



Financial Services
Commission
of Ontario



Commission des
services financiers
de l'Ontario

Ontario

Plan d'activités

2018-2021



Table des matières

Résumé	3
Mandat	5
Orientation stratégique	12
Analyse du contexte	15
Aperçu des activités et des programmes en cours et à venir	20
Initiatives faisant intervenir des tiers	24
Plan de mise en œuvre	25
Mesures de rendement	31
Stratégies d'identification, d'évaluation et d'atténuation des risques	35
Ressources nécessaires à l'atteinte des résultats visés	41
Plan relatif au capital humain	46
Plan relatif à la technologie de l'information (TI)	50
Plan de communication	57
Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA)	61
Le Tribunal des services financiers	65
Annexe 1 — Organigramme de la CSFO	69

Résumé

Le mandat de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) consiste à protéger les consommateurs et à accroître la confiance du public dans les secteurs qu'elle réglemente, soit le secteur des assurances, les régimes de retraite, les courtiers en hypothèques, les credit unions et les caisses populaires, les sociétés coopératives ainsi que les sociétés de prêt et de fiducie en Ontario, de même que les fournisseurs de services qui facturent aux assureurs automobiles les frais relatifs aux 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) et du Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR).

Le 30 juin 2017, le lieutenant-gouverneur a promulgué la *Loi de 2016 sur l'Office ontarien de réglementation des services financiers*, qui établit les paramètres initiaux de l'Office de réglementation des services financiers (ORSF), un nouvel organisme de réglementation indépendant. Le gouvernement a également annoncé la nomination du conseil d'administration de l'ORSF. Ces développements constituent les premières étapes en vue de l'établissement et de l'opérationnalisation de l'ORSF. Le déploiement de l'ORSF est un effort complexe qui prendra du temps. D'ici là, la CSFO demeure l'organisme de réglementation des services financiers en Ontario.

Nous appuyant sur nos forces et tournés vers l'avenir, nous sommes heureux de présenter le plan d'activités de la CSFO au ministre des Finances, conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations du gouvernement de l'Ontario (la Directive). Le plan décrit en outre les orientations stratégiques et les priorités du Tribunal des services financiers (TSF) et du FIVAVA.

En 2017, la CSFO a élaboré un nouveau plan stratégique pour la période allant de 2018 à 2021, dans le but d'être un organisme de réglementation efficace qui protège l'intérêt public tout en soutenant le marché des services financiers dynamique.

Au cours des trois prochaines années, les objectifs de la CSFO sont les suivants :

- permettre aux consommateurs et aux participants aux régimes de retraite de prendre des décisions financières éclairées;
- travailler dans le cadre existant afin d'être un organisme de réglementation habile et souple qui favorise l'innovation sur le marché;
- être un chef de file dans l'élaboration de démarches nationales visant à améliorer la supervision.

La CSFO est déterminée à collaborer avec le nouveau gouvernement et à faire preuve de souplesse pour faire face aux priorités nouvelles ou changeantes qui peuvent se présenter au cours de la prochaine année.

Au moment de prendre des décisions opérationnelles, la CSFO tiendra compte de leur incidence potentielle sur le déploiement de l'ORSF en vue d'assurer la plus grande souplesse possible, tant pour le gouvernement que pour l'ORSF, à mesure que le déploiement de l'ORSF progressera.

Conjointement avec notre personnel talentueux et dévoué, nous avons hâte de réaliser le mandat de la CSFO axé sur les consommateurs.



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



Ian McSweeney
Président, Commission des services
financiers de l'Ontario
Président, Tribunal des services financiers

Mandat

Mandat législatif de la CSFO

Le mandat de la CSFO, défini par la loi, consiste à fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt du public et de favoriser la confiance du public dans les secteurs réglementés.

En 2015, le ministre des Finances de l'Ontario a nommé un comité consultatif d'experts chargé d'examiner les mandats de la CSFO, du TSF et de la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD). Le comité a présenté son rapport final au ministre le 31 mars 2016. Le comité a présenté des recommandations, dont l'une visait la création d'un nouvel organisme de réglementation indépendant et intégré. Le 30 juin 2017, le lieutenant-gouverneur a promulgué la *Loi de 2016 sur l'Office ontarien de réglementation des services financiers* (la Loi sur l'ORSF), qui établit les paramètres initiaux de l'Office de réglementation des services financiers (ORSF). Le gouvernement a également annoncé la nomination du conseil d'administration de l'ORSF.

Le 14 décembre 2017, le projet de loi 177, *Loi de 2017 pour un Ontario plus fort et plus juste (mesures budgétaires)*, a reçu la sanction royale. Ce projet de loi comprend des modifications à la Loi sur l'ORSF qui :

- précisent davantage les objectifs législatifs de l'ORSF, notamment les objectifs en lien avec la protection des consommateurs et des bénéficiaires de régimes de retraite, la dissuasion de toute conduite trompeuse ou frauduleuse, et la coopération et la collaboration avec d'autres organismes de réglementation;
- confèrent à l'ORSF des types précis d'autorité de réglementation concernant le secteur des assurances, les régimes de retraite et les courtiers hypothécaires, et fixent les droits et d'autres frais visant le financement des activités de l'ORSF;
- établissent le processus au moyen duquel l'ORSF établirait des règles, ce qui comprend des avis au public et une consultation d'envergure.

Les modifications entreront en vigueur la date que le lieutenant-gouverneur fixe par proclamation.

En plus des modifications proposées ayant trait à l'ORSF, le gouvernement a présenté une proposition de nouvelle loi habilitante pour le TSF. Cette nouvelle loi transformerait le TSF en un tribunal d'arbitrage moderne et indépendant de l'organisme de réglementation.

Le déploiement de l'ORSF est un effort complexe qui prendra du temps. La CSFO continue de prendre des décisions axées sur les priorités afin de renforcer maintenant ses capacités en matière de réglementation et de gagner en souplesse afin de soutenir les décisions du gouvernement dans l'établissement de l'ORSF.

Veiller à la conformité à 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 les règlements correspondants. 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 ci-dessous en Ontario afin de veiller à ce qu'ils se conforment aux lois applicables :

Secteur	Lois applicables
Sociétés coopératives	▪ <i>Loi sur les sociétés coopératives et ses règlements</i>
Credit unions et caisses populaires	▪ <i>Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions et ses règlements</i>
Fournisseurs de services qui facturent aux assureurs automobiles les frais relatifs aux demandes d'indemnités d'accident légales	▪ <i>Loi sur les assurances et ses règlements</i>
Compagnies et agents d'assurance	▪ <i>Loi sur les assurances et ses règlements</i> ▪ <i>Loi de 2003 sur la stabilisation des taux d'assurance et ses règlements</i> ▪ <i>Loi sur l'assurance-automobile obligatoire et ses règlements</i> ▪ <i>Loi sur les services hospitaliers et médicaux prépayés</i> ▪ <i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles et ses règlements</i>
Sociétés de prêt et de fiducie	▪ <i>Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie et ses règlements</i>

Secteur	Lois applicables
Maisons de courtage d'hypothèques, courtiers en hypothèques, agents en hypothèques et administrateurs d'hypothèques	▪ <i>Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques et ses règlements</i>
Régimes de retraite	▪ <i>Loi sur les régimes de retraite et ses règlements</i>

La démarche adoptée par la CSFO pour respecter 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.

Au 31 décembre 2017, la CSFO réglementait ou avait inscrit les entités suivantes :

	Nombre au 31 décembre 2017	% d'augmentation ou de diminution par rapport au 31 décembre 2016
Compagnies d'assurance	314	-2,5 %
Régimes de retraite	6 987	-0,6 %
Credit unions et caisses populaires	81	-18,2 %
Sociétés de prêt et de fiducie	51	0,0 %
Maisons de courtage d'hypothèques	1 242	3,3 %
Courtiers en hypothèques	2 886	6,4 %
Agents en hypothèques	12 979	15,2 %
Administrateurs d'hypothèques	195	10,8 %
Sociétés coopératives	1 748	-1,2 %
Agents d'assurance	54 844	3,0 %
Agences d'assurance constituées en personne morale	5 960	3,6 %
Experts en sinistres	1 544	-3,0 %
Fournisseurs de services qui facturent aux assureurs automobiles les frais relatifs aux demandes d'indemnités d'accident légales	4 801	5,7 %

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, que les consommateurs sont traités équitablement et que les prestations des régimes de retraite sont protégées. Pour remplir son rôle de surveillance, la CSFO doit surveiller les secteurs réglementés, influencer le comportement des titulaires de permis ou demandeurs d'inscription, soutenir un marché des services financiers dynamique et novateur, et fournir des conseils et des recommandations au gouvernement de l'Ontario. La CSFO surveille les secteurs réglementés par l'exercice de ses principales activités de réglementation.

Mission

La mission de la CSFO, décrite dans son plan stratégique 2018-2021, consiste à être un organisme de réglementation efficace qui protège l'intérêt du public tout en soutenant un marché des services financiers dynamique.

Gouvernance et reddition de comptes

La *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (Loi sur la CSFO) prévoit une structure tripartite : la Commission, le surintendant des services financiers et son personnel, et le [Tribunal des services financiers](#).

Membres et objets de la Commission

La Commission comprend quatre membres, dont trois sont nommés pour un mandat fixe par le lieutenant-gouverneur en Conseil, conformément aux directives du Secrétariat des nominations du gouvernement de l'Ontario. Le quatrième membre de la Commission est le surintendant des services financiers, de par sa fonction.

Nom	Poste
Ian McSweeney	Président
Denis Boivin	Vice-président
Vacant	Vice-président
Brian Mills	Directeur général et surintendant des services financier

Le gouvernement a annoncé la nomination d'Ian McSweeney à titre de président le 20 septembre 2017. Il succède à Florence Holden. Il était auparavant vice-président intérimaire.

La Commission doit étudier et approuver les principaux documents de planification, de stratégie et de responsabilisation, y compris le plan d'activités, l'Énoncé des priorités et le Rapport annuel de la CSFO.

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* (LFPO). Conformément à la Loi sur la CSFO, les pouvoirs et les fonctions du surintendant comprennent 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.

Les membres du personnel de la CSFO sont des fonctionnaires nommés en vertu de la partie III de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario* et ils relèvent directement ou indirectement du surintendant.

Pour un aperçu de la haute direction, veuillez vous reporter à l'Organigramme de la CSFO, à l'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 obtenir d'autres renseignements, se reporter à la section sur le TSF.

Processus de gouvernance et de gestion

Le processus de gouvernance opérationnelle de la CSFO est fondé sur la Directive du Conseil de gestion du gouvernement et sur le protocole d'entente conclu entre le ministre des Finances, le président de la Commission et le directeur général et surintendant des services financiers, conformément à la Loi sur la CSFO.

La Directive établit, entre autres, les exigences concernant les organismes provinciaux, les nominations et la rémunération.

Le protocole d'entente décrit le cadre de responsabilisation du ministre et de la CSFO, établit les mécanismes de gouvernance et de responsabilisation, et précise les rôles, les rapports et les attentes mutuelles. Un examen complet du protocole d'entente est effectué lorsque des modifications importantes sont apportées au mandat, aux pouvoirs et à la structure de gouvernance de l'organisme. Le [protocole d'entente](#) en vigueur pour la CSFO a été signé en 2016.

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 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. La CSFO recouvre la plupart de ses coûts 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 fixe les droits applicables aux services réglementés fournis par la CSFO.

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

Comment la CSFO satisfait aux priorités du gouvernement

En tant qu'organisme de réglementation relevant du ministre des Finances, la CSFO contribue à la réalisation de la priorité du gouvernement qui consiste à favoriser un climat d'affaires positif et dynamique.

Le secteur des services financiers est le deuxième plus important secteur de l'Ontario. La croissance économique et la stabilité financière de la province et du pays dépendent de ce secteur. Ainsi, sa réglementation et celle de plus de 89 000 particuliers et sociétés autorisées et enregistrées par la CSFO constituent une importante responsabilité.

S'appuyant sur une méthode d'application de la loi axée sur le risque, la CSFO réglemente les secteurs afin de maintenir la confiance du marché et la stabilité du système financier, de façon à protéger les consommateurs contre les pratiques déloyales ou qui entraînent un préjudice et à atténuer le risque de détournement d'une activité commerciale réglementée à des fins illégales. Dans le secteur des régimes de retraite, la CSFO s'efforce également d'encourager la planification à la retraite, de protéger les investissements et d'assurer la stabilité financière des Ontariennes et des Ontariens.

