dans la sélection des aspects prioritaires, la CSFO tient compte des contextes interne et externe. Comme les résultats sont interreliés, on tient également compte des dépendances entre les résultats et de la meilleure façon de concentrer les efforts et les ressources pour s'acquitter du mandat de la CSFO et atteindre ses objectifs stratégiques. Chaque année, la CSFO examine et ajuste ses priorités stratégiques, qu'elle communique dans son Énoncé des priorités.

En 2015-2016, la CSFO mettra l'accent sur ces huit aspects prioritaires :

- Conformité du secteur des services financiers aux lois et règlements
- Divulgence adéquate de l'information pour permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées
- Sensibilisation aux activités de la CSFO sur le marché des services financiers
- Satisfaction ou dépassement des normes internes en matière de rendement
- Application de processus communs et intégrés grâce aux solutions de technologie intégrées
- Amélioration de la collecte, de l'utilisation et du partage des renseignements sur le marché
- Organisme souple et capable de s'adapter
- Influence sur l'élaboration des politiques de réglementation provinciales, nationales et internationales

Ces huit résultats prioritaires aideront la CSFO à atteindre son objectif d'intégrer les principes du cadre réglementaire dans l'ensemble de ses activités. Les résultats liés aux renseignements sur le marché et à la politique de réglementation permettront également à la CSFO de réaliser d'autres objectifs, soit de continuer de promouvoir la coordination nationale de la réglementation avec des partenaires de partout au Canada et d'utiliser son expertise pour influencer le dialogue sur le milieu des services financiers en tant que chef de file éclairé.

Cette section décrit les principales activités de réglementation de la CSFO et ses projets et initiatives qui s'harmonisent avec ses résultats prioritaires.

Principales activités de réglementation

À titre d'organisme de réglementation intégré, la CSFO entreprend les activités de réglementation qui régissent les secteurs d'activités suivants : l'assurance, les régimes de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les credit unions et les caisses populaires, le courtage d'hypothèques, les fournisseurs de services de santé et les sociétés coopératives. Pour réglementer ces sept secteurs, la CSFO a recours à une approche fondée sur le risque rigoureuse et exhaustive. Elle recueille des renseignements sur le marché auprès de ces secteurs, ce qui lui permet de prendre des décisions appuyées sur les faits et de mieux cibler ses activités de réglementation. Ce faisant, elle peut fournir des services de réglementation efficaces et efficaces.

La démarche adoptée par la CSFO pour remplir ses obligations de réglementation en vertu de la loi est décrite de façon détaillée dans son [Cadre réglementaire](#), accessible sur le site Web de la CSFO. Dans l'exercice de ses activités, la CSFO fournit des services de réglementation pour accroître la confiance du public dans les secteurs qu'elle réglemente, grâce à une approche équilibrée qui vise à protéger les intérêts des consommateurs et à faire en sorte que le marché des services financiers est sain.

Les secteurs des services financiers sont régis à la fois par les pratiques de l'industrie et la réglementation prudentielle, bien que le type de réglementation diffère d'un secteur à un autre.

Dans le **secteur des assurances**, le mandat de la CSFO consiste essentiellement à réglementer les pratiques de l'industrie et à veiller à ce que les consommateurs reçoivent un traitement équitable de la part des compagnies, des agents, des experts en sinistres et des fournisseurs de services de santé. La CSFO ne supervise pas les pratiques des courtiers d'assurance générale indépendants de l'Ontario, qui sont régies par le Conseil des Courtiers d'assurance inscrits de l'Ontario, un organisme d'autoréglementation des courtiers d'assurance en Ontario. La réglementation prudentielle de la plupart des compagnies d'assurance relève principalement du Bureau du surintendant des institutions financières, l'organisme fédéral qui réglemente le secteur des assurances.

En ce qui concerne le secteur des **fournisseurs de services de santé**, la CSFO réglemente les pratiques de l'industrie et elle a le pouvoir d'accorder des permis et de superviser les pratiques commerciales et de facturation des cliniques de santé et des praticiens qui facturent des frais aux assureurs automobiles.

En ce qui concerne le **secteur des régimes de retraite**, la CSFO surveille les pratiques de l'industrie et l'application des règles prudentielles ou de solvabilité, en veillant au traitement équitable des participants, à la sécurité des prestations et à la solidité financière des régimes de retraite.

Dans le **secteur des credit unions et des caisses populaires**, la CSFO est responsable de délivrer les permis, d'autoriser les titulaires de permis à exercer leurs activités en Ontario et de gérer les pratiques des credit unions et des caisses populaires sur le marché. La réglementation prudentielle est la responsabilité de la Société ontarienne d'assurance-dépôts.

Dans le **secteur du courtage d'hypothèques**, la CSFO est l'organisme de réglementation des pratiques des entreprises du secteur sur le marché. Aucun organisme ne réglemente la solvabilité des entreprises de ce secteur, car les intermédiaires de services financiers que sont les maisons de courtage, les courtiers et les agents d'hypothèques ne sont pas visés par ce type de réglementation.

Les **sociétés de prêt et de fiducie et les sociétés coopératives** sont assujetties à la réglementation de la CSFO sur les pratiques de l'industrie.

La CSFO exerce également les principales activités de réglementation qui suivent dans le cadre du mandat que lui confère la loi. Ces activités de réglementation sont les mêmes dans tous les secteurs réglementés; elles se complètent mutuellement dans le cadre de l'approche globale de la CSFO en matière de réglementation et sont appliquées selon les principes de réglementation de la CSFO.

Politique de réglementation

La CSFO conseille le gouvernement sur les risques réels ou potentiels et les enjeux liés aux politiques qui touchent les secteurs réglementés. L'élaboration des politiques se fait au moyen de vastes recherches et analyses et de la collaboration avec les intervenants et le public et de consultations auprès de ceux-ci. L'élaboration de politiques efficaces permet une répartition efficace des ressources et la protection de l'intérêt public.

Coordination de la réglementation

La CSFO joue un rôle important au chapitre de la coordination des initiatives de réglementation à l'échelle nationale. Les organismes de réglementation canadiens collaborent à la coordination des activités, au

partage de l'information en cas de besoin, à la définition proactive des tendances et des risques émergents, à la recherche d'approches harmonisées, à l'établissement de consensus autour de solutions à des problèmes communs, de même qu'à l'élaboration de solutions et d'orientations en matière de réglementation applicables à divers territoires de compétence partout au pays.

La coordination permet de réduire les chevauchements inutiles, les éventuels retards liés aux processus de réglementation et les coûts de la réglementation grâce à des projets conjoints et au partage des ressources. La CSFO travaille en étroite collaboration avec d'autres organismes de réglementation, au besoin, afin de s'acquitter du mandat que lui confère la loi.

Délivrance de permis et inscription

La loi exige que les particuliers et les entreprises obtiennent un permis ou s'inscrivent auprès de la CSFO pour exercer certaines activités dans les secteurs réglementés. Ce mécanisme de délivrance de permis permet de s'assurer que seules des personnes compétentes et titulaires d'un permis soient autorisées à exercer des activités. De même, les régimes de retraite doivent être inscrits auprès de la CSFO. Les permis et l'inscription favorisent le contrôle des secteurs réglementés afin de protéger les consommateurs de services financiers et les participants aux régimes de retraite.

Dépôts de documents et demandes

Une fois autorisées ou inscrites, les entités réglementées sont tenues par la loi de fournir régulièrement des renseignements à la CSFO. Certaines opérations dans les secteurs réglementés exigent l'approbation de la CSFO, et les entités réglementées doivent suivre des procédures de dépôt de documents et de demande pour obtenir une telle approbation. La CSFO a le pouvoir de demander des renseignements, ce qui est un outil de réglementation efficace. Les renseignements que recueille la CSFO au niveau de l'entité et au niveau global (systémique) servent à mettre au point des stratégies de supervision proactives, comprenant des activités de surveillance et de conformité.

Surveillance et conformité

La surveillance et la conformité sont d'importantes activités de contrôle quotidien. La CSFO évalue si les entités réglementées respectent la loi, au moyen de diverses activités de surveillance. En plus de s'attaquer à des cas précis de non-conformité, la CSFO se concentre sur la surveillance de la conformité dans l'ensemble des secteurs réglementés. La CSFO applique une approche fondée sur le risque à l'égard de la réglementation et a recours à la surveillance pour suivre l'incidence potentiellement défavorable qu'ont les cas de non-conformité sur les résultats en matière de réglementation.

Application de la loi et intervention

La CSFO exerce une influence sur les pratiques des secteurs réglementés par l'emploi de différentes stratégies évolutives, notamment : l'éducation, les partenariats avec des intervenants, les examens de conformité, les examens ciblés, l'intervention et, ultimement, l'application de la loi. La CSFO prend les mesures d'application de la loi appropriées à l'égard des entités qui ne se conforment pas à la loi.

Harmonisation avec les principes fondamentaux en matière de surveillance internationalement acceptés

L'Association internationale des contrôleurs d'assurance et l'International Organisation of Pension Supervisors (organisation internationale des surveillants de régimes de retraite) ont publié des principes fondamentaux pour une surveillance efficace des secteurs de l'assurance et des régimes de retraite. Ces principes prescrivent les éléments essentiels d'un régime de surveillance qui procurent un niveau de protection adéquat aux titulaires de polices et aux bénéficiaires de régimes de retraite et qui favorisent la solidité financière des secteurs de l'assurance et des régimes de retraite. La CSFO s'efforce d'harmoniser ses activités réglementaires avec ces principes fondamentaux internationalement acceptés.

Fonds à vocation spéciale et services de règlement des différends

Les responsabilités de la CSFO prévues par la loi comprennent également :

- L'administration du Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles, un fonds spécial utilisé pour payer les demandes d'indemnisation à la suite d'accidents qui mettent en cause des automobilistes non assurés et d'accidents avec délit de fuite pour lesquels il n'y a aucune assurance pour répondre à la demande d'indemnisation. Le fonds prévoit l'indemnisation des personnes blessées dans des accidents d'automobile lorsqu'il n'y a aucune autre assurance-automobile pour répondre à la demande d'indemnisation. Il impose aux personnes jugées fautives par un tribunal de rembourser à la province les sommes versées en leur nom à même le fonds.
- L'administration du Fonds de garantie des prestations de retraite, qui protège les participants et les bénéficiaires ontariens de régimes de retraite privés à prestations déterminées offerts par un employeur unique, en cas d'insolvabilité du promoteur du régime.
- La prestation de services de règlement des différends, qui comprennent la médiation, l'arbitrage et l'appel de litiges entre les demandeurs et les compagnies d'assurance à l'égard d'indemnités d'accident légales. À la suite d'un examen du système de règlement des différends, le gouvernement de l'Ontario a adopté une loi qui aura pour effet de transférer les services de règlement des différends de la CSFO au Tribunal d'appel en matière de permis du ministère du Procureur général (MPG). Ce tribunal commencera à accepter les demandes relatives aux différends en matière d'indemnités d'accident le 1er avril 2016.

Projets et initiatives prioritaires

Le tableau suivant dresse le portrait des projets et des initiatives prioritaires harmonisés aux résultats stratégiques de la CSFO. Des renseignements détaillés sur des projets particuliers se trouvent à la rubrique intitulée *Plan de mise en œuvre*. Au moyen de son cadre de mesure du rendement, la CSFO détermine dans quelle mesure elle atteint ses huit objectifs stratégiques prioritaires pour l'exercice 2015-2016.

