



Financial Services
Commission
of Ontario



Commission des
services financiers
de l'Ontario

Cadre de surveillance de la réglementation des pratiques de l'industrie

2018



Table des matières

Introduction	2
Aperçu du cadre de surveillance.....	3
Renseignements sur le marché.....	5
Mobilisation des intervenants	7
Approche générale en matière de surveillance	9
Approche fondée sur le risque	9
Dépendance envers la gouvernance organisationnelle	9
Approche de discipline progressive.....	10
Principales activités de réglementation.....	11
I. Traitement des plaintes	12
II. Examens sur dossier.....	13
III. Examens sur place.....	14
IV. Examens thématiques	14
Processus de surveillance de la Direction de la réglementation des pratiques de l'industrie	16
Planification de la surveillance	16
Exécution et analyse	17
Mesures réglementaires et préparation de rapports	18
Conclusion.....	19



Introduction

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est l'organisme chargé de la réglementation d'un certain nombre de secteurs des services financiers en Ontario.

La CSFO administre plus de dix lois différentes visant les secteurs de l'assurance, des régimes de retraite, des caisses populaires et des credit unions, du courtage hypothécaire, des sociétés de prêt et de fiducie et des coopératives. Le mandat législatif de la CSFO consiste à fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance de la population dans les secteurs réglementés.

Dans le cadre de son mandat, la CSFO exerce les principales activités de réglementation qui suivent :

- politique de réglementation;
- coordination de la réglementation;
- permis et enregistrement;
- dépôts de documents et demandes;
- surveillance et conformité;
- application de la loi et intervention.

Le [cadre réglementaire de la CSFO](#) décrit ces activités de réglementation de façon détaillée. Il détermine les résultats réglementaires aux niveaux micro et macro que doit atteindre la CSFO pour remplir son mandat, et établit les principes de réglementation utilisés par l'organisme pour la réalisation de ses activités réglementaires.

Le cadre de surveillance de la réglementation des pratiques de l'industrie (cadre de surveillance) est aligné sur le cadre de réglementation des pratiques de l'industrie de la CSFO et décrit comment la Direction de la réglementation des pratiques de l'industrie (DRPI) planifie et réalise ses activités de surveillance et de conformité (supervision) dans les secteurs des services financiers réglementés.



Aperçu du cadre de surveillance

La DRPI de la CSFO exerce des activités de surveillance pour la plupart des secteurs réglementés de la CSFO. Ce travail comporte à la fois une surveillance de la conduite du marché et une surveillance prudentielle¹.

La surveillance de la conduite du marché met l'accent sur la relation entre les consommateurs et les entreprises réglementées et les personnes autorisées à exercer des activités commerciales en Ontario (titulaires de permis). La surveillance prudentielle ou de la solvabilité concerne la stabilité financière des titulaires de permis et leur capacité de répondre aux obligations financières à long terme.

La surveillance de la DRPI repose sur quatre fonctions essentielles :

- I. traitement des plaintes – réception et traitement des plaintes à propos des titulaires de permis;
- II. examens sur dossier – examens limités des dossiers de certains titulaires de permis;
- III. examens sur place – programmes d'examen approfondi d'échantillons importants de titulaires de permis;
- IV. examens thématiques – examens exploratoires et de collecte de renseignements de certains titulaires de permis.

Conjointement, les activités essentielles de la DRPI créent un système de surveillance qui utilise des approches à la fois proactives et réactives. Les doubles approches facilitent un travail évolutif et adaptatif, et permettent à la DRPI de répondre rapidement aux demandes évolutives et aux changements du marché.

Les quatre premières activités essentielles sont largement interreliées. Par exemple, les renseignements contenus dans les plaintes peuvent alimenter le profil de risque d'un titulaire de permis dont le dossier doit être soumis à un examen. De même, les constatations et les recommandations isolées dans l'examen d'un titulaire de permis peuvent être validées avec des renseignements tirés de plaintes ultérieures.