Les rubriques Aperçu des activités et des programmes en cours et à venir et Plan de mise en œuvre présentent des renseignements plus détaillés.

Lettre de mandat de l'organisme

Conformément à la Directive, les ministres ne sont pas tenus de fournir une lettre de mandat à un organisme lors d'un exercice pendant lequel il procède à l'examen de son mandat. Bien que la CSFO n'ait pas reçu de lettre de mandat, elle est déterminée à appuyer les priorités du ministre des Finances telles qu'elles sont établies.

Orientation stratégique

Le plan stratégique de la CSFO est établi sur un cycle de trois ans. Dans l'élaboration et la surveillance de son plan stratégique, la CSFO tient compte du contexte interne et externe, de l'harmonisation avec les priorités gouvernementales, de l'efficacité opérationnelle continue et des conséquences potentielles de ses stratégies sur le public et les secteurs qu'elle réglemente.

La CSFO a mis en place un plan stratégique pour la période allant de 2018 à 2021, afin d'être un organisme de réglementation efficace qui protège l'intérêt public tout en soutenant le marché des services financiers dynamique. Cette vision rend compte de la nécessité d'établir un équilibre entre la protection du public et la promotion de l'innovation saine sur le marché. Le plan triennal contribuera à apporter les changements nécessaires pour que la CSFO devienne un organisme de réglementation habile et innovateur axé sur les consommateurs.

À l'appui de la vision globale de la CSFO, le plan stratégique comprend les trois objectifs fondamentaux suivants :

- permettre aux consommateurs et aux participants aux régimes de retraite de prendre des décisions financières éclairées;
- travailler dans le cadre existant afin d'être un organisme de réglementation habile et souple qui favorise l'innovation sur le marché;
- être un chef de file dans l'élaboration de démarches nationales visant à améliorer la supervision.

Le plan stratégique demande une sensibilisation proactive des consommateurs et une prise en compte importante de ces derniers dans les activités d'élaboration de politiques et de réglementation. La CSFO favorisera l'innovation sur le marché et permettra l'innovation à l'interne en réévaluant les processus et en donnant les outils et les pouvoirs au personnel de manière à ce qu'il élabore des solutions créatives permettant de suivre l'évolution du marché. Le plan demande en outre à la CSFO d'être un chef de file pour ce qui est de solutions de technologie financière et de faire preuve de leadership à l'échelle nationale en s'efforçant d'atteindre un degré plus élevé d'harmonisation, de coopération en matière de supervision et de participation des territoires.

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. Au moment de sélectionner ses priorités, la CSFO tient compte des milieux internes et externes, des dépendances entre les résultats et de la meilleure façon de concentrer les efforts et les ressources pour s'acquitter de son mandat et d'atteindre ses objectifs.

Pour 2018-2019, la CSFO a désigné les trois résultats stratégiques prioritaires suivantes :

- améliorer la connaissance et la compréhension qu'ont les consommateurs de leurs droits et responsabilités et de la façon de se protéger;
- être proactive à l'égard de la transformation du secteur et des nouvelles technologies;
- atteindre un degré plus élevé d'harmonisation, de coopération en matière de supervision et de participation des territoires.

La CSFO mène des consultations sur ses priorités par l'entremise de son [Énoncé des priorités](#), et présente ses réalisations dans son [rapport annuel](#).

Les principales initiatives prévues ou en cours sont décrites aux rubriques Aperçu des activités et des programmes en cours et à venir et Plan de mise en œuvre.



Plan stratégique 2018-2021 de la CSFO

Plan stratégique 2018-2021 de la CSFO			MISSION		Être un organisme de réglementation efficace qui protège l'intérêt du public tout en soutenant un marché des services financiers dynamique	
OBJECTIFS	Permettre aux consommateurs et aux participants aux régimes de retraite de prendre des décisions financières éclairées	Travailler dans le cadre existant afin d'être un organisme de réglementation habile et souple qui favorise l'innovation sur le marché	Être un chef de file dans l'élaboration de démarches nationales visant à améliorer la supervision			
RÉSULTATS STRATÉGIQUES POUR 2018-2019	Améliorer la connaissance et la compréhension qu'ont les consommateurs de leurs droits et responsabilités et de la façon de se protéger	Être proactive à l'égard de la transformation du secteur et des nouvelles technologies	Atteindre un degré plus élevé d'harmonisation, de coopération en matière de supervision et de participation des territoires			
RÉSULTATS OPÉRATIONNELS POUR 2018-2019	1. Investir dans des initiatives d'éducation du public afin d'accroître la littératie financière et la prévention de la fraude 2. Établir des partenariats ciblés pour élargir notre portée et étendre l'incidence des efforts en matière d'éducation 3. Déterminer, évaluer et améliorer les répercussions et l'efficacité des outils et des renseignements destinés aux consommateurs	1. Réévaluer/restructurer le cadre/les processus, les adapter et recommander des ajustements 2. Outiller et habiliter le personnel afin qu'il élabore des solutions créatives pour soutenir les changements survenant sur le marché 3. Utiliser des approches innovantes fondées sur des pratiques exemplaires	1. Jouer des rôles de leadership dans le cadre d'initiatives stratégiques 2. Renforcer les relations avec d'autres organismes de réglementation			
RÉSULTATS STRATÉGIQUES POUR 2019-2021	Appliquer la vision des consommateurs à toutes les activités d'élaboration de politiques et de réglementation	Être un chef de file (catalyseur) ainsi qu'un penseur et un collaborateur influent en matière de solutions				
RÉSULTATS OPÉRATIONNELS 2019-2021	1. Mettre en œuvre l'exigence relative aux « répercussions sur le consommateur et à la prise en compte » dans tous les modèles de planification 2. Inclure des attentes relatives aux exemples concrets de la manière de tenir compte des consommateurs dans les plans de rendement du personnel 3. Mettre en œuvre un mécanisme de rétroaction pour toutes les initiatives importantes destinées au public	1. Améliorer les services aux entreprises dont les activités sont favorisées par la technologie financière 2. Améliorer la surveillance et l'analyse des tendances/problèmes en établissant des relations avec les principaux groupes d'intervenants				

Analyse du contexte

Le contexte contribue au plan stratégique et aux priorités de la CSFO. Cette analyse du contexte porte sur les facteurs actuels et futurs qui ont une incidence sur les activités de la CSFO et sur la façon dont ces facteurs peuvent modifier la capacité de la CSFO d'exercer ses activités. La CSFO a recours à une approche axée sur les risques dans ses travaux et demeure engagée à examiner les systèmes et processus de façon continue afin de veiller à ce que l'Ontario dispose d'un organisme de réglementation fort, souple et intégré qui peut suivre le rythme des changements, s'adapter au contexte, accepter la modernisation et cerner et gérer les risques émergents.

Facteurs externes

1. L'économie

Les marchés mondiaux ont continué de récupérer des répercussions de la crise financière de 2008. L'économie canadienne devrait prendre de la vigueur à mesure que la baisse du secteur des ressources ralentira, et le marché d'exportation canadien tirera parti d'une plus forte croissance de l'économie américaine¹. Toutefois, il y a un léger fond de protectionnisme commercial qui commence à prendre racine à l'échelle mondiale.

L'évolution de la conjoncture économique peut avoir des incidences sur les secteurs réglementés par la CSFO, par exemple, par l'entremise de modifications dans la demande des consommateurs, des coûts d'emprunt pour les sociétés et du rendement des placements.

La convergence des technologies numériques, biologiques et physiques crée de nouveaux risques mondiaux et exacerbe les risques existants. Dans le monde d'aujourd'hui, la production, la mobilité, la communication, l'énergie et les autres systèmes évoluent à une vitesse et à une ampleur sans précédent, perturbant tout sur leur passage, des modèles d'emploi aux relations sociales et à la stabilité géopolitique. Le changement technologique transfère la distribution des revenus du travail au capital.

2. Données démographiques

Au Canada, pour la première fois depuis la création du recensement, le pourcentage de personnes âgées de 65 ans et plus dépasse le pourcentage d'enfants de moins de 15 ans². La croissance démographique au Canada demeure la plus forte parmi les pays du G7 : la

¹ FMI, Perspectives de l'économie mondiale, Un nouvel élan? avril 2017, PDF, Washington, Fonds monétaire international, avril 2017, 34.

² Canada, statistiques du gouvernement du Canada, *Programme du recensement*, Gouvernement du Canada, Statistique Canada, 1^{er} juin 2017. Consulté le 7 juin 2017 à l'adresse <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/index-fra.cfm>

migration internationale nette a entraîné 71,7 % de la croissance démographique au pays. Le Canada n'a jamais enregistré une si forte migration internationale nette depuis la période visée par le système de comptabilité démographique actuel (juillet 1971). La région du Grand Toronto (RGT) est l'une des régions métropolitaines de l'Amérique du Nord qui connaît la plus forte croissance.

3. Technologie et tendances en matière de consommation

Les consommateurs d'aujourd'hui s'attendent à une expérience plus numérique, personnalisée et harmonieuse, qui leur permet d'acheter ce qu'ils veulent quand ils le veulent.

La quantité de données produites de nos jours par l'Internet et les médias sociaux est stupéfiante et devrait s'accroître de manière exponentielle.

La croissance et l'évolution constantes des crimes électroniques et des cybercrimes exigent la mise à jour continue des mesures de protection technologiques afin de protéger les renseignements de nature délicate. Bien que les défenses de sécurité, telles que les coupe-feux, les systèmes de prévention d'intrusion (IPS) et les plateformes de protection des points d'extrémité, demeurent essentielles, elles ne suffisent plus à protéger contre les attaques sophistiquées.

4. Cadre réglementaire

Les actifs à cotisation déterminée correspondent maintenant à plus de 48 % des actifs de régimes de retraite à l'échelle mondiale, par rapport à 41 % en 2006. Ce type d'actifs a crû à un taux de 5,6 % au cours de la dernière décennie, par rapport à 2,6 % pour les actifs à prestation déterminée.

Au Canada, le nombre de sinistres catastrophiques dus aux catastrophes naturelles a augmenté considérablement au cours des 10 dernières années. Les sinistres catastrophiques sont des sinistres couverts qui totalisent plus de 25 millions pour une seule réclamation. Dans la publication intitulée *Assurances de dommages au Canada 2017*, le Bureau d'assurance du Canada (BAC) indique que pour 2016, les sinistres catastrophiques se sont élevés à environ 5,03 milliards de dollars, le plus haut montant jamais enregistré. Étant donné l'intérêt médiatique considérable accordé aux incidences de la hausse du nombre de catastrophes naturelles sur les produits d'assurance de biens meubles canadiens, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) a effectué un examen des couvertures d'assurance de biens meubles et a publié un [rapport sur les constatations et un énoncé de position](#).

Les credit unions et les caisses populaires, de manière générale, font face à une hausse de la concurrence d'autres credit unions et caisses populaires et d'institutions bancaires et non bancaires. En outre, le vieillissement des membres constitue un défi supplémentaire pour les credit unions et les caisses populaires de partout dans le monde.

La croissance de l'économie de partage perturbe le marché et oblige les organismes de réglementation à être proactifs en ce qui a trait à la protection des consommateurs et des utilisateurs de voitures en libre-service. Par exemple, l'incidence des voitures en libre-service sur le secteur de l'assurance-automobile continuera d'évoluer et exige des solutions innovantes ainsi que des réponses de tous les intervenants, y compris la CSFO.

Les opérations de prêts hypothécaires consortiaux sont de plus en plus populaires en Ontario. Selon les renseignements fournis à la CSFO par les maisons de courtage d'hypothèques dans leurs déclarations de renseignements annuelles, le nombre total d'opérations de prêts hypothécaires consortiaux a augmenté, passant de 5 987 en 2015 à 7 412 en 2016. En 2016, la valeur totale de ces opérations s'est élevée à 6,6 milliards de dollars (6 milliards de dollars en 2015), et ces opérations ont mis en cause 14 537 investisseurs (12 752 en 2015). Dans le Budget de 2017, le ministre a annoncé que la responsabilité des opérations de prêts hypothécaires consortiaux à « risque élevé » serait en définitive transférée de la CSFO à la CVMO (ou à l'autorité coopérative de réglementation des marchés des capitaux, si elle est opérationnelle).