Veiller à la conformité du secteur des services financiers avec les lois et règlements

Dans le [Budget de l'Ontario 2015](#), le gouvernement s'est engagé à renforcer le secteur des services financiers, à protéger les investisseurs et les consommateurs et à renforcer la stabilité et l'efficacité des marchés financiers. Pour ce faire, les lois et règlements font l'objet d'examens périodiques et des améliorations sont apportées aux règlements de façon proactive afin de favoriser la conformité du secteur dans un marché en constante évolution. Au cours du prochain exercice, la CSFO travaillera de concert avec le ministère des Finances afin de soutenir la mise en œuvre d'initiatives de réglementation et de veiller à la conformité du secteur des services financiers.

En 2015-2016, la CSFO continuera d'aider le ministère des Finances à soutenir l'examen quinquennal, dirigé par l'adjointe parlementaire Laura Albanese, de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*, et soutiendra la mise en œuvre des recommandations découlant de l'examen quinquennal de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*.

De plus, la CSFO offrira conseils et soutien au ministère des Finances, au besoin, pour la mise en œuvre de projets concernant les régimes de retraite, notamment en ce qui a trait au projet de loi autorisant les régimes de pension agréés collectifs et au nouveau cadre permettant la conversion d'un régime de retraite à employeur unique en un régime de retraite conjoint ou le transfert à un tel régime conjoint.

La CSFO sera l'un des principaux acteurs de la mise en œuvre des réformes de l'assurance-automobile annoncées dans le Budget de l'Ontario 2015, qui visent à réduire les coûts et à améliorer la protection des consommateurs dans le régime d'assurance-automobile. Au cours du prochain exercice, la CSFO travaillera avec les intervenants du secteur et du régime afin de faciliter une mise en œuvre efficace des réformes en temps opportun.

La CSFO soutient également le ministère des Finances et le ministère du Procureur général dans les travaux visant le transfert du système de règlement des différends au Tribunal d'appel en matière de permis, prescrit par la *Loi de 2014 de lutte contre la fraude et de réduction des taux d'assurance-automobile*.

En 2014, le gouvernement a modifié la *Loi sur les assurances* de manière à exiger que les indemnités d'assurance invalidité de longue durée soient versées aux termes d'un contrat d'assurance conclu avec un assureur titulaire d'un permis.

Enfin, la CSFO et d'autres organismes de réglementation du Canada élaborent avec les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) des mesures harmonisées pour s'assurer que les agents d'assurance-vie possèdent les compétences financières nécessaires et soient bien préparés à se conformer aux lois et règlements. La CSFO et d'autres organismes de réglementation ont entrepris de fusionner deux programmes de formation des agents d'assurance-vie en un seul programme normalisé, qui sera mis en œuvre à l'échelle du Canada en janvier 2016.

La CSFO s'assurera qu'elle livre les activités de réglementation nécessaires pour soutenir ces initiatives, de sorte que les entités réglementées comprennent leurs obligations en vertu de la loi et qu'elles soient en mesure de s'y conformer.

Divulguer adéquatement l'information pour permettre aux consommateurs et aux participants aux régimes de retraite de prendre des décisions éclairées

Dans le secteur des services financiers, il est important que les entités réglementées donnent aux consommateurs et aux participants aux régimes de retraite accès à des renseignements exacts, pertinents et opportuns pour qu'ils puissent prendre des décisions avisées au sujet des services financiers qui leur sont proposés. La CSFO travaille à la réalisation de cet objectif en offrant des orientations quant à la façon dont les entités réglementées doivent fournir les services aux consommateurs et aux participants aux régimes de retraite, et en fournissant aux consommateurs et aux participants aux régimes de retraite des renseignements sur le marché des services financiers.

En 2012, la CSFO a retenu les services de consultation de scientifiques et de spécialistes en médecine afin d'élaborer un protocole appuyé sur les faits pour traiter les blessures légères. Le nouveau protocole pourrait servir de fondement à une nouvelle *Ligne directrice du surintendant sur les blessures légères* et un

nouveau *Protocole de traitement des blessures légères*. Ce protocole fait partie des initiatives annoncées dans le Budget de l'Ontario de 2015 pour faire en sorte que les protections d'assurance reflètent les connaissances scientifiques et médicales les plus pertinentes sur la manière de déterminer et de traiter les blessures résultant d'un accident de véhicule automobile. Le protocole pourrait être utilisé par les fournisseurs de soins de santé et les assureurs dans le cadre du traitement de blessures légères consécutives à un accident d'automobile et pour assurer la prestation d'une série étendue de soins en fonction des preuves scientifiques et médicales actuelles. En janvier 2015, la CSFO a reçu le rapport des consultants; celui-ci est en cours d'examen et de traduction et pourra être consulté plus tard au cours de l'exercice.

Parce que les consommateurs de services financiers et les participants aux régimes de retraite sont de plus en plus exposés à des produits et services complexes, il est également nécessaire de mieux leur faire connaître le marché financier. En 2015, la CSFO continuera de publier de l'information sur la protection des consommateurs et la prévention des fraudes, et fournira également aux participants aux régimes de retraite une meilleure information sur leur régime et le rendement de ce dernier.

Faire connaître les interventions de la CSFO sur le marché des services financiers

La CSFO s'affaire à informer les intervenants et les consommateurs sur les actions qu'elle mène au sein des secteurs et du marché réglementés. La communication de ses activités de réglementation et de ses fonctions favorise la conformité ainsi que la protection et l'éducation des consommateurs, et profite aux consommateurs de services financiers, aux participants aux régimes de retraite et aux entités réglementées.

En décembre 2014, la CSFO a commencé à délivrer des permis aux fournisseurs de services de santé qui reçoivent des paiements directs des assureurs automobiles pour certaines indemnités d'accident légales, et à réglementer ces fournisseurs. Le nouveau cadre réglementaire, qui s'inscrit dans la stratégie de réduction des taux d'assurance-automobile du gouvernement, a été instauré dans le but de protéger les consommateurs contre les pratiques de facturation frauduleuses qui ont cours dans le secteur. Alors que le secteur en est à sa première année à titre de domaine réglementé, la CSFO continuera de veiller à ce qu'il se conforme à la loi au moyen de communications et de pratiques de surveillance proactives.

La CSFO continuera également de publier des bulletins et des communiqués de presse afin de tenir informés les intervenants et les consommateurs au sujet de ses interventions et de rencontrer les intervenants pour leur communiquer les derniers développements en matière de réglementation. La notoriété de ces activités favorisera la conformité et une protection accrue des consommateurs au sein des secteurs réglementés.

Satisfaire aux normes internes en matière de rendement, ou les dépasser

La CSFO mesure sa réussite en fonction de sa capacité de réaliser son mandat global, lequel consiste à offrir des services de réglementation qui assurent la protection de l'intérêt public et un accroissement de la confiance de la population envers les secteurs réglementés. Au nombre des principales mesures de rendement de la CSFO, notons le niveau de conformité du secteur, la satisfaction des consommateurs et des titulaires de permis, le règlement des plaintes des consommateurs et le respect de toutes les normes de service de la CSFO et de la fonction publique de l'Ontario. La CSFO a entrepris d'examiner ses principales mesures de rendement. Elle compte les harmoniser avec les priorités établies dans le Plan stratégique 2015-2018 et créer un cadre qui lui permettra de les atteindre ou les dépasser.

Créer des processus communs et intégrés grâce aux solutions de technologie intégrées

Afin de pouvoir exercer efficacement ses activités de réglementation, la CSFO instaure des processus communs et intégrés au sein de l'organisme. La CSFO a réalisé un projet d'architecture opérationnelle et organisationnelle, à partir duquel sera mise en œuvre une stratégie de dépenses en immobilisations visant la conception de solutions technologiques et l'établissement de ces processus. En 2014, le Projet de développement d'un système commun de la CSFO a accouché d'un modèle de solution d'affaires automatisée, qui comprend des éléments communs à l'ensemble de l'organisme en vue du cadre de réglementation des fournisseurs de services. L'instauration de ces processus et plates-formes intégrés permettra de recueillir des données plus complètes, de parfaire l'analyse des renseignements, de rehausser la qualité des mécanismes de contrôle interne et d'améliorer l'évaluation des risques de façon à accroître la protection des consommateurs.

Dans le cadre d'un projet distinct, la CSFO travaille, de concert avec des organismes de réglementation de partout au Canada et le Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires, à l'établissement d'une base de données commune qui permettra de partager des renseignements sur les décisions disciplinaires et les mesures réglementaires prises à l'encontre de courtiers en hypothèques titulaires de permis au Canada. Cette base de données améliorera le partage et la coordination des renseignements parmi les organismes de réglementation et permettra à la CSFO d'utiliser ces renseignements pour évaluer l'activité pangouvernementale qui pose des risques sur le marché de l'Ontario.

Améliorer la collecte, l'utilisation et le partage de renseignements sur le marché

Pour être un organisme de réglementation et de surveillance réceptif, il est important que la CSFO possède l'information dont elle a besoin pour comprendre les changements au chapitre du fonctionnement des secteurs réglementés et comment sont traités les consommateurs et les participants aux régimes de retraite. La CSFO recueille des renseignements sur le marché et utilise cette information pour cerner les aspects qui exigent une plus grande attention sur le plan de la réglementation.

La CSFO prend des mesures pour mettre en place des ententes de partage de données avec les organismes du secteur et d'autres organismes de réglementation et pour tirer parti des tribunes appropriées pour la collecte et le partage de renseignements. La CSFO utilisera ces données pour étayer sa prise de décisions réglementaires, cerner et surveiller les tendances ainsi que les risques du marché et fournir au gouvernement des recommandations particulières sur les modes de réglementation.

Être un organisme souple et capable de s'adapter

À titre d'organisme de réglementation intégré, la CSFO doit impérativement posséder la capacité organisationnelle nécessaire pour faire preuve de souplesse et d'avant-gardisme dans l'établissement de la réglementation du secteur en constante évolution des services financiers. Pour ce faire, la CSFO s'appliquera principalement à acquérir une capacité interne en mettant en œuvre un programme de perfectionnement professionnel du personnel, en favorisant le transfert des compétences et connaissances, en élaborant des plans de gestion de la relève et en exécutant des stratégies efficaces de mobilisation du personnel. L'importance ainsi accordée au perfectionnement du personnel permettra à la CSFO de se positionner de manière à offrir des services de réglementation spécialisés améliorés qui évoluent au rythme du marché.

Influencer l'élaboration des politiques de réglementation provinciales, nationales et internationales

La CSFO fait partie d'un vaste secteur réglementaire qui englobe d'autres organismes de réglementation fédéraux et provinciaux ainsi que des intervenants de l'industrie et des intervenants pour la protection des consommateurs, de l'Ontario et de partout ailleurs dans le monde. La CSFO accorde la priorité à la collaboration entre les organismes de réglementation et continuera de jouer un rôle de chef de file en matière de coordination de la réglementation. La CSFO travaillera de concert avec d'autres organismes de réglementation en vue de promouvoir des méthodes nationales et une harmonisation de la réglementation, s'il y a lieu, de partager des renseignements entre territoires de compétence et de fournir des solutions et des orientations sur des questions de réglementation au Canada.

Dans le cadre de ce projet, la CSFO est à la fois membre et hôte des organismes nationaux suivants qui font la promotion de la coordination et de l'harmonisation de la réglementation entre les autorités provinciales responsables de la réglementation des régimes de retraite, des assurances et du courtage d'hypothèques :

- Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR);
- Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA);
- Agence statistique d'assurance générale (ASAG);
- Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH).

La CSFO est aussi membre de la Canadian Automobile Insurance Rate Regulators Association (CARR) et des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA).

Ces organismes facilitent la collaboration entre organismes de réglementation, améliorent le partage des renseignements et mènent des projets conjoints liés à la réglementation. Leurs travaux permettent aux consommateurs de partout au Canada de bénéficier de niveaux de protection similaires et contribuent à réduire le fardeau réglementaire des membres du secteur qui exercent leurs activités dans plusieurs provinces.

