



Commission des
services financiers
de l'Ontario

Commission des services financiers de l'Ontario

Plan d'activités 2016–2019



Table des matières

Résumé	3
Mandat	8
Orientation stratégique	14
Analyse du contexte	17
Aperçu des activités et des projets en cours et à venir.....	21
Plan de mise en œuvre	30
Mesures du rendement	37
Stratégies de détermination, d'évaluation et d'atténuation des risques	40
Ressources nécessaires à l'atteinte des résultats visés.....	43
Plan relatif au capital humain.....	46
Plan relatif à la technologie de l'information.....	48
Plan de communication.....	50
Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA)	56
Le Tribunal des services financiers	60
Annexe 1 — Organigramme de la CSFO	63

Résumé

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) a été établie en vertu de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (Loi sur la CSFO). Son mandat 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 relève du ministre des Finances. Elle agit à titre d'organisme de réglementation indépendant afin de veiller à l'application de la loi, à la protection de l'intérêt public et au soutien du secteur des services financiers.

Cet organisme de réglementation intégré offre des services de réglementation et de supervision aux secteurs de l'assurance, des établissements de dépôt et des régimes de retraite. Plus particulièrement, la CSFO réglemente le secteur des assurances, les régimes de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les credit unions et les caisses populaires, les courtiers en hypothèques, les coopératives en Ontario et les fournisseurs de services qui facturent des frais aux assureurs automobiles pour des demandes d'indemnités d'accident légales. La CSFO est également chargée de l'administration du Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA), du Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR) et du Tribunal des services financiers (TSF).

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.

En réglementant ces secteurs, la CSFO protège les consommateurs relativement aux services financiers et aide à réduire les risques systémiques qui touchent le secteur des services financiers et l'économie et pourraient avoir des incidences considérables et lourdes de conséquences. À cette fin, les décisions d'ordre réglementaire concernant le traitement équitable des clients, l'admissibilité des inscrits et leur solvabilité et les règles au sujet de l'approbation et du rejet des taux d'assurance-automobile sont nécessaires et peuvent causer des litiges en raison des conflits entre les intérêts des parties intéressées. La CSFO prodigue des services de réglementation au secteur des régimes de retraite par l'administration de la *Loi sur les régimes de retraite* et de ses règlements d'application, notamment la surveillance et l'application des normes minimales qu'ils contiennent. Les régimes de retraite d'employeurs représentent une source importante de revenus de retraite pour les Ontariens en sus des programmes subventionnés par l'État.

En vertu de la Directive concernant les organismes et les nominations du gouvernement de l'Ontario (la Directive), 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 2016-2019. Il présente également le mandat, les stratégies et les priorités du TSF et FIVAVA.

Orientation stratégique

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 prestataires des régimes de retraite.

La CSFO est toujours guidée par son Plan stratégique 2015-2018 afin d'être 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.

En mars 2015, le gouvernement a annoncé un examen des mandats de la CSFO, du TSF et de la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD). On s'attend à ce que le comité d'experts présente son rapport final au gouvernement en 2016. La CSFO a accueilli favorablement l'examen et elle demeure engagée à travailler avec le ministère des Finances relativement à tout changement à son mandat pouvant en résulter.

Pour concrétiser sa vision, la CSFO a relevé 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.

La CSFO renforce sa capacité d'être souple et adaptative dans l'exécution de son mandat dans le milieu en évolution. 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. On continuera d'investir dans les activités principales et l'infrastructure de la CSFO afin d'améliorer la prestation des services et les activités. Plus particulièrement, deux projets transformeront la prestation des services de la CSFO s'ils sont approuvés, puisque la CSFO demandera l'approbation de mettre en œuvre le Programme de développement d'un système commun (PDSC) et le système de planification des ressources de l'entreprise (PRE). Le PDSC et le PRE seront évolutifs et adaptatifs pour tenir compte de tout changement pouvant découler de l'examen du mandat.

Principales réalisations en 2015-2016

La CSFO a publié un nouveau plan stratégique triennal

En 2015, la CSFO a rédigé un plan stratégique qui établit la direction de l'organisation sur trois ans, de 2015 à 2018.

La CSFO et le ministre des Finances ont réalisé un examen de leur protocole d'entente

Comme l'exige la Directive, un examen complet du protocole d'entente entre le ministre des Finances et le président de la Commission des services financiers et du Tribunal des services financiers et le directeur général et surintendant des services financiers a été réalisé et présenté au ministère afin qu'il soit signé.

La CSFO a mis en œuvre une approche fondée sur le risque à l'échelle de l'organisation

En mars 2015, la CSFO a élaboré des approches fondées sur les risques pour tous ses secteurs afin de veiller à ce que la CSFO soit axée sur les risques, les preuves et les services, proactive, équilibrée et transparente et que son travail soit fondé sur la collaboration. Une approche fondée sur le risque consiste en un cadre de prise de décisions et un ensemble de procédures servant à orienter les projets de réglementation et à déployer des ressources en fonction des risques liés aux résultats visés.

La CSFO a offert un soutien au ministère des Finances et au ministère du Procureur général pour la transition des services de règlement des différends relativement à l'assurance-automobile.

Le projet de loi 15 transfère les services de règlement des différends de la CSFO au Tribunal d'appel en matière de permis (TAP) du ministère du Procureur général (MPG). La date de transition est le 1^{er} avril 2016. Après la transition, la CSFO continuera d'effectuer la médiation, l'arbitrage et les appels pour ses dossiers déjà ouverts.

Réformes de l'assurance-automobile

Le budget 2015 de l'Ontario annonçait des réformes de l'assurance-automobile visant à renforcer la protection des consommateurs, à réduire davantage les coûts dans le système de l'assurance-automobile en Ontario et à offrir plus d'options aux consommateurs lorsqu'ils doivent souscrire une couverture d'assurance-automobile répondant à leurs besoins. La CSFO dirige la mise en œuvre, en collaboration avec le ministère des Finances. La CSFO a continué de travailler avec les intervenants pour les activités liées aux recommandations du Groupe de travail antifraude dont la mise en œuvre a été approuvée dans les budgets de l'Ontario publiés entre 2013 et 2015. La CSFO poursuit la mise en œuvre du reste des recommandations du rapport du Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile.

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

La CSFO approuve les programmes d'AAU sur une base conditionnelle et uniquement à escompte afin de permettre aux assureurs d'obtenir de l'expérience pertinente aux fins des statistiques. Après avoir accumulé de l'expérience au cours de la période d'approbation conditionnelle de deux ans, les assureurs pourraient être en mesure d'élaborer et de présenter des modèles de taux d'assurance fondés sur l'usage complets et bien développés. Cette approche graduelle apporte également aux consommateurs le confort et la confiance nécessaires pour tenter d'utiliser cette nouvelle technologie pour réduire le coût de leur assurance tout en se protégeant de la fluctuation extrême des primes. Pour janvier 2016, la CSFO a approuvé les programmes d'assurance-automobile fondés sur l'usage de 17 assureurs, ce qui représente environ 56 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.

Fin de l'examen de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*

La CSFO a assisté le ministère des Finances lorsqu'il a aidé l'adjointe parlementaire Laura Albanese pour son examen réglementaire quinquennal de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*. Elle a livré son rapport au ministre des Finances en novembre 2015 en vue de son examen.

Examen du Document d'information pour l'investisseur ou le prêteur

La CSFO a examiné le Document d'information pour l'investisseur ou le prêteur concernant les opérations effectuées par les courtiers afin de veiller à ce que l'information à l'intention des investisseurs soit suffisante et adéquate. La CSFO a collaboré avec les intervenants pour le mettre à jour. En plus du formulaire principal, il existe un addenda pour les prêts à la construction et au développement. Les nouveaux formulaires ont été affichés sur le site Web de la CSFO en juillet 2015.