Facteurs internes

1. Examen du mandat des organismes

Le 31 mars 2016, le gouvernement a accepté le rapport final sur l'examen des mandats de la Commission des services financiers de l'Ontario, du Tribunal des services financiers et de la Société ontarienne d'assurance-dépôts. Le 30 juin 2017, le lieutenant-gouverneur a promulgué la *Loi de 2016 sur l'Office ontarien de réglementation des services financiers*, qui établit les paramètres initiaux de l'Office de réglementation des services financiers, un nouvel organisme de réglementation indépendant. Le gouvernement a également annoncé la nomination du conseil d'administration de l'ORSF. Ces développements constituent les premières étapes en vue de l'établissement et l'opérationnalisation de l'ORSF. Le déploiement de l'ORSF est un effort complexe qui prendra du temps. D'ici là, la CSFO demeure l'organisme de réglementation des services financiers en Ontario.

2. Budget de l'Ontario de 2017

Plusieurs éléments liés à la CSFO ont été annoncés dans le Budget de 2017, notamment les suivants ³ :

- Transférer la responsabilité de constituer les sociétés coopératives en personne morale de la CSFO au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.
- Transférer la surveillance réglementaire des prêts hypothécaires consortiaux à « risque élevé » de la CSFO à l'organisme de réglementation des valeurs mobilières, établir de nouvelles restrictions s'appliquant aux placements dans ces produits et obliger les maisons de courtage d'hypothèques à consigner les évaluations de viabilité de ces produits effectuées pour leurs clients.
- Obliger les assureurs automobiles à offrir un rabais aux titulaires de polices qui choisissent de recevoir électroniquement leurs documents, par exemple les renouvellements de police.
- Présenter d'autres modifications pour accroître les pouvoirs du surintendant et lui donner, entre autres, le pouvoir d'ordonner à l'administrateur d'un régime de fournir aux bénéficiaires les renseignements que préciserait le surintendant et de tenir une réunion pour discuter de questions que préciserait le surintendant.
- Demander au surintendant d'élaborer une politique qui indiquera aux administrateurs la marche à suivre pour retrouver des bénéficiaires qui sont difficiles à retrouver.

Le projet de loi 177, *Loi de 2017 pour un Ontario plus fort et plus juste (mesures budgétaires)*, a reçu la sanction royale le 14 décembre 2017. Il comprend un certain nombre de modifications à la *Loi sur les régimes de retraite*, y compris celles liées aux bénéficiaires introuvables, à la décharge des rentes, à la provision pour écarts défavorables, aux prestations cibles, au Fonds de garantie des prestations de retraite et aux prestations variables.

3. Capital humain de la CSFO

Le vieillissement de la main-d'œuvre et les modifications apportées à la rémunération et aux prestations de retraite en 2017 ont fait augmenter le nombre de mutations, y compris les départs à la retraite, au sein de la fonction publique de l'Ontario (FPO) et de la CSFO. Les changements organisationnels et l'incertitude, y compris l'adoption de lois par le gouvernement qui établissent les paramètres initiaux de l'ORSF, font peser une contrainte supplémentaire sur la capacité de la CSFO à recruter et à fidéliser du personnel, ce qui accroît le taux de roulement. Ces facteurs accentuent le besoin d'une planification stratégique de la relève, du transfert de connaissances et du perfectionnement des compétences.

³ L'honorable Charles Sousa, *Bâtir un Ontario plus fort et plus sain*, PDF, © Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2017, 2017, p. 47.

La CSFO comprend en grande partie des membres du personnel de l'agent négociateur, 83 % des membres du Syndicat des employées et employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO) et des membres de l'Association des employées et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la Couronne de l'Ontario (AEEGAPCO). Les 17 % restants correspondent à des postes de direction. En 2017, le gouvernement a conclu des ententes de prolongation de quatre ans avec le SEFPO et l'AEEGAPCO. La stratégie de rémunération de la FPO s'applique à tous les postes au sein de la CSFO.

Pour de plus amples détails, veuillez consulter la section Plan relatif au capital humain.

Aperçu des activités et des programmes en cours et à venir

Les programmes et les activités de la CSFO qui sont liés à son mandat et aux priorités du gouvernement comprennent les activités de réglementation, la mise en œuvre des programmes et les fonctions de facilitation. Les projets prioritaires de la CSFO qui sont harmonisés à ses résultats stratégiques sont décrits dans la rubrique Plan de mise en œuvre.

Principales activités de réglementation

Les activités de réglementation de la CSFO comprennent l'établissement de politiques de réglementation et la coordination de celles-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.

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 qui facturent aux assureurs automobiles les frais relatifs aux demandes d'indemnités d'accident légales et les sociétés coopératives. Pour réglementer ces sept secteurs, la CSFO a recours à une approche axée sur le risque, rigoureuse et complète. Elle recueille des renseignements commerciaux sur ces secteurs pour lui permettre de prendre des décisions fondées sur des données probantes 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 respecter ses obligations en matière de réglementation au titre de la loi est décrite en détail dans son [cadre réglementaire](#).

Coordination des activités de réglementation

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. Ce travail

appuie l'objectif de la CSFO d'être un chef de file dans l'élaboration de démarches nationales visant à améliorer la supervision.

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](#)⁴ (ACOR);
- [Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance](#)⁵ (CCRRA);
- [Agence statistique d'assurance générale](#)⁶ (ASAG);
- [Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires](#)⁷ (CCARCH).

La CSFO est aussi membre de la [Canadian Automobile Insurance Rate Regulators Association](#) (CARR) et des [Organismes canadiens de réglementation en assurance](#) (OCRA). L'OCRA a créé un secrétariat pilote au sein de la CSFO en octobre 2017.

Harmonisation avec les principes fondamentaux acceptés en matière de surveillance internationalement

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 en matière de 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

⁴ L'**Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR)** est une association nationale et intergouvernementale d'organismes de réglementation des régimes de retraite dont la mission est de faciliter la création d'un système efficient et efficace de réglementation des régimes de retraite au Canada. Elle s'attache à mettre au point des solutions pratiques pour améliorer la coordination et accroître l'harmonisation de la réglementation des régimes de retraite à l'échelle du pays.

⁵ 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.

⁶ 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.

⁷ 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.

financière des secteurs de l'assurance et des régimes de retraite. La CSFO s'efforce d'harmoniser ses activités réglementaires avec ces principes fondamentaux acceptés à l'échelle internationale.

Prestation du programme

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'indemnité. 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'indemnité. Il impose aux personnes jugées fautives par un tribunal de rembourser à la province les sommes versées en leur nom à même le fonds. La LIVAVA fournit également un cadre juridique à la réaction du gouvernement à la liquidation du portefeuille des demandes d'indemnisation prévues par la loi relatives aux accidents d'automobile des assureurs automobiles ontariens insolubles.
- L'administration du Fonds de garantie des prestations de retraite, qui protège les participants et les bénéficiaires ontariens de certains régimes de retraite à prestations déterminées offerts par un employeur unique, en cas d'insolvabilité du promoteur du régime.
- Au terme d'un examen du système de règlement des différends, le gouvernement de l'Ontario a adopté une loi qui aura pour effet de transférer les services de résolution des différends en matière d'assurance-automobile de la CSFO au Tribunal d'appel en matière de permis des Tribunaux de la sécurité, des appels en matière de permis et des normes Ontario. Le Tribunal d'appel en matière de permis prend en charge toutes les nouvelles demandes de règlement de différends depuis le 1^{er} avril 2016. La CSFO a cessé d'accepter des demandes de médiation, d'évaluation neutre et d'arbitrage à compter du 31 mars 2016, mais elle demeure responsable des dossiers qui étaient ouverts à cette date.

Fonctions de facilitation

Les activités de réglementation et les fonctions de mise en œuvre des programmes de la CSFO bénéficient du soutien des Services généraux, de la Direction des solutions opérationnelles générales, des Services juridiques et de la Direction des communications stratégiques. 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'InfoCentre, des communications, de la technologie de l'information et des services juridiques.

Initiatives faisant intervenir des tiers

Les initiatives concernant les tiers, qui sont définies comme étant : « tout tiers – autre que le ministère responsable – avec lequel l'organisme conclut un partenariat ou entretient une relation de financement », sont incluses dans les rubriques Aperçu des activités et des programmes en cours et à venir et Plan de mise en œuvre. Les travaux de la CSFO avec des organismes nationaux comme l'ACOR, le CCRRA, l'ASAG et le CCARCH en sont des exemples. 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 décrit comment la CSFO prévoit réaliser ses stratégies actuelles 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 aux changements internes et à l'évolution du milieu réglementaire. Au moment de prendre des décisions opérationnelles, la CSFO tiendra compte de leur incidence potentielle sur le déploiement de l'ORSF en vue d'assurer la plus grande souplesse possible, tant pour le gouvernement que pour l'ORSF, à mesure que le déploiement de l'ORSF progressera. Le Tableau 1 présente les projets de la CSFO qui soutiennent les résultats stratégiques.

Tableau 1 : Projet

Projet	Description	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Projets requis par la loi ou les instructions du gouvernement ou pour le maintien des activités				
Rénovation du 15 ^e étage	Rénover le 15^e étage des locaux à bureaux de la CSFO afin d'accroître l'efficacité de leur utilisation et de respecter les normes gouvernementales.			
Implémentation d'un logiciel de gestion de données de référence (logiciel de GDR)	Implémenter le logiciel de GDR afin de permettre à la CSFO de réduire les erreurs ainsi que de fonctionner et d'effectuer des opérations efficacement dans les ministères, assurer la cohérence et l'exactitude, prendre des décisions stratégiques en fonction de renseignements bien définis et permettre une structure opérationnelle souple et adaptable pouvant réagir à des changements rapides.			
Projets de mise en œuvre de l'outil d'automatisation des tests	Déployer un logiciel d'automatisation des tests, ce qui permettra un meilleur contrôle de l'exécution des tests et une comparaison des résultats réels et prévus. Ce logiciel est essentiel à la prestation et aux tests continus.			

Projet	Description	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Établir un site d'hébergement pour les reprises après catastrophe (RC)	Le service de TI de la CSFO créera un site de RC afin de recevoir de l'équipement de RC dans le but d'atteindre les objectifs fixés dans son plan de reprise après une catastrophe.			
Alimentation sans interruption (ASI) et construction	Améliorer le centre de données de la CSFO afin d'héberger une nouvelle ASI. Une nouvelle ASI est nécessaire au prolongement de sa durée de fonctionnement et au respect des exigences soulignées dans les récentes observations de vérification.			
Projet d'atténuation des risques liés aux anciens systèmes	La CSFO souhaite atténuer les risques cernés dans ses anciens systèmes en mettant en place des systèmes de secours d'essai dans un environnement ne servant pas à la production.			
Projet de remplacement du système de gestion des services de la CSFO et d'iLog	Ce projet vise à résoudre les problèmes relevés dans un récent rapport de vérification. La CSFO mettra en œuvre une solution qui lui permettra de respecter les pratiques exemplaires en matière d'ITIL.			
Blessures courantes découlant d'un accident de la route	Élaborer et 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.			
Documentation des politiques et procédures de la Section de la délivrance des permis	Ce projet vise à documenter les politiques et procédures d'octroi de permis et d'application de la loi de la Section de la délivrance des permis.			

Projet	Description	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Documentation des politiques et procédures en matière de supervision de la Direction de la réglementation des pratiques de l'industrie	Ce projet vise à documenter les politiques et procédures en matière de supervision de la Direction de la réglementation des pratiques de l'industrie.			
Mise à jour de l'accessibilité des PDF sur le site Web de la CSFO	Mettre à jour les documents PDF désignés (anglais et français) publiés sur le site Web de la CSFO, qui ne sont actuellement pas accessibles et qui ne sont pas conformes à la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO). Aux termes de la LAPHO, le site Web de la CSFO doit être conforme d'ici 2020.			
Conformité à la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO), principalement en ce qui a trait aux formulaires.	Tous les formulaires affichés sur le site Web de la CSFO doivent être conformes à la LAPHO d'ici le 1^{er} janvier 2021. Le projet vise à veiller à ce que tous les formulaires affichés soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 AA.			
Résultat stratégique : Améliorer la connaissance et la compréhension qu'ont les consommateurs de leurs droits et responsabilités et de la façon de se protéger				
Campagne pour le mois de la littératie financière	Il s'agit d'une campagne de sensibilisation du public proactive pendant laquelle la CSFO cherchera de nouvelles occasions de promouvoir la littératie financière et de respecter son mandat afin de protéger l'intérêt public et de renforcer la confiance du public à l'égard des secteurs que nous réglementons.			

