



Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers

RAPPORT ANNUEL 2019-2020

Table des matières

Résumé	4
Message du président du conseil	6
Message du directeur général	8
Mandat de l'ARSF	10
Membres du conseil d'administration de l'ARSF	13
Structure organisationnelle et direction	16
Survol des secteurs	17
Assurance IARD (y compris l'assurance-automobile)	17
Fournisseurs de services de santé	17
Caisses populaires et credit unions	18
Assurance-vie et assurance-maladie	18
Courtage hypothécaire	18
Régimes de retraite	19
Sociétés coopératives	19
Planificateurs financiers et conseillers financiers	19
Nouveautés par secteur	21
Assurance IARD (y compris l'assurance-automobile)	21
Fournisseurs de services de santé	22
Caisses populaires et règles de prudence	23
Assurance-vie et assurance-maladie	25
Courtage hypothécaire	27
Régimes de retraite	29
Sociétés coopératives	31
Planificateurs financiers et conseillers financiers	31
Dialogue avec les secteurs et les consommateurs et consultations publiques	33
Priorités relatives à la mise en œuvre	35
Mesures et objectifs de rendement	63
Identification des risques, évaluations et stratégies d'atténuation	64
Notre personnel	65
Plan de communication	67
Réponse aux attentes établies dans le cadre du mandat de l'organisme	69
Faits saillants financiers	69
Annexe A : Structure organisationnelle	71

Annexe B : Activités réglementaires relatives aux caisses populaires	72
Annexe C : Statistiques relatives à la surveillance des pratiques de l'industrie.....	73
Annexe D : Statistiques relatives aux régimes de retraite.....	75
Annexe E : Statistiques relatives à l'InfoCentre	76

Résumé

Lorsque nous avons créé l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) l'année dernière, nous avons deux priorités pour l'ensemble des secteurs : la réduction du fardeau et l'efficacité de la réglementation. C'est donc à un ambitieux projet de réforme que nous travaillons depuis un an. Nous avons transformé notre approche en matière de réglementation pour répondre aux besoins du monde financier d'aujourd'hui, qui connaît une rapide évolution, et nous avons mis en place d'importantes mesures pour pouvoir nous consacrer à nos priorités.

Nos efforts sont déjà fructueux notamment en raison des résultats tangibles qu'ils ont donnés. Au début de l'exercice 2019, le conseil d'administration a entériné le Plan d'affaires annuel 2019-2022 de l'ARSF, qui a également été sanctionné par le ministre des Finances. Ce plan comptait huit priorités intersectorielles et dix-huit priorités propres à chaque secteur de même que le budget nécessaire pour y répondre.

À la fin de l'exercice, 96 % de ces initiatives étaient terminées ou sensiblement avancées. L'une des priorités a été retardée parce que d'autres sujets nécessitaient une attention immédiate. Notre évaluation du rendement résume l'état d'avancement de chaque priorité et précise clairement les facteurs de réussite connexes.

Dans sa première année d'existence, l'ARSF a fait des progrès en matière de réduction du fardeau et d'efficacité de la réglementation. Elle a notamment :

- réduit de 51 % les lignes directrices héritées de ses anciens organismes à l'issue d'un examen minutieux de plus de 1 000 documents;
- établi un cadre fondé sur des principes pour l'élaboration des lignes directrices dans chaque secteur;
- diffusé 13 nouveaux documents d'orientation (lignes directrices);
- amélioré l'efficacité de la surveillance des placements hypothécaires consortiaux;
- simplifié le processus de réglementation de la tarification de l'assurance-automobile.

L'ARSF poursuit son engagement auprès des intervenants, du public, des consommateurs, des prestataires des régimes de retraite et des investisseurs. En plus de tenir des consultations extraordinaires pour aborder des sujets précis avec les intervenants, nous avons formé six Comités consultatifs des intervenants intersectoriels et un Comité consultatif des consommateurs. Le secteur de l'assurance-automobile a mis sur pied un Comité consultatif technique, et le secteur des régimes de retraite a formé cinq Comités consultatifs techniques et quatre Comités consultatifs techniques permanents. Pour montrer notre volonté de transparence, nous n'avons utilisé que des modèles de participation qui reposaient sur des appels à candidatures ouverts et sur l'affichage du nom des membres et du résumé des procès-verbaux.

Enfin, les dernières semaines de l'exercice ont été marquées par le début de la pandémie de COVID-19 et la décision de l'Ontario de promulguer un décret d'urgence. La province a jugé que l'ARSF était un service essentiel. Nos employés ont alors commencé à travailler de la maison, et nous avons pu continuer à fournir du soutien et à assurer une continuité en matière de réglementation. Nous avons remis une ligne directrice d'urgence aux secteurs, prorogé les dates limites relatives aux déclarations annuelles et aux permis, et suspendu certaines évaluations, consultations et inspections afin de pouvoir nous concentrer sur les problèmes découlant de la COVID-19.

Message du président du conseil

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel de 2019-2020 de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF), qui donne un aperçu des activités et des réalisations de l'organisme.

Pendant cette période, l'ARSF a pris les fonctions de réglementation de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) et de la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD), et s'est présentée comme un nouvel organisme autofinancé de réglementation. Notre objectif est de protéger les intérêts du public, tout en permettant l'innovation et la concurrence au sein de l'industrie, et d'accroître l'intégrité et la stabilité des marchés dans les secteurs réglementés par l'ARSF.

Dans la dernière année, le conseil d'administration a approuvé un plan d'affaires ambitieux décrivant la voie que nous voulions suivre pour transformer notre approche en matière de réglementation afin de répondre aux besoins du monde financier d'aujourd'hui, qui connaît une rapide évolution. Nous félicitons la direction de l'ARSF pour le travail considérable qu'elle a accompli afin de réduire de 51 % le nombre de lignes directrices dont elle avait hérité, et ce, sans compromettre les intérêts du public.

Le conseil d'administration est résolument déterminé à maintenir l'engagement des intervenants. Il a formé, grâce au soutien de la direction, six Comités consultatifs des intervenants (CCI), qui ont pour fonction de donner leur avis au conseil d'administration et à la direction de l'ARSF au sujet des priorités et des budgets de l'organisme. Les CCI témoignent de l'engagement du conseil d'administration en matière d'ouverture, de transparence et de collaboration, et de sa volonté de tenir compte de points de vue variés pour la prise de décisions stratégiques.

Les CCI ont rencontré le conseil d'administration de l'ARSF en novembre 2019 et ont profité de l'occasion pour se prononcer sur les priorités et le budget de 2020-2021. Les priorités provisoires pour 2020-2021 ont été fixées en fonction des cibles figurant dans le Plan d'affaires annuel 2019-2022. Nous avons par la suite axé nos efforts sur la réduction du fardeau, l'efficacité de la réglementation, ainsi que sur l'amélioration de la sécurité, de l'équité et des choix pour les consommateurs, les prestataires des régimes de retraite, les membres des caisses populaires et les investisseurs dans une hypothèque consortiale ou une coopérative en Ontario.

En août 2019, nous avons accueilli avec joie la nomination de Joanne De Laurentiis et celle de Brent Zorgdrager au conseil d'administration de l'ARSF. Ils ont apporté à la gouvernance de l'ARSF une expérience vaste et approfondie en matière de services financiers.

Au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier très sincèrement tous les employés de l'ancienne CSFO et de l'ancienne SOAD de même que l'équipe de l'ARSF, les intervenants et les consommateurs, les bénéficiaires de régimes de retraite, les membres des caisses populaires et les investisseurs dans une hypothèque

consortiale ou une coopérative. J'aimerais également remercier le ministère des Finances et le Secrétariat de la modernisation de la réglementation des services financiers d'avoir soutenu la création de l'ARSF et d'avoir appuyé l'organisme durant sa première année d'existence.

Bien des défis nous attendent cette année, mais nous continuons d'adhérer à nos valeurs en matière de libre communication, d'innovation et de transformation.

Bryan Davies

Président

Conseil d'administration de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers

Message du directeur général

Après cette première année d'activités à titre d'organisme de réglementation, je suis ravi de vous présenter quelques-unes des réalisations de l'ARSF. Le 8 juin 2019, l'ARSF a fusionné avec la CSFO et la SOAD, et elle est devenue l'organisme de réglementation des services financiers non fondés sur les valeurs mobilières et des régimes de retraite de l'Ontario. Dans l'année qui a suivi, nous avons poursuivi notre transformation pour devenir un organisme de réglementation dynamique, transparent et mobilisé ayant pour mission de servir les intérêts du public.

Pour commencer, notre équipe a effectué un travail préparatoire, à l'interne comme à l'externe, pour faire de l'ARSF un organisme de réglementation dont les activités sont fondées sur des principes et axées sur les résultats, sans pour autant cesser de surveiller l'application de réglementation.

Nous avons pris les moyens nécessaires pour créer un environnement qui favorise la souplesse et l'orientation des efforts au sein de l'organisme. D'abord, nous avons embauché un groupe d'employés talentueux et diversifié, chacun apportant avec lui ses propres compétences, l'expérience de son domaine et ses réalisations remarquables, pour élargir les équipes expérimentées provenant de la CSFO et de la SOAD. Notre équipe de direction a noué le dialogue avec les nouveaux et les anciens employés lors de discussions ouvertes, de séances de consultation actives et grâce aux commentaires reçus en ligne pour définir notre rôle comme organisme, ce que nous voulons accomplir et ce que nous ferons pour y parvenir.

Comme en fait foi notre Plan d'affaires annuel 2019-2022, nos objectifs pour l'année étaient ambitieux. Notre but était de donner suite à huit priorités intersectorielles axées sur l'efficacité et l'efficacité réglementaires, ainsi qu'à dix-huit priorités propres à chaque secteur pour diriger ces efforts en matière d'efficacité et d'efficacité sur des questions précises à l'intérieur de certains secteurs. Jusqu'à présent, 96 % de ces initiatives sont soit terminées, soit sensiblement avancées. Celles-ci incluent nos efforts de réduction du fardeau visant à diminuer de plus de 50 % le nombre de lignes directrices léguées, à offrir plus de clarté à nos secteurs et à servir les intérêts du public grâce à un nouveau cadre de lignes directrices et à l'actualisation des lignes directrices clés.

Pour réaliser des progrès organisationnels, fixer des lignes directrices et établir des règles, il est essentiel d'avoir la collaboration des intervenants. Il s'agit là d'un grand facteur de réussite. En plus des multiples groupes de travail et discussions extraordinaires portant sur des sujets particuliers, nous avons déployé d'importants efforts pour inclure officiellement les intervenants grâce à nos Comités consultatifs des intervenants, Comités consultatifs techniques permanents et Comités consultatifs techniques. Nous avons ainsi invité les consommateurs, les prestataires de régimes de retraite, les investisseurs et les partenaires du secteur de l'industrie à participer au processus décisionnel de l'ARSF.

Parmi les groupes consultatifs que nous avons créés l'année dernière se trouve le

Comité consultatif des consommateurs. Ce dernier compte neuf représentants des consommateurs qui ont de l'expérience dans l'industrie et en matière de défense des droits, et qui proviennent de différents secteurs. Le Comité consultatif des consommateurs nous fait part de l'opinion du public, mais aussi des commentaires des participants et des clients, sur l'élaboration de nos politiques et nos activités de réglementation. Il nous permet aussi de suivre l'évolution des intérêts du public.

Le personnel de l'ARSF est résolument déterminé à servir le public. Nous savons à quel point il est important de repérer et de comprendre les tendances émergentes dans les secteurs et chez les consommateurs par l'intermédiaire de groupes consultatifs permanents et spéciaux. Nous souhaitons vivement que l'ensemble des intervenants et des consommateurs participe à nos activités et s'exprime sur l'affectation des ressources à partir de maintenant.

L'exercice s'est terminé dans des circonstances particulières en raison de la pandémie de COVID-19, de la promulgation du décret d'urgence provincial et des perturbations qui ont suivi. Pour faire face à la situation, l'ARSF a fourni rapidement aux secteurs des lignes directrices adaptées, elle a prorogé les dates limites pour le renouvellement de permis et elle a suspendu les cotisations ainsi que les activités de surveillance et d'élaboration de lignes directrices moins essentielles. Si ces mesures ont retardé certaines de nos priorités, je suis néanmoins fier de la vitesse à laquelle notre organisme s'est montré à la hauteur de la situation et de la manière dont nos employés ont travaillé, en cette période sans précédent, pour répondre aux besoins du public. Je suis véritablement persuadé que l'ARSF continuera, malgré les perturbations, de servir les intérêts du public par la mise en application d'une réglementation efficiente et efficace.

Grâce aux réalisations énumérées dans ce rapport et à notre mission de servir le public, nous sommes bien placés pour représenter les intérêts du public : nous protégeons les consommateurs; nous respectons des normes strictes en matière de conduite professionnelle; et nous offrons des produits et des services novateurs dans un marché des services financiers stable et concurrentiel. Un énorme merci à notre équipe dévouée, au conseil d'administration de l'ARSF, au ministre des Finances et à nos nombreux intervenants et partenaires pour leur travail acharné et leur dévouement.

Mark E. White

Directeur général

Autorité ontarienne de réglementation des services financiers

Mandat de l'ARSF

La [Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers \(la Loi sur l'ARSF\)](#) établit le rôle joué par l'ARSF dans la réglementation des secteurs réglementés, précise les pouvoirs dans l'administration et l'application de la *Loi* et des lois régissant les secteurs, et décrit la structure fondamentale de gouvernance et de responsabilisation de l'ARSF.

Les objets de l'ARSF, tels qu'ils sont définis dans la *Loi sur l'ARSF*, sont :

- de réglementer les secteurs réglementés et de les superviser de façon générale;
- de contribuer à la confiance du public dans les secteurs réglementés;
- de surveiller et d'évaluer les progrès et les tendances dans les secteurs réglementés;
- de collaborer avec d'autres organismes de réglementation, lorsque cela convient;
- de promouvoir l'éducation du public sur les secteurs réglementés et sa connaissance de ceux-ci;
- de promouvoir la transparence et les informations à fournir par les secteurs réglementés;
- de prévenir toute conduite, pratique et activité trompeuse ou frauduleuse de la part des secteurs réglementés;
- de réaliser tout autre objet prescrit.

Les objets de l'ARSF à l'égard des secteurs des services financiers et des régimes de retraite (p. ex., assurance-automobile, pratiques du secteur des assurances, caisses populaires, courtage hypothécaire) sont :

- de promouvoir des normes de conduite professionnelle élevées;
- de protéger les droits et les intérêts des consommateurs, des prestataires des régimes de retraite et des investisseurs;
- de favoriser le développement de secteurs des services financiers et de régimes de retraite solides, durables, concurrentiels et novateurs.

Outre les objets d'application générale, les objets de l'ARSF à l'égard des régimes de retraite sont :

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

Les objets supplémentaires de l'ARSF en ce qui concerne les caisses populaires et les credit unions sont :

- de fournir une assurance contre les risques de perte totale ou partielle de dépôts confiés aux caisses populaires ou aux credit unions;

- de promouvoir la stabilité du secteur des caisses populaires et des credit unions en Ontario et y contribuer, en tenant compte de la nécessité de permettre aux caisses populaires et aux credit unions d'être concurrentielles, tout en prenant des risques raisonnables;
- de poursuivre les deux objets susmentionnés à l'avantage des déposants des caisses populaires et des credit unions, et de manière à atténuer les risques de perte que court le Fonds de réserve d'assurance-dépôts.