Par l'entremise de l'ACOR, la CSFO travaillera avec d'autres organismes de réglementation afin de faire adopter et de mettre en œuvre l'accord multilatéral de l'ACOR par des territoires autres que ceux du Québec et de l'Ontario, qui l'ont déjà adopté et mis en œuvre. La CSFO travaillera également avec d'autres organismes de réglementation, par l'entremise de l'ACOR, en vue d'examiner les lignes directrices relatives à la gouvernance des régimes de retraite, les différents modèles de régimes et les produits de transfert du risque lié à la longévité.

Par l'entremise du CCRRA, la CSFO travaillera avec les autres organismes de réglementation de l'assurance du Canada en vue de mettre en œuvre les normes internationales de surveillance des pratiques de l'industrie qui ont été conçues par l'Association internationale des contrôleurs d'assurance.

Par l'intermédiaire du comité sur le commerce électronique du CCRRA, la CSFO traitera des enjeux découlant de l'usage accru de la technologie, comme les certificats d'assurance responsabilité électroniques, la télématique, le traitement des demandes d'indemnités, la tarification et la collecte de renseignements.

La CSFO travaillera également avec le CCRRA en vue d'examiner le secteur de l'assurance voyage, d'évaluer l'arbitrage réglementaire pour les fonds distincts et de réviser le libellé des contrats d'assurance de biens relatif à la protection contre les catastrophes naturelles.

Dans le secteur de l'assurance-automobile, la CSFO et l'ASAG continueront d'améliorer la collecte et la déclaration harmonisées de données exactes, opportunes et pertinentes et d'aider les organismes de réglementation à surveiller un marché en constante évolution et à répondre à ses besoins.

Par l'entremise du CCARCH, la CSFO collaborera avec d'autres organismes de réglementation du secteur du courtage d'hypothèques en vue de mettre au point des normes nationales de formation devant déboucher à la délivrance d'un permis, afin de veiller à ce que les exigences en matière de compétences soient appliquées uniformément dans toutes les provinces. La CSFO offrira également son soutien au CCARCH pour la conception d'une base de données sur les mesures disciplinaires et appuiera ses travaux portant sur le caractère adéquat du produit.

Ces projets, entre autres, permettent à la CSFO et à d'autres organismes de réglementation de demeurer au fait de l'évolution de la réglementation et de l'industrie, et de définir et d'influencer les travaux d'harmonisation qui améliorent la réglementation dans l'ensemble du pays.

Plan de mise en œuvre

Ce plan de mise en œuvre explique comment la CSFO entend réaliser ses stratégies et ses initiatives majeures au cours des trois prochains exercices. La CSFO vise à fournir ses services de réglementation sans heurts, tout en s'adaptant à l'évolution de son mandat ou du milieu réglementaire.

Le Tableau 1 présente les projets opérationnels de la CSFO et leur harmonisation avec ses objectifs stratégiques.

Tableau 1 : Projets opérationnels harmonisés avec les résultats stratégiques

Projet	Description	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Résultat stratégique : Conformité du secteur des services financiers avec les lois et règlements				
Projet de réglementation des assureurs d'invalidité longue durée	Le projet de loi de mise en œuvre du Budget de l'Ontario 2014 a ajouté le paragraphe 115.1 à la <i>Loi sur les assurances</i>. Cet article exige que les prestations d'invalidité de longue durée en Ontario (telles que définies) soient versées au titre d'un contrat d'assurance conclu par un assureur titulaire d'un permis. La CSFO fera ce qui suit : - travailler avec le ministère des Finances à l'élaboration de règlements connexes; - établir un nouveau secteur d'activité de manière à pouvoir réglementer ce domaine.			
Cadre opérationnel et de surveillance de la Direction de la réglementation des pratiques de l'industrie	- Phase 1 — Élaborer et mettre en œuvre le cadre réglementaire de la CSFO. - Phase 2 — Moderniser les politiques et les procédures en matière de pratiques de l'industrie de cette Direction pour une approche consolidée et cohérente améliorée en ce qui concerne la conformité. Cela comprend la gestion des connaissances et de l'information au sein de la Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l'industrie de la CSFO.			
Stratégie de réduction des coûts et des taux de l'assurance-automobile	- Aider le ministère des Finances dans l'élaboration de lois et de règlements visant à réduire les coûts et les taux de l'assurance-automobile. - Ordonner aux assureurs automobiles de déposer leurs taux d'assurance et d'autres documents qui traduisent toute nouvelle réforme. - Mettre en œuvre les nouvelles réformes de l'assurance-automobile approuvées par le gouvernement. - Mettre en œuvre les recommandations de l'examen triennal conformément aux directives du gouvernement.			

Projet	Description	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Programme harmonisé de qualification pour l'obtention d'un permis d'agent d'assurance-vie	Mettre en œuvre un programme harmonisé de qualification pour l'obtention d'un permis d'agent d'assurance-vie à l'échelle du Canada de manière à accroître la cohérence et l'efficacité.			
Transition des services de règlement des différends au Tribunal d'appel en matière de permis	Au terme d'un examen du système de règlement des différends, le gouvernement de l'Ontario a adopté une loi qui aura pour effet de transférer les services de règlement des différends de la CSFO au Tribunal d'appel en matière de permis du ministère du Procureur général (MPG). Au cours des trois prochains exercices, la CSFO : • aidera le ministère des Finances et le MPG dans la transition de ces services au Tribunal d'appel en matière de permis; • continuera de fournir ses services de règlement des différends pour les dossiers conservés par la CSFO après la date de transition.			
Résultat stratégique : Divulgaration adéquate de l'information pour permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées				
Mise en œuvre du projet de protocole de traitement des blessures légères	• En 2012, la CSFO a engagé un consultant pour analyser la recherche scientifique et médicale actuelle et concevoir un nouveau protocole qui pourrait être incorporé dans une ligne directrice du surintendant et qui servirait au traitement des blessures courantes à la suite d'un accident d'automobile. • Le rapport définitif a été reçu le 31 décembre 2014. Les prochaines étapes consistent à réaliser une analyse sur les incidences des recommandations du rapport. La CSFO collaborera avec le ministère des Finances sur cette question, car elle pourrait avoir des effets sur la réglementation en vigueur. Des consultations avec les autres ministères et intervenants suivront.			

Projet	Description	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Résultat stratégique : Sensibilisation du marché des services financiers aux activités de la CSFO				
Travailler avec les parties prenantes pour réduire la fraude dans l'assurance-automobile : le Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile	La CSFO poursuivra la mise en œuvre du reste des recommandations du rapport du Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile. Une attention particulière sera portée à ce qui suit : - continuer à délivrer des permis aux fournisseurs de services; - élaborer quatre accords d'échange de renseignements, soit avec l'Agence du revenu du Canada (ARC), la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) et le Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO); - accroître la collaboration avec les organismes de réglementation associés (par exemple, le Barreau du Haut-Canada sur des questions d'intérêt commun, comme les avocats qui s'occupent de dossiers d'assurance-automobile); - recenser les facteurs de coûts liés à la fraude du régime d'assurance-automobile.			
Résultat stratégique : Satisfaction ou dépassement des normes des organismes provinciaux				
Mise en œuvre de la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO) et de la directive sur les services de la FPO	- Élaborer des politiques et des processus pour rendre opérationnelles exigences de la LAPHO à la CSFO, et veiller à la conformité constante avec les <i>Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle</i> (Règl. de l'Ont. 429/07) de la LAPHO. - Mettre en œuvre les exigences du règlement sur les <i>Normes d'accessibilité intégrées</i>.			
Protocole d'entente	- Procéder à l'examen complet du protocole d'entente conclu entre le ministre des Finances et le président de la CSFO et du TSF, et le directeur général et surintendant des services financiers, avant son expiration. - Revoir et renouveler le protocole d'entente			
Mettre en œuvre les recommandations de l'Audit de l'optimisation des ressources : la Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l'industrie	La Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l'industrie de la CSFO dirigera la réponse aux recommandations de l'Audit de l'optimisation des ressources de 2014 de la vérificatrice générale portant sur la surveillance réglementaire des régimes de retraite et des services financiers.			

Projet	Description	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Mettre en œuvre les recommandations de l'Audit de l'optimisation des ressources : la Division des régimes de retraite	La CSFO mettra en œuvre les recommandations formulées par la vérificatrice générale dans l'Audit de l'optimisation des ressources de 2014 portant sur la surveillance réglementaire des régimes de retraite et des services financiers, en faisant ce qui suit : - Analyser et recenser les facteurs qui agissent sur l'état de financement des régimes de retraite à prestations déterminées, afin d'établir les stratégies potentielles pour atténuer le risque financier pour les intervenants. - Évaluer l'exposition au risque financier du FGPR et utiliser cette information pour recommander d'autres modifications à la loi qui favoriseront la viabilité du FGPR. - Travailler avec le ministère des Finances afin de veiller à ce que le surintendant ait les pouvoirs et l'autorité nécessaires pour surveiller et réglementer efficacement l'administration et la solvabilité des régimes de retraite. - Intégrer le processus d'examen des régimes au cadre de réglementation fondée sur le risque afin d'offrir un degré d'assurance réel aux participants aux régimes. - Travailler avec le ministère des Finances pour que les participants aux régimes de retraite reçoivent une information plus détaillée au sujet de leurs prestations.			
Résultat stratégique : Application de processus communs et intégrés grâce aux solutions de technologie intégrées				
Projet d'architecture opérationnelle et organisationnelle (PAOO)	Achever les activités de l'analyse de rentabilité pour mettre au point le modèle de référence opérationnel pour l'intégration de la réglementation. Élaborer les « objets » détaillés requis aux fins de leur présentation au Conseil du Trésor (CT)/Conseil de gestion de la chaîne d'approvisionnement (CGCA). Développer les occasions d'investissement. Associer les occasions d'investissement aux responsabilités quotidiennes.			
Projet de développement d'un système commun (PDSC)	Le Projet de développement d'un système commun fournira aux consommateurs et aux intervenants un accès intégré, convivial et transparent aux services. Ce projet vise à donner aux intervenants externes un guichet unique pour accéder à l'ensemble de leurs interactions avec la CSFO.			
Accès à l'information sur les mesures disciplinaires prises contre des courtiers	Créer une base de données accessible en ligne des décisions disciplinaires et des mesures réglementaires prises à l'encontre des courtiers en hypothèques titulaires de permis du Canada.			

Projet	Description	2015-2016	2016-2017	2017-2018
en hypothèques titulaires de permis				
Projet de gestion de l'information	Créer un programme de gestion de l'information en vue de remédier à certaines faiblesses, de former le personnel et de moderniser la gestion et la gouvernance de notre actif informationnel. À long terme, ce programme fera transiter l'organisme vers un Système de gestion de l'information de la CSFO.			
Résultat stratégique : Approche fondée sur le risque intégrée dans toutes les activités				
Réglementation fondée sur le risque : la Division des régimes de retraite	- Poursuivre la mise en œuvre du cadre de réglementation fondée sur le risque. - Rendre opérationnels, en fonction des programmes pilotes réalisés, les processus d'évaluation du risque de niveau 1, en poursuivant la conception de l'outil indicateur de risque. - Cet outil comprendra des données qui permettront à la CSFO d'évaluer et de surveiller la solidité financière des promoteurs de régimes et les secteurs d'activité dans lesquels ils exercent leurs activités. Ces évaluations et cette surveillance permettront ensuite à la CSFO d'évaluer en temps opportun la capacité des promoteurs de régimes de continuer à capitaliser le régime de retraite conformément à la <i>Loi sur les régimes de retraite</i>.			
Examen des comités permanents internes de la CSFO	Formuler des recommandations au sujet d'une structure de comité permanent interne pour la CSFO. Cet examen évaluera les rôles et les responsabilités, le partage de renseignements, la responsabilisation et la composition de chaque comité permanent interne. Il permettra aussi de déterminer les liens et les similitudes entre les comités et mènera à l'établissement d'une structure de comité globale qui soutiendra les processus décisionnels et la responsabilisation de la CSFO.			