Projet	Description	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Campagne pour le Mois de la prévention de la fraude (MPF)	Le MPF est une campagne nationale de sensibilisation du public qui informe les consommateurs des fraudes potentielles et qui vise à les sensibiliser quant à la façon de reconnaître, de rejeter et de signaler les fraudes. La CSFO mènera une campagne proactive de communication marketing intégrée pour promouvoir différents sujets liés à la prévention de la fraude.			
Résultat stratégique : Être proactive à l'égard de la transformation du secteur et des nouvelles technologies				
Formation continue au sein du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH).	Le comité examinera les modèles de formation continue/de renouvellement des permis afin de veiller à ce que les courtiers en hypothèques continuent d'adopter des pratiques exemplaires et d'acquérir les niveaux de connaissances et d'expérience professionnelles appropriés, ainsi que de faire preuve d'intégrité et de compétence.			
Norme internationale d'information financière (IFRS) 17	La CSFO formera et soutiendra son personnel responsable de la conformité afin qu'il comprenne les incidences des modifications à son travail en vertu de l'IFRS 17 sur la surveillance et le contrôle continus de la solvabilité.			
Recherches en politiques sur les nouveaux enjeux dans le secteur des services financiers	La CSFO effectue actuellement des recherches en politiques sur les nouveaux enjeux dans le secteur des services financiers (p. ex., activités bancaires parallèles, évolution des profils démographiques des consommateurs, etc.) et évalue leurs répercussions sur les secteurs réglementés.			

Projet	Description	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Sensibilisation à la technologie financière	La CSFO prévoit organiser des conférences bisannuelles de sensibilisation à la technologie financière, conçues pour mobiliser les nouveaux promoteurs potentiels de ce secteur.			
Élaborer une stratégie d'économie comportementale afin d'appliquer la surveillance réglementaire de la CSFO	Ce projet vise à renforcer les connaissances de la CSFO et son application de l'économie comportementale à la réglementation du secteur des services financiers en Ontario.			
Classification des régimes de retraite	La CSFO travaille à l'amélioration de la collecte de données sur les régimes de retraite et tire parti des données existantes provenant de ses régimes de retraite enregistrés en dirigeant un projet national visant à concevoir un nouveau système de classification des régimes de retraite qui offrirait des données plus fiables sur les prestations de régimes de retraite et les participants à ces régimes.			
Projet pilote de localisation	Le FIVAVA mettra à l'essai une méthode proactive de localisation des conducteurs coupables d'un délit de fuite. Cette méthode permettra d'augmenter le nombre de possibilités de recouvrement auprès de conducteurs non assurés et réduira possiblement le nombre de demandes que doit traiter le Fond.			

Résultat stratégique : Atteindre un degré plus élevé d'harmonisation, de coopération en matière de supervision et de participation des territoires

Mise en œuvre d'une entente multilatérale de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR)	■ Ce projet a pour objet de gérer et de coordonner la mise en œuvre d'une nouvelle entente visant à établir des règles claires en ce qui a trait à l'administration et à la réglementation des régimes de retraite relevant de plusieurs provinces et territoires.			
---	--	--	--	--

Mesures de rendement

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 des normes de service de la CSFO et de la FPO.

Les mesures et objectifs de rendement de la CSFO sont contrôlés et font l'objet de rapports et de suivis sur une base annuelle et mis à jour au besoin. Si les objectifs ne sont pas atteints, il convient de mettre en place des plans de correction.

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

Tableau 2 : Mesures du rendement de la CSFO

Mesure	Définition	Cible 2017-2018
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 ouvrables	100 %
	▪ Liquidation, 120 jours ouvrables	100 %
	▪ Transfert d'actif, 120 jours ouvrables	100 %
	▪ Remboursement d'un trop payé par l'employeur, 90 jours ouvrables	100 %
	▪ Remboursement de cotisations d'un participant, 60 jours ouvrables	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 ouvrables	100 %
	▪ Liquidation, 60 jours ouvrables	100 %
	▪ Transfert d'actif, 60 jours ouvrables	100 %
	▪ Remboursement d'un trop payé par l'employeur, 60 jours ouvrables	100 %
	▪ Remboursement de cotisations d'un participant, 30 jours ouvrables	100 %

Mesure	Définition	Cible 2017-2018
	Conformité de l'industrie ciblée	
	Respect des échéanciers prescrits pour les Déclarations annuelles (DA) des régimes de retraite	95 %
	Respect des échéanciers prescrits pour les Déclarations de renseignement annuelles (DRA) dans le secteur des fournisseurs de services de santé	95 %
	Respect des échéanciers prescrits pour les Déclarations annuelles (DA) dans le secteur des courtiers en hypothèques	95 %
	Nombre, exprimé en pourcentage, de demandes de taux d'assurance pour voitures de tourisme et le classement des risques complètes et approuvées dans les délais prévus aux normes.	
	Dépôts selon la formule abrégée en moins de 30 jours	90 %
	Dépôts selon la formule standard en moins de 45 jours	90 %
	Dépôts exhaustifs en moins de 60 jours	90 %
	Dépôts complexes en moins de 90 jours	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 ouvrables	100 %
	Compagnies d'assurance : approbation d'une demande de contrat individuel à capital variable dans les 30 jours suivant la réception	100 %

Mesure	Définition	Cible 2017-2018
	Plaintes sectorielles	
	▪ Les plaintes concernant l'un des secteurs réglementés feront l'objet d'un accusé de réception dans les cinq 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 %
	Plaintes concernant la qualité du service	
	▪ Les plaintes reçues par écrit ou sur le site Web de la CSFO lorsqu'une réponse est demandée et que les coordonnées sont fournies feront l'objet d'une réponse dans les cinq jours ouvrables	100 %
	▪ Les plaintes reçues en personne ou par téléphone lorsqu'une réponse est demandée et que les coordonnées sont fournies feront l'objet d'une réponse dans les deux jours ouvrables	100 %
	▪ Les plaintes seront réglées dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception	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 cinq jours ouvrables qui suivent la date de réception en attendant qu'il soit possible de répondre à la demande	100 %

Mesure	Définition	Cible 2017-2018
	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 %

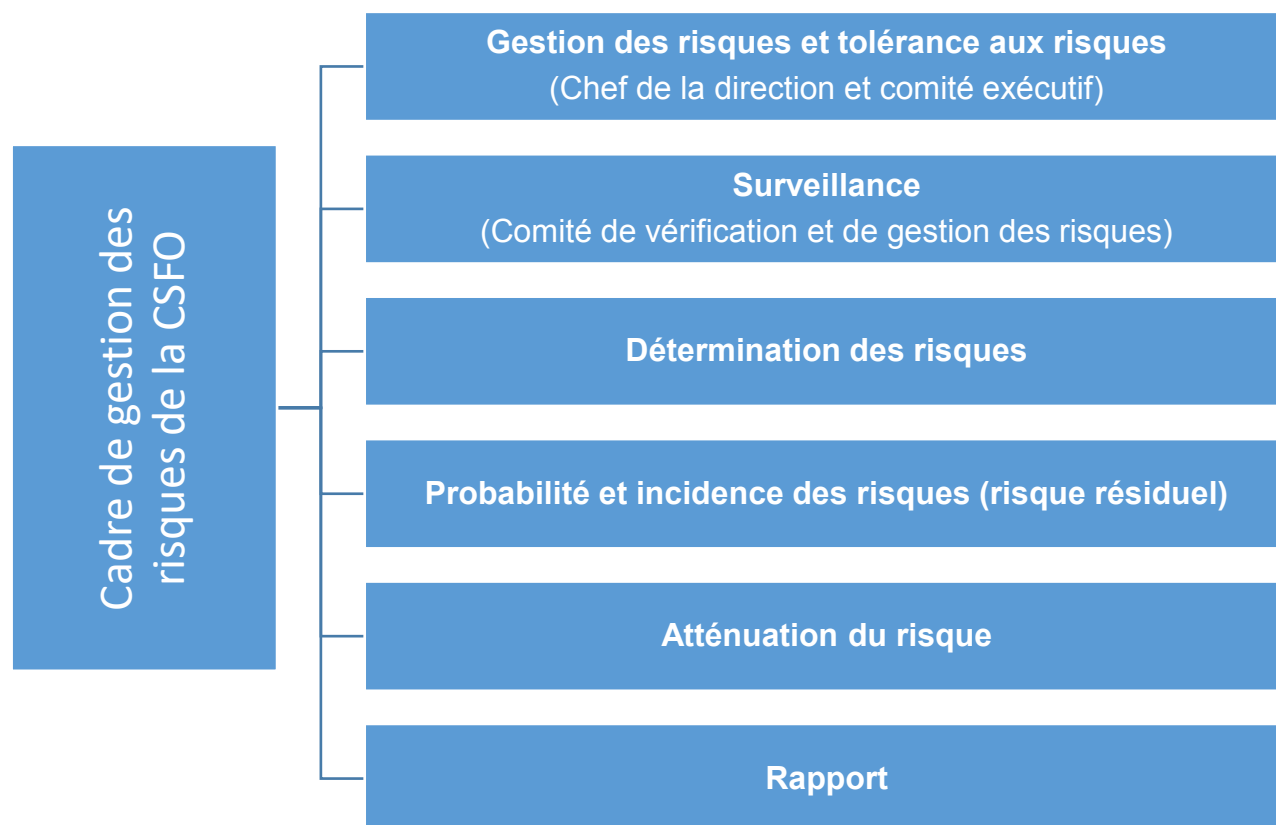
Stratégies d'identification, d'évaluation et d'atténuation des risques

Conformément à son cadre de gestion des risques, la CSFO effectue des examens semestriels et une évaluation annuelle des risques. La CSFO évalue les risques organisationnels au moyen de dix catégories de risques organisationnels, harmonisées aux catégories de risques de la FPO.

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. Il est bien harmonisé aux processus de gestion des risques et de production de rapports de la FPO.

Figure 1 :



Évaluation des risques résiduels

Les risques particuliers et leurs causes profondes sont déterminés et s'inscrivent dans l'une des dix catégories de risques organisationnels de la CSFO. Ces catégories de risques organisationnels correspondent aux six catégories de risques de la fonction publique de l'Ontario, comme l'exige la Directive concernant les organismes et les nominations (DON). Le classement des risques particuliers est fondé sur une évaluation des risques résiduels en tenant compte des contrôles et de l'état des plans d'action. Toutes les évaluations de risques particuliers sont effectuées selon la catégorie de risques organisationnels connexe. La CSFO effectue une évaluation des risques résiduels au niveau de la catégorie de risques organisationnels, ce qui entraîne un classement général des risques résiduels. (Un risque résiduel est celui qui subsiste après que tous les contrôles d'atténuation ont été pris en compte.) Selon les niveaux de tolérance aux risques actuels, la CSFO présente un risque résiduel élevé et un risque résiduel moyen, comme le présente le tableau 3.