Des modifications apportées récemment à la *Loi sur les sociétés coopératives*, présentées dans le projet de loi 138, confèrent à l'ARSF les pouvoirs et les fonctions se rapportant aux prospectus visés par cette *Loi*. L'ARSF a donc un autre objet, énoncé dans un règlement pris en application de la *Loi sur l'ARSF*.

- L'ARSF peut exercer tout pouvoir et toute fonction se rapportant aux prospectus visés par la *Loi sur les sociétés coopératives* qui lui sont délégués ou conférés en vertu des articles 1.1. Ou 1.2 de ladite *Loi*.

De plus, lorsqu'il sera proclamé, l'objet de l'ARSF à l'égard des planificateurs financiers sera d'appliquer la *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances*.

Orientations stratégiques



L'objectif stratégique de l'ARSF est de devenir un organisme de réglementation ayant

le pouvoir d'agir et dont les activités sont fondées sur des principes¹ et axées sur les résultats. Pour y parvenir, l'ARSF devra exceller dans quatre grands volets :

- **Orientation des activités sur les résultats et les risques** : Axer la surveillance, les décisions, les lignes directrices et l'établissement des règles sur les résultats et les risques.
- **Amélioration organisationnelle** : Améliorer la culture de l'organisation, l'utilisation de la technologie et les processus internes.
- **Investir dans les employés** : Embaucher des employés compétents possédant une expertise, assurer leur perfectionnement et les conserver.
- **Efficience et efficacité** : Exécuter nos activités selon les intérêts des intervenants pour utiliser les ressources à bon escient et exercer une influence là où c'est nécessaire.

Cadre de gouvernance

L'ARSF a été constituée en société d'État autofinancée régie par un conseil d'administration dont les membres sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation du ministre des Finances. Le conseil d'administration rend compte au ministre et, par son truchement, à l'Assemblée législative de l'Ontario.

La *Loi sur l'ARSF* stipule que son conseil d'administration doit compter au moins trois et au plus onze administrateurs. Les recommandations concernant les nominations sont faites par le ministre conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations, au protocole d'entente et aux procédures établies par le Secrétariat des nominations du gouvernement de l'Ontario. L'un des administrateurs est nommé président par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation du ministre.

Aux termes de la Directive concernant les organismes et les nominations, l'ARSF est tenue de conclure un protocole d'entente avec le ministre. Le protocole d'entente détermine la relation de reddition de comptes entre l'ARSF et le ministre, de même qu'entre le conseil d'administration, le président du conseil, le directeur général et le ministre. Par ailleurs, ce protocole d'entente est publié sur le site Web de l'ARSF (<https://www.fsrao.ca/fr/propos-de-larsf/gouvernance>).

Le conseil a adopté deux règlements administratifs qui ont obtenu l'assentiment requis du ministre. Le règlement n° 1 régit la conduite générale des activités et des affaires internes de l'Autorité, tandis que le règlement no 2 [(a), (b) et les règlements sur l'emprunt] régit les activités d'emprunt de l'ARSF.

Le conseil d'administration de l'ARSF joue un double rôle. D'une part, il assure la surveillance organisationnelle, d'autre part, il établit des règles. En effet, il est responsable de la gouvernance de l'organisation, ainsi que de la surveillance de la direction de l'ARSF. Il peut également, dans le but de légiférer, proposer des règles au

¹ Se reporter à la section Priorité 3.1. Effectuer la transition vers la réglementation fondée sur des principes (p. 17).

ministre des Finances concernant toutes questions pour lesquelles une loi confère à l'ARSF le pouvoir d'établir des règles.

1. **Surveillance organisationnelle** : Les administrateurs supervisent la gestion des affaires financières et des autres affaires de l'ARSF, y compris la planification stratégique, l'affectation des ressources, la gestion du risque, les rapports financiers, les politiques et procédures, et l'efficacité des contrôles internes et des systèmes de gestion de l'information. Le conseil approuve une fois l'an le plan d'affaires de l'ARSF, y compris ses priorités en matière de réglementation, et surveille sa mise en œuvre par la direction de l'ARSF. En vertu de la *Loi sur l'ARSF*, le conseil nomme un directeur général. Ce dernier est chargé de gérer et d'administrer l'ARSF et d'exercer les pouvoirs et les fonctions qui lui sont conférés ou attribués par la *Loi sur l'ARSF* et les lois régissant les secteurs, directement ou par l'entremise de ses délégués.
2. **Établissement des règles** : L'ARSF s'acquitte de ses responsabilités de réglementation en matière d'établissement de règles par l'entremise du conseil d'administration. La *Loi sur l'ARSF* et les lois régissant les secteurs confèrent à l'ARSF le pouvoir d'établir des règles dans les domaines désignés. Le conseil, qui remplit cette fonction, établit les règles qui, lorsqu'elles sont approuvées par le ministre, ont force de loi. Au cours du dernier exercice, le ministre a approuvé deux règles établies par l'ARSF : <https://www.fsrao.ca/fr/reglementation/regles>.

Membres du conseil d'administration de l'ARSF

Nom	Date de la nomination initiale	Durée du mandat le plus récent	Rémunération	Dépenses
Bryan Davies	29 juin 2017	Du 28 juin 2020 au 27 juin 2021	75 024 \$	841,38 \$
Kathryn Bouey	29 juin 2017	Du 28 juin 2019 au 27 juin 2021	26 104 \$	-
Blair Cowper-Smith	28 février 2018	Du 28 février 2020 au 27 février 2023	31 520 \$	-
Joanne De Laurentiis	26 juillet 2019	Du 26 juillet 2019 au 25 juillet 2021	12 272 \$	-
Joseph Iannicelli	9 avril 2020	Du 9 avril 2020 au 8 avril 2023	-	-
Brigid Murphy	28 février 2018	Du 28 février 2020 au 27 février 2023	22 910 \$	-
<i>Richard Nesbitt</i> ¹	<i>28 février 2018</i>	<i>Du 28 février 2018 au 27 février 2020</i>	17 500 \$	-
Lawrence Ritchie	12 mars 2018	Du 12 mars 2020 au 11 mars 2022	21 424 \$	-

<i>Judith Robertson</i> ²	<i>29 juin 2017</i>	<i>Du 28 juin 2019 au 27 juin 2020</i>	10 388 \$	-
Brent Zorgdrager	26 juillet 2019	Du 26 juillet 2019 au 25 juillet 2021	13 688 \$	3 214,48 \$

Remarque :

- 1 A démissionné le 31 août 2019
- 2 A démissionné le 18 juillet 2019

Rémunération totale des membres du conseil : 230 830 \$

Comités du conseil d'administration et leurs membres

Comité de la technologie

Kathryn Bouey, présidente
Brigid Murphy
Bryan Davies
Brent Zorgdrager

Comité des finances et de la vérification

Brent Zorgdrager, président
Kathryn Bouey
Bryan Davies
Joseph Iannicelli
Brigid Murphy

Comité des règles et politiques

Lawrence Ritchie, président
Blair Cowper-Smith
Bryan Davies
Joanne DeLaurentiis

Comité du Fonds de garantie des prestations de retraite

Blair Cowper-Smith, président
Lawrence Ritchie
Bryan Davies

Comité des ressources humaines

Brigid Murphy, présidente
Kathryn Bouey
Bryan Davies
Joanne De Laurentiis
Joseph Iannicelli

Comité de gouvernance

Blair Cowper-Smith, président
Joanne De Laurentiis
Lawrence Ritchie
Bryan Davies

Comité du Fonds de réserve d'assurance- dépôts

Brent Zorgdrager, président
Kathryn Bouey
Brigid Murphy
Bryan Davies

Structure organisationnelle et direction

L'équipe de direction de l'ARSF (se reporter à l'Annexe A) possède une vaste expérience dans l'industrie et une connaissance approfondie de la réglementation. Ces cadres dirigeants sont responsables de faire une place à l'innovation dans les secteurs réglementés et de favoriser l'amélioration continue dans toute l'ARSF. L'équipe de direction promeut une culture qui se veut :

- **visionnaire** pour surveiller, comprendre et aborder les changements dans les marchés, les secteurs et les désirs et besoins du public;
- **compétente et décisive** pour agir rapidement dans un milieu en rapide évolution;
- **basée sur des principes et souple** afin de réagir de façon appropriée à la nature dynamique et complexe des secteurs des services financiers et des régimes de retraite;
- **transparente et axée sur les relations** pour assurer une responsabilisation et une adaptation.

Survol des secteurs

Assurance IARD (y compris l'assurance-automobile)

Le secteur de l'assurance générale et de biens représente plus de 26 milliards de dollars en primes directes souscrites. Celui de l'assurance-automobile représente près de 52 % du total des primes directes souscrites. Les responsabilités de l'ARSF dans le secteur de l'assurance générale et de biens sont :

- de réglementer les produits d'assurance et la vente de ceux-ci;
- de réglementer la souscription, la vente et l'établissement des prix de produits d'assurance-automobile;
- d'octroyer les permis aux agents d'assurance, aux compagnies d'assurance et aux experts indépendants;
- d'établir les règles de prudence pour les compagnies d'assurance constituées en personne morale en Ontario;
- de réglementer la conduite des titulaires de permis et de toute autre personne liée au secteur de l'assurance générale et de bien;
- d'examiner les affaires de l'organisme Registered Insurance Brokers of Ontario et de rendre des comptes au ministre des Finances.

Fournisseurs de services de santé

Le secteur des fournisseurs de services de santé est réglementé par l'ARSF pour ce qui est de la facturation des compagnies d'assurance-automobile pour les demandes d'indemnisation d'accident légales. Les responsabilités de l'ARSF à l'égard de cette réglementation sont :

- d'octroyer les permis aux fournisseurs de services de santé qui souhaite profiter d'un système de facturation d'assurance-automobile centralisé pour les services de santé;
- de réglementer les activités et les pratiques en matière de facturation de plus de 5 000 fournisseurs de services autorisés en ce qui a trait aux demandes de règlement pour des soins de santé liés à l'assurance-automobile;
- de recueillir de l'information au sujet des systèmes de gestion et des pratiques en matière d'assurance-automobile des fournisseurs de services de santé autorisés au moyen d'une Déclaration annuelle.

Les qualifications et les pratiques des professionnels de la santé de façon générale et lorsqu'ils agissent à l'extérieur du cadre de la prestation de services aux demandeurs d'indemnisation au titre de l'assurance-automobile ne relèvent pas de la compétence de l'ARSF.

Caisses populaires et credit unions²

Les caisses populaires sont des établissements de dépôt constitués selon la formule coopérative qui œuvrent dans le même marché que les banques sous réglementation fédérale et qui offrent des produits et des services considérablement similaires. Elles sont détenues par leurs membres, qui sont également leurs clients. Le secteur des caisses populaires en Ontario compte environ 1,7 million de membres, 7 600 employés et un actif total d'environ 72 milliards de dollars. Les responsabilités de l'ARSF dans ce secteur sont :

- de fournir une assurance contre les risques de perte de dépôts confiés aux caisses populaires;
- de promouvoir la stabilité du secteur des caisses populaires en Ontario et y contribuer, en tenant compte de la nécessité de permettre aux caisses populaires d'être concurrentielles, tout en prenant des risques raisonnables;
- de poursuivre les objets susmentionnés à l'avantage des déposants des caisses populaires et de manière à atténuer les risques de perte que court le Fonds de réserve d'assurance-dépôts.

Assurance-vie et assurance-maladie

Le secteur de l'assurance-vie et maladie en Ontario représente plus de 22 milliards de dollars en primes directes chaque année. Ce secteur offre une assurance tous risques et des produits de placement connexes pour aider les gens à protéger les aspects les plus importants de leur vie contre les risques de perte. Il compte plus de 100 assureurs, 48 000 agents et 5 600 sociétés d'assurance.

Les responsabilités de l'ARSF dans le secteur de l'assurance-vie et maladie sont :

- d'octroyer les permis aux compagnies d'assurance et aux agents qui vendent de l'assurance-vie et maladie en Ontario pour s'assurer qu'ils respectent la loi;
- de réglementer l'exercice des activités des compagnies d'assurance et des agents pour garantir aux consommateurs un traitement équitable durant tout le cycle de vie du produit.

Courtage hypothécaire

Le secteur du courtage hypothécaire permet le financement de l'achat d'une propriété pour bon nombre d'acheteurs en Ontario. Chaque année, les courtiers obtiennent pour leurs clients plus de 329 000 hypothèques, pour une valeur totale approximative de 131 milliards de dollars.

Depuis l'entrée en vigueur, en 2008, de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*, le

² Aux fins du présent document, le terme « caisse populaire » réfère aux credit unions comme aux caisses populaires.

secteur s'est développé. Il compte maintenant 218 administrateurs d'hypothèques et 1 282 maisons de courtage d'hypothèques (qui emploient 11 826 agents en hypothèques et courtiers hypothécaires).

Les responsabilités de l'ARSF dans le secteur du courtage hypothécaire sont :

- d'octroyer les permis aux maisons de courtage d'hypothèques, aux agents en hypothèques, aux courtiers hypothécaires et aux administrateurs d'hypothèques;
- de réglementer les pratiques des titulaires de permis grâce à des mécanismes de surveillance et d'application de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*.

Régimes de retraite

Les régimes de retraite enregistrés sont une importante source de revenu de retraite pour beaucoup d'employés et de retraités en Ontario. Le secteur privé semble vouloir s'éloigner des modèles à employeur unique et à prestations déterminées. Néanmoins, le régime à prestations déterminées continue de dominer en matière de participation et d'actifs en Ontario, surtout en raison des grands régimes de retraite financés par le secteur public. Les responsabilités de l'ARSF sont notamment :

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

Sociétés coopératives

L'Ontario compte près de 1 800 sociétés coopératives (« coopératives »), qui exercent des activités dans toutes sortes de secteurs (p. ex., logement, agriculture, services de garde, etc.). L'ARSF a pour objectif de mieux protéger les membres des coopératives et les investisseurs qui achètent des parts dans une coopérative. Son rôle dans ce secteur se limite à l'exercice des pouvoirs et des fonctions, prévus par la *Loi sur les sociétés coopératives*, se rapportant aux prospectus préparés par les coopératives lorsqu'elles veulent se procurer des capitaux auprès d'investisseurs.

Planificateurs financiers et conseillers financiers

On présentait, dans le budget de l'Ontario de 2019, des mesures législatives pour réserver l'utilisation des titres de « planificateur financier » et de « conseiller financier » à ceux qui ont obtenu d'un organisme approuvé par l'ARSF un titre de compétence.

La *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances* a été adoptée en mai 2019, mais n'est pas encore en vigueur. Lorsqu'elle le sera, elle permettra la mise en œuvre d'un processus d'approbation des organismes d'accréditation. Le but est de s'assurer que les gens qui utilisent les titres de planificateur financier et de conseiller financier ont les compétences appropriées et sont supervisés selon des normes minimales pour ainsi rehausser la confiance et le professionnalisme dans le

secteur et éviter toute confusion chez les investisseurs et les consommateurs.