Lancement du programme harmonisé de qualification pour l'obtention d'un permis d'agent d'assurance-vie

Pour que le surintendant puisse s'acquitter de son obligation en vertu du Règlement 347/04, la CSFO s'est jointe à d'autres autorités de réglementation des assurances du Canada afin d'harmoniser les exigences relatives aux qualifications et aux compétences des agents d'assurance-vie partout au Canada. Ce programme s'inscrit dans une approche nationale coordonnée aux enjeux d'ordre réglementaire, puisque tous les agents d'assurance-vie du Canada devront répondre à une norme commune en matière de compétence et qu'un examen modulaire favorise la protection du public en veillant à ce que tous les agents d'assurance-vie possèdent à tout le moins un minimum de connaissances sur chaque domaine dans lequel leur permis leur permet d'exercer des activités.

Revue de la pertinence des produits du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH)

La CSFO a recherché et analysé les exigences réglementaires relatives aux activités des courtiers hypothécaires dans d'autres pays afin de mieux comprendre les pratiques de courtage hypothécaire au sujet de la pertinence des produits et de trouver les lacunes potentielles en matière de protection des consommateurs. Un sondage a aussi été effectué pour connaître les pratiques actuelles des courtiers hypothécaires au Canada. Une documentation d'information des consommateurs a par la suite été élaborée afin de décrire les processus et pratiques que l'on doit attendre d'un courtier hypothécaire.

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 et d'autres partenaires nationaux et provinciaux 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.

Soutien de la CSFO pour les initiatives de sécurité du revenu de retraite du gouvernement

La CSFO a offert un soutien pour les initiatives de sécurité du revenu de retraite du gouvernement, notamment en appuyant le ministère des Finances en rédigeant un nouveau règlement pris en application de la *Loi sur les régimes de retraite* et en fournissant des données sur le secteur des régimes de retraite au Secrétariat de la mise en œuvre du Régime de retraite de la province de l'Ontario.

Lancement par la CSFO d'une série de vidéos sur la planification de la retraite

En novembre 2015, la CSFO a lancé sur son site Web une série de vidéos faciles à comprendre et conçues pour aider les Ontariens et Ontariennes à préparer leur retraite et à prendre des décisions éclairées à ce sujet.

Investissements de la CSFO dans son capital humain

En 2015, la CSFO a réintroduit 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.

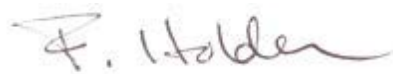
Revenus et dépenses

La plupart des coûts de la CSFO sont recouverts par la perception de cotisations et de frais auprès des secteurs réglementés. L'autorisation de dépenses de la CSFO pour 2015-2016 était fondée sur des revenus de 106 440 100 \$ et des dépenses de 108 928 700 \$, l'excédent de 2 488 600 \$ étant amorti dans les crédits budgétaires de la CSFO. Les revenus et dépenses réels pour 2015-2016 seront publiés dans le rapport annuel de la CSFO. Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario vérifie les états financiers annuels de la CSFO. L'autorisation de dépenser de la CSFO demandée pour 2016-2019 est décrite à la rubrique intitulée Ressources dont la CSFO a besoin pour atteindre les résultats visés.

Le plan d'activités annuel 2016-2019 de la CSFO donne une orientation pour le présent, 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.

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 prestataires des régimes de retraite.

Dans le Budget de l'Ontario 2014, le gouvernement a annoncé son intention d'entreprendre des examens ciblés des mandats des organismes gouvernementaux. En mars 2015, le gouvernement a annoncé la création d'un comité d'experts afin d'examiner les mandats de la CSFO, du TSF et de la SOAD. Le groupe a publié un énoncé de principe préliminaire en novembre 2015 aux fins de commentaires. Le comité d'experts s'attend à présenter ses recommandations au gouvernement en 2016.

La CSFO a accueilli favorablement l'examen et elle demeure engagée à travailler avec le ministère des Finances relativement à tout changement à son mandat pouvant en résulter pour que ses activités et services continuent de répondre aux besoins des Ontariens et Ontariennes.

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 31 décembre 2015, la CSFO réglementait ou avait inscrit :

- 327 compagnies d'assurance
- 7 059 régimes de retraite
- 110 credit unions et caisses populaires
- 51 sociétés de prêt et de fiducie
- 1 196 maisons de courtage d'hypothèques
- 2 696 courtiers en hypothèques
- 10 977 agents en hypothèques
- 143 administrateurs d'hypothèques
- 1 800 sociétés coopératives
- 51 324 agents d'assurance
- 5 511 agences d'assurance constituées en personne morale
- 1 510 experts en sinistres
- 4 274 fournisseurs de services liés aux indemnités d'assurance-automobile

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 pour que les consommateurs et les prestataires des régimes de retraite soient bien protégés. 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
Sociétés coopératives	• <i>Loi sur les sociétés coopératives</i> et son règlement
Caisses populaires et Credit unions	• <i>Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions</i> et ses règlements
Fournisseurs de services de santé	• <i>Loi sur les assurances</i> et ses règlements
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 • Loi sur les services hospitaliers et médicaux prépayés • <i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles</i> et ses règlements
Sociétés de prêt et de fiducie	• <i>Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie</i> et son règlement
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
Régimes de retraite	• <i>Loi sur les régimes de retraite</i> et ses règlements

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 sont viables, dynamiques et innovateurs, que les consommateurs soient traités équitablement et que les prestations des 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

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.

Cette vision, énoncée pour la première fois dans le Plan stratégique 2015-2018, reflète et réitère l'engagement de la CSFO envers son rôle de surveillance.

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) applique la *Loi sur la Commission des services financiers de l'Ontario* et toutes les autres lois qui lui confèrent des pouvoirs ou des fonctions. 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 FGPR et du 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 sur le TSF.

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, 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 et sur la Loi sur la CSFO.

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 traduit les objectifs de la CSFO en résultats, servant de fondement pour passer à l'action, qui peuvent être mesurés et raffinés au fil du temps. Dans le cadre de son Plan stratégique 2015-18 et du processus d'examen, de renouvellement et de transformation des programmes (ERRP), 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 2015 et dans les budgets de l'Ontario 2015 et 2016, y compris :

- Promouvoir un climat d'affaires plus innovateur et dynamique et consolider le secteur des services financiers
 - 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.
 - 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.
- 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*.
 - La CSFO fournit des données sur le secteur des régimes de retraite et de l'expertise technique au Secrétariat de la mise en œuvre du Régime de retraite de la province de l'Ontario (RPPO).
 - 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.

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

La CSFO est toujours guidée par son Plan stratégique 2015-2018 et elle travaille en vue d'être 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.

La CSFO continue d'être guidée 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 2015-18 et du processus d'examen, de renouvellement et de transformation des programmes (ERRP), la CSFO examine ses mesures de rendement clés. 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. Plus particulièrement, deux projets transformeront la prestation des services de la CSFO s'ils sont approuvés, puisque la CSFO demandera l'approbation de mettre en œuvre le Programme de développement d'un système commun (PDSC) et le système de planification des ressources de l'entreprise (PRE). Le PDSC et le PRE seront évolutifs et adaptatifs pour tenir compte de tout changement pouvant découler de l'examen du mandat de la CSFO, du TSF et de la SOAD.