Tableau 3 : Évaluation des risques résiduels de 2018-2019

N°	Catégorie de risques organisationnels	Catégorie de risque de la FPO	2018-2019 Risque résiduel	Stratégie d'atténuation des risques organisationnels
1	Gestion financière inefficace (y compris l'approvisionnement)	Prestation /activités	Faible	Continuer à apporter des modifications aux pratiques de gestion financière de la CSFO afin de suivre le rythme des pratiques exemplaires en gestion financière. Une attention particulière est portée aux dépenses dans nos secteurs fondés sur des honoraires dans lesquels une activité réglementaire imprévue est nécessaire.
2	Gouvernance opérationnelle et surveillance des activités internes inefficaces	Prestation/ activités, échéancier	Faible	Continuer à documenter et à contrôler les processus internes, à suivre les recommandations de vérification 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	Prestation/ activités	Élevée	Un certain nombre des systèmes informatiques existants de matériel et d'applications sont en fin de vie et doivent être modernisés. Dans le cadre de sa diligence raisonnable, la CSFO a demandé au service de vérification interne du ministère des Finances (Équipe des services de vérification pour les finances) de réaliser un examen opérationnel de son Unité de la technologie et de l'information. Dans son rapport publié en juillet 2017, l'Équipe des services de vérification pour les finances a indiqué que la non-disponibilité ou la défaillance des systèmes constituent un risque important reconnu au sein de la CSFO et que ce risque pourrait avoir une incidence sur les programmes et les services prescrits dans son mandat. Le rapport de l'Équipe des services de vérification pour les finances a évalué ces situations comme présentant un risque élevé. La CSFO a élaboré un plan triennal en matière de technologies de l'information afin d'atténuer ce risque. Ce plan présente une liste claire des activités réalisables et mesurables afin de veiller à ce que les systèmes et l'infrastructure sur lesquels s'appuient le personnel de la CSFO et les intervenants continuent à être pris en charge. La CSFO modifiera son plan triennal au besoin afin de réagir
---	--	-----------------------	--------	--

N°	Catégorie de risques organisationnels	Catégorie de risque de la FPO	2018-2019 Risque résiduel	Stratégie d'atténuation des risques organisationnels
				aux plans de transition de l'ORSF et de les compléter.
4	Manque de compétences et de capacités, et utilisation inefficace des ressources humaines aux fins de la réalisation du mandat de la CSFO	Prestation/ activités	Moyenne	Les annonces concernant l'ORSF a eu une incidence sur la capacité de la CSFO de recruter et de retenir le personnel. La CSFO a mis à jour son plan relatif au capital humain afin d'atténuer ce risque. Le plan comprend un certain nombre d'activités visant à attirer, à former et à retenir le personnel afin de contribuer à répondre aux besoins réglementaires et opérationnels de la CSFO. Le plan évoluera au fur et à mesure que des décisions seront prises concernant l'établissement de l'ORSF.
5	Communication inefficace avec les intervenants et le public	Intervenants/ perception	Faible	Continuer de rechercher, d'évaluer et de répondre aux commentaires du public et des intervenants. La CSFO continuera d'améliorer la transparence et la communication de ses principales fonctions de réglementation.

N°	Catégorie de risques organisationnels	Catégorie de risque de la FPO	2018-2019 Risque résiduel	Stratégie d'atténuation des risques organisationnels
6	Manque de renseignements décisionnels et gestion trop peu active des politiques du marché	Politique	Faible	Étendre davantage les mécanismes des renseignements décisionnels avec les intervenants, les autres organismes de réglementation et le marché afin d'acquérir et d'intégrer les renseignements dans les activités de prise de décisions réglementaires de la CSFO.
7	Capitalisation inadéquate du FIVAVA	Finances	Faible	Poursuivre les examens continus et rigoureux des demandes d'indemnisation pour veiller à ce que seules les demandes légitimes entraînent un paiement. Effectuer des examens annuels des analyses de flux de trésorerie et mettre en œuvre des examens trimestriels des analyses des flux de trésorerie des fonds et de tolérance aux risques qui intègrent des mécanismes pour alerter le gouvernement en cas de problèmes de capitalisation.
8	Capitalisation inadéquate du FGPR	Finances	Faible	Poursuivre les examens rigoureux pour veiller à ce que seules les demandes d'indemnisation légitimes entraînent un paiement. Effectuer des examens trimestriels des analyses et des prévisions des flux de trésorerie et alerter le gouvernement en cas de problèmes de capitalisation.

N°	Catégorie de risques organisationnels	Catégorie de risque de la FPO	2018-2019 Risque résiduel	Stratégie d'atténuation des risques organisationnels
9	Planification stratégique et opérationnelle inefficace	Prestation/ activités	Faible	Continuer à mettre en œuvre des processus pour veiller à l'harmonisation du mandat avec l'orientation stratégique de la CSFO. Poursuivre le travail avec le ministère des Finances pour soutenir la mise en œuvre de l'ORSF.
10	Protection inefficace des ressources de la CSFO	Prestation/ activités	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 réorganisation des programmes (ERRP) du ministère des Finances et 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 2018-2019 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 2017-2018 au titre du personnel des services juridiques s'élèvent à 5 494 900 dollars. Les dépenses autorisées demandées pour 2018-2019 au titre du personnel des services juridiques sont de 5 756 610 dollars.

Tableau 4 : Aperçu prospectif du plafond d'ETP et de l'autorisation de dépenses pour 2018-2021 par principal poste de dépenses (en milliers de dollars)

Type de dépense	% moyen de changement d'une année à l'autre 2018-2021	Demandé 2018-2019 (en milliers de dollars)	Demandé 2019-2020 (en milliers de dollars)	Demandé 2020-2021 (en milliers de dollars)	2018-2019 par rapport à 2017-2018	2019-2020 par rapport à 2018-2019	2020-2021 par rapport à 2019-2020
ÉTP ^[1]		441,33	441,33	441,33			
Traitements et salaires	0,74 %	41 182,50	41 182,50	41 182,50	2,21 %	0,00 %	0,00 %
Avantages	-1,88 %	10 020,80	10 020,80	10 020,80	-5,64 %	0,00 %	0,00 %
Total des salaires et des avantages sociaux	0,19 %	51 203,30	51 203,30	51 203,30	0,57 %	0,00 %	0,00 %
Transports et communications	4,98 %	974,34	914,40	913,37	21,22 %	-6,15 %	-0,11 %
Services	-4,68 %	26 710,37	26 269,80	23 719,80	-2,69 %	-1,65 %	-9,71 %
Fournitures et matériel	-1,71 %	434,03	382,30	382,30	6,80 %	-11,92 %	0,00 %
Total – ACDF^[2]	-4,37 %	28 118,74	27 566,50	25 015,47	-1,89 %	-1,96 %	-9,25 %
Total – Charges de fonctionnement	-1,42 %	79 322,04	78 769,80	76 218,77	-0,31 %	-0,70 %	-3,24 %
Amortissement	44,39 %	993,35	2 093,09	2 172,03	18,69 %	110,71 %	3,77 %
Autres (créances irrécouvrables)	0,00 %	1,00	1,00	1,00	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Total des charges	-0,83 %	80 316,38	80 863,89	78 391,80	-0,12 %	0,68 %	-3,06 %
Recouvrements (Dépenses de fonctionnement net/revenus ^[3])	-0,44 %	(76,4868)	(78,5343)	(76,0622)	-0,84 %	2,68 %	-3,15 %
	-1,80 %	3 828,60	2 328,60	2 328,60	33,78 %	-39,18 %	0,00 %

[1] ETP = Le nombre d'équivalents temps plein qui sont des employés de la CSFO, à l'exception du personnel du FIVAVA.

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

[3] La CSFO a une ligne de crédit budgétaire sur une année de 2 328 600 \$ prévoyant les postes de dépense non recouvrables (réglementation du secteur des sociétés coopératives et des soldes des débiteurs de fin

d'exercice). La CSFO demande à l'administration centrale un crédit budgétaire supplémentaire de 1 500 000 \$ pour 2018-2019 afin de soutenir la hausse des coûts attribuable à l'augmentation du volume de travail de réglementation lié à la non-conformité dans le secteur du courtage d'hypothèques.

Aperçu prospectif des crédits budgétaires

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 la compensation du solde des débiteurs de fin d'exercice afin d'assurer sa conformité avec l'article 15 de la LAF. Le Tableau 5 présente un aperçu prospectif détaillé des crédits budgétaires de la CSFO pour les trois prochains exercices.

Tableau 5 : Aperçu prospectif des crédits budgétaires de la CSFO pour 2018-2021 (en milliers de dollars)

	2018-2019 (en milliers de dollars)	2019-2020 (en milliers de dollars)	2020-2021 (en milliers de dollars)
Soutien au secteur des sociétés coopératives	340,00	340,00	340,00
Compensation pour les comptes non perçus, article 15	1 988,60	1 988,60	1 988,60
Compensation pour les coûts non recouverts liés au secteur du courtage d'hypothèques	1 500,00	0,00	0,00
Total	3 828,60	2 328,60	2 328,60

Soutien au secteur des sociétés coopératives

Depuis 1998, la CSFO reçoit des crédits budgétaires pour la réglementation du secteur des sociétés coopératives. Même si ce secteur tire un certain revenu des droits, le gouvernement reconnaît qu'il est incapable de soutenir le fardeau entier du coût de la réglementation, et 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 LAF pour couvrir les dépenses de fonctionnement, dépenses ensuite récupérées dans les secteurs réglementés par les droits et cotisations. Une des exigences 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 des 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.

Manque à gagner au titre du secteur du courtage d'hypothèques

La CSFO est exposée à un risque non couvert de non-conformité et de préjudice aux consommateurs potentiels dans le secteur du courtage d'hypothèques et doit intensifier ses efforts en matière de réglementation afin d'augmenter le taux de conformité à la réglementation du secteur et de protéger les emprunteurs, les prêteurs et les investisseurs.

La CSFO a augmenté les ressources allouées au secteur en réaction à la hausse des exigences réglementaires.

La CSFO recouvre habituellement les coûts de la réglementation du secteur du courtage d'hypothèques au moyen des droits collectés tous les deux ans (au mois de mars des années paires). Les droits actuellement collectés du secteur du courtage d'hypothèques ne suffisent pas à couvrir les coûts de l'augmentation nécessaire du volume de travail de réglementation visant à renforcer la protection des consommateurs en 2018-2019. La CSFO a soumis une proposition de hausse des droits qui a été approuvée par le CT/CGG et le Bureau du conseil des ministres. De nouveaux droits s'appliqueront au secteur du courtage d'hypothèques au cours du prochain cycle de droits de deux ans qui commencera le 1^{er} avril 2018.

Aperçu prospectif des immobilisations

**Tableau 6 : Aperçu prospectif des immobilisations de la CSFO pour 2018-2021
(en milliers de dollars)**

Type d'actif	Demandé 2018-2019 (en milliers de dollars)	Demandé 2019-2020 (en milliers de dollars)	Demandé 2020-2021 (en milliers de dollars)
Matériel de TI	780,00	550,00	550,00
Programme de développement d'un système commun (PDSC)	6 589,19	0,00	0,00
Total	7 369,19	550,00	550,00

Matériel de TI

Le crédit budgétaire de base de la CSFO pour le matériel de TI est de 550 000 \$. La CSFO demande un crédit supplémentaire de 230 000 \$ en 2018-2019 pour la mise à niveau du SAN et du matériel sans fil.

Programme de développement d'un système commun (PDSC)

En octobre 2016, le ministre des Finances a demandé à la CSFO de reporter tous ses investissements en immobilisations importants dans les TI au titre du PDSC jusqu'à ce que le nouveau conseil d'administration de l'ORSF (président) soit nommé et qu'il ait l'occasion d'accepter ou d'ordonner la démarche. Le PDSC demeure dans l'attente jusqu'à ce que l'ORSF formule une orientation quant au projet. La CSFO a demandé de reporter son autorisation de dépenses en immobilisations au titre du PDSC à l'exercice 2018-2019. Ce report de fonds permettra la poursuite de l'élaboration des applications d'affaires, dans l'attente de l'orientation de l'ORSF.

Plan relatif au capital humain

Le plan relatif au capital humain de la CSFO soutient l'organisme dans l'atteinte de ses objectifs et de ses résultats stratégiques. Dans un milieu en évolution, le plan relatif au capital humain de la CSFO est axé sur le renforcement de la résilience de manière à devenir un organisme de réglementation habile et souple. L'attrait, l'embauche, la formation et la rétention du personnel talentueux et dévoué de la CSFO sont essentiels à la capacité de l'organisme à accomplir sa mission.

Enjeux clés des ressources humaines

En 2017-2018, le nombre d'ETP de la CSFO était de 471,33, y compris 27 ETP dans le FIVAVA.