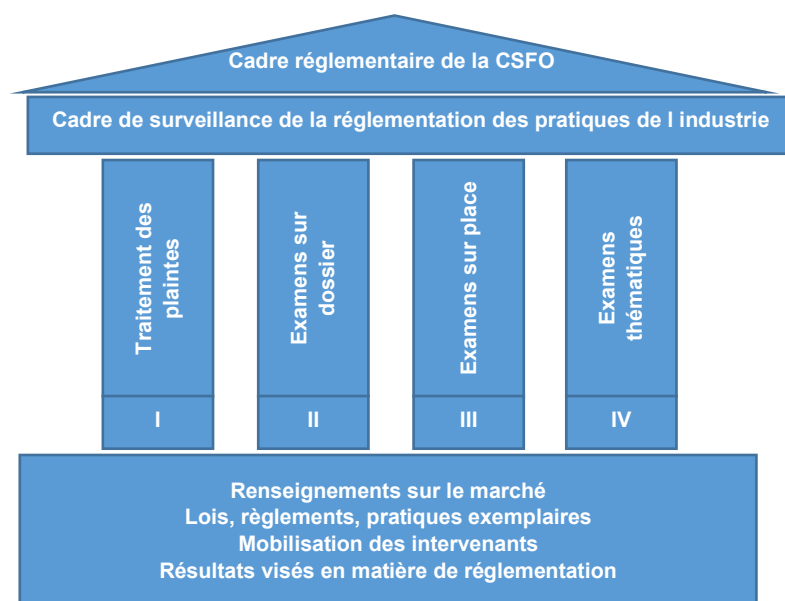
Grâce à ces fonctions essentielles, le personnel de la DRPI interagit directement avec les titulaires de permis pour assurer la conformité avec la loi et l'adoption de pratiques

¹ La CSFO procède à la surveillance prudentielle uniquement des assureurs constitués ou établis sous le régime des lois de l'Ontario .

exemplaires dans l'industrie. L'atteinte de ces résultats réglementaires au niveau micro², qui sont sous la responsabilité du titulaire de permis, contribue à la réalisation de résultats réglementaires au niveau macro de la CSFO, plus particulièrement ce qui suit :

- stabilité et compétitivité des secteurs des services financiers;
- prévention ou détection précoce des problèmes de conformité;
- systèmes efficaces de traitement des plaintes et de règlement des différends.

Le graphique ci-dessous illustre les fonctions essentielles de la DRPI en tant que piliers du cadre de surveillance reposant sur la collecte continue de renseignements sur le marché et sur la mobilisation des intervenants, que viennent sous-tendre les lois, les règlements et les pratiques exemplaires pour assurer l'atteinte des résultats visés en matière de réglementation.



² Le cadre réglementaire de la CSFO détermine les résultats réglementaires aux niveaux micro et macro que doit atteindre la CSFO pour remplir son mandat.



Renseignements sur le marché

La démarche en matière de renseignements sur le marché comprend la collecte, l'analyse, le regroupement et la déclaration de renseignements afin de déterminer et de valider les tendances et les risques actuels et émergents dans les secteurs réglementés. Le processus est continu et guide toutes les activités de surveillance de la DRPI.

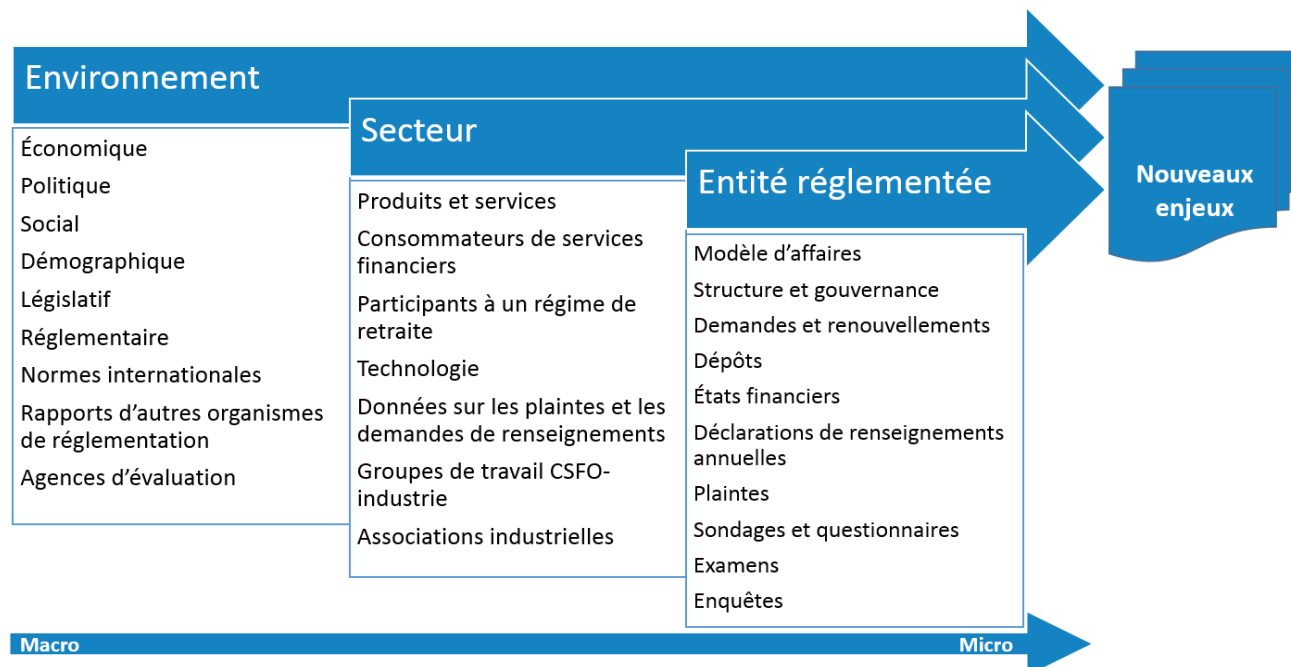
Au niveau macro, la DRPI se fie à des renseignements recueillis et analysés par différentes sources, notamment les systèmes de traitement des plaintes de l'industrie, les rapports d'autres organismes de réglementation, les activités liées aux sanctions extrajudiciaires, les rapports internationaux, les services de recherche et les réseaux de surveillance des médias et d'intervenants.