Projet	Description	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Résultat stratégique : Organisme souple et capable de s'adapter				
Programme de perfectionnement professionnel stratégique	Le Plan stratégique 2015-2018 de la CSFO déterminait qu'un programme de perfectionnement professionnel stratégique serait un résultat opérationnel. Ce programme est étroitement lié au programme d'apprentissage de la CSFO. Au cours du prochain exercice, la CSFO entend : Élaborer les objectifs et la portée du programme en consultation avec la direction et le personnel de la CSFO.			
Stratégie de gestion de la relève	Créer une stratégie de gestion de la relève pour assurer la pérennité des postes clés et pour permettre à l'organisme de développer et de conserver ses capacités de direction pour l'avenir.			
Résultat stratégique : Influence sur l'élaboration des politiques de réglementation provinciales, nationales et internationales				
Mise en œuvre d'une entente multilatérale de l'ACOR	Gérer et coordonner la mise en œuvre d'une nouvelle entente en vue d'établir des règles claires relatives à l'administration et à la réglementation des régimes de retraite multiterritoriaux.			
Cadre de travail pour les régimes de pension agréés collectifs de l'ACOR	Gérer et coordonner les projets de l'ACOR visant la mise en œuvre du cadre de travail relatif aux régimes de pension agréés collectifs (RPAC).			
Examen de la gouvernance des régimes de retraite de l'ACOR	Entreprendre un examen et déterminer si des modifications doivent être apportées aux lignes directrices relatives à la gouvernance des régimes de retraite et au questionnaire d'auto-évaluation de l'ACOR.			
Initiative relative au risque lié à la longévité pour l'ACOR	Examiner et recommander une coordination de la réglementation sur les produits de transfert du risque lié à la longévité.			
Initiative ¹ concernant le cadre de surveillance coopérative des pratiques de l'industrie du CCRRA	Élaborer un cadre de surveillance fondée sur la responsabilité partagée, où les membres du CCRRA travailleront ensemble de façon similaire à un ordre professionnel.			
Initiative concernant l'examen de l'assurance des biens par le CCRRA	Étudier les problèmes relatifs au libellé des polices d'assurance de biens et à la communication d'information sur la protection contre les catastrophes naturelles.			
Initiative concernant l'examen des fonds distincts du CCRRA	Examiner le contexte réglementaire des fonds distincts et évaluer la possibilité de l'arbitrage réglementaire.			

¹ Le **Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA)** est une association intergouvernementale d'organismes de réglementation de l'assurance. Il a pour mandat de faciliter et de promouvoir un système de réglementation canadien des assurances efficient et efficace qui veille à l'intérêt public.

Projet	Description	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Initiative concernant l'examen de l'assurance de voyage par le CCRRA	Examiner l'industrie de l'assurance de voyage. Cela comprend les activités des fournisseurs de soutien aux centres d'appels, le libellé des polices et les exclusions relatives aux conditions préexistantes, ainsi que le caractère adéquat de l'information fournie aux consommateurs, pour les ventes en personne et les ventes en ligne.			
Initiative ² en matière de gestion des données pour l'ASAG	Élaborer une approche proactive dans la révision des exigences en matière de données de l'Agence statistique d'assurance générale (ASAG). Élargir l'accès aux données à la fois pour l'ASAG et les organismes de réglementation, et accroître l'expertise du personnel en matière d'outils de recherche et de communication de l'information. Examiner l'utilisation et l'incidence actuelles et futures des nouvelles variables sur la collecte et la communication de données. Établir des mécanismes pour répondre à l'évolution des exigences des organismes de réglementation concernant la collecte de données.			
Initiative concernant la gestion des fournisseurs de services de l'ASAG	- Établir un cadre pour ce qui concerne l'autorisation et la surveillance des tiers utilisateurs des données de l'ASAG. - Améliorer le contrôle des activités de fournisseur de services statistiques de l'ASAG, y compris les données, les systèmes et les processus.			
Normes de conception et de prestation des cours du CCARCH ³ débouchant sur l'obtention d'un permis	Créer des normes nationales qui régissent les normes de conception et de prestation des cours débouchant sur l'obtention d'un permis destiné au secteur du courtage d'hypothèques.			
Caractère adéquat des produits du CCARCH	- Procéder à la recherche et à l'analyse des exigences réglementaires d'autres pays concernant les activités des courtiers en hypothèques, en ce qui a trait au caractère adéquat des produits. - Faire un sondage pour établir quelles sont les pratiques actuelles des courtiers en hypothèques au Canada.			

² L'Agence statistique d'assurance générale (ASAG) a été désignée en avril 2006 afin de faire office d'agent statistique pour le compte de neuf organismes de réglementation participants dans l'ensemble du Canada. En tant qu'organisme à but non lucratif constitué en personne morale en vertu de lois fédérales, l'ASAG offre des services de gouvernance, de responsabilisation et de surveillance, relatifs aux statistiques obligatoires, aux territoires de compétence participants.

³ La CSFO est membre du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH), une association intergouvernementale d'organismes de réglementation des courtiers en hypothèques du Canada. Le CCARCH a pour mandat d'accroître et de promouvoir l'harmonisation des pratiques des courtiers en hypothèques en matière de réglementation, partout au Canada, et ce dans l'intérêt public.

Mesures du rendement

Le cadre de mesure du rendement de la CSFO traduit les objectifs de l'organisme en résultats, servant de fondement pour passer à l'action, qui peuvent être mesurés et raffinés au fil du temps.

La CSFO mesure sa réussite en fonction de sa capacité à s'acquitter de son mandat global, lequel consiste à offrir des services de réglementation dans le but de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance de la population envers les secteurs réglementés. Les indicateurs de succès clés se situent dans l'évaluation de la CSFO relative à la conformité de l'industrie ciblée, la satisfaction des consommateurs et des titulaires de permis, les communications aux consommateurs et aux titulaires de permis, la résolution des plaintes des consommateurs et le respect de toutes les normes de service de la CSFO et de la FPO.

Dans le cadre de son Plan stratégique 2015-18, la CSFO examine ses mesures de rendement clés.

La CSFO continue d'établir un cadre de mesure du rendement pour veiller à :

- créer des mesures de rendement harmonisées à son nouveau Plan stratégique;
- accroître la transparence, la responsabilisation et l'optimisation des ressources;
- évaluer le travail accompli et mettre l'accent sur les résultats importants;
- définir la réussite et atteindre les objectifs;
- intégrer les lignes directrices en matière de mesure du rendement de la fonction publique de l'Ontario qui mettent l'accent sur l'« efficience », l'« efficacité » et la « satisfaction de la clientèle ».

Les mesures et objectifs de rendement de la CSFO sont contrôlés et font l'objet de rapports et de suivis sur une base trimestrielle et annuelle.

Les mesures de rendement actuelles de la CSFO sont décrites au Tableau 2.

Tableau 2 : Mesures du rendement de la CSFO

Mesure	Définition	Cible 2015-2018
Conformité de l'industrie ciblée	Une mesure de conformité, exprimée selon une moyenne, avec la législation ciblant les priorités en cours d'exercice, lesquelles évoluent d'année en année, en utilisant l'approche fondée sur le risque à l'échelle de la CSFO.	
	• Secteur des régimes de retraite : Respect des échéanciers prescrits pour les Déclarations annuelles de renseignements (DAR)	95 %
	• Taux de conformité des DAR des courtiers en hypothèques au 31 mars	95 %
	• Secteur de l'assurance-automobile : conformité des taux d'assurance-automobile avec ceux qui avaient été approuvés, déterminée au moyen d'un processus de vérification des taux établis.	95 %
Rendement par rapport aux normes de service	Nombre, exprimé en pourcentage, de demandes de prestations de retraite à PD complètes et conformes, examinées et approuvées dans les délais prévus aux normes.	
	• Excédant 150 jours	100 %
	• Liquidation 120 jours	100 %

Mesure	Définition	Cible 2015-2018
	• Transfert d'actif 120 jours	100 %
	• Remboursement d'un trop payé par l'employeur 90 jours	100 %
	• Remboursement de cotisations d'un participant 60 jours	100 %
	Nombre, exprimé en pourcentage, de demandes de prestations de retraite à CD complètes et conformes, examinées et approuvées dans les délais prévus aux normes.	
	• Excédant 120 jours	100 %
	• Liquidation 60 jours	100 %
	• Transfert d'actif 60 jours	100 %
	• Remboursement d'un trop payé par l'employeur 60 jours	100 %
	• Remboursement de cotisations d'un participant 30 jours	100 %
	Documents d'information déposés portant sur les demandes de taux d'assurance pour voitures de tourisme et le classement des risques	
	• Dépôts selon la formule abrégée	90 %
	• Dépôts selon la formule standard	90 %
	• Documents exhaustifs	90 %
	• Documents complexes	90 %
	Demandes d'indemnisation découlant de la responsabilité civile	
	• Les demandes présentées sur formulaire 1 dûment rempli (Indemnisation en vertu de l'article 7) seront examinées et traitées dans les 20 jours.	85 %
	Demandes de permis d'agent d'assurance	
	• Nombre, exprimé en pourcentage, de demandes de permis d'agent d'assurance, présentées et conformes à toutes les exigences d'admissibilité, étudiées et approuvées.	100 % dans les 5 jours
	Plaintes sectorielles	
	• Les plaintes feront l'objet d'un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables.	100 %
	• Plaintes concernant l'un des secteurs réglementés par la CSFO réglées en 75 jours	80 %
	• Plaintes concernant l'un des secteurs réglementés devant être réglées en 150 jours	90 %
	• Plaintes concernant l'un des secteurs réglementés devant être réglées en 365 jours	99 %
	Plaintes concernant la qualité du service	
	• Les plaintes reçues par écrit ou par l'intermédiaire du site Web de la CSFO feront l'objet d'un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables.	100 %
	• Les plaintes déposées en personne ou communiquées par téléphone feront l'objet d'un accusé de réception dans les 2 jours ouvrables.	100 %
	• Les plaintes seront réglées dans un délai de 15 jours ouvrables.	100 %

	Normes de service communes	
	On répondra à l'appel au plus tard à la troisième sonnerie pendant les heures d'ouverture.	100 %
	On rappellera au plus tard le jour ouvrable suivant.	100 %
	On répondra à toute lettre reçue dans les 15 jours ouvrables de sa date de réception.	100 %
	S'il est impossible de donner une réponse définitive dans les délais prévus, un accusé de réception sera fourni dans les 5 jours ouvrables qui suivent la date de réception en attendant qu'il soit possible de répondre à la demande.	100 %
	Examens	
	Les rapports d'examen définitifs doivent être publiés dans les 30 jours ouvrables suivant un examen programmé.	95 %