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 - Divulgateion 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 document intitulé Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario de 2015 et le Budget de l'Ontario 2016, l'économie de l'Ontario continue de croître dans un environnement économique mondiale de plus en plus concurrentiel. L'Ontario est devenu un chef de file de la croissance au Canada et les économistes du secteur privé s'attendent à ce que la situation se poursuive au cours des deux prochaines années. La faiblesse du prix du pétrole, le dollar canadien plus concurrentiel et la croissance économique américaine amènent d'autres occasions de croissance en Ontario.

Le ministère des Finances prévoit que le produit intérieur brut (PIB) réel passera de 2,2 pour cent en 2016 à 2,4 pour cent en 2017, puis s'établira à 2,2 pour cent en 2018 et à 2,0 pour cent en 2019.

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 prestataires des régimes de retraite et, plus particulièrement, à faire appliquer la *Loi sur les régimes de retraite* et son règlement.

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.

Les budgets de l'Ontario 2015 et 2016 décrivent 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.

Les budgets réitéraient 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.

Le gouvernement a nommé M. David Marshall à titre de conseiller au ministre des Finances en matière d'assurance-automobile et de régimes de retraite, à compter du 1^{er} février 2016. M. Marshall présentera au gouvernement des recommandations au sujet des façons de réduire les taux d'assurance-automobile en Ontario. De plus, M. Marshall dirigera l'examen de la capitalisation du déficit de solvabilité annoncé dans les Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario de 2015 dans le but d'aider le ministère des Finances à élaborer des réformes équilibrées de la capitalisation du déficit de solvabilité axées sur la durabilité, la sécurité des prestations et le caractère abordable, compte tenu des intérêts des intervenants du secteur des régimes de retraite.

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 pourraient également avoir 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 pour aider les particuliers à faire des choix financiers et de placement éclairés.

4. Contexte réglementaire

La conjoncture est en constante évolution, tout comme le marché des services financiers. Une réglementation moderne des services financiers et des régimes de retraite exige une vision globale de tous les facteurs qui ont une incidence sur les entités réglementées, plutôt qu'une approche en silo. Au cours des dernières années, la Saskatchewan, le Manitoba et le Nouveau-Brunswick ont créé de nouveaux organismes de réglementation. Suivant la tendance internationale, ces provinces ont créé ces organismes parce que les services financiers sont plus interreliés que jamais. 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.

L'innovation et la technologie continuent de favoriser les changements pour les entreprises et les consommateurs du marché des services financiers et du secteur des régimes de retraite. Par exemple, l'évolution des programmes d'assurance-automobile fondés sur l'usage, le commerce mobile, les produits de gestion des risques associés aux régimes de retraite et les médias sociaux mettent en relief la nécessité d'adopter des approches souples et axées sur les risques.

Facteurs internes

1. 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. En mars 2015, le gouvernement a annoncé la création d'un comité d'experts afin d'examiner les mandats de la CSFO, du TSF et de la SOAD. Le groupe a publié un énoncé de principe préliminaire en novembre 2015 aux fins de commentaires. Le comité d'experts s'attend à présenter ses recommandations au gouvernement en 2016. La CSFO a accueilli favorablement l'examen et elle demeure engagée à travailler avec le ministère des Finances relativement à tout changement à son mandat pouvant en résulter pour que ses activités et services continuent de répondre aux besoins des Ontariens et Ontariennes.

2. 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 du prochain exercice.

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).

La CSFO travaillera avec le ministère des Finances sur l'incidence organisationnelle et sur les équivalents temps plein (ETP) pouvant résulter du transfert du système de règlement de différends au TAP du MPG et les recommandations résultant de l'examen par le gouvernement du mandat de la CSFO.

3. 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 encourageait également la CSFO à surveiller étroitement le risque d'exposition financière du FGPR.

En ce qui concerne les services financiers, la vérification évaluait si la CSFO protégeait adéquatement les participants et les investisseurs des sociétés coopératives, compte tenu de son autorité législative en vertu de la *Loi sur les sociétés coopératives*. La vérificatrice a évalué le système et les procédures de la CSFO relativement aux permis afin de vérifier s'ils permettent de s'assurer que seuls les agents d'assurance qualifiés reçoivent ou conservent des permis. La vérification recommandait également que la CSFO prenne des mesures rapides et proactives pour mener des enquêtes et des examens et pour gérer les plaintes dans les secteurs qu'elle réglemente.

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

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] [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 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].
- 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.

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.

En 2016-2017, la CSFO continuera de mettre 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 approuve également les demandes de taux d'assurance-automobile des assureurs. 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 prestataires de régimes de retraite à prestations déterminées et des régimes à cotisations déterminées, 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, y compris l'application de la conformité. 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 la plupart des intermédiaires de services financiers, comme 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 prestataires des 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 de base prescrivent les éléments essentiels d'une autorité de surveillance qui procurent un niveau de protection adéquat aux titulaires de polices et aux bénéficiaires de régimes de retraite, et 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 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 certains 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. Après la transition, la CSFO continuera d'effectuer la médiation, l'arbitrage et les appels pour ses dossiers déjà ouverts.

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 2016-2017.

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 sont assujettis à des examens périodiques et des améliorations sont effectuées aux règlements de façon proactive afin de favoriser la conformité du secteur dans un marché en constante évolution. La CSFO continuera de travailler 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.

De plus, la CSFO conseillera le ministère des Finances et l'appuiera au besoin dans le cadre de la mise en œuvre d'initiatives de réforme des régimes de retraite, notamment l'adoption de lois et règlements permettant les régimes de pension agréés collectifs, toute réforme résultant de l'examen de la capitalisation du déficit de solvabilité du gouvernement et la préparation des nouveaux règlements nécessaires pour l'adoption des modifications à la *Loi sur les régimes de retraite* apportées depuis 2010.

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 continuera également de soutenir 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*.

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 prestataires des 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 prestataires des régimes de retraite, et en fournissant aux consommateurs et aux prestataires des 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. 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 2015, la CSFO a reçu le rapport final et l'a rendu public aux fins de consultation publique. Les commentaires des intervenants sur le rapport guideront la proposition que le surintendant de la CSFO présentera au ministère des Finances relativement à la révision des lignes directrices et à la modification des dispositions pertinentes de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL). La nouvelle ligne directrice sur les blessures courantes résultant d'un accident de la route (BCAR) vise à remplacer la ligne directrice intérimaire existante. Un plan d'éducation et de sensibilisation sera élaboré afin d'encourager la compréhension et l'adoption de la nouvelle démarche de soins pour les BCAR par la communauté médicale et de réhabilitation et par les assureurs.

Parce que les consommateurs de services financiers et les prestataires des 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. La CSFO continuera de publier de l'information sur la protection des consommateurs et la prévention des fraudes, et fournira également aux prestataires des 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 prestataires des régimes de retraite et aux entités réglementées.

La CSFO continuera également de publier des bulletins et des communiqués de presse et d'être active sur les médias sociaux 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.

La CSFO appuiera l'approche stratégique du gouvernement relativement à l'économie du partage dans le but de maximiser le potentiel de ce secteur en émergence et l'innovation dans les secteurs réglementés.

Satisfaction ou dépassement des normes internes en matière de rendement

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. Dans le cadre de son Plan stratégique 2015-18 et du processus d'examen, de renouvellement et de transformation des programmes (ERRP), la CSFO examine ses mesures de rendement clés alors qu'elle continue de mettre au point un cadre de mesure du rendement.

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 grâce à la technologie relative à la relation-client. En 2014, le Projet de développement d'un système commun de la CSFO a accouché d'un modèle de solution d'affaire automatisée, y compris des éléments communs à l'ensemble de l'organisation en vue du cadre de réglementation des fournisseurs de services. La CSFO a réalisé un projet d'architecture opérationnelle et organisationnelle, à partir duquel sera mise en œuvre en vue d'approbation une stratégie de dépenses en immobilisations visant la conception de solutions technologiques et l'établissement de ces processus. 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.