Au niveau micro ou de l'entité, la DRPI se fonde sur des données et des analyses tirées de plaintes, de demandes, d'examins et de dépôts de rapports, en particulier des Déclarations de renseignements annuelles³. Ces données servent à appuyer la détermination des risques, à valider les tendances environnementales et à guider la prise de décisions fondées sur des éléments probants pour les prochaines étapes du processus de surveillance.

³ La Déclaration de renseignements annuelle de la CSFO est un questionnaire obligatoire qui sert à la collecte de renseignements auprès des titulaires de permis à propos de leurs pratiques commerciales et de leurs contrôles internes. Les données recueillies à l'aide des Déclarations de renseignements annuelles aident la DRPI à isoler les changements relatifs au risque et à la pertinence du permis et à cibler les ressources de la Direction.



Le graphique ci-dessous illustre l'approche de la DRPI en matière de collecte de renseignements sur le marché en fonction de la source et de la portée.



La collecte de renseignements sur le marché guide tous les aspects du travail de la DRPI, depuis la planification jusqu'à l'exécution. Elle permet au personnel de la DRPI de comprendre l'environnement économique général des secteurs des services financiers. La connaissance des activités courantes et des tendances émergentes du marché permet à la DRPI d'évaluer de façon proactive les risques possibles et les secteurs qui pourraient avoir une incidence négative sur la capacité de la CSFO d'atteindre les résultats visés en matière de réglementation. Cette connaissance guide aussi l'élaboration de nouvelles évaluations, de contrôles internes et de structures de gouvernance qui pourraient atténuer les problèmes possibles.

Les renseignements sur le marché aident la DRPI à élaborer et à maintenir les profils de risque des titulaires de permis. Les profils de risque aident la DRPI à établir quels titulaires de permis posent les risques les plus élevés et nécessitent donc des examens plus approfondis.

La DRPI effectue la collecte de renseignements sur le marché de façon aléatoire ou ciblée, pour tout secteur, toute activité et à tout moment du processus de supervision, aux fins de détermination et d'évaluation des risques possibles qui pourraient ne pas être abordés comme il se doit dans les lois ou les pratiques exemplaires actuelles.



La DRPI utilise les renseignements sur le marché pour procéder à une planification des activités de surveillance et de conformité fondées sur les risques dans l'ensemble des secteurs réglementés.

Mobilisation des intervenants

La mobilisation des intervenants fait partie intégrante du travail de la DRPI. Elle sert à établir et à maintenir des relations de collaboration avec les titulaires de permis, les intervenants de l'industrie, les consommateurs de services financiers, les organismes d'autoréglementation, d'autres organismes de réglementation et gouvernements, et d'autres participants concernés (qu'ils soient réglementés ou non) qui pourraient être visés par les activités de la DRPI, ainsi qu'à partager des renseignements avec ces derniers.

La DRPI utilise la mobilisation des intervenants de façon proactive pour chercher à comprendre des faits nouveaux ou des pratiques et des comportements particuliers dans les secteurs réglementés, et de façon réactive pour déterminer les obstacles à l'atteinte des résultats visés en matière de réglementation.

Au moyen d'un dialogue régulier et ouvert, la DRPI recueille des commentaires importants à propos des répercussions pratiques des examens de surveillance, et améliore la compréhension des défis que les entreprises et les personnes doivent relever pour satisfaire les exigences.