Stratégies de détermination, d'évaluation et d'atténuation des risques

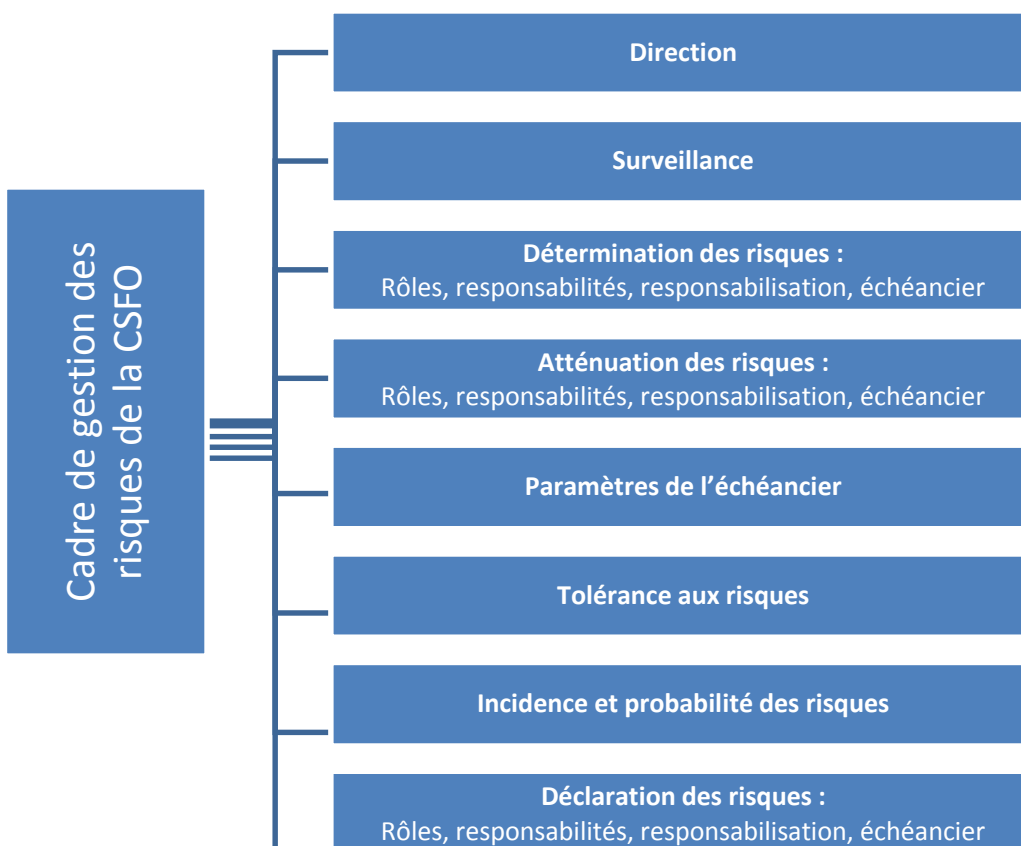
En 2012, la CSFO a mis en œuvre des pratiques officielles de gestion des risques, avec l'instauration de son cadre de gestion des risques et de son plan de gestion des risques. Le plan de gestion des risques de la CSFO recense 10 risques organisationnels harmonisés au Plan stratégique 2015-2018 de la CSFO.

Cadre de gestion des risques

Les pratiques de gestion des risques de la CSFO sont régies par son cadre de gestion des risques, lequel est résumé à la Figure 1. Ce cadre a pour but de créer une structure pour la gestion de risques en temps opportun et au niveau approprié. Le cadre de la CSFO établit :

- les objectifs du plan de gestion des risques;
- la gouvernance et la surveillance des risques;
- les rôles, les responsabilités et la responsabilisation à l'égard des activités de détermination et d'atténuation des risques;
- les protocoles de surveillance et de déclaration des risques;
- les protocoles de surveillance et d'atténuation progressive;
- les lignes directrices sur la probabilité des risques et l'évaluation des incidences d'un risque.

Figure 1



Évaluation des risques résiduels

Les 10 risques organisationnels de la CSFO correspondent aux six catégories de risque de la fonction publique de l'Ontario, comme l'exige la Directive concernant les organismes et les nominations (DON). La CSFO procède à des examens semestriels de ses risques. Elle s'est dotée d'une gamme complète de contrôles et de mesures d'atténuation complémentaires, ainsi que de plans d'action pour veiller à atteindre ses objectifs stratégiques. La CSFO effectue une évaluation des risques résiduels conformément à son cadre de gestion des risques. (Un risque résiduel est celui qui subsiste après que tous les contrôles d'atténuation ont été pris en compte.) Le plan de gestion des risques de la CSFO ne comporte pas de risques résiduels élevés en 2015 et, selon la tolérance au risque actuelle, la CSFO ne prévoit pas de risques résiduels élevés d'ici 2016.

Tableau 3 : Évaluation des risques résiduels

N°	Catégorie de risque	Catégorie de risques de la DON	2015-2016 Risque résiduel	Stratégie d'atténuation des risques organisationnels
1	Gestion financière inefficace (y compris l'approvisionnement)	Responsabilisation/ Gouvernance/ Fonctionnement	Modéré	Continuer à apporter des modifications aux pratiques de gestion financière de la CSFO afin de suivre le rythme des pratiques exemplaires en gestion financière.
2	Gouvernance opérationnelle et surveillance des activités internes inefficaces	Responsabilisation/ Gouvernance/ Fonctionnement	Modéré	Continuer à documenter et à contrôler les processus internes, à suivre les recommandations de l'Audit, et à accroître la surveillance des activités au moyen des pratiques exemplaires internationales en matière de réglementation.
3	Incapacité d'utiliser les outils informatiques existants de manière rentable	Technologie de l'information et infrastructure	Faible	Poursuivre la conception d'une solution de technologie organisationnelle pour remplacer les systèmes traditionnels existants.
4	Manque de compétences et de capacités, et utilisation inefficace des ressources humaines aux fins de la réalisation du mandat de la CSFO	Effectif	Faible	Continuer à rechercher, à perfectionner et à recruter des personnes pour satisfaire aux exigences fondamentales en matière de compétences, de connaissances et de capacités pour les postes clés.
5	Communication inefficace avec les intervenants et le public	Stratégie	Faible	Continuer à rechercher et à évaluer les commentaires du public et des intervenants et à réagir à ceux-ci. La CSFO continuera d'améliorer la transparence et la communication de ses principales fonctions de réglementation.
6	Manque de renseignements décisionnels et gestion trop peu active des politiques du marché	Stratégie	Modéré	Continuer d'établir des mécanismes pour interagir avec les intervenants, d'autres organismes de réglementation et le marché de manière à obtenir de l'information et à l'intégrer au processus décisionnel de la CSFO en matière de réglementation.

N°	Catégorie de risque	Catégorie de risques de la DON	2015-2016 Risque résiduel	Stratégie d'atténuation des risques organisationnels
7	Capitalisation inadéquate du FIVAVA	Responsabilisation/ Gouvernance	Faible	Poursuivre les examens rigoureux pour veiller à ce que seules les demandes d'indemnisation légitimes entraînent un paiement. Continuer la surveillance programmée du fonds et alerter le gouvernement en cas de problème de capitalisation.
8	Capitalisation inadéquate du FGPR	Responsabilisation/ Gouvernance	Modéré	Poursuivre les examens rigoureux pour veiller à ce que seules les demandes d'indemnisation légitimes entraînent un paiement. Continuer la surveillance programmée du fonds et alerter le gouvernement en cas de problème de capitalisation.
9	Planification stratégique et opérationnelle inefficace	Responsabilisation/ Gouvernance	Faible	Continuer à mettre en œuvre des processus pour veiller à l'harmonisation du mandat avec l'orientation stratégique de la CSFO.
10	Protection inefficace des ressources de la CFSO	Autre	Faible	Continuer à évaluer et à surveiller les activités de l'organisme pour repérer les risques potentiels à la sûreté, à la sécurité et à la poursuite des activités.

Ressources nécessaires à l'atteinte des résultats visés

Cette section résume les ressources dont la CSFO a besoin pour réaliser son mandat.

Perspectives financières

La CSFO relève du gouvernement en vertu de l'article 15 de la *Loi sur l'administration financière* (LAF), qui prévoit qu'à la clôture de chaque exercice, les dépenses de la CSFO doivent correspondre aux revenus qu'elle a perçus.

Une autorisation de dépenses annuelles, des crédits budgétaires de fonctionnement ainsi que des dépenses en immobilisation font l'objet de demandes de la part de la CSFO dans le cadre de l'exercice d'examen, de renouvellement et de transformation des programmes (ERRP) du gouvernement.

Aperçu prospectif de l'autorisation de dépenses

Le Tableau 4 présente un aperçu prospectif de l'autorisation de dépenses de la CSFO par grand poste de dépenses, ainsi que du nombre d'employés à temps plein, lesquels sont désignés en tant qu'équivalents temps plein (ETP).

Le nombre total d'ETP de la CSFO n'inclut pas le personnel des services juridiques qui relève du ministère du Procureur général. Ce personnel aide grandement la CSFO à s'acquitter de ses obligations de réglementation, particulièrement en ce qui concerne les litiges et l'application des lois. Les dépenses autorisées de la CSFO pour 2015–2016 au titre du personnel des services juridiques s'élèvent à 5 389 500 \$.

Tableau 4 : Aperçu prospectif du plafond d'ETP et de l'autorisation de dépenses pour 2015–2018 par principal poste de dépenses (en milliers de \$)

Poste de dépenses	Variation moyenne sur 12 mois pour 2015-2018 (%)	2015–2016 (\$)	2016–2017 (\$)	2017–2018 (\$)	2015–2016 par rapport à 2014–2015	2016–2017 par rapport à 2015–2016	2017–2018 par rapport à 2016–2017
ETP ⁴		487,33	484,33	471,33			
Salaires et traitements	0,0 %	42 292,5	42 292,5	42 292,5	-4,5 %	0,0 %	0,0 %
Avantages sociaux	0,0 %	9 820,2	9 820,2	9 820,2	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Total des salaires et des avantages sociaux	0,0 %	52 112,7	52 112,7	52 112,7	-3,7 %	0,0 %	0,0 %
Transport et communications	-0,6 %	912,7	902,7	902,7	-3,6 %	-1,1 %	0,0 %
Services	-13,2 %	55 337,5	49 221,8	41 702,5	17,9 %	-11,1 %	-15,3 %
Fournitures et matériel	-0,9 %	565,8	555,8	555,8	-24,7 %	-1,8 %	0,0 %
ACDF totales⁵	-12,8 %	56 816,0	50 680,3	43 161,0	16,8 %	-10,8 %	-14,8 %
CDF totales⁶	-6,5 %	108 928,7	102 793,0	95 273,7	6,0 %	-5,6 %	-7,3 %

⁴ ETP = le nombre d'équivalents temps plein qui sont des employés de la CSFO.

⁵ ACDF totales = Total des autres charges directes de fonctionnement.

⁶ CDF totales = Total des charges directes de fonctionnement

Le Tableau 5 présente un aperçu prospectif de l'autorisation de dépenses de la CSFO pour 2015–2018.

Tableau 5 : Aperçu prospectif de l'allocation relative à l'autorisation de dépenses de la CSFO pour 2015–2018
(en milliers de \$)

Type d'opération	Autorisation de dépenses demandée (\$)			Hausse (baisse) sur 12 mois (%)		
	2015–2016	2016–2017	2017–2018	2015–2016 par rapport à 2014–2015	2016–2017 par rapport à 2015–2016	2017–2018 par rapport à 2016–2017
Dépenses	108 928,7	102 793,0	95 273,7	6,0 %	-5,6 %	-7,3 %
Recouvrements	106 440,1	100 304,4	92 785,1	6,2 %	-5,8 %	-7,5 %
Charges de fonctionnement nettes (dépenses)/Revenus	(2 488,6)	(2 488,6)	(2 488,6)	0,0 %	0,0 %	0,0 %

Note : Les projections sont fondées sur les renseignements accessibles sur les contrats, les tendances historiques des dépenses et les facteurs d'inflation. Elles sont revues à la clôture de chaque exercice.

Dépenses de fonctionnement nettes de la CSFO

La CSFO recouvre la majorité de ses dépenses par la perception de droits et de cotisations dans les secteurs réglementés et par des recouvrements internes. Toutefois, elle a besoin d'un crédit de fonctionnement voté pour les dépenses qui ne sont pas recouvrées dans les secteurs réglementés et pour la compensation du solde des débiteurs de fin d'exercice pour assurer sa conformité avec l'article 15 de la LAF. Le Tableau 6 présente un aperçu prospectif détaillé des crédits budgétaires de la CSFO pour les trois prochains exercices.