Nouveautés par secteur

Assurance IARD (y compris l'assurance-automobile)

Faits saillants de 2019-2020

L'ARSF a jeté les bases pour les améliorations qui seront apportées à la réglementation du secteur de l'assurance IARD, y compris de l'assurance-automobile :

- En décembre 2019, l'ARSF a mis sur pied un Comité consultatif technique pour le renouvellement de la réglementation des taux d'assurance-automobile. Ce comité est chargé de fournir des conseils d'experts pour orienter les réformes qui protègent les consommateurs et leur donnent les moyens d'agir.
- En janvier 2020, l'ARSF a publié une nouvelle approche – pour favoriser l'innovation et faciliter le choix des consommateurs – dont les lignes directrices, qui sont entrées en vigueur en mode d'apprentissage, portent sur des produits d'assurance-automobile par abonnement.
- En février 2020, l'ARSF a entamé un nouveau processus transparent fondé sur des preuves visant à établir les taux de référence en matière de coûts des sinistres dans le domaine de l'assurance-automobile.
- En mars 2020, l'ARSF a lancé une consultation publique au sujet de l'obligation d'accepter tous les demandeurs. Les commentaires des consommateurs, des assureurs, des courtiers et des agents aideront l'ARSF à superviser les assureurs automobiles de façon plus efficace et à mieux protéger le public.

Réduction du fardeau

L'ARSF poursuit ses efforts pour alléger les formalités administratives et accroître l'efficacité et l'efficacité de la réglementation du secteur de l'assurance générale, de biens et automobile en Ontario. Elle continue du même coup de renforcer la sécurité et l'équité, et de diversifier les choix pour les consommateurs.

Elle a notamment examiné toutes les lignes directrices héritées se rapportant au secteur (409 documents). Elle a retiré 281 documents (69 %) pour réduire le fardeau réglementaire et s'assurer que les lignes directrices sont à la fois à jour et pertinentes.

Pour simplifier la vie aux clients, l'ARSF a approuvé, en septembre 2019, l'utilisation de la preuve électronique d'assurance-automobile en Ontario. Cette approbation prend appui sur le travail du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance pour coordonner la mise en œuvre des cartes d'assurance électroniques au Canada.

En octobre 2019, l'ARSF a simplifié le processus à suivre par les assureurs qui demandent une modification du taux d'assurance-automobile. L'ARSF a aussi élaboré ce qui constitue le fondement de son approche en matière de réglementation des taux. Le nouveau processus normalisé relatif au dépôt permet de réduire considérablement le temps et le fardeau se rapportant au dépôt des demandes d'approbation des taux d'assurance-automobile visant les voitures de tourisme, sans pour autant assouplir les mesures de contrôle connexes. Lorsqu'elle a présenté le processus normalisé relatif au dépôt, l'ARSF a annoncé les nouveaux principes qui constitueront le fondement de son approche globale en matière de réglementation des taux.

Déclaration de l'état d'urgence dans la province et intervention de l'ARSF pour soutenir le secteur

L'ARSF a pris l'initiative de communiquer avec les assureurs au sujet des répercussions de la COVID-19 sur le système d'assurance-automobile, mais surtout pour en savoir plus sur le traitement équitable des consommateurs et sur l'état des dépôts de taux existants et prévus.

Fournisseurs de services de santé

Faits saillants de 2019-2020

L'ARSF réglemente les fournisseurs de services de santé servant les victimes d'accident qui présentent une demande d'indemnisation dans le secteur de l'assurance-automobile en Ontario. Elle est aussi responsable de leur octroyer les permis nécessaires. Nous avons pour mandat de réagir rapidement aux changements qui surviennent dans un contexte réglementaire en évolution. Nous voulons également nous assurer que la population ontarienne reçoit des soins et des services en toute confiance. Dans la dernière année, nos activités dans ce secteur, ce qui comprend la révision complète de la réglementation pour les fournisseurs de services de santé, ont été réalisées en fonction de ces deux priorités.

Réduction du fardeau

Dans le cadre de son initiative de réduction du fardeau, l'ARSF a retiré certaines questions de la Déclaration annuelle de 2019 et en a modifié d'autres. Le nombre de données à fournir a donc été réduit de 30 % par rapport au nombre de données à fournir dans la Déclaration annuelle de 2018. Grâce à ce document, l'ARSF recueille de l'information qui lui permet de mieux comprendre le marché et de protéger les consommateurs.

Déclaration de l'état d'urgence dans la province et intervention de l'ARSF pour soutenir le secteur

Pour soutenir les fournisseurs de services de santé en cette période difficile, l'ARSF a prorogé de trois mois, soit du 31 mars 2020 au 30 juin 2020, l'échéance du dépôt de la

Déclaration annuelle de 2019 et celle du paiement des frais de réglementation. Elle offre aussi la possibilité de prolonger ce délai.

De plus, l'ARSF a aboli l'expiration des permis des fournisseurs de services de santé, pourvu qu'ils soient en règle. La réception tardive de la Déclaration annuelle et du paiement des frais ne change pas le statut « en règle » d'un fournisseur qui tire parti de la prolongation du délai.

Caisses populaires et règles de prudence

Faits saillants de 2019-2020

L'ARSF a continué de veiller à la stabilité de ce secteur en s'assurant, dans le cadre de sa fonction de surveillance de la réglementation prudentielle, que les caisses populaires gèrent les risques de façon efficace, tout en maintenant le cap sur ses priorités organisationnelles relatives à la réduction du fardeau et à l'efficacité de la réglementation. Quelques-unes de nos grandes réalisations :

- Nous avons soutenu le ministre des Finances pendant sa révision de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*, qui a débuté en juin 2019. Cette révision avait pour but de moderniser la *Loi* en question et de réduire le fardeau réglementaire. En janvier 2020, M. Stan Cho, député provincial et adjoint parlementaire au ministre des Finances, a publié ses recommandations pour moderniser la loi visant les caisses populaires de l'Ontario. Le ministre des Finances peut compter sur l'appui de l'ARSF pendant l'examen des recommandations par le gouvernement, tout au long de l'élaboration des nouvelles mesures législatives et au moment de la présentation de celles-ci.
- Nous avons facilité l'accès pour les intervenants du secteur en offrant un point de contact unique aux caisses populaires pour toute question concernant la réglementation et les opérations.
- Nous avons mis en œuvre un plan d'amélioration du cadre de surveillance des caisses populaires visant à y intégrer des activités de surveillance des pratiques de l'industrie.
- Nous avons travaillé en collaboration avec l'Association canadienne des coopératives financières à l'élaboration d'un code de conduite à consentement volontaire pour l'industrie, qui permettra d'améliorer le régime actuel des pratiques de l'industrie. Dès son entrée en vigueur, le code devrait faire partie des activités générales de surveillance de l'ARSF visant les caisses populaires.
- Nous avons élaboré une ligne directrice provisoire, fondée sur des principes, qui porte sur les prêts hypothécaires résidentiels à la suite de consultations réservées aux intervenants du secteur, qui ont eu lieu à l'automne 2019. Nous

comptons la rendre publique très prochainement, à temps pour la consultation publique, qui n'a pas encore eu lieu.

- Nous avons établi une nouvelle règle pour remplacer le règlement n° 3 de la SOAD sur la promotion de l'assurance-dépôts, qui régit la manière dont les caisses populaires publicisent la couverture d'assurance-dépôts. Cette nouvelle règle de l'ARSF, qui a fait l'objet d'une consultation publique en octobre 2019, a été soumise au ministre en février 2020 aux fins d'approbation. Elle a été approuvée par le ministre le 8 avril 2020, puis elle est entrée en vigueur le 23 avril 2020.
- Nous avons poursuivi le développement de notre méthode de surveillance et de nos lignes directrices sectorielles fondées sur des principes et axées sur les résultats pour soutenir la diversité dans le secteur.
- L'ARSF collabore toujours avec le secteur des caisses populaires pour favoriser la stabilité dans le système et protéger les dépôts de leurs membres en cette période de perturbations et de rapides changements.

Viabilité et gouvernance

Sous la direction de l'ARSF, l'évaluation du caractère adéquat du Fonds de réserve d'assurance-dépôts pour les caisses populaires a été renforcée de manière à améliorer le rapport à soumettre au ministre, à fixer de façon plus adéquate les niveaux des primes d'assurance-dépôts à long terme et à offrir des commentaires plus critiques à l'égard de tout le travail de surveillance que nous effectuons.

Nous avons divisé ce projet d'amélioration en plusieurs phases. En 2019-2020, nous avons notamment :

- embauché un consultant externe qui devra réaliser des simulations de crises plus modernes, surtout du point de vue du capital pour commencer, et fournir une feuille de route qui nous permettra de mettre au point notre cadre de simulation de crise à l'avenir;
- réalisé des simulations de crises à l'interne, surtout du point de vue des liquidités, qui sont également utilisées pour explorer et améliorer les options en matière de liquidité structurelle pour l'ensemble du système des caisses populaires.

Réduction du fardeau

Des 82 lignes directrices léguées, l'ARSF en a retiré 22 (soit 27 %) afin de réduire le fardeau réglementaire et pour veiller à ce que les lignes directrices soient adaptées à la situation et aux besoins des caisses populaires. Nous travaillons en ce moment à l'examen des lignes directrices restantes dans le but d'y apporter des améliorations qui pourront réduire davantage le fardeau dans le secteur.

Déclaration de l'état d'urgence dans la province et intervention de l'ARSF pour soutenir le secteur

Face à la COVID-19, l'équipe a soutenu les caisses populaires et leurs membres. Dès le début de la pandémie, nous avons annoncé toute une série de mesures réglementaires et publié des lignes directrices pour aider les caisses populaires à répondre aux besoins de leurs membres pendant cette période de perturbations. Dans le cadre de son intervention, l'ARSF :

- a publié, le 16 mars 2020, des lignes directrices destinées aux caisses populaires sur la tenue de leurs assemblées générales annuelles en mode virtuel;
- a tenu, le 26 mars 2020, une discussion ouverte virtuelle avec les intervenants du secteur pour obtenir leur avis sur la manière dont elle pouvait gérer les répercussions de la pandémie sur les caisses populaires;
- a annoncé publiquement, le 27 mars 2020, l'allègement de mesures réglementaires visant les caisses populaires de l'Ontario. L'annonce incluait : le report des cotisations à payer et des primes d'assurance-dépôts de 2020-2021; le report des composantes non essentielles des inspections des caisses populaires; l'annulation de certaines obligations de déclaration; une certaine souplesse, accordée au cas par cas, en ce qui concerne d'autres obligations de déclaration; une précision comme quoi les ententes prudentes de report de paiements de prêts n'entraîneraient pas nécessairement une baisse de valeur du prêt; et le report des nouvelles consultations non liées à la COVID-19;
- a élaboré une politique et a réalisé une analyse portant sur l'applicabilité dans le secteur et les conséquences réglementaires des nouveaux programmes gouvernementaux mis en place pour contrer les répercussions économiques de la pandémie, comme le Programme de crédit aux entreprises.

Assurance-vie et assurance-maladie

Faits saillants de 2019-2020

Il est essentiel d'assurer la protection du consommateur et de préserver la confiance du public envers le secteur de l'assurance-vie et de l'assurance-maladie. L'ARSF a pris les mesures ci-dessous pour renforcer la surveillance des pratiques de l'industrie en 2019-2020 :

- Consultations avec les intervenants pour comprendre les attentes de l'industrie afin d'évaluer et d'améliorer les exigences relatives aux pratiques.
- Élaboration d'un plan d'examen des pratiques dans les canaux de distribution (y compris ceux qui dépendent des agents généraux de gestion).
- Consultations avec les principaux intervenants au sujet de la version provisoire de certaines lignes directrices afin d'obtenir l'appui général du secteur pour l'adoption intégrale de la directive sur le traitement équitable des clients, publiée par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA).

Lorsque les perturbations liées à la COVID-19 ont commencé à prendre de l'ampleur plus tôt cette année, l'ARSF a accordé la priorité aux enjeux liés aux pratiques qui pouvaient entraîner un traitement inéquitable des consommateurs et des entreprises.

Elle a aussi travaillé avec le CCRRA et les OCRA sur des projets qui contribuent à créer un système réglementaire efficient et efficace pour le secteur de l'assurance au Canada. Par exemple :

- Elle a continué de collaborer avec le groupe de travail CCRRA-OCRA sur le traitement équitable des clients pour assurer l'intégration du traitement équitable des clients dans les pratiques commerciales et pour entamer des discussions avec les intervenants de l'industrie à propos des incitatifs liés à une forme de rémunération.
- Elle s'est employée à favoriser l'innovation et le lancement de nouveaux produits et services, et de nouvelles technologies sur le marché de l'assurance grâce à la création de la plateforme de conseil du CCRRA et des OCRA sur les fintechs et les assurtechs.
- Elle a réalisé conjointement avec le CCRRA un examen de supervision visant une compagnie d'assurance en collaboration avec l'Autorité des marchés financiers (organisme du Québec).

Réduction du fardeau

Dans le cadre de son initiative de réduction du fardeau, l'ARSF a travaillé avec le CCRRA à la réduction du nombre de renseignements que les assureurs devaient indiquer dans leur Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales de 2019. Ces efforts nous ont permis de réduire de 24 % la quantité de données à fournir par rapport à la quantité d'informations qu'il fallait indiquer l'an dernier. Grâce à ce document, l'ARSF recueille de l'information qui lui permet de mieux comprendre le marché et de protéger les consommateurs.

Déclaration de l'état d'urgence dans la province et intervention de l'ARSF pour soutenir le secteur

Pour soutenir le secteur de l'assurance-vie et de l'assurance-maladie, l'ARSF :

- a pris la présidence du tout nouveau groupe de travail sur la COVID-19 du CCRRA;
- a travaillé avec les membres du groupe de travail sur la COVID-19 du CCRRA à la résolution des problèmes liés à la réglementation des intermédiaires en assurance qui sont survenus à la suite de la pandémie;
- a reporté la date limite du dépôt de la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales (de concert avec des organismes de réglementation partenaires) d'environ 60 jours, soit au 1^{er} juillet 2020;
- a offert aux agents d'assurance un report de la date limite du renouvellement de permis de 60 jours, une mesure qui s'applique rétroactivement aux permis qui expiraient le 15 mars 2020. Elle a aussi accordé aux agents d'assurance-vie un report de 60 jours de la date limite pour satisfaire aux exigences de formation continue;
- a prolongé jusqu'au 31 décembre 2020 la période d'admissibilité relative à l'examen du Programme de qualification du permis d'assurance-vie pour les candidats de l'Ontario.

Courtage hypothécaire

Faits saillants de 2019-2020 :

Le secteur hypothécaire en Ontario connaît actuellement une rapide évolution. La structure de l'ARSF lui permet de réagir aux changements législatifs et réglementaires, et elle contribue à l'établissement d'une base solide pour les propriétaires, les entreprises, les investisseurs et les prêteurs.