Des moyens de mobilisation établis aident la DRPI à améliorer son approche fondée sur le risque. Dans le cadre de ces échanges, la DRPI prépare des rapports sur les constatations des activités de surveillance, signale les faits nouveaux que la CSFO envisage de traiter et, surtout, sensibilise les participants au marché à l'égard des nouveaux éléments qui posent des risques selon l'organisme de réglementation.

Une mobilisation des intervenants efficace permet à la DRPI de communiquer et de renforcer continuellement ses attentes en matière de réglementation pour l'industrie relativement à la gouvernance et aux pratiques commerciales. La DRPI tire profit de toutes les occasions de communication pour promouvoir, dans les secteurs réglementés, des comportements et des pratiques qui permettent l'atteinte des résultats que vise la CSFO en matière de réglementation.

La mobilisation des intervenants aide aussi aux activités de planification de la DRPI. L'échange régulier de renseignements guide la planification des activités de surveillance annuelles de la DRPI, notamment la conception de divers programmes sur place et hors site.

La DRPI assure le maintien de programmes continus et variés de forums réguliers et ponctuels, de même que des communications avec les intervenants et les participants au



marché. Les communications se font dans le cadre de l'exécution quotidienne des activités de surveillance essentielles, comme les examens sur dossier et le traitement des plaintes, et d'autres moyens et points de contact, comme ce qui suit :

- rapports d'examen et de traitement des plaintes;
- groupes de travail industrie-CSFO;
- bulletins et communiqués électroniques;
- colloques annuels sur les pratiques de l'industrie;
- conférences et événements dans l'industrie;
- outils et contenu sur le site Web.

Autres organismes de réglementation

La stratégie de mobilisation des intervenants de la DRPI tire profit des partenariats que la CSFO a établis avec d'autres agences et organismes de réglementation canadiens avec lesquels elle échange des renseignements, trouve des solutions à des problèmes communs et harmonise les approches lorsque cela est possible.

La DRPI appuie la collaboration de la CSFO avec d'autres organismes de réglementation par l'entremise du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance, de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite, du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires, les Organismes canadiens de réglementation en assurance et d'autres groupes.

La CSFO a signé des protocoles d'entente officiels et des ententes de collaboration moins officielles avec d'autres organismes de réglementation qui facilitent le travail de la DRPI.

En outre, la DRPI fait appel à d'autres organismes de réglementation et échange de l'information avec eux de façon ponctuelle, dans des situations où des entités inscrites ou des titulaires de permis communs sont concernés ou à propos de questions d'intérêt mutuel.



Approche générale en matière de surveillance

Approche fondée sur le risque

En 2017, la DRPI a assuré la surveillance des pratiques de plus de 85 000 titulaires d'un permis exerçant leurs activités en Ontario, ainsi que de la solvabilité d'un plus petit nombre de titulaires de permis. Ainsi, il n'est pas pratique d'évaluer tous les titulaires de permis annuellement en raison des effectifs limités dont dispose la DRPI. C'est pourquoi la DRPI utilise une approche fondée sur le risque pour s'acquitter de ses responsabilités.

En général, le risque se définit comme tout obstacle à l'atteinte des résultats visés par la CSFO en matière de réglementation. Cela comprend la conduite des affaires et les pratiques déloyales, trompeuses ou qui entraînent un préjudice pour les consommateurs.

La DRPI applique l'approche fondée sur le risque à tous les aspects de son travail. Chaque année, la DRPI applique une approche fondée sur le risque pour déterminer les secteurs, et les domaines dans chaque secteur, qui seront surveillés, de même que les activités de surveillance particulières qui seront entreprises à l'égard de chaque secteur (p. ex. examens sur place, examens sur dossier).

Les détails de ce travail sont documentés dans le plan de surveillance annuel de la DRPI. Le plan guide le travail du personnel pendant toute l'année. (La section intitulée Processus de surveillance de la Direction de la réglementation des pratiques de l'industrie donne plus de précisions à propos du plan.)

La DRPI applique aussi une approche fondée sur le risque pour l'exercice de ses activités de surveillance. Au moment d'envisager la prise de mesures d'application de la loi, le personnel analyse les cas et les titulaires de permis, et établit les priorités, en fonction de la probabilité du risque de non-conformité et de l'incidence négative possible sur les consommateurs de services financiers, d'autres titulaires de permis, et sur la réputation du gouvernement ou de la CSFO.

Le personnel recueille et analyse des renseignements qualitatifs et quantitatifs pour évaluer la conformité à la loi et applique son jugement afin de déterminer et de valider les niveaux de risque acceptables et les mesures à prendre.