Tableau 6 : Aperçu prospectif des crédits budgétaires de la CSFO pour 2015–2018
(en milliers de \$)

	2015–2016 (\$)	2016–2017 (\$)	2017–2018 (\$)
Soutien au secteur des coopératives	500,0	500,0	500,0
Compensation pour les comptes non perçus Débiteurs, article 15	1 988,6	1 988,6	1 988,6
Total :	2 488,6	2 488,6	2 488,6

Soutien au secteur des coopératives

Le secteur des coopératives de l'Ontario a évolué. Il comprend maintenant des coopératives communautaires d'énergie renouvelable, qui ont accru les coûts de réglementation de ce secteur. Comme l'indique le BVGO dans ses recommandations, il reste un travail de politique important à faire dans ce secteur, et la politique d'énergie verte du gouvernement ainsi que la volonté et la capacité du ministère de l'Environnement de financer les frais juridiques engagés par les coopératives dans l'élaboration de prospectus, ont des incidences considérables sur les coûts. Étant donné que les Règlements pris en vertu de la Loi sur la CSFO ne prévoient pas d'évaluations annuelles du secteur des coopératives, il y a généralement une disparité entre le coût réel de la réglementation du secteur et les crédits budgétaires. Le coût de la réglementation du secteur des coopératives pour 2015-2016 se chiffre actuellement à 500 000 \$. Cependant, si ce coût devait dépasser 500 000 \$, le déficit devra être financé de façon interne par la CSFO.

Manque à gagner au titre des comptes débiteurs

La CSFO reçoit une autorisation provisoire annuelle de dépenses en vertu de l'article 15 de la LAF pour couvrir les dépenses de fonctionnement, dépenses ensuite récupérées dans les secteurs réglementés par les droits et cotisations. Une des exigences obligatoires de cette autorisation de dépenses provisoire est que tous les coûts de fonctionnement de la CSFO pour réglementer les secteurs au cours d'un exercice doivent être recouverts dans le même exercice. Au fil des ans, la CSFO a établi de nombreux processus de contrôle pour s'assurer que les sociétés du secteur règlent leurs factures avant la fermeture des livres de l'exercice. Cependant, il y a toujours un petit nombre d'entre elles qui ne font pas leurs paiements à échéance. Le crédit budgétaire de 1 988 600 \$ est nécessaire pour couvrir le risque systémique de ne pas percevoir tous les débiteurs avant la fermeture des livres de l'exercice.

Plan relatif au capital humain

La CSFO sait que les personnes sont la clé de sa capacité à répondre à l'évolution du milieu, interne comme externe. Le plan relatif au capital humain de la CSFO traite les défis et les besoins actuels et à venir en matière de ressources humaines (RH) en renforçant ses capacités organisationnelles pour soutenir la réalisation des objectifs et des résultats opérationnels et gérer les changements potentiels.

Enjeux clés des ressources humaines

La planification du capital humain de la CSFO tient compte des tendances dans la fonction publique de l'Ontario (FPO) et les ressources humaines au Canada.

Comme le décrit l'analyse du contexte, de nombreux enjeux continuent d'avoir des incidences sur les ressources humaines de la CSFO, y compris le vieillissement du personnel et le taux de départs à la retraite, les contraintes en matière de rémunération (note : la CSFO suit la stratégie de rémunération de la FPO), et les changements organisationnels, notamment les incidences de l'examen du mandat de la CSFO par le gouvernement.

Ces enjeux et ces tendances soulignent le besoin de renforcer les capacités internes en identifiant et en perfectionnant la relève pour les postes clés, y compris les occasions de transfert de connaissances. L'importance accordée au perfectionnement du personnel permettra à la CSFO de se positionner de manière à offrir des services de réglementation spécialisés améliorés qui évoluent au rythme du marché.

Priorités découlant du plan relatif au capital humain

Les activités de la CSFO relatives au capital humain soutiennent la capacité de l'organisme à atteindre ses objectifs et ses résultats stratégiques. Ces activités contribuent directement au résultat stratégique d'être un organisme souple et capable de s'adapter. La CSFO renforce sa capacité d'être souple, flexible et axée vers l'avenir dans l'exécution de son mandat dans le milieu interne et externe en évolution. Elle le fera en créant une culture qui incarne les principes du cadre de réglementation et qui fournit des processus de soutien qui favorisent le transfert de connaissances, le développement de compétences transférables et l'habilitation du personnel à prendre des décisions fondées sur le risque.

Le Plan stratégique 2015–2018 de la CSFO établit un certain nombre de résultats opérationnels qui concernent particulièrement le capital humain. Au cours des trois prochains exercices, les résultats suivants seront des priorités clés :

- Mettre en œuvre un programme de perfectionnement professionnel stratégique
- Promouvoir le transfert des connaissances et des compétences
- Élaborer un plan de gestion stratégique de la relève

Les initiatives en cours comprennent l'élaboration d'un nouveau programme d'apprentissage et des améliorations à la stratégie de gestion de la relève de la CSFO. Ces activités sont soutenues par l'analyse et la planification de l'effectif. Au cours des trois prochains exercices, d'autres initiatives seront conçues pour obtenir les résultats opérationnels figurant au Plan stratégique de la CSFO.

Plan relatif à la technologie de l'information

Le groupe de la technologie de l'information (TI) est responsable de la mise au point de tous les systèmes opérationnels de la CSFO. Il s'occupe aussi des réseaux informatiques, des services Internet et des communications téléphoniques. Les services de la TI sont essentiels à la prestation des services de la CSFO aux consommateurs et aux secteurs réglementés.

La CSFO continue d'être un chef de file innovateur dans le domaine de la prestation des services en ligne au Canada. Son statut d'innovatrice dans la fonction publique est souvent reconnu par des nominations et des prix de la fonction publique de l'Ontario.

En plus d'innover et d'offrir une excellente prestation de services, l'équipe de la TI de la CSFO possède une expertise dans les règles et les processus opérationnels de la CSFO et agit comme véritable partenaire dans les programmes et secteurs d'activité qu'elle soutient. Le groupe de la TI de la CSFO a adopté une approche fondée sur le risque au cours de la planification organisationnelle et dans l'élaboration des processus de prestation de services en vue de veiller à ce que les projets et les initiatives de la TI soient bénéfiques pour la CSFO. Le groupe de la TI met aussi en œuvre des procédures de gestion de la sécurité, de secours et de récupération afin d'assurer l'intégrité et la disponibilité de tous les systèmes de TI de la CSFO.

Priorités en matière de TI

Le groupe de la TI a deux principales priorités pour les trois prochains exercices :

- Mise en œuvre du projet de développement d'un système commun (PDSC)
- Mise en œuvre du programme d'architecture opérationnelle et organisationnelle (PAOO)

Pour la CSFO, le PDSC et le PAOO sont des initiatives qui seront bénéfiques pour le secteur de l'assurance, le secteur des régimes de retraite, le FIVAVA et le TSF. Ces deux priorités sont harmonisées au résultat stratégique de la CSFO nommé « Application de processus communs et intégrés grâce aux solutions de technologie intégrée ». Les priorités du groupe de la TI sont également étroitement harmonisées avec les priorités des programmes et des secteurs d'activité. En outre, ces priorités mettent l'accent sur la réduction de l'empreinte technologique de la CSFO et de sa dépendance envers un consultant rémunéré pour ses services.

La CSFO a embauché ses propres ressources et fait appel à des ressources du Groupement de l'information et de la technologie de l'information (ITI) du Secrétariat du Conseil du Trésor pour l'élaboration d'une stratégie informatique globale pour l'organisme dans le cadre du PAOO. L'initiative du PAOO est axée sur l'établissement d'un cadre opérationnel qui renforcera la capacité de l'organisme dans l'atteinte de ses résultats en matière de réglementation et de ses résultats stratégiques grâce à la mise en œuvre de processus cohérents, efficaces et intégrés. Le PDSC, un projet d'immobilisation approuvé par le Conseil du Trésor, est un élément prioritaire du PAOO. Le PDSC continue d'être une priorité absolue pour la CSFO, car il intégrera plusieurs plates-formes et bases de données informatiques vieillissantes en un seul système organisationnel exhaustif de délivrance de permis et d'interactions avec les intervenants. Ce projet met l'accent sur le recensement des composants communs du système en vue de normaliser les processus opérationnels. La CSFO demandera des approbations d'approvisionnement additionnelles.

Plan de mise en œuvre de la TI

Le Tableau 7 présente la liste des projets de TI associés aux priorités en matière de TI de la CSFO, ainsi qu'un échéancier de mise en œuvre de haut niveau.

Tableau 7 : Plan de mise en œuvre de la TI

Nom du projet	Activités	Échéancier de mise en œuvre		
		2015–2016	2016–2017	2017–2018
PAOO	• Définir l'architecture cible et élaborer un calendrier de lancement de la TI • Définir la portée, la priorité et l'échéancier des initiatives potentielles de la CSFO • Améliorer l'organisation et la capacité de la CSFO en matière de TI • Revoir les processus et les procédures de TI de la CSFO • Publier un catalogue de services de TI et l'entente sur les niveaux de service connexe (ENS)			
PDSC	Intégrer plusieurs plates-formes et bases de données informatiques vieillissantes en un seul système exhaustif de délivrance de permis et d'interactions avec les intervenants. Ce projet met l'accent sur le recensement des composants communs en vue de normaliser les processus organisationnels.			

Plan de communication

La CSFO s'affaire à informer les intervenants et les consommateurs sur les actions qu'elle mène au sein des secteurs et du marché réglementés. La CSFO utilise à cette fin un éventail de produits et de plates-formes. La communication de ses activités de réglementation et de ses fonctions favorise la conformité ainsi que la protection et l'éducation des consommateurs, et profite aux consommateurs de services financiers, aux participants aux régimes de retraite et aux entités réglementées.

Le plan de communication de la CSFO tient compte de la nécessité généralisée d'atténuer le risque en augmentant le niveau de communication au sujet des principales initiatives de la Commission en matière de réglementation et des résultats s'y rattachant.

Les initiatives de communication sont harmonisées avec le résultat stratégique de sensibilisation aux activités de la CSFO sur le marché des services financiers et sont directement associées aux résultats opérationnels suivants du Plan stratégique 2015–2018 :

- Améliorer la communication permanente avec le public et les intervenants;
- Chercher, évaluer et réagir aux commentaires du public et des intervenants;
- Accroître la transparence et la communication des principales fonctions de réglementation;
- Concevoir des outils et utiliser l'information qui soutiennent les principes de l'approche fondée sur le risque;
- Optimiser la recherche et les renseignements sur le marché qui soutiennent la prise de décisions réglementaires.

Comme le prévoit le Budget de l'Ontario de 2015, la littératie financière devient de plus en plus importante. La CSFO, ainsi que d'autres organismes gouvernementaux, ont répondu à ce besoin croissant en instaurant et en faisant la promotion d'initiatives de littératie financière pour aider les particuliers à faire des choix financiers et de placement éclairés.

La CSFO continuera également de publier des bulletins et des communiqués de presse afin de tenir informés les intervenants et les consommateurs au sujet de ses interventions et de rencontrer les intervenants pour leur communiquer les dernières nouvelles en matière de réglementation. La notoriété de ces activités favorisera la conformité et une protection accrue des consommateurs au sein des secteurs réglementés.

Initiatives en matière de communication

La CSFO prévoit un certain nombre d'initiatives en matière de communications pour 2015-2018. Le Tableau 8 présente un aperçu des principaux domaines d'intérêt.