La CSFO demandera également l'approbation d'élaborer un système de planification des ressources de l'entreprise qui transformerait les activités administratives manuelles de la CSFO en un système comprenant des processus automatisés, des contrôles supplémentaires et un suivi et une déclaration plus opportune de tous les frais d'exploitation et des droits perçus. De plus, l'allocation des coûts à chacun des secteurs réglementés serait plus efficace. Ce système serait ultimement lié au système de gestion des cas de la CSFO (le PDSC) et les systèmes financiers et de main-d'œuvre de la FPO. L'élimination des processus manuels actuels devrait permettre des épargnes et une hausse globale de l'efficacité. Le PDSC et le PRE seront évolutifs et adaptatifs pour tenir compte de tout changement pouvant découler de l'examen du mandat de la CSFO.

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 prestataires des 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. 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 relève et en exécutant des stratégies efficaces de mobilisation du personnel. L'importance ainsi accordée au perfectionnement du personnel et de l'organisation, conjuguée aux projets du PDSC et du PRE, 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 une grande importance à la collaboration entre les organismes de réglementation et continue 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, le cas échéant, 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 l'harmonisation de la réglementation entre les autorités provinciales responsables de la réglementation des régimes de retraite, des assurances et du courtage hypothécaire :

- 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 organisations facilitent la collaboration entre organismes de réglementation, améliorent le partage de 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 continuera de collaborer 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 appuiera également le CCARCH dans le cadre de la mise au point d'une base de données des mesures disciplinaires.

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	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Résultat stratégique : Conformité du secteur des services financiers avec les lois et règlements				
Projet d'exigence relative à l'assurance 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 (PILD, telles que définies) soient versées au titre d'un contrat d'assurance conclu par un assureur titulaire d'un permis. - Le projet vise à ce que le travail nécessaire pour la mise en œuvre de cette exigence soit effectué à temps.			
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 (terminé). - 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 tarifs de l'assurance-automobile- Réforme 2015 de l'assurance-automobile	- Dans le budget de l'Ontario 2015, le gouvernement s'est de nouveau engagé à réduire les coûts du régime d'assurance-automobile afin qu'ils correspondent davantage aux coûts en vigueur dans les autres provinces, et à fournir aux consommateurs de l'Ontario un plus vaste choix de couvertures d'assurance-automobile. - Par l'exécution de ce projet, la CSFO prend les devants de la mise en œuvre des réformes de l'assurance-automobile 2015 annoncées par le gouvernement.			

Projet	Description	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Transition des services de règlement des différends au Tribunal d'appel en matière de permis	- Le projet de loi 15 transfère les services de règlement des différends de la CSFO au Tribunal d'appel en matière de permis du ministère du Procureur général (MPG). - La CSFO soutient le ministère des Finances et le MPG, qui ont la responsabilité de cette initiative. - Après la transition, la CSFO continuera d'effectuer la médiation, l'arbitrage et les appels pour ses dossiers déjà ouverts.			
Résultat stratégique : Divulgence 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	Le projet vise à élaborer et à mettre en œuvre une nouvelle ligne directrice sur les soins pour certaines blessures mineures à l'intention des fournisseurs de soins de santé qui soignent les personnes qui ont eu un accident de la route.			
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 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.			

Projet	Description	2016-2017	2017-2018	2018-2019
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 procédures pour mettre en fonction les exigences de la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> au sein de la CSFO. Mettre au point des processus qui assurent le respect des normes de service à la clientèle. Mettre en œuvre les changements. - Assurer le respect de la directive sur les services de la FPO en élaborant et en publiant des normes pour les services prodigués par la CSFO. Élaborer des processus afin de surveiller et de déclarer les résultats par rapport aux normes publiées.			
Mettre en œuvre les recommandations de l'Audit de l'optimisation des ressources : 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. - Mettre en œuvre les changements opérationnels et recommander des modifications législatives afin de protéger les membres des coopératives et les investisseurs. - Adapter les systèmes et procédures relativement aux permis afin de s'assurer que seuls les agents qualifiés reçoivent ou conservent des permis. - Mettre en œuvre des mesures de conformité proactives veillant à ce qu'il existe un cadre de surveillance et de conformité robuste protégeant l'intérêt du public et améliorant la confiance envers les secteurs réglementés. La CSFO convient que la conformité proactive constitue une partie importante d'un cadre de surveillance et de conformité robuste protégeant l'intérêt du public et améliorant la confiance envers les secteurs réglementaires et elle s'assure que ses processus réglementaires sont à la mesure de la taille et de la maturité des secteurs.			

Projet	Description	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Mettre en œuvre les recommandations de l'Audit de l'optimisation des ressources : 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 trouver les facteurs qui ont une incidence sur la capitalisation des régimes de retraite à prestations déterminées. - Évaluer l'exposition aux risques de nature financière 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 du régime dans la réglementation fondée sur les risques. - Trouver toute l'information supplémentaire que les participants des régimes de retraite devraient recevoir au sujet de leurs régimes.			
Résultat stratégique : Application de processus communs et intégrés grâce aux solutions de technologie intégrées				
Projet d'architecture opérationnelle et organisationnelle (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).			
Projet de développement d'un système commun (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.			
Projet de planification des ressources de l'entreprise (PRE)	Mettre en œuvre un système de planification des ressources de l'entreprise dans le but d'automatiser la plupart des processus financiers routiniers et d'offrir à la CSFO la capacité d'effectuer des analyses financières en temps réels.			

Projet	Description	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Remplacement du système SACRTTC	Ce projet vise à documenter les processus commerciaux actuels en vue de la conception et de l'implantation d'un nouveau système afin de remplacer l'ancien système SACRTTC pour le traitement des dépôts de taux, les dépôts de règles de souscription, les dépôts de formulaires et les dépôts d'avenants pour l'assurance-automobile.			
Projet de gestion de l'information, phase II	Ce projet vise à améliorer le flux, la qualité et l'accessibilité de l'information dans l'ensemble de la CSFO. Il cherche à remédier à certaines faiblesses, à former le personnel et à 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 : Division des régimes de retraite	L'objectif de ce projet est d'élaborer et de mettre en œuvre une approche plus complète pour la réglementation fondée sur le risque applicable aux régimes de retraite afin d'optimiser la supervision réglementaire en utilisant les ressources actuelles de la division des Régimes de retraite.			
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 de la prochaine année, la CSFO continuera de mettre en œuvre des initiatives d'apprentissage et de perfectionnement.			
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 les changements aux ententes multilatérales existantes afin de permettre à d'autres territoires de s'y joindre.			
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).			

Projet	Description	2016-2017	2017-2018	2018-2019
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 concernant le cadre de surveillance coopérative des pratiques de l'industrie du CCRRA ¹	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.			
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.			

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	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Initiative en matière de gestion des données pour l'ASAG ²	- Élaborer une approche proactive pour examiner les exigences de l'ASAG relatives aux données. - 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.			
Base de données d'information sur les mesures disciplinaires des courtiers en hypothèques titulaires de permis du CCARCH	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.			

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 2015-2018 et du processus d'examen, de renouvellement et de transformation des programmes (ERRP), 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'« efficacité », l'« efficacie » et la « satisfaction de la clientèle ».
- [Traduction]

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

Les mesures de rendement actuelles de la CSFO sont décrites au Tableau 2. Elles se trouvent également sur le [site Web de la CSFO](#).