Dépendance envers la gouvernance organisationnelle

Puisque la majorité des titulaires de permis de la CSFO exercent leurs activités à titre d'institutions financières ou d'entreprises de courtage, la CSFO fait la promotion active de mécanismes de gouvernance solides et s'attend à ce que les titulaires de permis adoptent des mécanismes internes rigoureux qui déterminent et gèrent les risques découlant des



relations qu'ils ont avec les consommateurs et de celles des intermédiaires qu'ils commanditent. La CSFO s'attend à ce que les entreprises à propriétaire unique et les sociétés de personnes aient aussi des politiques et des procédures documentées comme il convient.

Le fait de se fonder sur des normes élevées en matière de gouvernance et de contrôles internes constitue un élément de l'approche de réglementation fondée sur le risque. Puisque la DRPI considère que l'existence et la qualité des politiques et des pratiques de gouvernance constituent des indicateurs de risque importants, elle concentre ses examens dans ce secteur.

Approche de discipline progressive

Les mesures réglementaires désignent les mesures d'application de la loi prises par la DRPI en réponse à des situations de non-conformité avec les lois et les règlements.

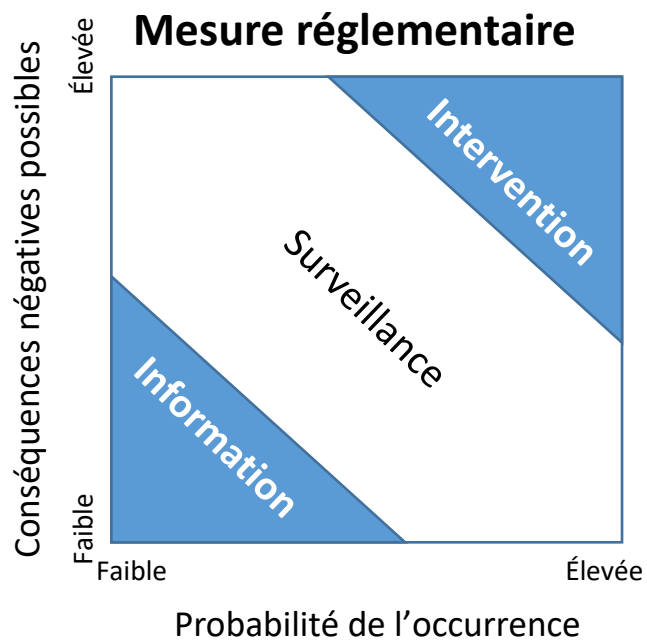
La CSFO adopte une approche progressive en matière de discipline. La discipline désigne le type de mesures réglementaires et d'outils d'application de la loi qu'applique la CSFO pour influencer le comportement du marché. Les outils vont de la sensibilisation aux mesures d'amélioration, en passant par l'intervention réglementaire, notamment la révocation et la suspension du permis et les sanctions administratives pécuniaires.

Les contraventions n'exigent pas toutes des mesures d'application de la loi, et le type de mesures à prendre peut varier en fonction des circonstances particulières d'une contravention. La DRPI établit des niveaux de tolérance aux risques détectés qui sont adaptés au contexte des secteurs réglementés et elle réagit aux risques de manière mesurée, se concentrant sur les risques principaux tout en gardant à l'esprit les résultats visés par la réglementation.

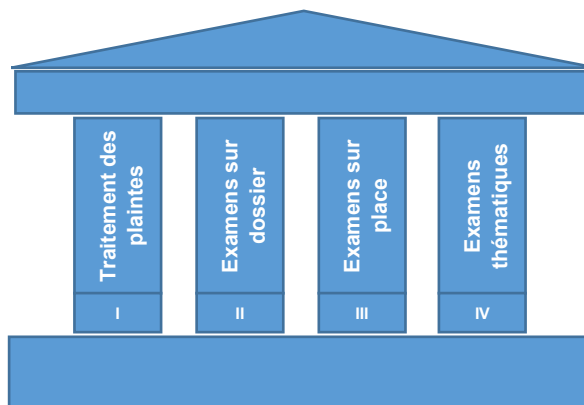
Les outils d'application de la loi varient en fonction des risques ou des enjeux particuliers des secteurs réglementés, des profils de risque individuels (p. ex. taille, incidence et complexité de l'entité du titulaire de permis), des principaux risques, des mesures d'atténuation prises par les titulaires de permis, ainsi que des constatations découlant des activités de surveillance passées.

Le type de mesures d'application varie en fonction des constatations comme l'illustre le graphique ci-dessous (voir le [Cadre réglementaire de la CSFO](#) pour obtenir des précisions)⁴.