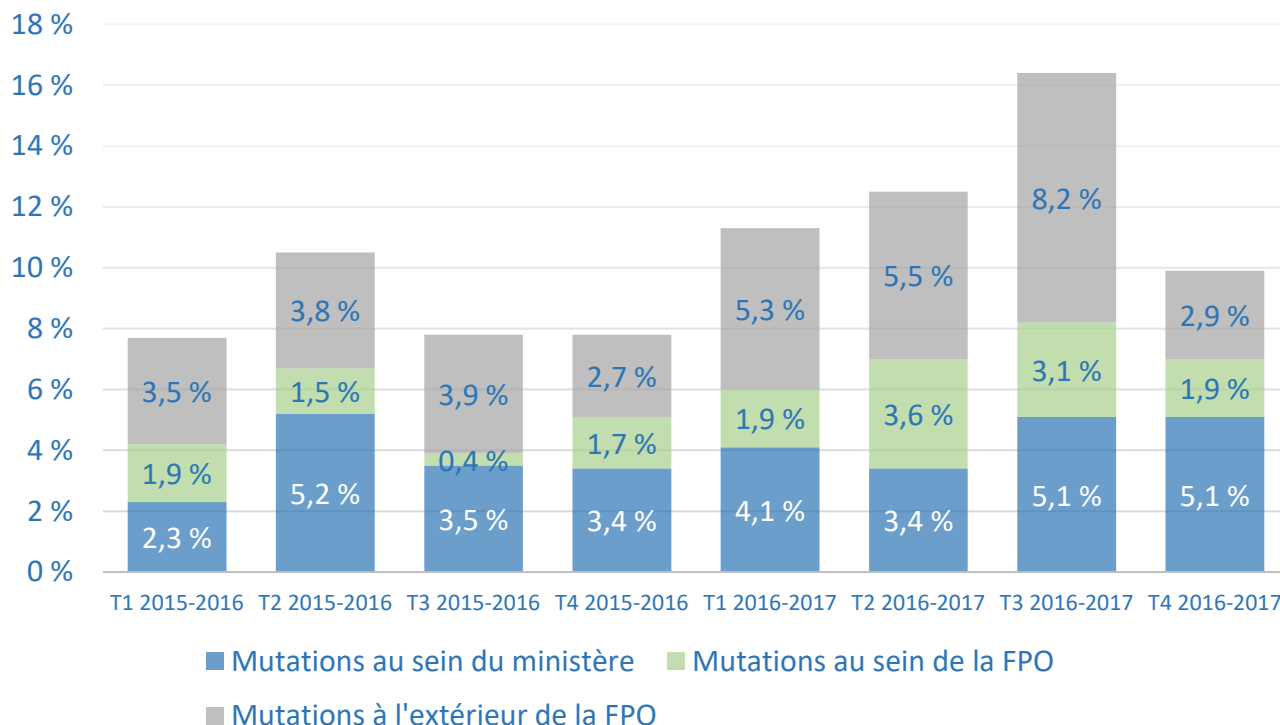
Parmi les enjeux qui continuent d'avoir une incidence sur les ressources humaines de la CSFO, notons les changements démographiques (par exemple, le vieillissement de la main-d'œuvre), la dotation en personnel, les restrictions associées à la rémunération (remarque : la CSFO suit la stratégie de rémunération de la FPO), et les changements organisationnels, comme la décision du gouvernement d'établir l'ORSF.

Les données sur la main-d'œuvre et les sondages réguliers auprès des employés contribuent aux activités et aux programmes relatifs au capital humain.

Mutations

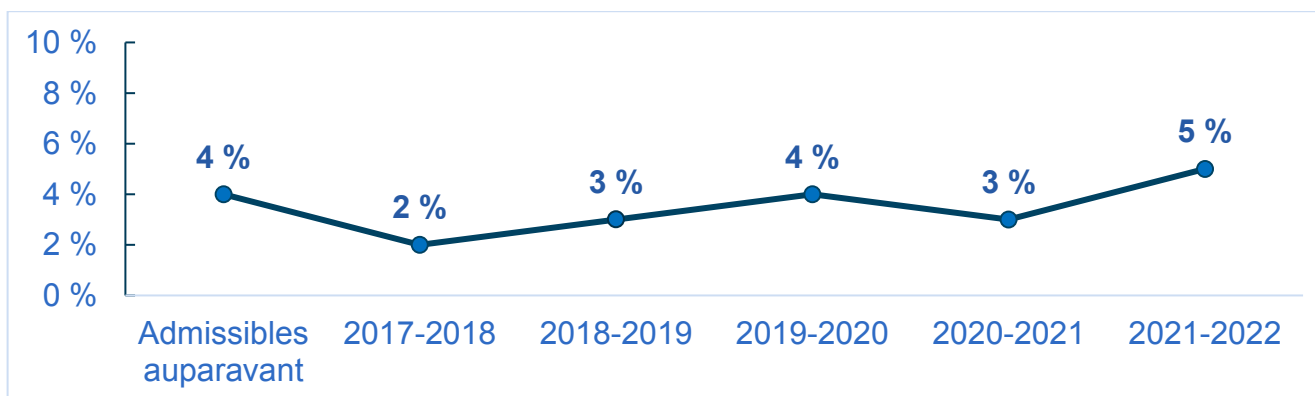
Le taux de mutation au sein de la CSFO en 2016-2017 a été de 12,5 %, en hausse de 49 % par rapport à 2015-2016. Ces taux sont en partie le reflet d'une hausse du nombre de départs à la retraite et des changements aux services de règlement des différends. Si on exclut ces facteurs, le taux de mutation au sein de la CSFO a augmenté d'environ 22 % sur 12 mois. (Remarque : Les mutations comprennent celles au sein de la CSFO et du ministère des Finances, les mutations ailleurs au sein de la FPO et celles vers l'extérieur de la FPO, y compris les départs à la retraite.)

MUTATIONS PAR TRIMESTRE



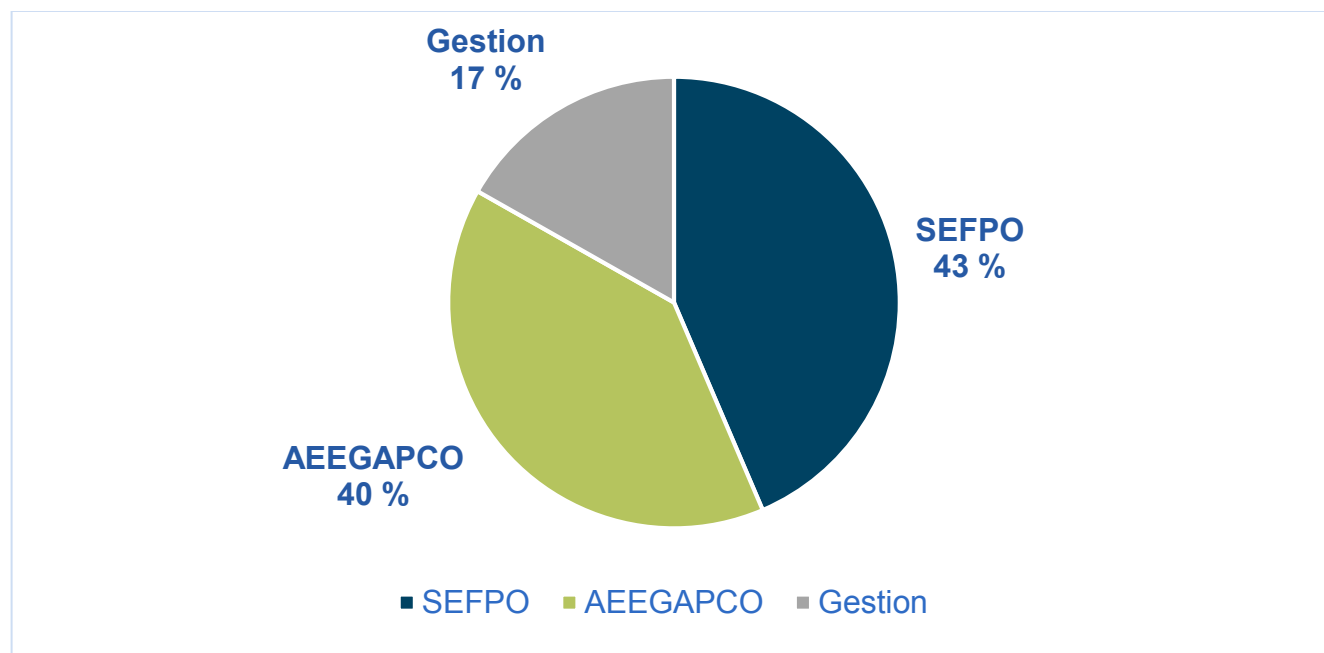
Prévisions relatives à l'admissibilité à la retraite

Au cours des cinq prochaines années, environ 21 % de l'effectif de la CSFO sera admissible à la retraite. En moyenne, 4,2 % de l'effectif de la CSFO sera admissible à la retraite chaque année pour les cinq prochaines années.



Taille de l'effectif et groupe de rémunération

On y voit une représentation presque égale entre les membres du Syndicat des employés et employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO) et les membres de l'Association des employés et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la Couronne de l'Ontario (AEEGAPCO).



Priorités découlant du plan relatif au capital humain

Le plan stratégique de la CSFO contribue à définir les priorités découlant du plan relatif au capital humain. Les domaines prioritaires suivants pour ce qui est du capital humain rendent compte des répercussions du plan. Les activités connexes visent à renforcer la résilience nécessaire à la mise en place d'un organisme de réglementation habile et souple.

Tableau 7 : Priorités découlant du plan relatif au capital humain

Domaines prioritaires	Exemples d'activités	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Planification des ressources humaines	Renforcer la capacité et poursuivre l'utilisation des données accessibles afin de contribuer à la prise de décisions			
Expérience des employés	Continuer d'améliorer et de mettre en œuvre les programmes de mobilisation, d'inclusion, d'accueil et d'intégration ainsi que de reconnaissance, et recourir aux sondages réguliers auprès des employés pour contribuer à l'établissement des priorités			
Apprentissage organisationnel	Mettre en œuvre des programmes d'apprentissage axés sur les priorités établies en la matière			
Gestion du talent et de la relève	Soutenir les stratégies de rétention et de planification de la relève			
Contrôle des RH	Continuer à surveiller les mesures des RH concernant les tendances, l'harmonisation et la conformité			
Gestion des changements	Renforcer la résilience maintenant et en vue des changements futurs			

Le plan relatif au capital humain de la CSFO continuera d'évoluer au fur et à mesure que la CSFO mettra en œuvre son nouveau plan stratégique et que des décisions seront prises concernant l'établissement de l'ORSF.

Plan relatif à la technologie de l'information (TI)

La Direction des solutions opérationnelles générales (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.

Priorités en matière de TI

La CSFO a cerné cinq priorités pour les trois prochaines années qui seront avantageuses pour les secteurs réglementés par la CSFO :

1. Renouvellement de l'infrastructure;
2. Amélioration de gouvernance de la gestion de l'information organisationnelle et les pratiques en la matière;
3. Amélioration de la gouvernance de l'architecture opérationnelle et organisationnelle et les pratiques en la matière;
4. Réduction de notre dépendance aux conseillers rémunérés à l'acte;
5. Projet d'atténuation des risques liés aux anciens systèmes.

Étant donné la décision du ministère des Finances de suspendre les importantes dépenses en immobilisations de TI dans l'infrastructure de matériel et de logiciels de la CSFO jusqu'à l'établissement de l'ORSF, la démarche de la CSFO en matière de TI consiste à veiller à ce que les systèmes continuent de fonctionner dans l'attente des décisions du conseil d'administration de l'ORSF (le conseil) et à ce que les mesures et les décisions prises aujourd'hui par la CSFO ne contraignent pas les choix du conseil au moment de définir la stratégie globale à venir en matière de TI de la nouvelle autorité de réglementation.

La majorité des anciens systèmes importants de la CSFO au sein de la Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l'industrie, de la Division des régimes de retraite et de la Division de l'assurance-automobile fonctionnent sur des plateformes qui ne sont plus prises en charge (p. ex., FoxPro) et qui présentent actuellement un risque élevé de défaillance, comme l'a indiqué l'Équipe des services de vérification pour les finances dans son rapport de vérification des TI présenté à la CSFO en juillet 2017.