En 2019-2020, l'ARSF a mis en place plusieurs mesures visant à renforcer la surveillance des pratiques dans le secteur du courtage hypothécaire et à protéger les consommateurs et les investisseurs.

En novembre 2019, elle a publié des lignes directrices portant sur une méthode de supervision pour les placements hypothécaires consortiaux qui sont considérés comme étant à risque élevé. Cette méthode prévoit l'amélioration des informations à fournir aux investisseurs. Les maisons de courtage d'hypothèques doivent maintenant remplir un nouveau formulaire d'information complémentaire qui présente les principales informations à fournir sur les risques dans le cadre d'une opération de placement

hypothécaire consortial à risque élevé avec des petits investisseurs.

Ce document comprend un avertissement clair destiné aux investisseurs sur le caractère risqué du produit. La soumission du formulaire à l'ARSF facilite la cueillette de données en temps réel. Ces données permettent à l'ARSF de savoir rapidement à quel moment des placements hypothécaires consortiaux à risque élevé sont vendus à de petits investisseurs. Elle peut alors prendre examiner les transactions sur-le-champ et les soumettre à une enquête, au besoin.

Dans sa première année, l'ARSF avait pour priorité d'adopter un code, pour le secteur du courtage hypothécaire, qui énonce les principes de conduite directeurs des titulaires de permis. Ce code national serait adopté par les organismes de réglementation de partout au Canada.

L'ARSF a collaboré avec des intervenants du secteur du courtage hypothécaire de même qu'avec le Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires pour recommander l'instauration d'un code potentiel. La version provisoire du code et la méthode de surveillance feront l'objet de consultations avec les intervenants du secteur et les consommateurs en 2021-2022.

Enfin, l'ARSF a soutenu certaines initiatives du ministère des Finances :

- Elle a travaillé avec le ministère des Finances et la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) sur le transfert prévu de la surveillance des placements hypothécaires consortiaux non admissibles à la CVMO. Il est prévu que ce nouveau régime de réglementation entre en vigueur le 1^{er} mars 2021, sous réserve des approbations nécessaires.
- Elle a aussi examiné les recommandations présentées dans le rapport de 2019 sur la révision de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*, dirigée par l'honorable Doug Downey, procureur général de l'Ontario et par Stan Cho, député provincial et adjoint parlementaire au ministre des Finances. Ce rapport inclut des recommandations visant à réduire le fardeau réglementaire des maisons de courtage d'hypothèques pour qu'elles puissent mieux répondre aux besoins de leurs clients.

Réduction du fardeau

Dans le cadre de l'initiative de réduction du fardeau en 2019-2020, l'ARSF :

- a retiré ou simplifié certaines questions de la Déclaration annuelle des secteurs. Grâce à ces documents, l'ARSF recueille de l'information qui lui permet de mieux comprendre le marché et de protéger les consommateurs. Elle a donc réussi à réduire le nombre de données à fournir de 26 % pour les maisons de courtage

d'hypothèques et de 27 % pour les administrateurs d'hypothèques par rapport au nombre de données à fournir en 2018;

- a élaboré des formulaires simplifiés sur le caractère adéquat en fonction de la connaissance du client et sur les informations à fournir en ce qui concerne les placements hypothécaires consortiaux non admissibles, ce qui a permis de réduire considérablement le volume de renseignements à obtenir dans le cadre d'une transaction avec des investisseurs avertis. Ces mesures ne diminuent pas les obligations de protection des maisons de courtage d'hypothèques à l'égard des investisseurs dans le cadre d'une transaction avec de petits investisseurs.

Déclaration de l'état d'urgence dans la province et intervention de l'ARSF pour soutenir le secteur

Dans le cadre de son intervention face à la COVID-19, l'ARSF :

- s'est jointe au groupe de travail sur la COVID-19 du CCRRA afin de comprendre les répercussions de la pandémie sur l'industrie et la population canadienne en général, et pour en tenir compte;
- a reporté, du 31 mars 2020 au 31 mai 2020, la date limite pour remplir la demande de renouvellement de permis, dans la mesure où le processus de renouvellement avait été amorcé le 31 mars ou avant;
- a reporté, du 31 mars 2020 au 31 mai 2020, la date limite pour terminer les cours de formation continue approuvés;
- a reporté, du 31 mars 2020 au 30 juin 2020, la date limite d'envoi de la Déclaration annuelle 2019.

Régimes de retraite

Faits saillants de 2019-2020

Depuis la création de l'ARSF, l'équipe responsable des régimes de retraite a réalisé d'importants progrès en ce qui concerne trois priorités : favoriser l'évolution des régimes de retraite; élaborer un cadre de surveillance prudentielle; et recentrer la réglementation des régimes sur la réduction du fardeau réglementaire.

Par exemple, l'ARSF a élaboré, soumis à un processus de consultation et publié des principes directeurs pour la surveillance du secteur des régimes de retraite. Ces principes sont à la base de l'exercice des pouvoirs de l'ARSF à l'intérieur du cadre réglementaire et juridique complexe du secteur des régimes de retraite.

L'ARSF a aussi instauré une nouvelle structure organisationnelle. Elle a notamment amélioré le cadre (modèle) relationnel de même que la capacité d'analyse en matière d'investissement, de finances et de crédit. Elle a aussi formé un Comité consultatif des

retraités et plusieurs comités consultatifs permanents.

Nous avons fait attention d'assurer la représentation des participants et des retraités dans nos Comités consultatifs techniques. Nous avons récemment mis sur pied un Comité consultatif des retraités pour que la voix des retraités et des bénéficiaires des régimes de l'Ontario soit toujours prise en compte dans nos décisions. Le Comité agira à titre d'organisme consultatif complémentaire à l'égard de l'ARSF.

L'ARSF a aussi formé des Comités consultatifs techniques spéciaux. Les Comités consultatifs techniques bénéficient des points de vue variés des représentants des retraités, des participants, des organismes sectoriels, des administrateurs, des avocats et des actuaires. Collectivement, les Comités consultatifs techniques :

- ont participé à l'élaboration de la méthode de surveillance de l'ARSF des régimes de retraite à prestations déterminées à employeur unique lorsque des inquiétudes existent quant à la sécurité des prestations. Cet exercice a donné lieu à l'établissement d'une ligne directrice qui décrit les méthodes de surveillance et les outils de prévision et de prévention utilisés par l'ARSF afin d'améliorer les résultats pour les bénéficiaires;
- se sont penchés sur le problème des participants manquants et sur la méthode utilisée par l'ARSF pour examiner et autoriser les transferts d'éléments d'actif (y compris l'exercice du pouvoir discrétionnaire de l'ARSF). La ligne directrice sera bientôt accessible aux fins de consultation.

L'ARSF a également formé un Comité consultatif technique axé sur le droit de la famille, qui a débuté ses activités en juin 2020.

Viabilité et gouvernance

L'ARSF a procédé à l'analyse financière de la viabilité à long terme du Fonds de garantie des prestations de retraite. Ce dernier sera sécurisé, compte tenu des conditions actuelles du marché, et pourrait être rééquilibré plus tard en cours d'exercice, s'il y a lieu (sous réserve de la stabilisation des conditions du marché).

L'ARSF a aussi entrepris d'examiner les régimes de retraite interentreprises pour repérer et communiquer les pratiques exemplaires en matière de fonds d'investissement et de gouvernance. Elle dévoilera ses conclusions aux intervenants du secteur des régimes de retraite interentreprises cet été.

Réduction du fardeau

L'ARSF a retiré 94 lignes directrices se rapportant au secteur des régimes de retraite, ce qui correspond à une diminution de 33 %. Elle a également entamé un travail de collaboration avec des régimes de retraite conjoints pour comprendre, améliorer et étayer les normes et les pratiques exemplaires de l'industrie pour ce qui est :

- de l'identification et de la surveillance des risques systémiques et de liquidité;
- de l'utilisation appropriée d'une communication d'information sur l'effet de levier et les actifs immobilisés.

Déclaration de l'état d'urgence dans la province et intervention de l'ARSF pour soutenir le secteur

En raison des répercussions de la COVID-19 sur le secteur des régimes de retraite, l'ARSF a convoqué les comités permanents à des réunions extraordinaires au printemps 2020.

Sociétés coopératives

Faits saillants de 2019-2020

En sa qualité d'organisme de réglementation responsable de la surveillance des fonds mobilisés par les coopératives, l'ARSF vérifie les prospectus et délivre des reçus. Elle s'assure ainsi que les prospectus divulguent intégralement, fidèlement et simplement tous les faits importants, dans l'intérêt des investisseurs potentiels. En 2019-2020, l'ARSF :

- a commencé l'administration du régime des prospectus pour les coopératives en vertu de la *Loi sur les sociétés coopératives*;
- a mis en place, à la suite de consultations avec des intervenants du secteur des coopératives, un processus d'examen amélioré des prospectus des coopératives dont les valeurs mobilières sont considérées comme étant à risque élevé;
- a laissé en place le processus d'examen standard pour les prospectus des coopératives dont les valeurs mobilières ne sont pas considérées comme étant à risque élevé;
- a reçu dix prospectus, dont deux étaient considérés comme étant à risque élevé (p. ex., le caractère irrégulier découlait du fait qu'une grande partie des membres ne correspondaient pas aux utilisateurs ou que les objectifs étaient liés aux finances du projet) et nécessitaient un examen plus poussé.

Planificateurs financiers et conseillers financiers

Faits saillants de 2019-2020

L'ARSF travaille en collaboration avec le ministère des Finances afin de concevoir un cadre de protection des titres professionnels pour les personnes qui veulent utiliser le titre de « planificateur financier » ou de « conseiller financier » en Ontario.

L'ARSF a consulté des intervenants au sujet du cadre de protection et prévoit présenter bientôt une ébauche de règle à des fins de commentaires. Le cadre proposé établira des niveaux de compétences minimales et des responsabilités relativement à l'utilisation des titres, sans entraîner de fardeau réglementaire inutile. En fonction de ce cadre, chaque personne qui utilise l'un des titres mentionnés devra :

- détenir un titre de compétence approuvé qui a été obtenu auprès d'un organisme d'accréditation approuvé par l'ARSF;
- répondre aux exigences en matière de compétences et de conduite établies par l'organisme d'accréditation concerné.

Parmi les éléments clés du cadre, on retrouve les critères d'approbation pour les organismes qui attribuent des titres de compétence aux utilisateurs des titres visés. L'ARSF évaluera les demandes des organismes d'accréditation pour veiller à ce que seules les personnes qui répondent aux normes acceptables puissent utiliser le titre de « planificateur financier » ou de « conseiller financier ».

Sous réserve de la reprise des consultations (qui ont été suspendues en raison de la pandémie de COVID-19), l'ARSF peut adopter des règles qui, lorsqu'elles seront achevées et approuvées, définiront le cadre de protection des titres de « planificateur financier » et de « conseiller financier ».

Dialogue avec les secteurs et les consommateurs et consultations publiques

La collaboration avec les intervenants, les consommateurs, les prestataires des régimes de retraite, les investisseurs et le grand public fait partie intégrante du processus réglementaire. Il s'agit également d'un élément clé du mandat et du plan d'affaires de l'ARSF.

L'ARSF utilise une approche transparente et collaborative en matière de consultation. L'objectif de cette approche est de connaître les divers points de vue auprès des secteurs, des consommateurs, des prestataires des régimes de retraite et des investisseurs pour éclairer l'orientation et le processus décisionnel de l'ARSF.

S'appuyant sur un engagement fort en matière de dialogue, l'ARSF a défini et mis en œuvre des mécanismes de consultation à différents niveaux de l'organisation. Nous avons établi des objectifs et des principes clairs en ce qui a trait aux mécanismes de consultation directe des intervenants clés et nous avons créé les groupes suivants :

- Six Comités consultatifs des intervenants (CCI) qui agiront à titre d'organismes de consultation auprès du conseil d'administration à propos, notamment, des priorités et du budget de l'ARSF. Un appel public de candidatures a été lancé en septembre 2019 et les membres ont été annoncés en octobre 2019.
- Quatre Comités consultatifs techniques permanents pour le secteur des régimes de retraite afin de faire avancer les priorités intersectorielles de l'ARSF, soit l'amélioration de l'efficacité réglementaire et la réduction du fardeau réglementaire. Un appel public de candidatures a été lancé en octobre 2019 et les rencontres ont commencé en juin 2020.
- Cinq Comités consultatifs techniques (CCT) pour traiter les questions ponctuelles relatives aux secteurs des régimes de retraite et de l'assurance-automobile. Les CCT ont été mis sur pied pour traiter les questions suivantes : repérage et renforcement des mécanismes de surveillance des régimes (de retraite) faisant l'objet d'une surveillance active; participants manquants dans le secteur des régimes de retraite; transferts d'éléments d'actif (de retraite); régimes de retraite et droit de la famille; renouvellement de la réglementation des taux d'assurance-automobile.
- Un Comité consultatif des retraités dans le cadre d'un engagement à tenir compte de tous les points de vue, y compris celui des prestataires des régimes de retraite.
- Un Comité consultatif des consommateurs pour : connaître le point de vue des consommateurs sur les changements apportés aux politiques de l'ARSF; orienter l'approche stratégique de l'ARSF concernant la recherche et la consultation axées sur les consommateurs; fournir des conseils sur les tendances et les enjeux nouveaux touchant les consommateurs.

Le Comité consultatif des consommateurs a été présenté en janvier 2020. Il est formé de neuf membres – chacun possédant sa propre expérience – qui proviennent de différents secteurs des services financiers et qui démontrent un leadership fort dans la défense des intérêts des consommateurs.

La première réunion du Comité consultatif des consommateurs a eu lieu en mars 2020 (le résumé de la réunion se trouve sur le [site Web de l'ARSF](#)). Au cours de la réunion, les membres ont discuté des priorités de l'ARSF, des activités, des principaux enjeux touchant les consommateurs et des initiatives pour chacun des secteurs réglementés. Le Comité a également offert de précieux conseils sur les principales priorités relatives à la recherche sur les consommateurs pour 2020-2021. Ces priorités constitueront la base du programme de recherche sur les consommateurs de l'ARSF.

En avril 2020, l'ARSF a également demandé au Comité consultatif sur les consommateurs d'étudier les nouveaux problèmes auxquels les consommateurs ont dû faire face durant la pandémie de COVID-19. La prochaine réunion du Comité se tiendra à la fin du mois de juin 2020.

L'ARSF a tenu 11 consultations pour tirer parti du CCI et des comités spéciaux. Un résumé des réunions des comités a été publié à des fins de transparence. En plus de nombreuses consultations bilatérales et en petits groupes, l'ARSF a organisé 10 consultations publiques :

- Taux des tendances en matière de sinistres en assurance-automobile et répercussions des réformes
- L'obligation d'accepter tous les demandeurs d'assurance-automobile
- Ébauche des énoncés du budget et des priorités pour 2020-2021
- Produits d'assurance-automobile innovants – Abonnements (approche)
- Le nouveau cadre de lignes directrices de l'ARSF
- Principes directeurs du secteur des régimes de retraite
- Règle sur la promotion de l'assurance-dépôts par les caisses (2019-002)
- Méthode de supervision relative aux placements hypothécaires consortiaux à risque élevé
- Approche de surveillance des régimes à prestations déterminées à employeur unique faisant l'objet d'une surveillance active
- Mandat pour le nouveau Comité consultatif des consommateurs de l'ARSF

Dans le cadre de ce processus, l'ARSF publie les résultats des consultations et les changements apportés. Cette approche d'ouverture a permis de bénéficier d'une vaste expérience et d'une grande expertise et a généré un fort enthousiasme à l'égard du processus de consultation.