⁴ Le cadre réglementaire de la CSFO évalue les risques selon un processus continu, en fonction de la probabilité de l'occurrence et de l'incidence négative potentielle sur la réalisation des résultats visés aux niveaux micro et macro.



Principales activités de réglementation





I. Traitement des plaintes

La DRPI est l'unique point de contact pour les plaintes à propos de l'ensemble des secteurs réglementés par la CSFO, à l'exception des régimes de retraite. Le traitement des plaintes fournit des renseignements de première ligne concernant le marché des services financiers et aide la CSFO à évaluer, bien que rétrospectivement, dans quelle mesure les attentes réglementaires relatives aux consommateurs sont satisfaites.

La CSFO préconise une première réponse venant de l'industrie aux plaintes des consommateurs et s'attend à ce que les titulaires de permis mettent en place des protocoles efficaces et transparents pour ce faire. La DRPI examine toutes les plaintes afin de s'assurer de la présence de systèmes permettant une première intervention de l'industrie et de vérifier leur efficacité. En cas de non-conformité manifeste, la CSFO intervient rapidement et directement.

La DRPI examine les plaintes demeurées en suspens après le traitement par les systèmes de résolution des plaintes de l'industrie, de même que les plaintes soumises à la CSFO à propos de produits et de services dans des secteurs qui ne sont pas tenus de mettre en place des protocoles de traitement des plaintes.

Les responsables de la conformité à la DRPI recueillent des renseignements à propos des plaintes et procèdent à l'évaluation des activités illégales. Bien qu'une faible proportion des plaintes donnent lieu à des constatations de non-conformité à la loi, le personnel de la DRPI analyse ces cas afin d'isoler tout écart par rapport aux attentes entre les consommateurs et les titulaires de permis.

Lorsque l'examen d'une plainte permet de cerner des activités ou des pratiques qui sont légales mais qui comportent un risque de préjudice pour les consommateurs, la DRPI utilise la persuasion et l'information pour modifier le comportement du titulaire de permis. Si un examen révèle une non-conformité, les responsables de la conformité à la DRPI acheminent le dossier aux agents de la discipline réglementaire de la CSFO, qui déterminent les mesures à prendre en consultation avec le personnel des services juridiques de la CSFO.

Les responsables de la conformité de la DRPI consignent les détails relatifs à toutes les plaintes, sans égard aux conclusions. Ils échangent des renseignements, examinent des modèles, tiennent compte d'indicateurs ou de problèmes systémiques et font des recommandations pour des examens ciblés ou thématiques ou des examens réalisés par le personnel responsable de la conformité des pratiques de l'industrie.

En plus des plaintes présentées à la CSFO par les consommateurs, les responsables de la conformité procèdent aussi à des examens reposant sur des renseignements provenant d'autres canaux, notamment la ligne téléphonique Fraude-Alerte de la CSFO, des sanctions



imposées par d'autres organismes de réglementation, des demandes de ministres et de députés, des rapports des médias et des signalements de l'industrie (p. ex. formulaires d'évaluation des agents d'assurance-vie).

II. Examens sur dossier

La DRPI utilise les examens sur dossier (hors site) pour surveiller la conformité des titulaires de permis dont le risque de non-conformité est moyen afin de mieux comprendre ou de valider les renseignements fournis dans le cadre des exigences de dépôt ou dans la réponse à des sondages et à des questionnaires.

La DRPI établit les paramètres d'examen sur dossier afin qu'ils permettent de déterminer les risques de niveau élevé qui justifient un examen sur place plus approfondi d'un titulaire de permis.

Habituellement d'un nombre limité, les examens sur dossier portent sur des titulaires de permis particuliers. Ils exigent moins de ressources que les examens sur place.

Les examens sur dossier types comprennent ce qui suit :

- validation des données de la déclaration annuelle, laquelle peut entraîner la prise de mesures de conformité en matière de surveillance;
- validation et analyse des renseignements obtenus par des sondages et des questionnaires ponctuels ou ciblés;
- validation et analyse de renseignements fournis dans le cadre des exigences de dépôt, notamment les examens de solvabilité des entités titulaires d'un permis provincial et la surveillance accrue de titulaires de permis particuliers;
- validation de la conformité à des dispositions législatives précises;
- appui ou remplacement d'examens sur place de titulaires de permis représentant un faible risque par un examen à portée limitée, ponctuel ou ciblé, qui permet d'obtenir une compréhension plus générale mais moins approfondie des titulaires de permis;
- collecte, validation et analyse de données à propos de circonstances particulières dans les secteurs réglementés, de produits, de protection, de pratiques commerciales, ou de circonstances de non-conformité possible.