Tableau 8 : Initiatives en matière de communication

Initiative ou projet en matière de communication	Résultats prévus	2015–2016	2016–2017	2017–2018
Éducation et mobilisation des consommateurs à l'égard de la lutte contre la fraude dans l'assurance-automobile	Établir un partenariat avec les assureurs pour créer un portail Web de sensibilisation à la lutte contre la fraude. [La CSFO fait partie du Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile qui comprend le Bureau d'assurance du Canada (BAC) et l'Insurance Brokers Association of Ontario (IBAO).]			
	Participer à un sous-comité en vue de collaborer à l'élaboration d'un guichet unique d'information sur la marche suivre si vous êtes victime d'une fraude.			
	- Promouvoir les ressources antifraude de la CSFO au moyen du compte Twitter de la CSFO, de façon permanente. - Organiser une discussion hebdomadaire en direct sur Twitter (#Fraudchat) pour faire connaître les ressources antifraude.			
	Organiser une exposition au Canadian International Auto Show chaque année, en vue d'éduquer les consommateurs sur la fraude dans l'assurance-automobile.	 (en février de chaque année)	 (en février de chaque année)	 (en février de chaque année)

Initiative ou projet en matière de communication	Résultats prévus	2015–2016	2016–2017	2017–2018
	- Participer annuellement au Mois de la prévention de fraude. Exemples d'activités potentielles ou prévues : - sensibilisation au moyen des médias; - Lancement (en coordination avec la police de Toronto); - exposition de la CSFO (kiosque, présentation et activités interactives); - présentation conjointe de la CSFO et du BAC au Forum sur la prévention de la fraude au cours du mois qui y est consacré.	 (en mars de chaque année)	 (en mars de chaque année)	 (en mars de chaque année)
Améliorations au site Web de la CSFO	- Moderniser et revoir la conception du site Web de la CSFO pour l'adapter aux appareils mobiles et le rendre conforme aux règles d'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0 AA). - Offrir une expérience de navigation améliorée aux personnes qui accèdent au site Web de la CSFO au moyen d'une tablette ou d'un téléphone intelligent.			
	Mettre en œuvre de nouveaux services, outils et ressources médias numériques qui fourniront aux consommateurs et aux titulaires de permis les outils et l'information dont ils ont besoin pour se conformer à la législation et prendre des décisions éclairées au sujet de leur bien-être financier. Parmi les outils et ressources possibles, notons les applications mobiles, les vidéos, les calculettes, les jeux et questionnaires interactifs, les baladodiffusions et les webinaires.			

Initiative ou projet en matière de communication	Résultats prévus	2015–2016	2016–2017	2017–2018
Programme de développement d'un système commun (PDSC)	- Exécuter un plan de communication complet pour les deuxième, troisième et quatrième phases du plan pluriannuel de la CSFO visant le développement d'un système commun à l'appui des trois priorités stratégiques de la CSFO. Ce plan de communication mettra l'accent à la fois sur les communications internes et externes avec le personnel de la CSFO, les titulaires de permis de divers secteurs réglementés et les consommateurs. - Les communications serviront à informer le personnel de la CSFO et les titulaires de permis de l'arrivée du nouveau portail Web et de ses avantages, et à donner des instructions d'utilisation.			
Autres communications en matière d'assurance-automobile	- Déployer une stratégie de communication auprès des conducteurs ontariens à propos de l'évolution de la législation, des règlements ou des lignes directrices et les économies de coûts de l'assurance-automobile qu'elle peut entraîner. - Appuyer le ministère des Finances et le ministère du Procureur général dans le transfert des services de règlement des différends au Tribunal d'appel en matière de permis.			
Communications relatives aux régimes de retraite	- Appuyer le ministère des Finances dans l'élaboration et la mise en œuvre des nouvelles initiatives législatives. - Entreprendre l'élaboration de communications au sujet des régimes de pension agréés collectifs.			

Initiative ou projet en matière de communication	Résultats prévus	2015–2016	2016–2017	2017–2018
Communications en matière de courtage d'hypothèques	Produire de nouvelles ressources de communication multimédia pour communiquer de l'information importante pour le secteur du courtage d'hypothèques, afin de veiller à sa conformité avec la LMCPHAH et ses règlements (par exemple, les déclarations annuelles de renseignements, les renouvellements de permis, l'assurance de la responsabilité civile professionnelle, les activités d'application de la loi).			
Communications relatives aux fournisseurs de services	- Établir des communications régulières avec le secteur des fournisseurs de services sur les pratiques exemplaires et les délais pour se conformer au programme d'évaluation des pratiques de l'industrie établi par la CSFO. - Produire de nouvelles ressources de communication multimédia pour favoriser la maturation du domaine de la réglementation et de la délivrance de permis aux fournisseurs de services et faire progresser l'acceptation et la compréhension des exigences par le secteur des fournisseurs de services.			
Communications à propos de la nouvelle réglementation sur les indemnités d'assurance-invalidité de longue durée	Soutenir le ministère des Finances dans l'élaboration et la mise en œuvre du nouveau régime réglementaire proposé pour veiller à ce que toutes les entreprises de l'Ontario connaissent la portée de leurs obligations en vertu du paragraphe 115.1 de la <i>Loi sur les assurances</i>. Ce travail comprend les communications stratégiques aux assureurs, aux intermédiaires, aux conseillers, aux employeurs et aux travailleurs touchés par la nouvelle réglementation.			

Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA)

Responsabilités du FIVAVA

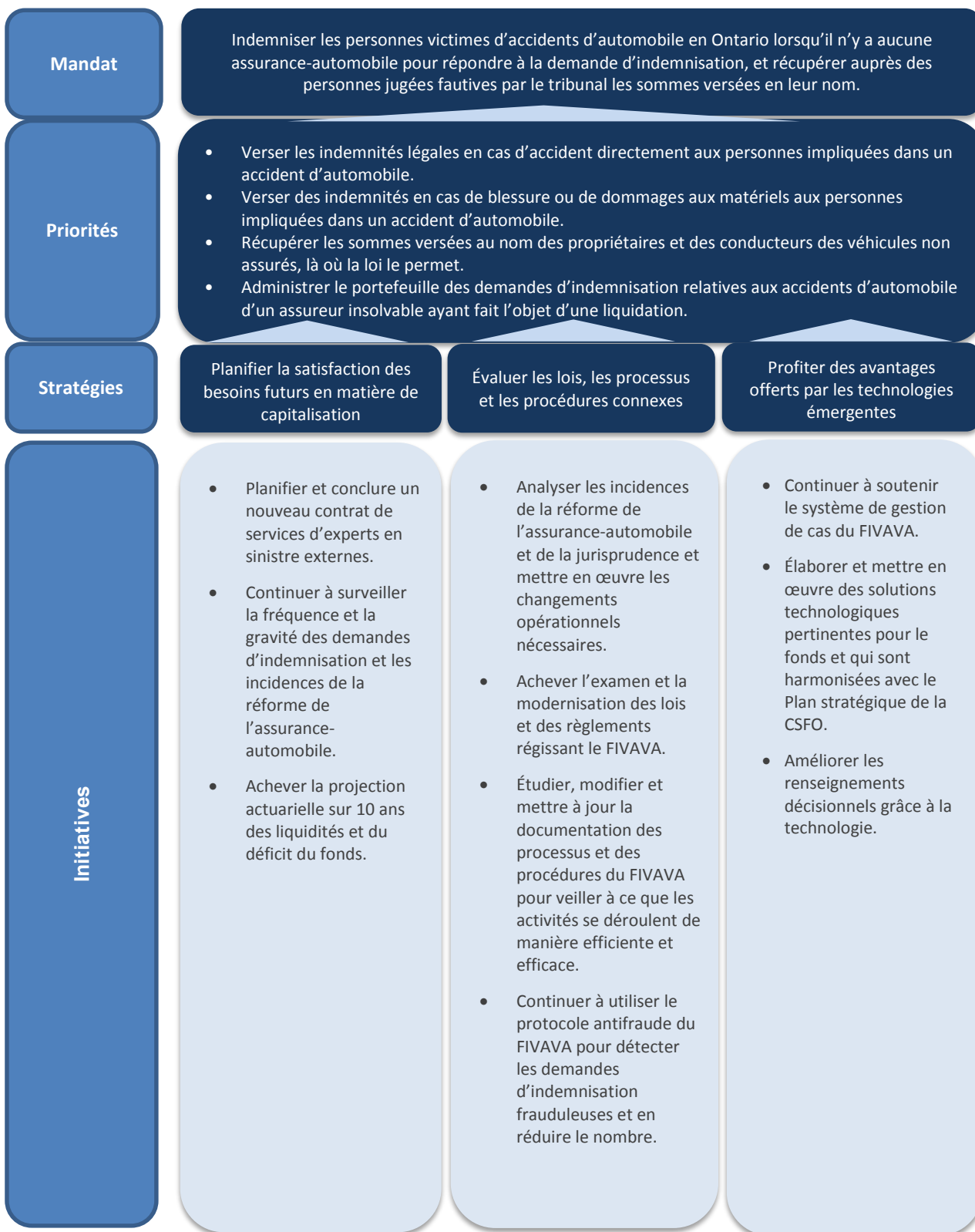
Le FIVAVA a été créé en application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles* (LIVAVA) en tant que fonds à vocation spéciale qui dépose ses états financiers dans le volume 2c des comptes publics. L'unité opérationnelle qui dirige le FIVAVA fait partie de la Division de l'assurance-automobile de la CSFO.

Le FIVAVA est considéré comme le « payeur de dernier recours ». En effet, il indemnise des personnes qui ont subi des blessures lors d'un accident d'automobile si le conducteur n'était pas assuré, ou encore en cas de délit de fuite. Le FIVAVA verse aussi des indemnités pour des lésions corporelles ou des dommages matériels subis par des personnes impliquées dans un accident d'automobile, le conducteur n'étant pas assuré ou n'ayant pu être identifié et dans le cas où aucune assurance de la responsabilité civile n'était en vigueur. Le FIVAVA tente de recouvrer les sommes versées au nom des propriétaires et des conducteurs de véhicules non assurés et il a le pouvoir de suspendre le permis de conduire de toute personne endettée envers le Fonds, lorsque cela est permis par la loi.

Orientation stratégique et initiatives du FIVAVA

Le mandat, les priorités, les stratégies et les initiatives du FIVAVA sont présentés à la Figure 2.

Figure 2



Activités et réalisations du FIVAVA

En 2013–2014, le FIVAVA a versé 17 millions de dollars au titre des indemnités d'accident à plus de 400 demandeurs et engagé 5,2 millions de dollars pour le traitement de 87 demandes d'indemnisation qui provenaient de victimes d'accidents impliquant un conducteur non assuré ou de victimes de délit de fuite. Ces versements effectués en vertu de la loi ne devraient pas augmenter sensiblement au cours des 3 prochains exercices.

En septembre 2014, le FIVAVA a mis au point l'élaboration des politiques et des procédures de son Protocole antifraude, qui sont actuellement en voie d'être mises en œuvre. L'objectif du Protocole antifraude est de promouvoir des contrôles pour prévenir, atténuer et gérer le risque potentiel de fraude, associé à l'examen et au traitement des demandes d'indemnisation présentées au FIVAVA en vertu de l'*Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL)*.

Le FIVAVA publie le pourcentage pondéré que représentent les dépenses liées aux demandes d'indemnisation, et cela constitue une mesure de rendement en ce qui concerne ses frais administratifs annuels. Cette mesure correspond au rapport entre les frais administratifs et le montant en dollars qui sont versés pour traiter deux types de demandes d'indemnisation, soit celles menant au paiement d'indemnités d'accident et les demandes d'indemnisation mettant en cause la responsabilité civile. Au cours des 10 dernières années, ces rapports ont été aussi bas que 0,25 \$ et aussi élevés que 0,354 \$. Pour 2013-14, le rapport était de 0,25 \$.