Tableau 2 : Mesures du rendement de la CSFO

Mesure	Définition	2016-2019 Cible
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 %
	• Conformité de l'industrie ciblée pour les agents d'assurance-vie, les courtiers, les courtiers ou agents en hypothèques, les prestataires de services de santé, les credit unions, les coopératives et les sociétés de prêt et de fiducie • En utilisant l'approche basée sur les risques, la nature des activités de conformité changera chaque année (les vérifications ne sont pas effectuées dans les secteurs où le taux de conformité est élevé).	95 %

Mesure	Définition	2016-2019 Cible
	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 %
	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 %
	Permis et enregistrement	
	Les nouvelles demandes ou les demandes de renouvellement de permis d'agent d'assurance faites par voie électronique qui sont complètes et qui satisfont à toutes les exigences seront examinées et approuvées dans un délai de cinq jours.	100 %
	Compagnies d'assurance : Approbation d'une demande de contrat individuel à capital variable dans les 30 jours suivant la réception	100 %
	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 devant être réglées en 150 jours.	90 %
	Plaintes concernant l'un des secteurs réglementés devant être réglées en 365 jours.	98 %

Mesure	Définition	2016-2019 Cible
	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 aux appels au plus tard à la troisième sonnerie durant les principales heures d'ouverture ; autrement, ils seront dirigés vers la messagerie vocale.	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 %
	Réponse sur le site Web	
	Le gestionnaire du site Web doit répondre aux questions qu'il reçoit par courriel ou s'en occuper dans les cinq jours ouvrables.	100 %
	Formats accessibles	
	La CSFO répondra dans les cinq jours ouvrables à une demande de contenu Web dans un format accessible. Après discussion avec le demandeur, la CSFO fournira le contenu Web visé (sauf les applications en ligne) dans un format accessible dans les cinq jours ouvrables.	100 %
	La CSFO répondra dans les cinq jours ouvrables à une demande de publication imprimée dans un format accessible. Après discussion avec le demandeur, la CSFO fournira la publication visée dans un format accessible dans les cinq jours ouvrables.	100 %

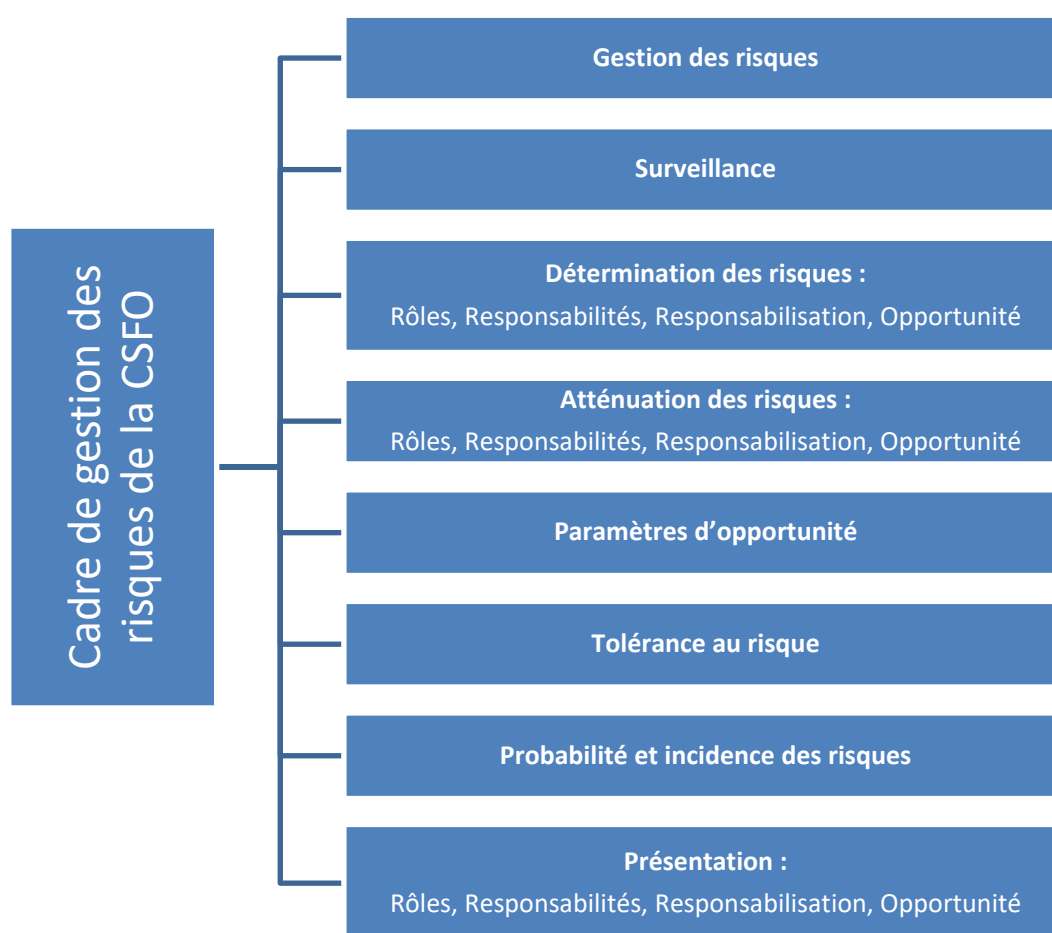
Stratégies de détermination, d'évaluation et d'atténuation des risques

La CSFO a adopté un cadre de gestion de risques dans le cadre duquel elle effectue des examens et une évaluation de ses risques chaque semestre. 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.

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.) Selon la tolérance aux risques actuelle, la CSFO ne s'attend à aucun risque résiduel élevé en 2016.

Tableau 3 : Évaluation des risques résiduels

No	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 du gouvernement, 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.

No	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 préparer les prévisions au sujet de la suffisance de la 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 CSFO	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). Les prévisions commençant en 2016-2017 représentent les montants des autorisations de dépenses demandés par la CSFO pendant le cycle de planification budgétaire provincial et sont donc provisoires jusqu'à leur approbation par l'Assemblée législative.

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 \$. Les dépenses autorisées demandées pour 2016-2017 au titre du personnel des services juridiques sont de 5 732 255 \$.

Tableau 4 : Aperçu prospectif du plafond d'ETP et de l'autorisation de dépenses pour 2016–2019 par principal poste de dépenses (en k\$)

Poste de dépenses	Variation moyenne sur 12 mois pour 2016-2019 (%)	2016-2017 (en k\$)	2017-2018 (en k\$)	2018-2019 (en k\$)	2016-2017 par rapport à 2015-2016	2017-2018 par rapport à 2016-2017	2018-2019 par rapport à 2017-2018
ETP ^[1]		484,33	471,33	471,33			
Traitements et salaires	-16,55 %	42 292,50	40 292,50	35 292,50	0,0 %	-4,73 %	-12,41 %
Avantages	-28,71 %	11 250,00	10 620,20	8 020,20	14,56 %	-5,60 %	-24,48 %
Total des salaires et des avantages sociaux	-19,11 %	53 542,50	50 912,70	43 312,70	2,74 %	-4,91 %	-14,93 %
Transports et communications	-9,43 %	1 014,19	932,69	918,58	11,12 %	-8,04 %	-1,51 %
Services	-50,38 %	44 935,94	25 179,86	22 294,98	-18,80 %	-43,96 %	-11,46 %
Fournitures et matériel	-17,71 %	577,81	570,56	475 475	2,12 %	-1,25 %	-16,67 %
ACDF totales^[2]	-49,09 %	46 527,94	26 683,11	23 689,03	-18,11 %	-42,65 %	-11,22 %
CDF totales^[3]	-33,05 %	100 070,44	77 595,81	67 001,73	-8,13 %	-22,46 %	-13,65 %

[1] ETP = Le nombre d'équivalents temps plein qui sont des employés de la CSFO.