Les examens de portée limitée, ponctuels ou ciblés, de titulaires de permis visent à évaluer un enjeu précis, et c'est pourquoi la portée de ces examens est axée sur la collecte de renseignements donnés ou sur l'évaluation de la conformité relativement à un enjeu particulier.



Les examens sur dossier élargissent la portée des activités de surveillance et de conformité de la DRPI, et assurent une utilisation économique des ressources afin de permettre de mettre davantage l'accent sur les secteurs à haut risque.

III. Examens sur place

Les examens sur place de la DRPI ciblent les titulaires de permis pour qui un risque plus élevé de non-conformité a été signalé par des données contenues dans une plainte, des renseignements fournis dans le cadre des exigences de dépôt, des constatations d'un examen sur dossier, ou des renseignements communiqués par des agents de la discipline réglementaire et les effectifs responsables des renseignements sur le marché. Les examens sur place peuvent également être orientés en fonction d'examens thématiques.

Les examens sur place sont plus détaillés que les examens sur dossier et nécessitent beaucoup plus de ressources. Contrairement aux examens sur dossier, les examens sur place donnent à la DRPI l'accès à une plus grande variété de renseignements à propos d'une entité. Les examens sur place fournissent aussi une perspective précieuse qui permet aux examinateurs de procéder à des évaluations dans le contexte des activités commerciales quotidiennes.

Il existe deux types d'examens sur place : l'examen de surveillance continue et l'examen ponctuel ou ciblé.

En général, les **examens de surveillance continue** sont prévus de façon proactive dans le cadre de la planification annuelle de la DRPI. Les constatations des programmes d'examen sont versées dans le cycle de surveillance, généralement sous la forme de recommandations pour un autre examen plus ciblé ou d'une assurance que la conformité est observée. Les constatations sont aussi utiles pour le soutien de recommandations pour d'autres activités comme l'élaboration de politiques, la sensibilisation de l'industrie et la mobilisation des intervenants pour l'élaboration de solutions collaboratives.

Habituellement, les **examens ponctuels ou ciblés** sont réactifs, et suscités par des changements atypiques ou récents dans l'activité du marché. Ils peuvent aussi découler d'examens de plaintes, de demandes de la Direction des permis de la CSFO ou d'enjeux soulevés par d'autres sources. En général, les examens ponctuels ciblent des sous-groupes de titulaires de permis et analysent en détail des enjeux particuliers.

IV. Examens thématiques

La DRPI a recours à des examens thématiques pour explorer et mieux comprendre des pratiques particulières de l'industrie qui évoluent sur le marché ou des risques émergents relatifs à des pratiques commerciales précises, de même que des produits ou des services



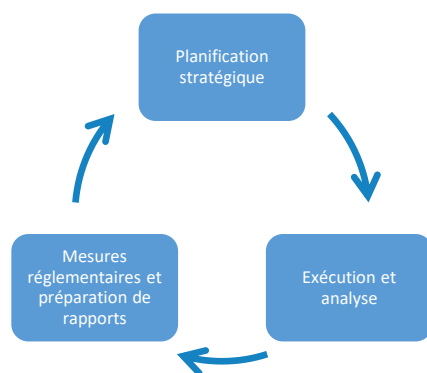
au niveau macro. En général, les examens ont recours à des sondages et à des questionnaires pour recueillir des renseignements. Par exemple, en 2014, la DRPI a effectué un examen thématique afin de mieux évaluer le processus utilisé par les agents d'assurance-vie pour recommander des produits à leurs clients.

Les examens thématiques portent sur des nombres importants de titulaires de permis et peuvent parfois durer pendant plusieurs exercices financiers et faire appel à d'autres territoires de compétence. Les examens thématiques exigent de la planification, une étroite collaboration entre les unités de travail de la DRPI et un degré élevé de participation des intervenants.

La DRPI utilise les constatations des examens thématiques pour tirer des conclusions pour l'ensemble d'un secteur et pour guider la planification d'efforts de surveillance dans l'avenir.

Processus de surveillance de la Direction de la réglementation des pratiques de l'industrie

La DRPI a établi un processus de surveillance qui guide l'ensemble de ses activités de surveillance. Le processus commence par la planification stratégique, se poursuit avec l'exécution et l'analyse, et se termine avec la prise de mesures réglementaires et la préparation de rapports.



Planification de la surveillance

La planification de la surveillance consiste en un cycle continu de gestion des risques et elle est fondée sur une évaluation globale des risques pour tous les secteurs des services financiers réglementés. Elle utilise des renseignements recueillis pendant toute l'année pour isoler les tendances actuelles et émergentes, les risques particuliers à chaque secteur et la conformité globale de l'industrie.