L'ARSF continuera de consulter des groupes spéciaux pour accroître la participation des consommateurs, des prestataires des régimes de retraite et des investisseurs. Cela nous aidera à concevoir notre cadre réglementaire, à améliorer les normes de service et à moderniser nos systèmes et nos processus.

Priorités relatives à la mise en œuvre

Au début de l'exercice 2019, le conseil d'administration et le ministre des Finances ont entériné le Plan d'affaires annuel (PAA) de l'ARSF pour 2019-2022. Ce plan énonçait huit priorités intersectorielles et dix-huit priorités propres à chaque secteur, ainsi que le budget permettant de les réaliser.

L'ARSF a réalisé des progrès importants à l'égard de ses priorités pour l'exercice 2019-2020 : 96 % ont été achevées ou sensiblement avancées, et 4 % ont été retardées en raison de l'état d'urgence déclaré par la province. Les pages qui suivent résument l'état d'avancement de chaque priorité et précisent clairement les facteurs de réussite connexes.

L'ARSF s'est fixé deux priorités intersectorielles : la réduction du fardeau réglementaire et l'efficacité réglementaire. Dès la première année, à l'issue d'un examen minutieux de plus de 1 000 documents, l'ARSF est parvenue à réduire de 51 % les lignes directrices héritées de ses anciens organismes. L'ARSF a doté chaque secteur d'une stratégie de gouvernance fondée sur des principes et obtenu des résultats très positifs, tels que l'allègement des tâches des administrateurs de régimes de retraite, la surveillance plus efficace des placements hypothécaires consortiaux et la simplification du processus de réglementation de la tarification de l'assurance-automobile.

Malgré les délais que l'état d'urgence déclaré par la province a entraînés pour certaines priorités, l'ARSF entend reprendre son élan et le conserver tout au long de 2020 et de 2021. L'organisme reste attaché à la transparence et à la responsabilisation à l'échelle de ses processus d'établissement d'objectifs et de réglementation.

La direction de l'ARSF continuera à rendre régulièrement compte de la situation au conseil d'administration, à analyser les répercussions sur l'économie de l'état d'urgence déclaré par la province et à évaluer l'état d'avancement des initiatives par rapport aux étapes clés et aux dates d'achèvement cibles.

Priorités générales



Priorités générales

Réduction du fardeau

- Examiner les lignes directrices léguées
- Examiner les exigences en matière de cueillette et de classement des données
- Établir des normes significatives en matière de service

Efficacité de la réglementation

- Protéger l'intérêt du public
- Accroître l'expertise sectorielle
- Favoriser l'innovation
- Améliorer la collaboration des intervenants
- Moderniser les systèmes et les processus

Propres à chaque secteur : Priorités ciblées à impact élevé



Assurance-automobile

- Simplifier le processus de réglementation de la tarification
- Favoriser une stratégie pour la réforme de l'assurance-automobile
- Examiner la réglementation pour les fournisseurs de services de santé
- Élaborer une stratégie de la réduction des fraudes et des abus



Caisses populaires et crédit unions

- Intégrer la supervision des pratiques et la surveillance prudentielle
- Soutenir la modernisation du cadre de réglementation
- Adopter un code de conduite du secteur
- Garantir un cadre approprié en matière de résolution et une surveillance du Fonds de réserve d'assurance-dépôts



Pratiques des assurances

- Adopter des normes de conduite efficaces
- Améliorer l'efficacité et l'efficience de l'octroi de permis
- Harmoniser les lignes directrices en matière de traitement équitable des consommateurs



Courtage hypothécaire

- Offrir une surveillance efficace des placements hypothécaires consortiaux (PHC)
- Améliorer l'efficacité et l'efficience de l'octroi de permis
- Adopter un code de conduite du secteur



Régimes de retraite

- Soutenir la souplesse des régimes
- Examiner le cadre prudentiel
- Se concentrer sur la réduction du fardeau réglementaire



Planificateurs et conseillers financiers

- Réglementer les planificateurs et les conseillers financiers

● Achèvement ● Sensiblement avancée ● Inachevée



1.0 RÉDUCTION DU FARDEAU		ACHÉVÉE	SENSIBLEMENT AVANCÉE	INACHÉVÉE
Priorité/ Évaluation	Cible de la première année du PAA	Commentaires sur l'évaluation		
1.1 Examiner les lignes directrices léguées 	- Établir un cadre fondé sur des principes pour les lignes directrices (p. ex., hiérarchie, objectif, processus). - Entreprendre l'examen de toutes les lignes directrices léguées. - Le cas échéant, publier de nouveau toutes les lignes directrices à priorité élevée ou les examiner. - Élaborer un plan d'élimination ou de simplification de toutes les lignes directrices à faible impact, à faible priorité ou inutiles, et entreprendre sa mise en œuvre.	Cette priorité a été atteinte : toutes les activités ont été réalisées conformément au plan. - Un nouveau cadre de lignes directrices (y compris de nouveaux modèles) a été achevé et publié. - L'examen de toutes les lignes directrices léguées par la CSFO et la SOAD est terminé et a permis de les réduire d'environ 50 %. - Les lignes directrices à priorité élevée devant être révisées et/ou publiées de nouveau ont été relevées par les secteurs de réglementation de base. - Un plan de révision des lignes directrices restantes (élimination, réécriture, nouvelle publication, consolidation, etc.) a été établi pour l'exercice financier 2020-2021.		
1.2 Examiner les exigences en matière de collecte de données et de dépôt 	Procéder à l'examen des exigences en matière de collecte de données et de dépôt, élaborer des principes afin d'orienter la collecte de données et le dépôt, et consulter les intervenants à propos	Cette priorité a été atteinte : toutes les activités visées pour l'exercice 2020-2021 ont été réalisées conformément au plan. L'examen des exigences en matière de collecte et de données et de dépôt		

	des exigences et des principes. Après avoir consulté les intervenants, élaborer un plan et procéder à sa mise en œuvre afin de réduire et d'améliorer les données et le dépôt.	est achevé, y compris l'établissement de principes visant à orienter la collecte des données et le dépôt. - Des consultations ont été menées avec des intervenants afin de confirmer l'approche et l'application des principes. - Le plan élaboré doit être mis en œuvre et l'implantation de la réduction et de l'amélioration des données et du dépôt a débuté. - La première phase de l'examen de la collecte des données et du dépôt est terminée. Les éléments de la deuxième phase en cours seront achevés dans le cadre de la priorité visant à moderniser les systèmes et les processus.
1.3 Établir des normes significatives en matière de service 	- Terminer le cadre de principes pour les normes de service. - Mettre en œuvre des normes de service actualisées et nouvelles qui sont mesurables.	Cette priorité est sensiblement avancée : les normes de service n'ont pas encore été entièrement mises en œuvre. Les normes de service et le cadre des principes ont été améliorés à l'interne; toutefois, les consultations prévues ont été suspendues en raison de l'état d'urgence déclaré par la province.

2.0 EFFICACITÉ DE LA RÉGLEMENTATION			ACHEVÉE	SENSIBLEMENT AVANCÉE	INACHEVÉE
Priorité/ Évaluation	Cible de la première année du PAA	Commentaires sur l'évaluation			
2.1 Protéger l'intérêt du public 	- Lancer un nouveau site Web contenant des renseignements clairs et facilement accessibles pour les consommateurs. - Mettre en place le Bureau de la protection des consommateurs exploité selon un cadre fondé sur des principes et des processus opérationnels définis. - Consulter les intervenants à propos de l'approche, des principes et de la recherche nécessaires pour favoriser la protection des consommateurs.	Cette priorité est sensiblement avancée : le recrutement de candidats clés pour le Bureau de la protection des consommateurs a dû être reporté en raison de difficultés liées à l'embauche, mais le travail a continué, et de nouvelles activités complémentaires (jugées non prioritaires) ont été entreprises et sont terminées. - Établissement, par le directeur du Bureau de la protection des consommateurs, de certains processus opérationnels et intégration aux équipes de réglementation clés afin de régler les enjeux touchant les consommateurs. - Début des consultations avec les intervenants à propos des enjeux touchant les consommateurs et de la recherche nécessaire pour favoriser la protection des consommateurs, et début des consultations régulières avec d'autres intervenants clés (dont la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et d'autres organismes de réglementation partenaires). - Mise sur pied et lancement du Comité consultatif des consommateurs. Première réunion tenue en mars 2020. - Établissement, par le Bureau de la protection des consommateurs, d'un			

		programme préliminaire de recherche intersectorielle pour l'exercice 2020-2021, et démarrage des projets de recherche et de politique prioritaires. • Début de la recherche de base sur les renseignements pour les consommateurs, et notamment de l'inventaire du site Web de l'ARSF, qui devrait prendre fin à l'exercice 2020-2021. • Amorce de la refonte du site Web, axée sur l'expérience des utilisateurs; cette tâche a toutefois été reportée en raison de l'état d'urgence déclaré par la province.
2.2 Expertise sectorielle 	• Terminer le recrutement de candidats à des postes de direction et à des postes autres que de direction afin de rehausser l'expertise sectorielle. • Terminer l'établissement des cibles en matière d'expertise sectorielle.	Cette priorité est achevée : les candidats à des postes de direction clés ont été recrutés et les postes autres que de direction ont été répertoriés et priorisés. • Postes de direction tous pourvus et poursuite du recrutement d'employés non gestionnaires dans des domaines présentant des lacunes sur le plan de l'expertise sectorielle. • Début de la formation interne au quatrième trimestre de l'exercice 2020 et des cours visant tout particulièrement à rehausser l'expertise. • Planification de cours supplémentaires prévus du premier au troisième trimestre de l'exercice 2021 en fonction des résultats de l'évaluation visant à garantir la capacité de l'ARSF à renouveler et à améliorer l'expertise.

		• Achèvement, au quatrième trimestre, d'une approche visant à mesurer l'expertise sectorielle et la crédibilité de l'organisme de réglementation auprès des secteurs réglementés.
2.3 Favoriser l'innovation 	• Achever l'élaboration des principes et processus ainsi que du cadre pour favoriser l'innovation. • Mettre sur pied le Bureau de l'innovation exploité selon un cadre fondé sur des principes et des processus opérationnels. • Consulter les intervenants à propos des besoins d'innovation, des principes et des processus.	Cette priorité est sensiblement avancée : les travaux destinés à atteindre toutes les autres cibles de la première année ont commencé. • Intégration complète de la directrice, Innovation et établissement de certains processus opérationnels. Début du recrutement des autres membres de l'équipe au quatrième trimestre de 2019-2020. • Achèvement prévu au premier trimestre de 2020-2021 pour des travaux entrepris en vue d'élaborer une ébauche de cadre, des principes, des processus, des outils et des ressources. • Nouvel élément livrable – Compléter l'adhésion au Global Financial Innovation Network (GFIN, Réseau mondial d'innovation financière) afin de participer à l'harmonisation de la réglementation internationale. • Début des consultations auprès de secteurs de réglementation clés et d'intervenants externes (CVMO, GFIN, etc.) afin de recenser les secteurs présentant des occasions d'innovation. Poursuite des travaux jusqu'au premier trimestre de 2020-2021.

		• Création et mise en œuvre de façon continue, par le Bureau de l'innovation, des processus clés et préparation à la participation des intervenants externes selon ce que dictent les restrictions liées à l'état d'urgence déclaré par la province.
2.4 Améliorer la collaboration avec les intervenants 	• Terminer l'examen et l'actualisation des avenues existantes de consultation avec les intervenants et la direction (p. ex., mise à jour des mandats, participants, processus). • Élaborer des plans de participation propres à chaque secteur après avoir consulté les intervenants. • Mettre en place des mécanismes de consultation du conseil avec des représentants du secteur (industrie et consommateur). • Lancer des outils de participation en ligne et numériques, y compris un site Web amélioré.	Cette priorité est sensiblement avancée. • Établissement d'une stratégie pour les intervenants qui prévoit la création de comités consultatifs propres à chaque secteur. Tous les comités suivent un même processus pour les mandats publics, les appels à candidatures ouverts et l'affichage des résumés de procès-verbaux. • Mise sur pied des CCI, des Comités consultatifs techniques pour le secteur des régimes de retraite, du Comité consultatif technique pour le renouvellement de la réglementation des taux d'assurance-automobile et du Comité consultatif des consommateurs. Amélioration des approches de surveillance des pratiques de l'industrie et des caisses populaires. • Intégration de la participation

		en ligne et numérique à la prochaine étape de refonte du site Web.
2.5 Moderniser les systèmes et les processus 	• Réaliser l'examen des processus réglementaires et des outils de GI/TI existants en consultant les intervenants. • Établir un plan pour la refonte des processus réglementaires et amorcer sa mise en œuvre. • Élaborer une stratégie, une feuille de route et une conception en matière de GI/TI (c.-à-d. les fondements) pour l'ARSF après avoir consulté les intervenants et amorcer la mise à exécution des éléments à priorité élevée. • Élaborer une stratégie en matière de GI/TI pour les processus et secteurs réglementaires clés et exécuter la feuille de route et le plan.	Cette priorité est achevée. • Achèvement de l'inventaire des systèmes et des processus existants. • Réalisation d'une séance de visionnement et définition des principes directeurs de l'état futur des processus et systèmes à concevoir, parallèlement au renouvellement des systèmes pour la transformation numérique. • Adoption du plan directeur en matière de transformation numérique, y compris l'architecture indicative des TI, le modèle des données et les modèles des processus opérationnels pour chaque groupe de réglementation clé. Accent mis sur la feuille de route de la mise en œuvre et le plan général en soutien au budget et à l'approvisionnement. • Amorce des améliorations des pratiques à priorité élevée dans les secteurs des régimes de retraite, de la surveillance des pratiques de l'industrie et de l'assurance-automobile. • Amélioration continue des processus grâce à l'implantation de Workday.

3.0 SECTEUR DE L'ASSURANCE-AUTOMOBILE		ACHEVÉE	SENSIBLEMENT AVANCÉE	INACHEVÉE
Priorité/ Évaluation	Cible de la première année du PAA	Commentaires sur l'évaluation		
3.1 Simplifier le processus de réglementation de la tarification 	- Réaliser les consultations auprès des intervenants sur les améliorations à apporter au processus de réglementation de la tarification de l'assurance-automobile. - Mettre en œuvre les améliorations à apporter au processus, y compris les lignes directrices révisées.	Cette priorité est achevée : des améliorations ont été apportées à l'élaboration, aux consultations et à la mise en œuvre relatives au processus normalisé de dépôt de demandes de taux d'assurance. - Entrée en vigueur en octobre 2019, après consultation des intervenants, d'un processus normalisé relatif au dépôt de demandes de taux d'assurance avec une garantie de norme de service de 25 jours. - Changements majeurs du processus de dépôt inspirés par la réduction, de plus de 30 %, de la durée du nouveau processus normalisé de dépôt. La portée de la priorité a été limitée au pouvoir de réglementation actuel de l'ARSF. Le projet de réforme de la réglementation de la tarification est proposé pour l'exercice 2020-2021 sous forme d'examen exhaustif de la réglementation de la tarification dans le secteur de l'assurance-automobile en Ontario. Les travaux ont débuté.		