[2] ACDF totales = Total des autres charges directes de fonctionnement.

[3] CDF totales = Total des charges directes de fonctionnement

Le Tableau 5 présente un aperçu prospectif de l'autorisation de dépenses de la CSFO pour 2016–2019.

Tableau 5 : Aperçu prospectif de l'allocation relative à l'autorisation de dépenses de la CSFO pour 2016–2019 (en k\$)

Type d'opération	Autorisation de dépenses (en k\$)			Hausse (baisse) sur 12 mois (%)		
	Demandé 2016-2017	Demandé 2017-2018	Demandé 2018-2019	2016-2017 par rapport à 2015-2016	2017-2018 par rapport à 2016-2017	2018-2019 par rapport à 2017-2018
Charges	100 070,44	77 595,81	67 001,73	-8,13 %	-22,46 %	-13,65 %
Recouvrements	97 581,84	75 107,21	64 513,13	-8,32 %	-23,03 %	-14,11 %
Charges de fonctionnement nettes (dépenses)/Revenus^[1]	(2 488,60)	(2 488,60)	(2 488,60)	0,0 %	0,0 %	0,0 %

[1] La CSFO dispose d'un crédit budgétaire de 2 488 600 \$ pour les dépenses non recouvrables (réglementation du secteur des coopératives et une obligation annuelle au titre du solde des débiteurs de fin d'année).

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 2016–2019
(en k\$)

	2016-2017 (en k\$)	2017-2018 (en k\$)	2018-2019 (en k\$)
Soutien au secteur des coopératives	500,00	500,00	500,00
Compensation pour les comptes non perçus, article 15	1 988,60	1 988,60	1 988,60
Total :	2 488,60	2 488,60	2 488,60

Soutien au secteur des coopératives

Depuis 1998, la CSFO reçoit des crédits budgétaires de 500 000 \$ pour la réglementation du secteur des coopératives. Même si ce secteur tire un certain revenu des droits, le gouvernement reconnaît que le secteur des coopératives est incapable de soutenir le fardeau entier du coût de la réglementation et il le subventionne par un crédit budgétaire.

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 *Loi sur l'administration financière* (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. Toutefois, il y a un délai entre l'envoi des avis de cotisation finaux par la CSFO et la réception des revenus pour que cela coïncide avec la fermeture des livres à la fin de l'exercice. Le crédit budgétaire de 1 988 600 \$ est nécessaire chaque année pour couvrir le risque de ne pas percevoir tous les débiteurs avant la fermeture des livres de l'exercice. On s'attend à ce que le crédit budgétaire pour les débiteurs soit récupéré en entier au cours de l'exercice suivant.

Plan relatif au capital humain

Au cours de cette période d'incertitude organisationnelle au sujet de l'examen du mandat de la CSFO, la CSFO continue de mettre l'accent sur les investissements dans son personnel afin d'accroître sa capacité organisationnelle et sa souplesse pour atteindre ses objectifs et réagir à l'évolution de l'environnement interne et externe.

À l'instar des tendances constatées dans la réglementation moderne qui exigent une vision globale de la réglementation de l'environnement des services financiers interreliés, la planification du capital humain de la CSFO vise à bâtir une organisation moderne innovatrice, intégrée et inclusive. Ces thèmes se répètent dans le plan de RH de la FPO pour 2015-2020, qui décrit une vision axée sur la promotion d'une fonction publique très efficace qui attire les meilleurs employés et les conserve. La CSFO appuie cette vision et adopte des initiatives de la FPO et elle mise sur celles-ci pour la réaliser.

Enjeux clés des ressources humaines

Comme il est mentionné dans l'analyse contextuelle, de nombreux enjeux continuent d'avoir une incidence sur les ressources humaines de la CSFO, notamment le vieillissement de la main-d'œuvre, la dotation en personnel, les restrictions associées à la rémunération (note : la CSFO suit la stratégie de rémunération de la FPO) et les changements organisationnels. La CSFO travaillera avec le ministère des Finances sur l'incidence organisationnelle et sur les équivalents temps plein (ETP) pouvant résulter du transfert du système de règlement de différends au TAP du MPG et les recommandations résultant de l'examen par le gouvernement du mandat de la CSFO.

Ces facteurs continuent d'avoir une incidence sur la capacité de la CSFO de recruter et de conserver son personnel et renforcent la nécessité de bâtir la capacité interne par la planification de la relève, le transfert des connaissances et le perfectionnement du personnel pour que la CSFO puisse continuer d'offrir des services de réglementation spécialisés qui suivent l'évolution 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.

En plus d'appuyer la réussite générale du Plan stratégique de la CSFO, le Plan nomme de nombreux résultats opérationnels relatifs au capital humain :

- 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;
- Mettre en œuvre de stratégies efficaces de mobilisation du personnel.

Ces activités connexes 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

La direction Solutions technologiques organisationnelles (STO) est responsable de la mise au point de tous les systèmes opérationnels de la CSFO. Elle s'occupe aussi des réseaux informatiques, des services Internet, des communications téléphoniques et de la gestion de projets. Ces services sont essentiels à la prestation des services de la CSFO aux consommateurs et aux secteurs réglementés.

La CSFO continuera 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 STO 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 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 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 STO 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 projet de planification des ressources de l'entreprise (PRE);
- Mise en œuvre du programme d'architecture opérationnelle et organisationnelle (PAOO).

Pour la CSFO, le PDSC, le PRE et le PAOO sont des initiatives qui seront bénéfiques pour le secteur de l'assurance-automobile, les secteurs autres que l'assurance-automobile, le secteur des régimes de retraite, le FIVAVA et le TSF. Ces 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 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.

Le personnel du STO de la CSFO travaillera en vue de s'assurer que les résultats relatifs aux TI viennent compléter les exigences pouvant découler de l'examen du mandat de l'organisme qui devrait être finalisé en 2016.

Plan de mise en œuvre des 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 des TI

Nom du projet	Activités	Échéancier de mise en œuvre		
		2016-2017	2017-2018	2018-2019
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.			
PRE	Mettre en œuvre un système de planification des ressources de l'entreprise dans le but d'automatiser la plupart des processus financiers routiniers et d'offrir à la CSFO la capacité d'effectuer des analyses financières en temps réels.			
PAOO	• Définir l'architecture cible et élaborer un calendrier de lancement des 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).			

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 prestataires des 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 2016-2019. 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	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Éducation et mobilisation des consommateurs à l'égard de la lutte contre la fraude	- Promouvoir les ressources antifraude de la CSFO au moyen du compte Twitter de la CSFO, de façon permanente. - Organiser une discussion aux deux semaines en direct sur Twitter (#Fraudchat) pour faire connaître les ressources antifraude.			
	- 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)	 (Mars)	 (Mars)	 (Mars)
Éducation et mobilisation des consommateurs sur la littératie financière	- Participer annuellement au Mois de la littératie financière. 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) - trucs sur le compte Twitter #fraudchat	 (Novembre)	 (Novembre)	 (Novembre)
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.			

Initiative ou projet en matière de communication	Résultats prévus	2016-2017	2017-2018	2018-2019
	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 calculatrices, les jeux et questionnaires interactifs, les baladodiffusions et les webinaires.			
Programme de développement d'un système commun (PDSC)	- Exécuter un plan de communication complet pour le 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.			
Système de planification des ressources de l'entreprise (PRE)	- Exécuter un plan de communication interne pour appuyer le plan pluriannuel de la CSFO visant le développement d'un système commun qui transforme des activités administratives manuelles de la CSFO grâce à des processus automatisés. - La communication visera à informer le personnel de la CSFO et le ministère des Finances au sujet du nouveau système et de ses avantages.			