La DRPI utilise ces renseignements pour déterminer les types d'activités de surveillance qui doivent être réalisées au cours de l'année, dans chacun des secteurs réglementés. Les activités de surveillance à réaliser et les ressources correspondantes à allouer figurent dans le plan de surveillance annuel de la DRPI.

Le plan de surveillance annuel fournit les détails opérationnels concernant ce qui suit :

- Comment les ressources seront-elles réparties par la DRPI?
- Quelles activités de surveillance la DRPI utilisera-t-elle (p. ex. examens sur dossier, examens sur place)?
- Quelles initiatives la DRPI mettra-t-elle en œuvre pour atteindre les objectifs annuels de la CSFO (p. ex. examens thématiques)?



Le plan de surveillance annuel est également aligné sur les priorités stratégiques établies dans l'énoncé des priorités annuel de la CSFO.

La DRPI examine le plan au moins une fois par trimestre pour comparer les activités réalisées par rapport aux cibles prévues. S'il y a des écarts, la DRPI prend des mesures pour en établir les raisons sous-jacentes. Dans certains cas, les écarts sont jugés acceptables (p. ex. les examens exigent des délais plus longs en raison des risques soulevés en cours de route). Dans d'autres cas, la DRPI modifie ses cibles pendant l'année en raison de facteurs externes et internes.

En outre, la DRPI tient compte des dépenses dans les secteurs fondés sur des honoraires. Le personnel exerce une étroite surveillance afin de s'assurer que le coût des activités de surveillance ne dépasse pas le montant des frais prélevés ou qu'il n'y a pas une sous-utilisation des fonds.

Exécution et analyse

Les activités d'exécution et d'analyse désignent la mise en œuvre au quotidien du plan de surveillance annuel. Sans égard à la fonction, la DRPI suit les mêmes étapes pour effectuer son travail.

L'étape 1 suppose la collecte de renseignements et la réalisation d'une évaluation des risques afin d'isoler les risques possibles et les enjeux liés au titulaire de permis, à la plainte ou au marché.

L'étape 2 exige de définir la portée de l'examen et d'établir et d'analyser les faits afin que la DRPI soit en mesure de valider l'information et de mieux comprendre les pratiques ou les produits et la façon dont les titulaires de permis gèrent les risques relevés.

L'étape 3 consiste à déterminer la conformité; trois résultats sont alors possibles :

- Si les renseignements dont on dispose ne sont pas suffisants pour en venir à une conclusion fondée sur des éléments probants, le personnel doit obtenir des renseignements supplémentaires et reprendre le processus d'évaluation. S'il n'est pas possible d'obtenir des renseignements supplémentaires, aucune conclusion définitive n'est tirée.
- Si aucun élément de non-conformité n'est établi, il n'y a aucune constatation, et aucune mesure réglementaire n'est nécessaire.
- Si des éléments de non-conformité sont établis, des mesures réglementaires sont prises. Le type de mesures réglementaires dépend de la gravité de la situation et de son incidence possible sur les consommateurs.



Mesures réglementaires et préparation de rapports

Une fois qu'une évaluation a été menée à terme, la DRPI doit communiquer les constatations et les recommandations au titulaire de permis et, dans le cas d'une plainte, au plaignant.

Si des éléments de non-conformité à la loi sont relevés, ou si le titulaire de permis tarde à adopter des pratiques exemplaires, la DRPI offre au titulaire de permis la possibilité de répondre et, selon les constatations, elle peut demander au titulaire de permis de présenter un plan de mesures correctives qui sera validé après sa mise en œuvre.

S'il y a des preuves de non-conformité, la DRPI peut, selon la gravité du problème ou en fonction des objectifs globaux de la CSFO pour un secteur donné, porter la question devant une instance supérieure pour la prise de mesures d'application de la loi.

La DRPI prépare et publie des rapports sommaires des conclusions et des recommandations tirées de ses évaluations et de ses examens thématiques. Ces rapports fournissent aux titulaires de permis des critères pour évaluer leurs pratiques internes. Ils établissent aussi les attentes de la CSFO envers les titulaires de permis et guident l'élaboration du plan de surveillance annuel pour l'année suivante.



Conclusion

Le cadre de surveillance permet de comprendre les activités et les procédés utilisés par la DRPI de la CSFO pour surveiller les titulaires de permis et assurer leur conformité dans l'ensemble des secteurs des services financiers réglementés.

Le cadre de surveillance correspond aux principes de réglementation de la CSFO et illustre la façon de planifier et d'exécuter le travail pour permettre à la DRPI de remplir le mandat de la CSFO.