Renseignements financiers du FIVAVA

Comme il compte 25 équivalents temps plein (ETP) approuvés, le FIVAVA obtient son financement par l'entremise d'un crédit distinct en vertu de l'autorisation de paiement provisoire prévue à l'article 15 de la *Loi sur l'administration financière*. Les droits de permis de conduire et les paiements faits par des débiteurs en vertu de la LIVAVA servent à rembourser au gouvernement le montant qu'il verse au FIVAVA.

Le FIVAVA est financé par les droits de 15 \$ perçus lors de la délivrance initiale ou du renouvellement quinquennal de permis de conduire de l'Ontario. Ces recettes constituent des droits réservés qui sont conservés dans le Trésor. Les paiements d'indemnités légales sont effectués par le FIVAVA.

En 2014-2015, le FIVAVA a demandé une autorisation de dépenses de 9,5 millions de dollars et un crédit budgétaire de 1 000 \$. Le Tableau 9 présente de façon détaillée l'autorisation de dépenses du FIVAVA et le Tableau 10, un aperçu prospectif de l'allocation relative à l'autorisation de dépenses.

Tableau 9 : Autorisation de dépenses du FIVAVA pour 2015–2018 par principal poste de dépenses
(en milliers de \$)

Poste de dépenses	Variation moyenne sur 12 mois pour 2015-2018 (%)	2015–2016 (\$)	2016–2017 (\$)	2017–2018 (\$)	2015–2016 par rapport à 2014–2015	2016–2017 par rapport à 2015–2016	2017–2018 par rapport à 2016–2017
ETP		25	25	25			
Salaires et traitements	4,5 %	2 255,7	2 323,3	2 463,0	9,2 %	3,0 %	6,0 %
Avantages sociaux	2,5 %	338,7	348,5	355,9	9,3 %	2,9 %	2,1 %
Total des salaires et des avantages sociaux	4,2 %	2 594,4	2 671,8	2 818,9	9,2 %	3,0 %	5,6 %
Transport et communications	-0,3 %	83,0	88,6	82,1	18,0 %	6,8 %	-7,3 %
Services	3,0 %	7 419,7	7 640,5	7 867,9	6,8 %	3,0 %	3,0 %
Fournitures et matériel	-17,0 %	173,5	174,4	114,0	87,4 %	0,5 %	-34,4 %
ACDF totales	2,5 %	7 676,2	7 903,5	8 064,0	8,0 %	3,0 %	2,0 %
CDF totales	3,0 %	10 270,6	10 575,3	10 882,9	8,3 %	3,0 %	3,0 %

Tableau 10 : Aperçu prospectif de l'autorisation de dépenses du FIVAVA pour 2015–2018
(en milliers de \$)

Type d'opération	Autorisation de dépenses demandée (\$)			Hausse (baisse) sur 12 mois (%)		
	2015–2016	2016–2017	2017–2018	2015–2016 par rapport à 2014–2015	2016–2017 par rapport à 2015–2016	2017–2018 par rapport à 2016–2017
Dépenses	10 270,6	10 575,3	10 882,9	8,3 %	3,0 %	3,0 %
Recouvrements	10 269,6	10 574,3	10 881,9	8,3 %	3,0 %	3,0 %
Charges de fonctionnement nettes (dépenses)/Revenus	(1,0)	(1,0)	(1,0)	0,0 %	0,0 %	0,0 %

Le Tribunal des services financiers

Mandat et responsabilités

Le Tribunal des services financiers (TSF) est un organisme d'arbitrage spécialisé indépendant composé de neuf à quinze membres à temps partiel, y compris le président et les deux vice-présidents de la Commission.

La CSFO fournit au TSF du personnel de soutien, des locaux, des ressources en technologie de l'information et du financement.

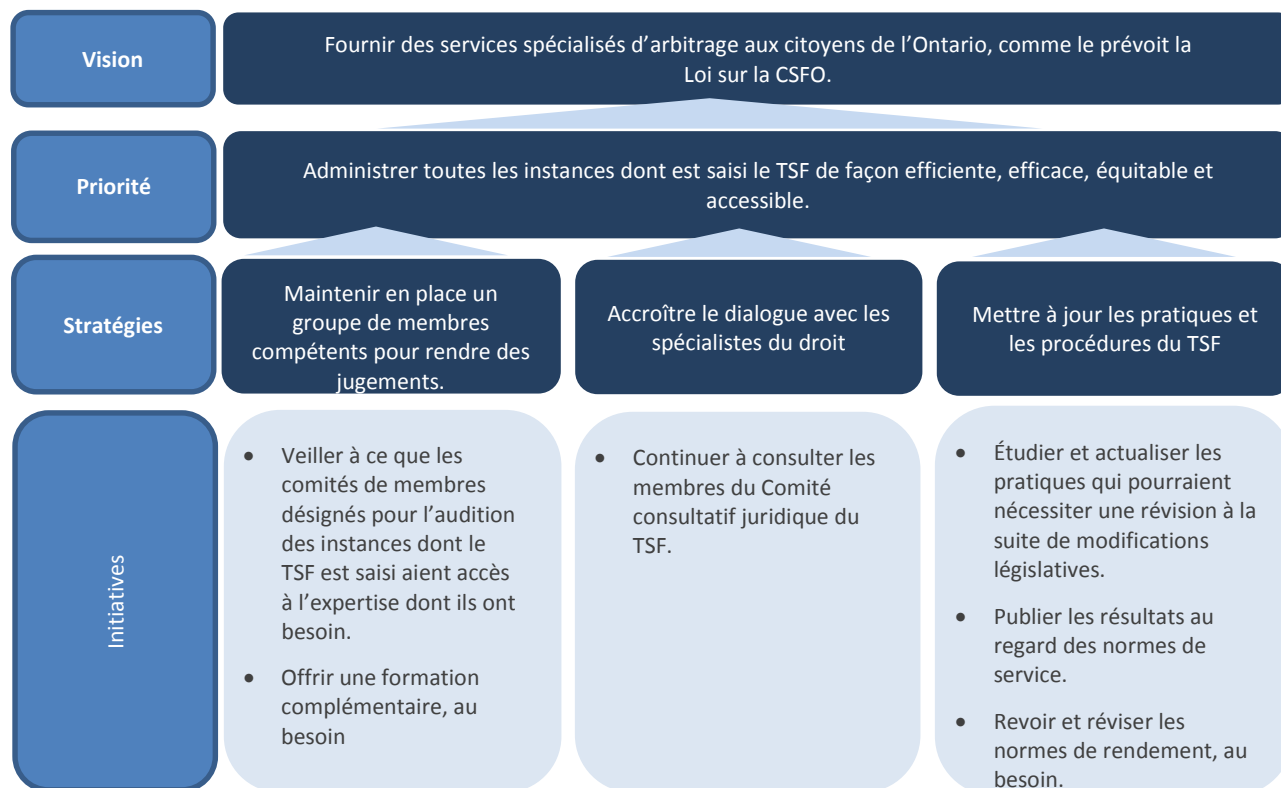
Le TSF exerce les pouvoirs que lui confère la Loi sur la CSFO et d'autres lois conférant des pouvoirs ou attribuant des fonctions au TSF. Il a compétence exclusive pour trancher toute question de fait ou de droit découlant des instances dont il est saisi. Le TSF a le pouvoir d'établir des règles concernant les procédures et pratiques applicables à ses audiences. Il est aussi habilité à ordonner à une partie de payer les dépenses d'une autre partie ou les frais du TSF pour l'audience dans certains cas limités.

Le gouvernement examine en ce moment le mandat du TSF, ainsi que les mandats de la CSFO et de la SOAD. Le comité d'experts devrait présenter ses recommandations au gouvernement au début de l'hiver prochain.

Orientation stratégique et initiatives

La vision, les priorités, les stratégies et les initiatives du TSF sont présentées dans la Figure 3.

Figure 3



Réalisations

En 2014, le TSF a publié son premier ensemble de résultats relativement à ses normes de service. En réponse à l'élargissement de sa charge de travail, le TSF a mis à jour ses pratiques administratives, ses lignes directrices et ses formulaires. L'élargissement de la charge de travail concerne les éléments suivants :

- nouvelle responsabilité de régir les activités des fournisseurs de services et leurs pratiques de facturation;
- capacité du surintendant d'imposer des sanctions administratives pécuniaires aux agents d'assurance et aux experts en sinistre en vertu de la *Loi sur l'assurance*;
- modifications à la *Loi sur les régimes de retraite* relatives aux questions de difficultés financières.

Les membres du TSF ont reçu une formation qui portait sur ces nouveaux domaines de responsabilité. Un programme de formation interne officiel a été élaboré pour les nouveaux membres du TSF.

Mesures du rendement

Conformément à la directive sur les services de la FPO, le TSF a élaboré des normes de service pour répondre aux exigences obligatoires de la directive. Ces normes sont reproduites au Tableau 11.

Tableau 11 : Mesures du rendement du TSF

Mesure	Cible
Accusé de réception envoyé dans les 5 jours civils	100 %
90 % des dates d'audition préliminaire confirmées dans les 35 jours civils suivant le dépôt d'une demande d'audition ou un avis d'appel en bonne et due forme	90 %
Décisions du TSF rendues dans les 90 jours civils	90 %

À long terme pour le TSF, la clarté dans l'application des exigences en matière de réglementation des services financiers entraînera une plus grande confiance dans les secteurs des services financiers et dans le processus d'arbitrage indépendant. Le TSF a élaboré des règles de pratique et des procédures pour les auditions devant le tribunal et des lignes directrices en matière de conflit d'intérêts, qui sont régulièrement révisées.

Plan d'atténuation des risques

Pour fournir des services d'arbitrage spécialisés à l'égard des décisions prises par le surintendant des services financiers, ou la Société d'assurance-dépôts de l'Ontario, le TSF a établi des contrôles et des plans d'action pour gérer les risques qui peuvent avoir une incidence sur l'organisme.

Les risques suivants peuvent avoir des conséquences sur le fonctionnement du TSF : la menace d'une charge de travail croissante, le risque de ne pas atteindre l'équilibre approprié entre l'accès à l'information, la vie privée et la transparence, et le risque de conserver une composition adéquate pour répondre aux besoins du TSF. Le TSF a également décelé un risque relatif à son effectif : le risque que son effectif n'ait pas la capacité, les compétences et les connaissances nécessaires pour satisfaire ses besoins organisationnels. Le TSF a mis en place un certain nombre de contrôles internes en matière de gouvernance ainsi que des plans d'action pour traiter les risques de manière appropriée et maintenir une note résiduelle « faible ». Le Tableau 12 décrit les risques et l'évaluation de ceux-ci.

Tableau 12 : Évaluation des risques pour le TSF

Catégorie de risques	Risque	Classement du risque
Opérationnel	Des modifications à la <i>Loi sur les assurances</i> peuvent faire en sorte que le TSF soit incapable de répondre à la demande en temps opportun dans l'éventualité d'une augmentation du nombre de cas.	Faible
	Le TSF pourrait ne pas être en mesure d'atteindre l'équilibre souhaité entre l'accès à l'information, la vie privée et la transparence dans ses décisions et ses processus.	Faible
	Des vacances dans la composition du TSF pourraient entraîner une insuffisance d'expertise des secteurs ou d'arbitres, ou d'application de cette expertise.	Faible
Effectif	Une insuffisance d'expertise appropriée des secteurs ou d'arbitres dans la composition du TSF pourrait entraîner des appels ou des révisions judiciaires.	Faible

Annexe 1 — Organigramme de la CSFO

Aperçu de la haute direction - En date du 19 mai 2015

Commission des
services financiers
de l'Ontario