En réponse aux recommandations et aux observations de l'Équipe des services de vérification pour les finances, en vue de cette période de transition provisoire et jusqu'à ce que l'ORSF soit pleinement établi, la Direction des SOG de la CSFO a élaboré un plan triennal relatif aux TI. L'un des principaux éléments de ce plan triennal est le projet

d'atténuation des risques liés aux anciens systèmes, qui permettrait de mettre à l'essai des systèmes de secours sur la plateforme MS Dynamics récemment déployée pour le secteur des fournisseurs de services de santé. Cette démarche fera en sorte de limiter l'incidence sur les données de la CSFO et les activités commerciales de la CSFO découlant du risque de défaillance des anciens systèmes au cours des 36 prochains mois. En cas de défaillance des anciens systèmes, ces systèmes de secours seront activés, et le temps d'arrêt sera réduit considérablement.

Les systèmes de secours stables offrent également l'avantage de stocker les données de la CSFO dans une structure plus facilement transférable afin de permettre une utilisation ou un développement à venir qui sera demandé par le conseil d'administration de l'ORSF. Cette stratégie assure un système plus fiable et rapide, au besoin.

Plan de mise en œuvre de la TI

Le Tableau 8 présente, sous réserve de son approbation, la liste des initiatives de TI associées aux priorités en matière de TI de la CSFO, ainsi qu'un échéancier de mise en œuvre de haut niveau.

Tableau 8 : Plan de mise en œuvre de la TI

Nom des initiatives	Activités	Échéancier de mise en œuvre		
		2018-2019	2019-2020	2020-2021
Renouvellement de l'infrastructure	▪ Actualiser les commutateurs réseau ▪ Actualiser le SAN ▪ Actualiser la téléphonie ▪ Déployer la solution ITSM en mode SaaS (voir la section sur le projet de remplacement du système de gestion des services de la CSFO et d'iLog dans le plan de mise en œuvre) ▪ Établir un site d'hébergement pour les reprises après catastrophe (voir la description du projet dans la section Plan de mise en œuvre) ▪ Actualiser la passerelle de messagerie sécurisée ▪ Alimentation sans interruption (ASI) et construction (voir la description du projet dans la section Plan de mise en œuvre)			

Nom des initiatives	Activités	Échéancier de mise en œuvre		
		2018-2019	2019-2020	2020-2021
Améliorer la gouvernance de la gestion de l'information organisationnelle et les pratiques en la matière	▪ Définir le mandat d'un conseil de gouvernance de l'information et des données ▪ Établir un modèle de gouvernance de gestion de l'information organisationnelle ▪ Définir la composition du conseil de gouvernance de l'information et des données ▪ Définir la vision, la stratégie et la feuille de route en matière de gestion de l'information organisationnelle			

Nom des initiatives	Activités	Échéancier de mise en œuvre		
		2018-2019	2019-2020	2020-2021
Améliorer la gouvernance de l'architecture opérationnelle et organisationnelle et les pratiques en la matière	▪ Définir le mandat du groupe de travail sur la gouvernance de l'architecture opérationnelle et organisationnelle ▪ Établir un modèle de gouvernance de l'architecture opérationnelle et organisationnelle ▪ Définir la composition du groupe de travail sur la gouvernance de l'architecture opérationnelle et organisationnelle ▪ Fournir les artéfacts de l'architecture opérationnelle et organisationnelle actuelle			

Nom des initiatives	Activités	Échéancier de mise en œuvre		
		2018-2019	2019-2020	2020-2021
Réduire notre dépendance aux conseillers rémunérés à l'acte	▪ Achéver l'analyse des lacunes en matière de compétence au sein de la section des applications ▪ Doter la section des applications – augmenter les ETP en les faisant passer de 10 à 15 ▪ Définir le plan de transfert des connaissances afin de transférer les connaissances des conseillers rémunérés à l'acte au personnel ▪ Mettre fin à tous les services de consultation non traditionnels d'ici la fin de l'exercice 2018 (3 à l'exercice 2017; 2 à l'exercice 2018)			

Nom des initiatives	Activités	Échéancier de mise en œuvre		
		2018-2019	2019-2020	2020-2021
Projet d'atténuation des risques liés aux anciens systèmes	▪ Atténuation des risques au moyen de systèmes de secours d'essai sur la plateforme MS Dynamics pour les anciens systèmes présentant un risque (voir également la description du projet dans la section Plan de mise en œuvre) ▪ Implémentation de package de gestion de données principales (voir la description du projet dans la section Plan de mise en œuvre) ▪ Projets de mise en œuvre de l'outil d'automatisation des tests (voir la description du projet dans la section Plan de mise en œuvre)			

Plan de communication

Le plan de communication de la CSFO pour les trois prochaines années continue de mettre l'accent sur l'amélioration de notre façon de communiquer avec les consommateurs, les bénéficiaires de régimes de retraite et les intervenants du secteur d'une manière qui produit des résultats mesurables et démontrables. Au même moment, il reconnaît la nécessité d'une souplesse afin de permettre une adaptation aux décisions du gouvernement concernant la réglementation future des services financiers en Ontario.

Un des trois piliers du nouveau plan stratégique de la CSFO met l'accent sur la nécessité de permettre aux consommateurs et aux participants aux régimes de retraite de prendre des décisions financières éclairées. Afin de soutenir cet objectif, la CSFO cherchera à élargir ses initiatives de sensibilisation du public afin d'atteindre un plus grand nombre d'Ontariennes et d'Ontariens concernant une variété de sujets liés à la littératie financière et à la prévention de la fraude dans nos secteurs réglementés. S'appuyant sur la réussite des campagnes précédentes, la CSFO cherchera en outre à élargir ses partenariats avec les organismes de réglementation et les organisations de l'Ontario et du Canada, en collaborant afin d'améliorer les résultats pour les consommateurs de services financiers et les bénéficiaires de régimes de retraite.

En soutien à sa mission globale visant à protéger l'intérêt public tout en favorisant un marché des services financiers dynamique, la CSFO continuera d'appliquer des techniques d'observation comportementale dans le but d'aider à renforcer la sensibilité, la compréhension et les mesures prises par les consommateurs afin de se protéger, tout en haussant le taux de conformité des entités réglementées, ainsi qu'en communiquant ses attentes concernant la protection des consommateurs et l'innovation sur le marché. Par exemple, bien que les produits et les canaux existants tels que les bulletins, les bulletins électroniques, les symposiums et les réunions seront toujours essentiels à la stratégie de communication de la CSFO, d'autres outils numériques, tels que les vidéos et une présence accrue sur les médias sociaux, seront explorés.

Enfin, la CSFO demeure engagée à l'égard du parcours de la fonction publique de l'Ontario visant à créer un Ontario accessible et exempt d'obstacles d'ici 2025. Ces travaux feront en sorte que tous les documents et les formulaires en ligne seront en formats accessibles, conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, d'ici le 1^{er} janvier 2021.

Initiatives en matière de communication

Le Tableau 9 présente un aperçu des principales initiatives de communication que la CSFO planifie pour 2018-2021, en plus des communications régulières qui accompagneront les programmes et les activités de la CSFO en matière de réglementation.

Tableau 9 : Initiatives en matière de communication

Initiative ou projet en matière de communication	Activités	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Éducation et mobilisation des consommateurs à l'égard de la lutte contre la fraude	- Promouvoir les ressources antifraude de la CSFO au moyen des comptes de médias sociaux de la CSFO, de façon permanente - Organiser des discussions en direct sur Twitter (#Fraudchat) en collaboration avec les partenaires intervenants provinciaux et nationaux pour faire connaître les ressources antifraude			
	Participer annuellement au Mois de la prévention de la fraude et mener une campagne proactive de communication marketing intégrée pour promouvoir différents sujets liés à la prévention de la fraude	 (Mars)	 (Mars)	 (Mars)

Initiative ou projet en matière de communication	Activités	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Éducation et mobilisation des consommateurs sur la littératie financière	- Participer annuellement au Mois de la littératie financière en lançant une campagne d'information de grande portée - Rechercher d'autres occasions de promouvoir la littératie financière en misant sur des campagnes établies par des tiers et axées sur les consommateurs (p. ex. le Mois de la sensibilisation à la cybersécurité, la Semaine de la sécurité civile) - Organiser des discussions sur Twitter (#FinLitChat) en collaboration avec les partenaires intervenants provinciaux et nationaux pour faire connaître les ressources en matière de littératie financière			
Améliorations au site Web de la CSFO	Veiller à ce que le site Web de la CSFO soit conforme aux lignes directrices sur l'accessibilité aux contenus Web 2.0 (WCAG 2.0), niveau AA			

Initiative ou projet en matière de communication	Activités	2018-2019	2019-2020	2020-2021
	Explorer l'utilisation de nouveaux outils et de nouvelles ressources médiatiques numériques afin de fournir aux titulaires de permis les outils et l'information dont ils ont besoin pour se conformer à la législation et d'aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées au sujet de leur bien-être financier			
Conformité à la LAPHO et aux formulaires pouvant être remplis en ligne	- S'assurer que tous les formulaires affichés sur le site Web de la CSFO respectent les normes établies par la LAPHO. - Transformer les formulaires sélectionnés, le cas échéant, en formulaires conviviaux intelligents pouvant être remplis en ligne			

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. Du point de vue administratif, l'Unité opérationnelle relève du chef de la direction, par l'entremise de la Direction des solutions opérationnelles générales.

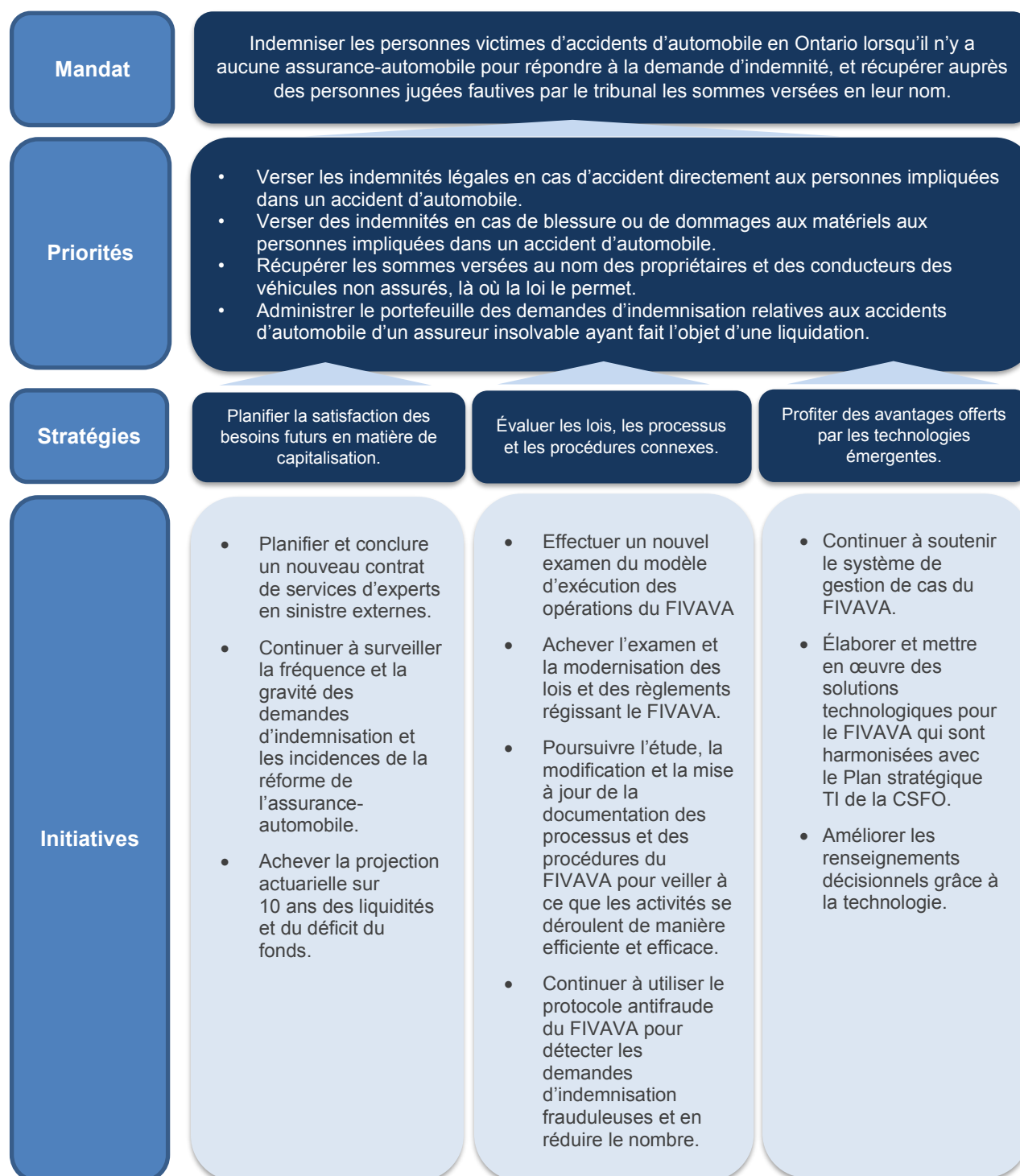
Le FIVAVA est considéré comme le « payeur de dernier recours ». En effet, il verse des indemnités d'accident légales aux personnes qui ont subi des blessures lors d'un accident d'automobile si le conducteur n'était pas assuré, ou encore en cas de délit de fuite. Le rôle du FIVAVA a été étendu en 2002 pour qu'il prenne en charge les indemnités d'accident légales des assureurs ontariens insolvables à l'émission d'une ordonnance de liquidation. 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 cherche à récupérer les sommes versées au nom des propriétaires et des conducteurs des véhicules non assurés et peut se prévaloir de tous les pouvoirs d'exécution des jugements. En outre, il a le pouvoir de suspendre le permis de conduire de toute personne endettée envers le Fonds, lorsque cela est permis par la loi.