3.2 Favoriser une stratégie pour la réforme de l'assurance-automobile 	• Participer à la consultation des intervenants et à l'examen de l'assurance-automobile comme le demande le ministère des Finances. • Élaborer un plan de mise en œuvre afin que l'ARSF puisse soutenir les réformes proposées la première année.	Cette priorité est sensiblement avancée. Voici certaines des principales activités réalisées : • Participation aux consultations des intervenants et aux examens menés par le gouvernement. • Mise en place de la <i>preuve électronique d'assurance</i>. • Rédaction et publication des lignes directrices sur les <i>produits d'assurance-automobile innovants – Abonnements</i>. • Mise en œuvre ou amorce d'actions supplémentaires relevant du contrôle de l'ARSF, y compris une stratégie de mobilisation des nouveaux venus, le retrait des lignes directrices désuètes visant l'assurance fondée sur l'utilisation, la réforme du formulaire de demande d'indemnités de l'Ontario (FDIO-1) – la demande d'indemnités aux termes de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL).
3.3 Examiner la réglementation relative aux fournisseurs de services de santé 	• Achever l'examen en consultation avec les intervenants; il s'agit notamment de définir les principaux objectifs et d'élaborer un plan de mise en œuvre des changements recommandés.	Cette priorité est achevée : l'examen, la consultation, la définition des principaux objectifs et l'élaboration d'un plan de mise en œuvre des changements recommandés ont été menés à bien. • Consultations auprès des intervenants et prise en compte de leurs commentaires lors de l'examen des conclusions,

		y compris des objectifs principaux. Les consultations incluaient ce qui suit : ○ premières séances des groupes consultatifs du secteur; ○ participation aux consultations et aux groupes de travail du ministère des Finances; ○ participation à un webinaire organisé par des fournisseurs de services de santé; ○ consultation sur les priorités de l'ARSF; ○ participation spéciale (p. ex., consultation sur la Déclaration annuelle); ○ Comité consultatif des intervenants. ● Recensement et mise en œuvre des premières mesures visant à réduire le fardeau de la réglementation et à améliorer l'efficacité (comme la réduction des renseignements exigés dans le cadre de la Déclaration annuelle des fournisseurs de services de santé). ● Recommandation d'une réforme exhaustive de la surveillance des fournisseurs de services de santé dans le cadre de la stratégie de lutte contre la fraude et les abus en assurance-automobile de l'ARSF. ● Recensement des besoins de données et
--	--	--

		d'analyse des fournisseurs de services de santé et mise en place recommandée au moyen de la Stratégie de données et d'analyse sur l'assurance-automobile.
3.4 Élaborer une stratégie de réduction des fraudes et des abus 	• Consulter le gouvernement, les organismes de réglementation et d'autres intervenants dans le but d'établir des forums ou des procédures pour évaluer et améliorer les mesures de contrôle de la fraude et des demandes abusives. • Présenter au ministère des Finances les recommandations visant à réduire la fraude et les demandes abusives.	Cette priorité est sensiblement avancée : l'ARSF en est à la dernière étape du plan. Ce plan comprendra : • une approche disciplinée pour définir les objectifs, les principes, le cadre et les mandats pour l'ARSF, les assureurs et l'entité sectorielle proposée; • l'identification de l'écosystème : organismes de réglementation, entités réglementées, fournisseurs, autres intervenants et gouvernements; • des consultations ciblées; • l'évaluation de la production de rapports, de la disponibilité des données et des lacunes en la matière.

4.0 SECTEUR DES CAISSES POPULAIRES			 ACHEVÉE	 SENSIBLEMENT AVANCÉE	 INACHEVÉE
Priorité/ Évaluation	Cible de la première année du PAA	Commentaires sur l'évaluation			
4.1 Intégrer la surveillance prudentielle et la surveillance des pratiques de l'industrie pour les caisses populaires 	• Élaborer et mettre en œuvre un plan d'intégration. • Élaborer une approche améliorée et intégrée en matière de surveillance.	Cette priorité est sensiblement avancée : la réalisation des éléments livrables est attendue peu après la fin de l'exercice. • Meilleure intégration de la surveillance des pratiques de l'industrie au sein de la Division des caisses et de la surveillance			

		prudentielle. • Amorce du plan projeté pour le cadre de surveillance des caisses populaires; prise en compte de l'ensemble des priorités relatives aux caisses populaires.
4.2 Soutenir la modernisation du cadre de réglementation des caisses populaires 	• Participer aux initiatives dirigées par le ministère des Finances visant à moderniser le cadre législatif et réglementaire des caisses populaires; concevoir et mettre sur pied un plan permettant à l'ARSF d'achever tous les travaux délégués. • Examiner les lignes directrices de la SOAD; définir les règles et lignes directrices prioritaires et faire progresser leur analyse. • Accomplir des progrès importants dans l'élaboration des règles afin de remplacer les règlements de la SOAD axés sur l'extérieur.	Cette priorité est achevée : l'ARSF a aidé le ministère des Finances à élaborer le cadre législatif. • Examen des lignes directrices de la SOAD et retrait des éléments devenus inutiles. Collaboration avec différents intervenants pour prioriser un nouvel examen ou l'amélioration des lignes directrices et des règles de la SOAD. • Rédaction, en consultation avec les intervenants, d'une ébauche des lignes directrices sur les prêts hypothécaires résidentiels. Réalisation, une fois le décret d'urgence de la province levé (ce qui est prévu pour l'automne 2020), de consultations publiques plus larges. • Publication d'une nouvelle règle sur la promotion de l'assurance-dépôts (anciennement appelée Règlement administratif n° 3 de la SOAD). • Début de la rédaction d'une ébauche des principes pour la règle visant à remplacer le Règlement administratif n° 5 de la SOAD.

4.3 Adopter un code de conduite du secteur 	• Consulter le secteur et les autres organismes de réglementation au sujet du code proposé. • Accepter le code de conduite du secteur ou expliquer les motifs pour lesquels l'ARSF ne peut pas l'utiliser. • Au besoin, concevoir et amorcer un plan de surveillance connexe et une préparation organisationnelle pour mettre en œuvre la surveillance continue en fonction du code.	Cette priorité est sensiblement avancée : l'ARSF a collaboré avec l'Association canadienne des coopératives financières (ACCF) afin de mettre au point les dispositions du code de conduite du marché (CCM) mené par le secteur, en vue de les faire adopter par les caisses populaires d'ici la fin de 2020. • Commentaires émis sur le CCM de l'ACCF et amélioration du contenu. • Discussions avec d'autres intervenants des caisses populaires au sujet de l'élaboration d'un code similaire. • Discussions à propos du CCM auprès d'autres organismes de réglementation et étude des approches adoptées par d'autres autorités. • Harmonisation du calendrier pour la mise en œuvre d'un plan de supervision à l'appui du code avec les plans du secteur visant à adopter le CCM d'ici la fin de 2020.
4.4 Utiliser une stratégie de résolution adéquate et un cadre approprié de surveillance du Fonds de réserve d'assurance-dépôts 	• Élaborer une stratégie de résolution améliorée et des exigences relatives au plan de reprise en consultation avec les intervenants, et instaurer un cadre et des lignes directrices pour la mise en œuvre et la supervision. • Mettre à jour le cadre de gouvernance du Fonds de réserve d'assurance-	Cette priorité est inachevée : les travaux visant le cadre de reprise et de résolution de l'ARSF se poursuivent (ils ont été reportés en raison de l'état d'urgence déclaré par la province). • Instauration d'un cadre adéquat et de l'établissement de rapports du comité du conseil chargé de

	dépôts (FRAD) et mettre sur pied un comité du conseil d'administration de l'ARSF aux fins de surveillance du FRAD. • Actualiser le cadre pour évaluer le caractère adéquat du FRAD à la suite de consultations avec les intervenants et le présenter à l'exercice 2020-2021. • Terminer, à l'exercice 2019-2020, un rapport actuariel sur le caractère adéquat du FRAD (devant être présenté au ministre des Finances à l'exercice 2020-2021).	surveiller le FRAD; travaux en cours. • Amorce de l'examen de la gestion des liquidités des caisses populaires de l'Ontario et des exigences en la matière. • Travail sur le caractère adéquat du FRAD en cours et en bonne voie.
--	--	---

5.0 PRATIQUES DU SECTEUR DE L'ASSURANCE

	ACHEVÉE		SENSIBLEMENT AVANCÉE		INACHEVÉE
--	---------	--	----------------------	--	-----------

Priorité/ Évaluation	Cible de la première année du PAA	Commentaires sur l'évaluation
5.1 Adopter des normes de pratiques efficaces 	• Consulter les intervenants et les assureurs pour comprendre les attentes du secteur et pour évaluer et améliorer davantage les exigences relatives aux pratiques. • Recueillir, valider et analyser des données internes pour évaluer des problèmes précis de pratiques du secteur et déterminer les façons de combler les lacunes liées à la supervision (agents généraux de gestion).	Cette priorité est sensiblement avancée. Automobile • Consultations menées par la Surveillance des pratiques de l'industrie auprès des intervenants dans le secteur de l'assurance-automobile ainsi que des Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario, en particulier au sujet de la règle « visant à accepter tous les demandeurs ». • Lancement d'un avis coordonné de l'ARSF et des Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario et publication, par l'ARSF, d'une lettre à

		l'intention de « Monsieur le chef de la direction ». Surveillance des pratiques de l'industrie • La Surveillance des pratiques de l'industrie a recueilli les rétroactions d'intervenants, en particulier d'assureurs et d'associations du secteur comme l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (ACCAP), l'Association canadienne des institutions financières en assurance (ACIFA), l'Association canadienne des agences indépendantes de courtage d'assurance-vie (CAILBA) et les courtiers indépendants en sécurité financière du Canada (CISFC). • Analyse des données disponibles (Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales, plaintes) afin d'évaluer les problèmes de pratiques du secteur et de recenser les lacunes liées à la supervision. Élaboration, par la Surveillance des pratiques de l'industrie, d'une approche permettant d'étudier l'état des liens entre les assureurs et les agents généraux de gestion en Ontario. • Recensement de certains risques, lacunes et
--	--	--

		tendances en particulier en lien avec la supervision, par les assureurs, des canaux de distribution des agents indépendants. • Adaptation des examens à distance en fonction de l'exigence « visant à accepter tous les demandeurs »; préparation des examens de supervision. • Consultations avec les assureurs à propos des canaux de distribution.
5.2 Améliorer l'efficacité et l'efficience de l'octroi de permis 	• Simplifier l'octroi des permis et améliorer le niveau des services offerts.	Cette priorité est sensiblement avancée : il faut continuer à privilégier l'harmonisation des niveaux de service. Les investissements prioritaires dans les TI ont débuté au quatrième trimestre. Une page d'accueil de l'octroi de permis sera ajoutée au site Web de l'ARSF afin de faciliter l'accès à l'information. Cette page comprendra des liens vers chaque type de permis ainsi que des renseignements sur les critères et sur les délais de traitement des demandes, que ce soit pour leur acceptation ou leur transmission hiérarchique. Ce niveau de transparence permettra d'informer les titulaires de permis en temps réel. • L'ARSF continuera à concevoir et à intégrer des améliorations à l'interne

		(p. ex., en adoptant des plateformes électroniques) afin de renforcer l'efficacité et l'efficience de l'octroi des permis, et ce, malgré les défis liés à l'état d'urgence déclaré par la province. • Amélioration des niveaux de service grâce à un triage efficace des problèmes, à l'efficience accrue de l'assignation des dossiers, à l'établissement des priorités, à la participation des intervenants et à l'utilisation ciblée des ressources.
5.3 Harmoniser les lignes directrices en matière de traitement équitable des clients des services financiers 	• Apporter des précisions au sujet de la directive sur le traitement équitable des clients en Ontario et de son niveau de cohérence avec la directive du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA). • Préparer, en consultation avec les intervenants, des exemples de traitement acceptable ou inacceptable des clients.	Cette priorité est sensiblement avancée. • Élaboration de lignes directrices et publication à des fins de consultation et de confirmation de l'approche générale. • Exemples de traitement acceptable et inacceptable des clients en cours d'élaboration à la suite des consultations avec les intervenants (dans le cadre des lignes directrices en matière d'approche); achèvement prévu dans le cadre du travail entamé à titre de priorité en matière de pratiques pour l'exercice 2020-2021. • Affichage de la version définitive des lignes directrices en matière d'approche à la suite des consultations, accompagnée d'un

		résumé des discussions; prévu pour le deuxième trimestre de l'exercice 2020-2021 (retardé en raison de l'état d'urgence déclaré par la province).
--	--	--

6.0 SECTEUR DU COURTAGE HYPOTHÉCAIRE		 ACHEVÉE	 SENSIBLEMENT AVANCÉE	 INACHEVÉE
Priorité/ Évaluation	Cible de la première année du PAA	Commentaires sur l'évaluation		
6.1 Assurer une surveillance efficace des placements hypothécaires consortiaux 	- Évaluer et améliorer les processus de supervision des placements hypothécaires consortiaux (PHC), au besoin. - Terminer les consultations avec les intervenants sur la divulgation des informations sur les PHC, leur supervision et leur transfert à la CVMO. - Examiner et améliorer le cadre de supervision et de divulgation de l'information sur les PHC ou (si hors du contrôle de l'ARSF) les propositions formulées à des fins d'amélioration, au besoin. - Appuyer la préparation, par la CVMO, du transfert de responsabilité pour la réglementation des offres de PHC non admissibles.	Cette priorité est achevée. - Mise en œuvre de la méthode de supervision des PHC non admissibles (PHCNA) distribués aux investisseurs particuliers. - Consultation et mise en œuvre, à compter de novembre 2020, d'une meilleure divulgation des informations sur les PHCNA à risque élevé aux investisseurs particuliers. - Mise en place de mesures de réduction du fardeau pour les distributions aux investisseurs avertis. - Publication de lignes directrices visant les obligations de divulgation en vue de protéger les investisseurs en cas de perturbation des marchés. - Collaboration avec le ministère des Finances et la CVMO concernant la transition de la supervision des PHCNA à la CVMO.		
6.2 Améliorer l'efficacité et l'efficience de l'octroi de permis 	Simplifier l'octroi des permis et améliorer le niveau des services offerts.	Cette priorité est achevée. L'entité chargée de l'octroi des permis a adopté une nouvelle approche pour tirer parti de tout le personnel disponible et		

		ainsi réduire le temps de traitement des dossiers. • Un tableau de bord a été conçu pour afficher toutes les demandes en traitement et soumises à l'approbation de la direction. Les dossiers en retard ou non transmis à l'échelon supérieur ont été éliminés. Les activités concernant les dossiers actifs transmis à l'échelon supérieur se poursuivent.
6.3 Adopter un code de conduite du secteur 	• Consulter les intervenants relativement au code de conduite élaboré par le secteur. • Si elles sont acceptées, établir des pratiques de surveillance pour mettre en œuvre une surveillance continue en fonction du code (ou si elles ne sont pas acceptées par l'ARSF, expliquer les motifs du désaccord).	Cette priorité est sensiblement avancée : l'ARSF a terminé ses consultations avec des associations du secteur destinées à étayer l'ébauche de code et les pratiques de surveillance de l'ARSF connexes (p. ex., les lignes directrices en matière d'approche). • Les associations du secteur fourniront à l'ARSF des commentaires détaillés sur le code et les lignes directrices proposées en matière d'approche de l'ARSF. L'échéance initialement prévue pour l'obtention des commentaires (fin mars 2020) a été prolongée pour permettre au secteur de faire face à l'état d'urgence déclaré par la province. • Des activités sont en cours pour améliorer les normes du code de

		conduite en collaboration avec les partenaires du secteur. • La consultation publique concernant le projet de code et d'approche commencera plus tard en 2020. • Le code devrait être en place et adopté par les associations du secteur au deuxième trimestre de l'exercice 2020-2021. L'harmonisation du code par les membres du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH) est prévue pour l'exercice 2021-2022.
--	--	--