Initiative ou projet en matière de communication	Résultats prévus	2016-2017	2017-2018	2018-2019
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, comme le règlement sur le secteur du remorquage et de l'entreposage des véhicules. - Exécuter un plan de communication et de sensibilisation afin d'informer et d'encourager la compréhension et l'adoption de la nouvelle démarche de soins pour les BCAR par la communauté médicale et de réhabilitation et par les assurés.			
	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 par la communication au sujet de la fermeture des dossiers en cours avant le 1^{er} avril 2016.			
Communications relatives aux régimes de retraite	- Appuyer le ministère des Finances dans l'élaboration et la mise en œuvre des nouvelles initiatives législatives (comme le Régime de retraite de la province de l'Ontario). - Entreprendre l'élaboration des communications au sujet des régimes de pension agréés collectifs et des <i>Lignes directrices sur la gouvernance des régimes de retraite</i> de l'ACOR.			

Initiative ou projet en matière de communication	Résultats prévus	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Communications en matière de courtage d'hypothèques	Communiquer l'information importante au secteur du courtage en hypothèques pour qu'il se conforme à la <i>Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques</i> (LMCHPHAH) et les règlements pris en application de celle-ci (p. ex. ceux sur les déclarations annuelles de renseignements, le renouvellement du permis, l'assurance responsabilité civile et l'activité d'application).			
Communications aux prestataires de services de santé	Produire des communications pour favoriser la maturation du domaine de la réglementation et de la délivrance de permis aux fournisseurs de services et faire progresser la compréhension des exigences par le secteur des fournisseurs de services. Faire connaître les pratiques exemplaires, les constatations des examens sur le site, les constatations relatives aux déclarations annuelles et les mesures réglementaires.			
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 SAS, aux intermédiaires, aux conseillers, aux employeurs et aux travailleurs touchés par la nouvelle réglementation.			

Initiative ou projet en matière de communication	Résultats prévus	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Communications en matière d'assurance	- Élaborer des communications relativement à ce qui suit : - Programme harmonisé de qualification pour l'obtention d'un permis d'agent d'assurance-vie (PQPAV) - Cadre de surveillance coopérative des pratiques de l'industrie et ses avantages pour les courtiers, les agents et les consommateurs - Étude sur l'assurance voyage pour rehausser la confiance des consommateurs envers l'assurance voyage			

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

Responsabilités du FIVAVA

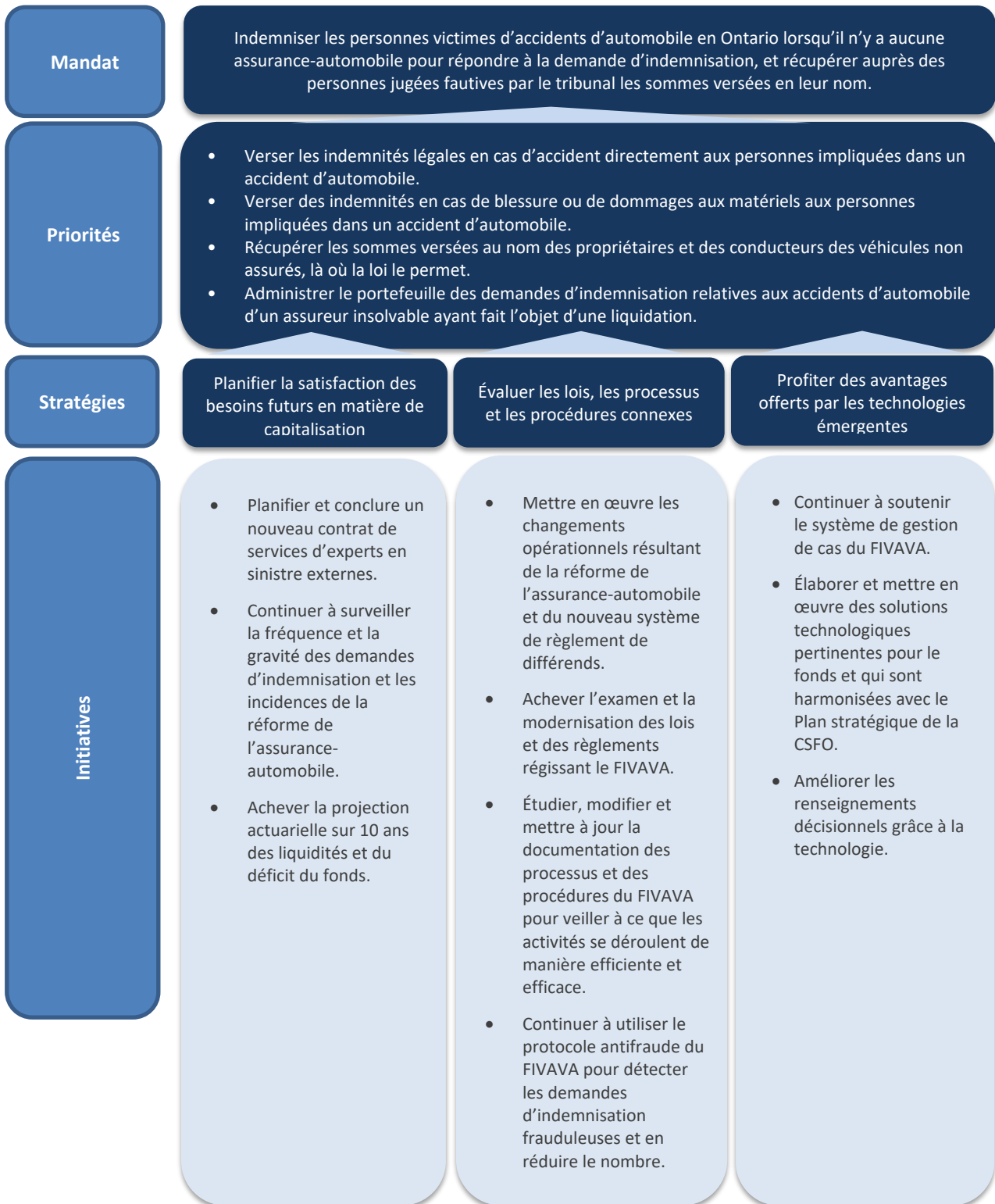
Le FIVAVA a été créé en application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles* (LIVAVA) en tant que fonds à vocation spéciale qui dépose ses états financiers dans le volume 2c des comptes publics. L'unité opérationnelle qui dirige le FIVAVA fait partie de la Division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

Le FIVAVA est considéré comme le « payeur de dernier recours ». En effet, il verse des indemnités d'accident légales aux 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 2014–2015, le FIVAVA a versé 13 millions de dollars au titre des indemnités d'accident à plus de 463 demandeurs et engagé 4 millions de dollars pour le traitement de 80 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.

Le FIVAVA poursuit sa réorganisation, qui se terminera pendant l'exercice 2015-2016. Cette restructuration le placera en meilleure position pour réagir aux demandes opérationnelles actuelles et futures. Le fonds a mis à jour le logiciel de son système de gestion des cas, ce qui prolongera la durée de vie du système et réduira le risque d'interruption potentielle résultant des défaillances du système. La CSFO et le fonds travaillent sur la planification et la conception d'un nouveau système qui sera implanté dans les deux ou trois prochaines années.