Le comité consultatif d'experts nommé par le ministre des Finances de l'Ontario en 2015 afin d'examiner les mandats de la CSFO, du TSF et de la SOAD a recommandé dans son rapport final que l'administration et le financement du FIVAVA ne relèvent pas de l'ORSF. Le ministère des Finances travaille actuellement sur cette recommandation.

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 2016-2017, les décaissements du FIVAVA ont atteint un total de 26 millions de dollars, dont 21 millions de dollars en indemnités d'accident à plus de 540 demandeurs, et 5 millions de dollars engagés pour le traitement de 81 demandes d'indemnisation qui provenaient de victimes d'accidents impliquant un conducteur non assuré ou de victimes de délit de fuite.

Le FIVAVA a terminé la réorganisation de l'Unité d'administration et d'exécution en 2015-2016. L'organisation de la structure de l'Unité des demandes de règlement a fait l'objet d'un examen en 2016-2017 afin d'améliorer la capacité de répondre à des demandes de règlement sensibles contre la province, conformément à la LIVAVA. Le FIVAVA procède à l'examen de ses exigences commerciales et collabore avec la CSFO à la planification et à la mise au point d'un nouveau système informatique. Le FIVAVA cherche à améliorer son modèle d'affaires et collabore avec Services communs de l'Ontario afin de cerner les options disponibles pour le traitement du versement des prestations.

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 LIVAVA font partie des revenus du fonds. Le FIVAVA travaille avec un nouvel actuaire et examinera ses hypothèses historiques de même que le modèle de flux de trésorerie.

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 réorganisation des programmes (ERRP) du gouvernement.

Comme il compte 27 équivalents temps plein (ETP) approuvés, le FIVAVA a demandé en 2017-2018 une autorisation de dépenses de 11,2 millions de dollars et un crédit budgétaire de 1 000 dollars. Le Tableau 10 présente de façon détaillée l'autorisation de dépenses du FIVAVA et le Tableau 11, un aperçu prospectif de l'allocation relative à l'autorisation de dépenses.

Tableau 10 : Aperçu prospectif de l'autorisation de dépenses pour 2018–2021 par principal poste de dépenses du FIVAVA (en milliers de dollars)

Type de dépense	% moyen de changement d'une année à l'autre 2018-2021	2018-2019 (\$)	2019-2020 (\$)	2020-2021 (\$)	2018-2019 par rapport à 2017-2018	2019-2020 par rapport à 2018-2019	2020-2021 par rapport à 2019-2020
ETP		27	27	27			
Salaires et traitements	1,0 %	2 613,00	2 613,00	2 613,00	3,0 %	0,0 %	0,0 %
Avantages	1,0 %	377,60	377,60	377,60	3,0 %	0,0 %	0,0 %
Total des salaires et des avantages sociaux	1,0 %	2 990,60	2 990,60	2 990,60	3,0 %	0,0 %	0,0 %
Transports et communications	4,0 %	89,80	92,40	95,20	6,1 %	2,9 %	3,0 %
Services	5,1 %	8 847,80	9 113,20	9 386,50	9,2 %	3,0 %	3,0 %
Fournitures et matériel	4,0 %	125,00	128,80	132,70	6,1 %	3,0 %	3,0 %
Total - ACDF	5,0 %	9 062,60	9 334,40	9 614,40	9,1 %	3,0 %	3,0 %
Total – Charges directes de fonctionnement	4,0 %	12 053,20	12 325,00	12 605,00	7,5 %	2,3 %	2,3 %

Tableau 11 : Aperçu prospectif de l'allocation relative à l'autorisation de dépenses du FIVAVA pour 2018-2021 (en milliers de dollars)

Type de transaction	Prospectif des crédits budgétaires demandé (\$)			% d'augmentation d'une année à l'autre / (diminution)		
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2018-2019 par rapport à 2017-2018	2019-2020 par rapport à 2018-2019	2020-2021 par rapport à 2019-2020
Dépenses	12 053,20	12 325,00	12 605,00	7,5 %	2,3 %	2,3 %
Recouvrements	12 052,20	12 324,00	12 604,00	7,5 %	2,3 %	2,3 %
Fonctionnement net (Charges)/Revenus	-1,00	-1,00	-1,00	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 (2 ETP), 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.

En 2015, le ministre des Finances de l'Ontario a nommé un comité consultatif d'experts chargé d'examiner les mandats de la CSFO, du TSF et de la SOAD. Le comité a présenté son rapport final au ministre le 31 mars 2016. En décembre 2016, le gouvernement a adopté une loi intitulée *Loi de 2016 sur l'Office ontarien de réglementation des services financiers* (Loi sur l'ORSF), qui est entrée en vigueur le 30 juin 2017. La Loi établit les paramètres initiaux de l'Office de réglementation des services financiers (ORSF) de l'Ontario, un nouvel organisme de réglementation indépendant et souple visant les services financiers et les régimes de retraite. La Loi sur l'ORSF a été modifiée par l'annexe 16 du projet de loi 177, *Loi de 2017 pour un Ontario plus fort et plus juste (mesures budgétaires)*, et ces modifications entreront en vigueur le jour que le lieutenant-gouverneur fixerait par proclamation.

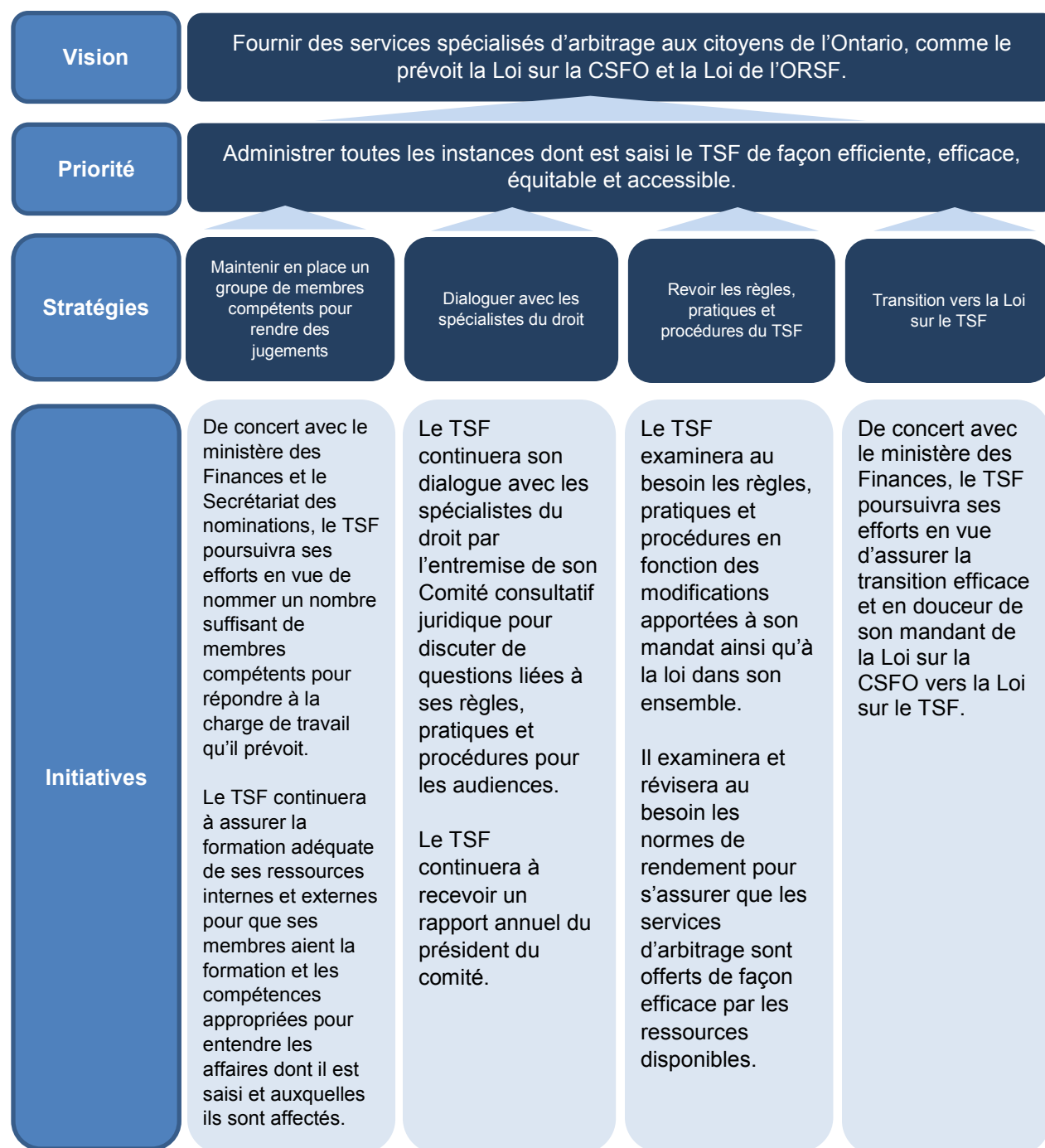
Conformément aux recommandations du comité consultatif d'experts, le gouvernement a également adopté la *Loi de 2017 sur le Tribunal des services financiers*, qui retire le TSF de la Loi sur la CSFO et qui le proroge comme tribunal indépendant en ce qui a trait aux instances découlant de l'application de la réglementation par le surintendant en vertu de la Loi sur l'ORSF. La Loi sur le TSF entrera en vigueur la date que le lieutenant-gouverneur fixera par proclamation, et contient d'autres modifications qui seront apportées à cette loi et à d'autres lois afin de rendre compte de son entrée en vigueur.

Le Tribunal reconnaît que ceci aura une incidence sur sa structure de gouvernance et pourrait avoir une incidence sur ses secteurs de compétence, sa charge de travail et son besoin d'augmenter le nombre de membres. Le TSF continue de travailler avec le ministère des Finances pendant la transition de la CSFO à l'ORSF. En outre, le Tribunal connaît le projet du gouvernement de séparer complètement le Tribunal de l'ORSF. Le TSF doit être prêt à fonctionner de manière indépendante de tout soutien administratif de l'organisme de réglementation.

Orientation stratégique et initiatives

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

Figure 3 :



Mesures de rendement

Conformément à la directive sur les services de la FPO, le TSF possède des normes de service pour répondre aux exigences de la Directive. Ces normes sont reproduites au Tableau 12. Pour consulter la liste des résultats des normes de service du TSF, veuillez consulter la page sur les normes de service du TSF à l'adresse <http://www.fstontario.ca/fr/pages/servicestandards.aspx>

Tableau 12 : Mesures du rendement du TSF

Mesure	Objectif
Accusé de réception envoyé dans les cinq jours civils	100 %
Date d'audition préliminaire confirmée 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 suivant le jour de l'audience	90 %

Le résultat à long terme pour le TSF est la clarté dans l'application des exigences en matière de réglementation des services financiers qui 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.

Annexe 1 — Organigramme de la CSFO

Aperçu de la haute direction – En date du 21 février 2018