7.0 SECTEUR DES RÉGIMES DE RETRAITE			ACHEVÉE	SENSIBLEMENT AVANCÉE	INACHEVÉE
Priorité/ Évaluation	Cible de la première année du PAA	Commentaires sur l'évaluation			
7.1 Favoriser l'évolution des régimes 	• Acheter les consultations et apporter des changements concrets aux processus, aux structures et à la façon de surveiller et de soutenir les régimes importants et en évolution. • Acheter l'examen des lignes directrices qui auront la plus forte incidence sur le secteur des régimes de retraite et mettre à jour les lignes directrices à priorité élevée.	Priorités pluriannuelles; éléments livrables pour l'exercice 2019-2020 achevés. • Les principes visant à orienter la surveillance du secteur des régimes de retraite ont été élaborés et améliorés à la suite de consultations. • Un Comité consultatif technique spécial (CCT) a été formé et chargé d'examiner les processus réglementaires et les exigences législatives applicables aux transferts d'éléments d'actif, dans le			

	• Élaborer un plan en consultation avec les intervenants pour mettre à jour les dernières lignes directrices, y compris l'échéancier, et amorcer la mise en œuvre du plan.	but de réduire le fardeau réglementaire et d'améliorer l'efficacité réglementaire. La publication des lignes directrices actualisées est prévue à l'été 2020. Une fois pleinement mis en œuvre, le nouveau processus accéléré devrait réduire le délai d'approbation à 120 jours. • Les intervenants ont été consultés avant le lancement au sujet du plan d'actualisation et de la hiérarchisation des lignes directrices léguées. La mise en œuvre a commencé par la formation de trois CCT pour les transferts d'éléments d'actif, les participants manquants et le droit de la famille (voir la section 7.3). • Des modifications ont été apportées à la structure organisationnelle.
7.2 Examiner le cadre de surveillance prudentielle 	• Élaborer un cadre de surveillance prudentielle en consultation avec des intervenants (p. ex., principes, processus, politiques et pratiques nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre du cadre). • Mettre en place des outils pour permettre l'évaluation des risques dans le secteur des régimes de retraite, et analyser la nature et les caractéristiques uniques des types de régimes. • Élaborer et mettre en	Priorités pluriannuelles; éléments livrables pour l'exercice 2019-2020 achevés. • Mise sur pied d'un CCT spécial pour perfectionner l'approche de l'ARSF visant à superviser les régimes de retraite à prestations déterminées à employeur unique et à discuter des préoccupations soulevées au sujet de la sécurité des prestations. Perfectionnement et amélioration de l'approche, et consultation publique de 45 jours.

	place des processus visant à protéger les droits des prestataires des régimes de retraite et le Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR), y compris les recommandations du conseil en la matière.	• Réalisation d'une analyse pour évaluer la viabilité financière à long terme du FGPR et étayer une stratégie de placement axée sur le rendement plus adéquate. • Examen ciblé des régimes de retraite interentreprises à prestations déterminées. Communication des conclusions au secteur au début de l'été 2020. Poursuite des travaux à l'exercice 2020-2021. • Amélioration de la surveillance prudentielle des régimes de retraite importants du secteur public; voici certaines des activités réalisées (poursuite des travaux à l'exercice 2020-2021) : ○ communication des premières observations sur la gouvernance des risques liés aux placements; ○ conclusion de l'analyse des rendements de la CSFO; ○ mise sur pied d'un groupe de travail avec les responsables de la gestion des risques afin d'évaluer les risques systémiques, les risques liés aux liquidités, les risques des modèles d'évaluation et les renseignements à communiquer.
--	--	--

7.3 Recentrer la réglementation des régimes de retraite sur la réduction du fardeau réglementaire 	• Consulter les intervenants sur la façon d'adapter les processus de réglementation pour veiller à ce que les ressources limitées en réglementation des régimes de retraite soient utilisées aux fins des objectifs de surveillance et de réglementation à valeur élevée. • Émettre et solliciter des commentaires à propos d'un cadre axé sur des principes afin d'orienter les changements aux processus, aux structures, aux politiques et aux lignes directrices. • Concevoir et entreprendre un plan de mise en œuvre de processus améliorés axés sur des principes, dans le but d'utiliser des pouvoirs discrétionnaires et d'émettre des directives à des fins de précision et de simplicité, et pour réduire le fardeau réglementaire.	Éléments livrables pour l'exercice 2019-2020 achevés. Priorités pluriannuelles. • Conclusion, en février 2020, des travaux du CCT spécial sur les participants manquants. Cette participation a permis à l'ARSF d'actualiser deux lignes directrices, en l'occurrence les Principes et pratiques concernant des participants manquants et la Renonciation aux déclarations bisannuelles pour des participants manquants et des participants retraités. Début de la période de consultation de 45 jours à l'été 2020. • L'ARSF entreprendra la collecte des renseignements sur les participants manquants en 2020 et continuera à examiner les partenariats gouvernementaux susceptibles d'aider les administrateurs des régimes à rétablir le lien entre les prestataires et leurs régimes de retraite. • Mise sur pied du CCT spécial sur le droit de la famille; début des travaux en juin 2020. • Publication, en octobre 2019, de la première Approche relative aux exigences suivant certaines acquisitions de rentes dans le cadre de régimes à prestations déterminées.
--	--	--

		• Amorce d'un examen pour : ○ reconfigurer les processus clés; ○ concentrer les ressources sur des activités réglementaires à valeur élevée; ○ réduire les tâches réglementaires inutiles et les activités de réglementation à faible rendement; ○ redéfinir les normes de rendement; ○ cerner les besoins en matière de technologie.
--	--	--

8.0 PLANIFICATEURS ET CONSEILLERS FINANCIERS			ACHEVÉE SENSIBLEMENT AVANCÉE INACHEVÉE
Priorité/ Évaluation	Cible de la première année du PAA	Commentaires sur l'évaluation	
8.1 Réglementer les planificateurs et les conseillers financiers 	- En consultation avec les intervenants du secteur, le ministère des Finances et les défenseurs des consommateurs, élaborer des règles et des exigences pour le secteur, et préparer des plans de mise en œuvre. - Élaborer des règles pour contribuer à contrôler les arrivées dans le secteur et à éliminer du secteur les inscrits non conformes. - De manière générale, renforcer la protection des consommateurs et le professionnalisme sans imposer de fardeau réglementaire inutile au secteur.	Cette priorité est sensiblement avancée : l'ARSF pourra bientôt lancer des consultations publiques relatives à la règle proposée. - Un cadre a été conçu (en consultation avec les intervenants) pour appliquer les prescriptions de la <i>Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances</i>. Ce cadre comprendra de nouvelles règles visant : - les normes minimales pour les titres de compétences que doivent détenir les personnes souhaitant utiliser le titre de « planificateur financier » ou de « conseiller financier »; - la période de transition accordée aux planificateurs financiers et aux conseillers financiers actuellement en exercice; - les critères d'approbation pour les organisations souhaitant devenir un organisme	

		d'accréditation. • Une fois entrées en vigueur, les nouvelles dispositions permettront de réglementer l'utilisation des titres de « planificateur financier » et de « conseiller financier », et d'éliminer du secteur ceux qui ne s'y conformeront pas.
--	--	---

Mesures et objectifs de rendement

Après avoir réalisé un examen des normes existantes en matière de rendement et de service à la SOAD et à la CSFO, l'ARSF a élaboré des principes directeurs relatifs aux normes de services ainsi que de nouvelles normes de service. Les normes nouvelles et mises à jour aideront l'ARSF à combler les lacunes perçues en matière de responsabilité et de réactivité dans le cadre réglementaire actuel.

Comme elle avait terminé l'élaboration des normes de service pour chaque secteur, l'ARSF était prête à les mettre en œuvre à titre d'essai et à organiser une consultation connexe à la fin de l'exercice financier. Toutefois, en raison de la pandémie de COVID-19, la mise en œuvre des normes et la consultation connexe prévue ont été retardées et auront lieu plus tard au cours de l'exercice 2020-2021.

En outre, l'ARSF continuera de travailler avec le gouvernement et d'autres intervenants pour élaborer de nouvelles mesures de rendement. Ces mesures seront établies en fonction des normes de service et permettront de suivre facilement et de manière pertinente la façon dont l'ARSF s'acquitte de son mandat.

L'ARSF s'efforcera d'établir des mesures quantitatives, axées sur les résultats, qui correspondent à son orientation stratégique et aux objets prévus par la loi. À des fins de suivi de la réussite, les mesures viseront notamment ce qui suit :

- des réductions des exigences réglementaires (p. ex., réduire d'un pourcentage donné le nombre de documents relatifs aux lignes directrices);
- l'efficacité réglementaire (p. ex., réduire d'un pourcentage donné le nombre d'inscrits non conformes).

Pour ce faire, l'ARSF collaborera avec le gouvernement et d'autres intervenants et veillera à :

- examiner les approches adoptées actuellement par les organismes de réglementation et d'autres organisations en Ontario, ainsi que dans d'autres territoires, afin de comprendre les meilleures pratiques;
- définir des résultats à court, à moyen et à long terme que l'ARSF doit s'efforcer d'obtenir en fonction de son orientation stratégique et des objets prévus par la loi;
- établir des mesures de rendement qui permettent d'observer de manière valable, fiable et quantifiable les progrès réalisés relativement à l'atteinte des résultats;
- faciliter la compréhension des mesures;
- déterminer des exigences relatives aux données et faire en sorte que la collecte des données requises n'impose pas un fardeau inutile aux intervenants;

- mettre à exécution des plans visant à assurer une surveillance régulière et à évaluer les résultats atteints en fonction des mesures établies, de manière à créer des boucles de rétroaction et à soutenir l'amélioration continue;
- améliorer les mesures de rendement au besoin.

Identification des risques, évaluations et stratégies d'atténuation

L'ARSF s'est efforcée d'accroître la sensibilisation aux risques dans les différentes unités et de développer une solide culture du risque au sein de l'organisation, sous la direction d'un responsable de la gestion des risques.

Des progrès importants ont été réalisés dans la mise en œuvre du cadre de gestion des risques d'entreprise de l'ARSF. Les composantes clés de ce cadre sont le Comité de gestion des risques et le modèle des trois lignes de défense. Le Comité de gestion des risques est un comité de direction dont les membres se rencontrent de six à huit fois par année. Ces derniers ont élaboré une stratégie de surveillance robuste pour surveiller les profils de risque relatifs aux programmes et les stratégies d'atténuation des risques.

Au cours de l'exercice financier, l'ARSF a mis en place des outils d'évaluation et de surveillance des risques pour soutenir notre fonction efficace d'examen critique, dont l'objectif est d'identifier, d'évaluer, d'atténuer et de surveiller les risques auxquels l'organisation est exposée, en collaboration avec les responsables des risques.

La mise en application du cadre de gestion des risques d'entreprise est en cours. Il s'agit notamment de la mise en œuvre du registre des risques à l'échelle de l'organisation, du tableau de bord des risques et de l'énoncé relatif à l'appétit pour le risque. Le processus devrait se terminer en octobre 2020.

En raison de la COVID-19, du ralentissement économique et du télétravail, le risque relatif à la résilience opérationnelle est l'un des principaux risques auxquels l'ARSF est aujourd'hui confrontée. Il se rapporte à la possibilité d'une interruption des services en raison de la pandémie, aux risques systémiques et aux cybermenaces. Les stratégies d'atténuation des risques de l'ARSF sont axées sur la continuité des activités et la réduction au minimum des interruptions. De plus, étant donné les répercussions systémiques de la crise économique actuelle, nos secteurs financiers réglementés pourraient être exposés à des risques systémiques.

Bien qu'aucun problème important n'ait été signalé au cours de l'exercice financier visé par le rapport, l'ARSF continue de surveiller les facteurs macroéconomiques pouvant entraîner de nouvelles incertitudes et menacer davantage la stabilité de nos secteurs financiers. En outre, l'ARSF atténue toute cybermenace potentielle grâce à l'élaboration d'un programme de cybersécurité qui lui permet de mettre en place des pratiques modernes et adéquates en la matière.

L'ARSF continue de :

- renforcer son système de gestion de la conformité en s'appuyant sur ses processus internes de diligence raisonnable en matière de conformité;
- veiller à fournir en temps opportun l'attestation de garantie requise par le ministère des Finances à la fin de chaque exercice et les rapports trimestriels sur l'évaluation des risques;
- travailler à l'harmonisation de la fonction d'audit interne et des efforts de gestion des risques afin de favoriser la synergie et une gestion plus efficace des risques.

Notre personnel

Le cadre stratégique en matière de ressources humaines de l'ARSF met l'accent sur quatre piliers qui favorisent l'excellence individuelle, d'équipe et organisationnelle. Voici comment chaque pilier a permis d'appuyer les progrès et les activités de l'ARSF.

1. Amélioration de la culture

Les approches, les politiques, les processus et les normes de l'ARSF sont fondés sur la vision, la mission, les valeurs et les comportements mis en œuvre dès la création de l'organisation. La gestion du rendement et les systèmes de rémunération en fonction du rendement de l'ARSF, conçus dans les débuts de l'organisation, ont aussi été bien intégrés.

2. Investissement dans les employés

Le recrutement d'employés était une priorité lors de la création de l'ARSF, qui comptait alors 200 postes vacants. Entre le 8 juin 2019 et le 31 mars 2020, l'ARSF a recruté 145 nouveaux collègues à l'externe et intégré 90 collègues de l'interne dans de nouveaux postes au sein de l'organisation. Les activités d'apprentissage et de perfectionnement ont favorisé la crédibilité des équipes de l'ARSF dans un secteur réglementé et permis à l'organisation d'entamer son parcours visant à devenir un organisme de réglementation dont les activités sont fondées sur des principes.

3. Bases solides

L'ajout de Workday, le nouveau système d'information sur les ressources humaines, est une autre étape dans la transformation numérique de l'organisation. Les modules de ressources humaines, de paie et de recrutement ont été conçus et mis en œuvre au cours de l'exercice 2019-2020. Les modules de rémunération avancée, de rendement et de gestion des talents et d'apprentissage ont quant à eux été élaborés et seront mis en

œuvre au début de l'exercice 2020-2021.