Renseignements financiers du FIVAVA

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 LAF. Les dépenses de fonctionnement et les paiements d'indemnités légales sont tirés directement du Trésor, que le FIVAVA rembourse à la fin de l'exercice. Les droits de permis de conduire et les paiements faits par des débiteurs aux termes de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles* font partie des revenus du fonds.

Une autorisation de dépenses annuelles et des crédits budgétaires font l'objet de demandes dans le cadre de l'exercice d'examen, de renouvellement et de transformation des programmes (ERRP) du gouvernement.

Comme il compte 25 équivalents temps plein (ETP) approuvés, le FIVAVA a demandé en 2015-2016 une autorisation de dépenses de 10,3 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 2016–2019
par principal poste de dépenses
(en k\$)**

Poste de dépenses	Variation moyenne sur 12 mois pour 2016-2019 (%)	2016- 2017 (\$)	2017- 2018 (\$)	2018- 2019 (\$)	2016- 2017 par rapport à 2015- 2016	2017- 2018 par rapport à 2016- 2017	2018- 2019 par rapport à 2017- 2018
ETP		25	25	25			
Salaires et traitements	3,0 %	2 323,3	2 463,0	2 463,0	3,0 %	6,0 %	0,0 %
Avantages sociaux	1,1 %	348,5	355,9	355,9	2,9 %	2,1 %	0,0 %
Total des salaires et des avantages sociaux	2,8 %	2 671,80	2 818,90	2 818,90	3,0 %	5,5 %	0,0 %
Transport et communications	-2,1 %	88,6	82,1	84,6	6,7 %	-7,3 %	3,0 %
Services	3,0 %	7 640,5	7 867,9	8 103,9	3,0 %	3,0 %	3,0 %
Fournitures et matériel	-15,7 %	174,4	114,4	117,8	0,5 %	-34,4 %	3,0 %
ACDF totales	2,5 %	7 903,5	8 064,0	8 306,3	3,0 %	2,0 %	3,0 %
CDF totales	2,6 %	10 575,3	10 883,3	11 125,2	3,0 %	2,9 %	2,2 %

**Tableau 10 : Aperçu prospectif de l'autorisation de dépenses du FIVAVA pour 2016–2019
(en k\$)**

Type d'opération	Crédit budgétaire demandé (\$)			Hausse (baisse) sur 12 mois (%)		
	2016- 2017	2017- 2018	2018- 2019	2016–2017 par rapport à 2015- 2016	2017- 2018 par rapport à 2016- 2017	2018- 2019 par rapport à 2017- 2018
Dépenses	10 575,3	10 883,3	11 125,2	3,0 %	2,9 %	2,2 %
Recouvrements	10 574,3	10 882,3	11 124,2	3,0 %	2,9 %	2,2 %
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.

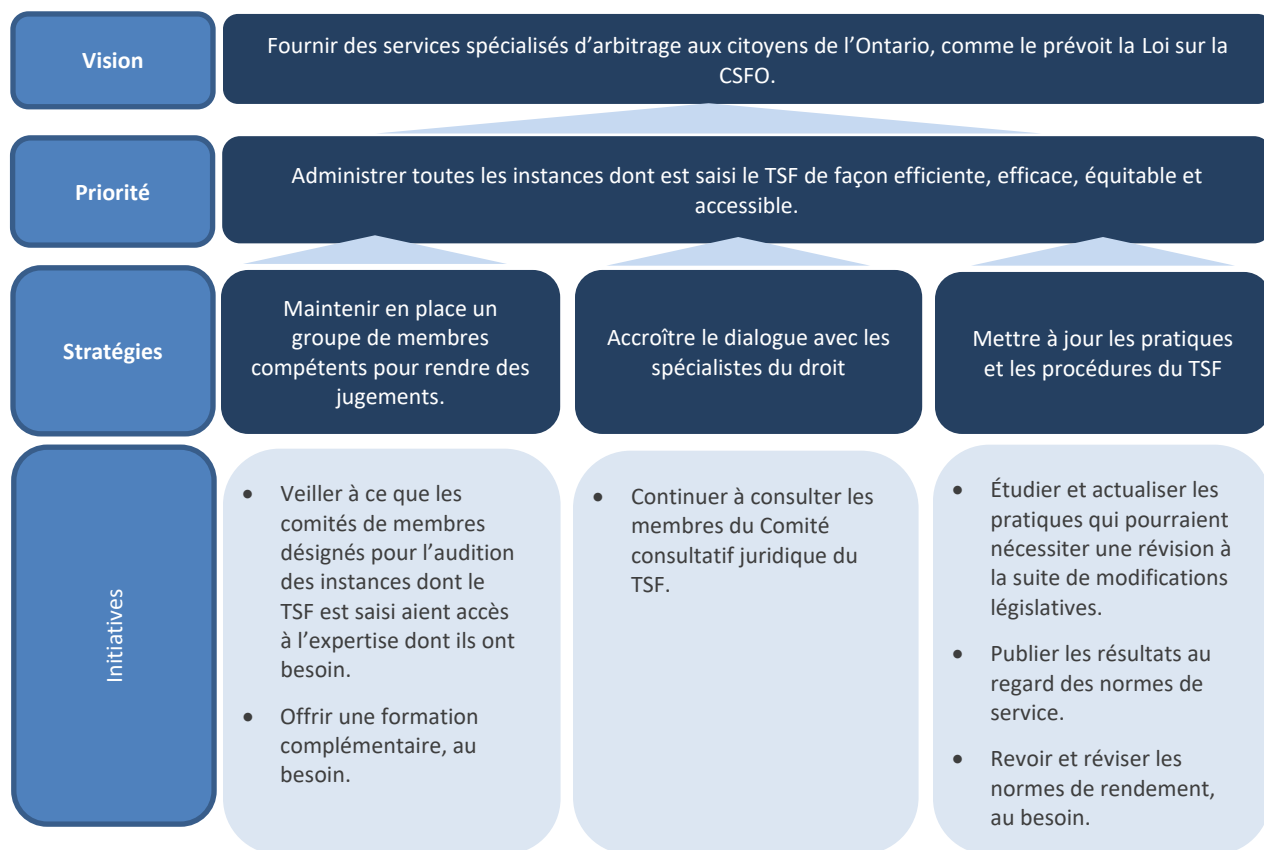
Le TSF exerce les pouvoirs que lui confère la Loi sur la CSFO et d'autres lois conférant des pouvoirs ou attribuant des fonctions au TSF. Il a compétence exclusive pour trancher toute question de fait ou de droit découlant des instances dont il est saisi. Le TSF a le pouvoir d'établir des règles concernant 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 TSF a présenté des observations en réponse au document de consultation du Comité consultatif d'experts. Le comité d'experts devrait présenter ses recommandations au gouvernement au début de l'hiver prochain. Le TSF reconnaît que les recommandations et leur adoption pourraient avoir une incidence sur sa structure de gouvernance, ses secteurs de compétence et sa charge de travail et qu'il pourrait devoir revoir les questions liées aux membres.

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 2015, le TSF a mis à jour ses pratiques en raison des modifications législatives afin de gérer la charge de travail supplémentaire liée aux audiences disciplinaires des agents et des experts en sinistres à la suite de l'élimination du Conseil consultatif.

Mesures du rendement

Conformément à la directive sur les services de la FPO, le TSF possède des normes de service pour répondre aux exigences obligatoires de la directive. Ces normes sont reproduites au Tableau 11. Pour consulter la liste des résultats des normes de service du TSF, veuillez consulter la page d'accueil du TSF et la page sur les normes de service à l'adresse : <http://www.fstontario.ca>

Tableau 11 : Mesures du rendement du TSF

Mesure	Cible
Accusé de réception envoyé dans les 5 jours civils	100 %
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 15 février 2016