4. Excellence en matière de ressources humaines

L'ARSF a établi des politiques et des processus visant à identifier, à gérer et à contrôler les risques relatifs aux ressources humaines, et à assurer le respect des exigences liées aux lois et aux directives. Le modèle opérationnel des ressources humaines permet aux leaders d'accéder de manière efficace aux services et au soutien des ressources humaines.

L'ARSF disposait d'un effectif budgété de 575 équivalents temps plein pour l'exercice 2019-2020. Au 31 mars 2020, l'ARSF comptait 453 employés au total : 438 employés permanents à temps plein et 25 employés ayant un contrat à durée déterminée.

L'ARSF a élaboré un plan de continuité des activités (PCA) pour veiller à ce que les travaux réglementaires essentiels se poursuivent. Les premières étapes du plan ont été mises à l'essai avec succès durant la pandémie de COVID-19. Le PCA sera revu et peaufiné au cours de l'exercice 2020-2021.

Plan de communication

Transition organisationnelle et gestion du changement

La création de l'ARSF a représenté un changement important qui a eu des effets sur les intervenants internes et externes. Au cours de sa première année d'existence, l'ARSF a rempli son engagement de fournir en temps opportun des renseignements clairs et cohérents tout au long de la transition et dans les différents canaux.

Des communications efficaces ont été envoyées tout au long de la transition. Cela demeure une priorité alors que l'ARSF se transforme en un organisme de réglementation dont les activités sont axées sur des principes. L'utilisation d'un langage clair fait en sorte que nos renseignements sont faciles à trouver, à utiliser et à comprendre. Cette pratique assure la transparence, l'honnêteté et l'accessibilité à l'égard des mesures de gouvernance et d'application de la loi de l'ARSF.

Communications internes

Durant la transition, l'ARSF avait pour objectif d'offrir une expérience positive aux employés et de favoriser une culture solide. L'ARSF s'était engagée à démontrer clairement le besoin de changement, à fournir des renseignements pertinents, à maintenir le dialogue avec les employés et à soutenir la continuité des activités et la prestation des services. Voici certaines des mesures prises à cet effet :

- Lancement d'un site intranet pour communiquer des renseignements complets aux employés;
- Réunions des services et rencontres de discussion pour l'ensemble du personnel;
- Distribution d'un bulletin présentant des mises à jour sur l'ARSF;
- Organisation d'une série de conférences pour informer le personnel sur les principales tendances observées dans les secteurs réglementés.

En réaction à la pandémie de COVID-19 et aux mesures de santé et de sécurité que celle-ci a entraînées, l'ARSF a organisé des rencontres de discussion à distance pour l'ensemble du personnel et communiqué des mises à jour. L'objectif de ces mesures était de garder les employés informés et de les rassurer quant à la manière dont l'organisation réagissait à la crise et veillait à la continuité des activités.

Communications externes

L'ARSF a pour mandat d'opérer une transformation dans la réglementation des services financiers et des régimes de retraite. Cela a entraîné toutes sortes d'effets chez différents intervenants à des moments distincts. Pour joindre ces intervenants, l'ARSF a :

- lancé un site Web externe convivial qui fournit des renseignements clairs et facilement accessibles pour les consommateurs et des ressources sur les secteurs réglementés;
- fourni des renseignements nécessaires à la continuité des activités et permettant d'assurer une transition harmonieuse des activités;
- mis en place des mécanismes de consultation avec les intervenants, notamment des comités consultatifs et des groupes de travail;
- donné accès à différents canaux, comme des webinaires, des médias sociaux et des outils de clavardage, pour joindre les intervenants plus efficacement partout en Ontario;
- communiqué des renseignements et consulté d'autres organismes de réglementation pour appuyer la coordination du changement dans les différents territoires et secteurs et entre eux.

Remarque : Le rapport du directeur général à propos du secteur des assurances n'est pas inclus dans le rapport annuel; il sera accessible à une date ultérieure.

Réponse aux attentes établies dans le cadre du mandat de l'organisme

Aucune lettre de mandat d'organisme n'a été remise ni requise pour l'exercice financier 2019-2020. En l'absence d'une telle lettre, l'ARSF a travaillé en étroite collaboration avec le ministère des Finances pour :

- planifier et mettre en œuvre la transition des fonctions réglementaires provenant des organismes anciens et actuels;
- établir et soutenir une organisation efficace et hautement productive pour mettre à exécution des plans de transformation ambitieux.

En octobre 2019, l'ARSF a reçu la lettre de mandat d'organisme pour l'exercice financier 2020-2021 et a entrepris des efforts pour répondre aux attentes établies. L'ARSF continuera de collaborer, au besoin, avec le ministère des Finances et d'autres intervenants pertinents afin de satisfaire aux attentes exprimées et de prendre les mesures nécessaires dans le cadre du rapport annuel pour l'exercice financier 2020-2021.

Faits saillants financiers

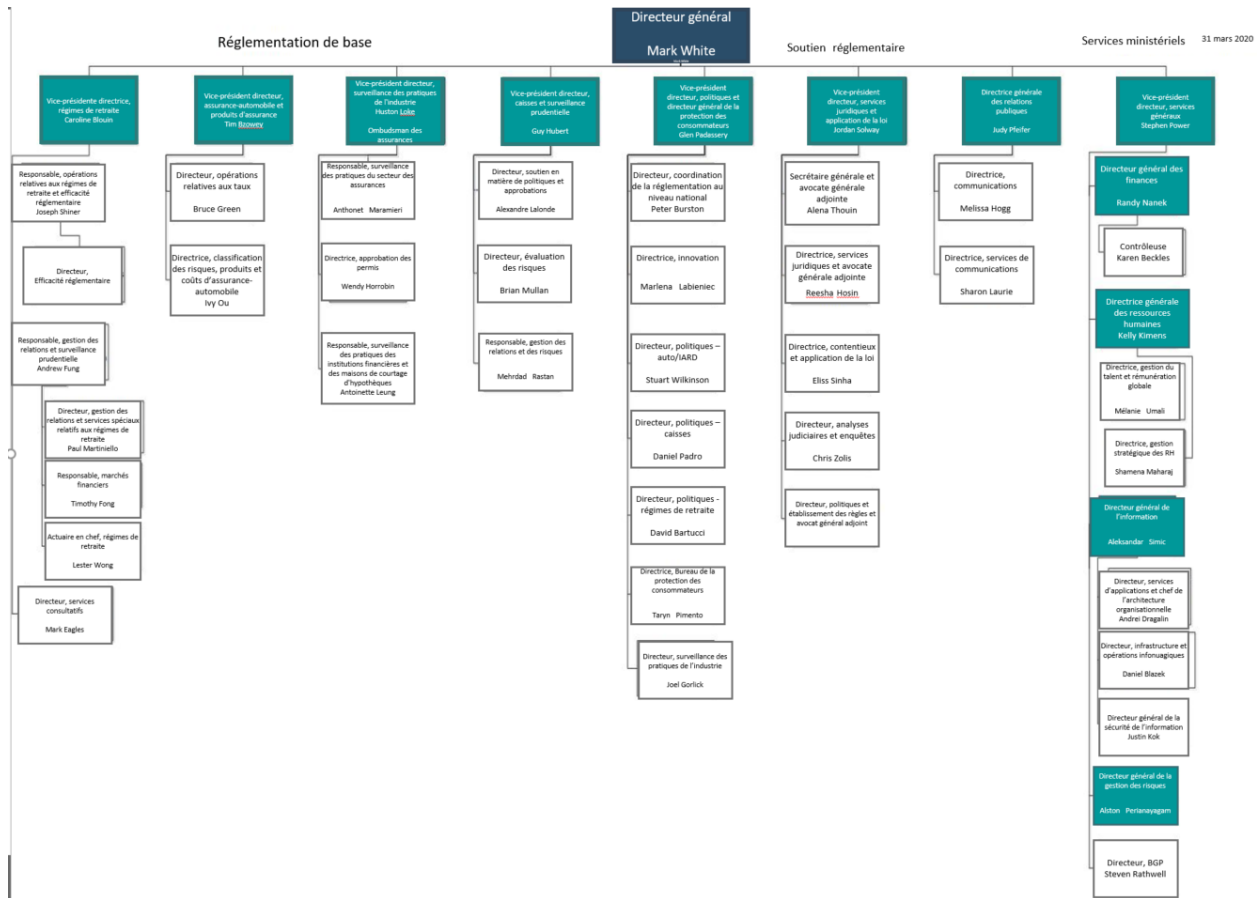
Par suite de la proclamation de certaines dispositions de la *Loi sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* (ARSF) et des lois sur les secteurs réglementés, l'Agence assume toutes les fonctions de réglementation et les responsabilités de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) et de la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD) depuis le 8 juin 2019.

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020, les revenus totaux se chiffraient à 78,3 millions de dollars et le total des dépenses, déduction faite des recouvrements, s'élevait à 66,8 millions de dollars. L'ARSF a établi un excédent net d'exploitation de 5 millions de dollars. L'objectif principal du surplus consiste à financer les activités de l'ARSF en cas d'insuffisance des recettes et de dépenses imprévues, ou de prendre en charge les divergences entre le calendrier des recettes et des dépenses. Le montant des salaires et des avantages sociaux s'élevait à 46,9 millions de dollars, représentant 70,3 % des dépenses totales, déduction faite des recouvrements.

Les cotisations prévues étaient de 61 millions de dollars et comptaient pour 77,6 % de l'ensemble des revenus comptabilisé en 2019 (*se reporter à la note 2a de l'état financier pour connaître la source du secteur*). La deuxième source de revenus provenait des frais d'activités, d'obtention de permis et d'inscription, qui se chiffraient à 16,8 millions de dollars. Les revenus d'intérêt s'élevaient à 0,8 million de dollars. Il est impossible d'établir des comparaisons financières d'une année à l'autre en raison du manque de données historiques absolues.

Les rapports annuels futurs comprendront une analyse plus approfondie du rendement financier. Pour obtenir un complément d'information financière, veuillez vous reporter aux états financiers vérifiés.

Annexe A : Structure organisationnelle



Annexe B : Activités réglementaires relatives aux caisses populaires

Résumé des activités réglementaires relatives aux caisses populaires*					
Catégorie	2019-2020	2018	2017	2016	2015
Demandes	16	23	7	16	9
Variations, exemptions et prolongations	11	3	0	1	0
Ordonnances	0	2	3	3	0
Pénalités administratives	0	0	0	0	0
Certificats et autres demandes**	140	112	S.O.	S.O.	S.O.
Total	167	140	10	20	9

* Les données pour 2015-2017 reflètent uniquement les activités de la Société ontarienne d'assurance-dépôts. Les valeurs représentent une année civile pour la période de 2015 à 2018 et l'exercice financier 2019-2020 de l'ARSF.

** Les données pour les activités réalisées antérieurement par la Commission des services financiers de l'Ontario ne sont pas disponibles pour la période de 2015 à 2017.

Annexe C : Statistiques relatives à la surveillance des pratiques de l'industrie

Plaintes liées à la surveillance des pratiques de l'industrie pour la période du 8 juin 2019 au 31 mars 2020

Type de plainte	Nombre	%*
Assurances – Assurance IARD**	323	39,5 %
Courtiers hypothécaires	295	36,1 %
Assurances – Assurance-vie et assurance-maladie	147	18,0 %
Assurances – Assurance-investissement	12	1,5 %
Caisses populaires	22	2,7 %
Autre	11	1,3 %
COOPÉRATIVES		
Sociétés de prêt et de fiducie	7	0,9 %
Total	817	100 %

* Les pourcentages sont arrondis et pourraient ne pas donner un total de 100.

** Comprend les plaintes liées aux fournisseurs de services de santé et à l'assurance-automobile.

Mesures coercitives prises par l'ARSF à l'égard des titulaires de permis non conformes dans la période du 8 juin 2019 au 31 mars 2020

	Messages d'avertissement	Lettres de mise en garde	Lettres d'avertissement	Ordonnances de cesser et de s'abstenir	Ordonnances d'exécution	Suspensions de permis*	Révocations de permis	Demandes refusées/rejetées	Pénalités administratives pécuniaires (\$)
Fournisseurs de services	0	0	0	0	0	0	0	1	2 500 \$
Courtage hypothécaire	1	13	46	0	0	1	5	2	106 000 \$
Secteur des assurances (agents d'assurance-vie, assurance IARD, assurance-vie et assurance-maladie)	1	1	24	2	0	2	7	1	9 000 \$
Caisses populaires/credit unions	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Régimes de retraite	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	14	70	2	0	3	12	4	117 500 \$

* Comprend les suspensions provisoires.

Annexe D : Statistiques relatives aux régimes de retraite

Taux de dépôts de demandes obligatoires en 2019-2020*

Dépôts de demandes obligatoires	%
Déclaration annuelle : régimes de retraite à prestations déterminées	99,7 %
Déclaration annuelle : régimes de retraite à cotisation déterminée	96,8 %
Certificat de cotisation au Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR) : régimes de retraite à prestations déterminées	98,3 %
États financiers : régimes de retraite à prestations déterminées	99,5 %
Sommaire des renseignements sur les placements : régimes de retraite à prestations déterminées	99,2 %
États financiers : régimes de retraite à cotisation déterminée	95,1 %
Rapports actuariels accompagnés d'un sommaire des renseignements actuariels : régimes de retraite à prestations déterminées	100 %
Énoncé des politiques et des procédures de placement (EPPP) accompagné d'un résumé de l'EPPP : régimes de retraite à prestations déterminées	96,8 %
Énoncé des politiques et des procédures de placement (EPPP) accompagné d'un résumé de l'EPPP : régimes de retraite à cotisation déterminée	92,9 %

* Taux de dépôts au 31 mars 2020

Plaintes liées aux régimes de retraite en 2019-2020

Type de plainte	Total	%
Valeur de rachat/droit aux prestations	23	52,3 %
Non-conformité aux lois ou aux politiques	9	20,5 %
Dispositions du régime non conformes	9	20,5 %
Accord de transfert réciproque	3	6,8 %
Total	44	100 %

* Les pourcentages sont arrondis et pourraient ne pas donner un total de 100.

Annexe E : Statistiques relatives à l'InfoCentre

InfoCentre de l'ARSF – du 8 juin 2019 au 17 mars 2020*

Type de demande	Nombre	%
Octroi de permis	18 688	40,3 %
Courtage hypothécaire	8 989	19,4 %
Régimes de retraite	4 978	10,7 %
Assurances : automobile et autre	4 107	8,9 %
Fournisseurs de services	2 753	5,9 %
ARSF – Autre	2 268	4,9 %
Non liée à l'ARSF	1 974	4,3 %
Comptes de retraite immobilisés	1 902	4,1 %
Caisses populaires/credit unions	499	1,1 %
Coopératives	102	0,2 %
Sociétés de prêt et de fiducie	88	0,2 %
Total	46 348	100 %

* Le personnel de l'InfoCentre a commencé à travailler à distance le 17 mars 2020 en raison de la pandémie de COVID-19 et n'avait pas accès aux systèmes de rapports.