



Commission des  
services financiers  
de l'Ontario

# **CADRE RÉGLEMENTAIRE COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO**

# Introduction

## À propos du cadre réglementaire

Le but du cadre réglementaire est de décrire :

- le mandat législatif de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO);
- comment la CSFO s'acquitte de son mandat par la réalisation des résultats visés en matière de réglementation;
- les activités de base de la CSFO en matière de réglementation;
- les principes qui guident la CSFO dans la mise en œuvre de ses activités de réglementation.

Le cadre réglementaire résume ce que la CSFO attend des entreprises et des particuliers qui sont titulaires d'un permis ou enregistrés auprès de la CSFO, des intervenants, des consommateurs ou des participants à des régimes de retraite, ainsi que ce que l'on peut attendre de la CSFO par rapport au processus réglementaire.

Les attentes jouent un rôle important dans les secteurs des services financiers réglementés par la CSFO. Les consommateurs veulent être traités de façon équitable, les participants de régimes de retraite souhaitent obtenir des garanties concernant leurs futures prestations de retraite et en général, la population s'attend à ce que les produits et services financiers répondent à ses besoins. En outre, les entités et les intervenants visés par la réglementation des services financiers s'attendent à ce que celle-ci soit équilibrée et transparente.

## À propos de la CSFO

La CSFO a été instituée par [la Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario](#) (Loi sur la CSFO) qui définit son mandat.

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

La CSFO réglemente le secteur des assurances, les régimes de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les caisses populaires et les credit unions, les courtiers en hypothèques et les coopératives en Ontario. La CSFO relève du ministre des Finances.

Afin de permettre à la CSFO de s'acquitter de son mandat législatif, la Loi sur la CSFO l'a dotée [d'une structure tripartite](#) : la Commission, le surintendant des services financiers et son personnel, et le Tribunal des services financiers (le Tribunal).

Les objectifs de la **Commission** énoncés dans la Loi sur la CSFO sont les suivants :

- fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance de la population dans les secteurs réglementés;
- faire des recommandations au ministre des Finances sur les questions touchant les secteurs réglementés;
- fournir les ressources nécessaires au bon fonctionnement du Tribunal.

Le **surintendant des services financiers** (le surintendant) est également le directeur général de la CSFO. La Loi sur la CSFO définit le mandat du surintendant, qui s'énonce comme suit:

- être responsable des affaires financières et administratives de la Commission;
- exercer les pouvoirs qui lui sont conférés et les fonctions qui lui sont attribuées;
- appliquer et exécuter la Loi sur la CSFO et toute autre loi qui lui confère des pouvoirs ou lui attribue des fonctions;
- superviser de façon générale les secteurs réglementés.

Le Tribunal est un organisme d'arbitrage indépendant créé en vertu de la Loi sur la CSFO. Le Tribunal statue sur les cas comportant des problèmes de conformité dans les secteurs réglementés. Les décisions proposées par le surintendant peuvent être contestées devant le Tribunal, en conformité avec la loi applicable.

La CSFO est tenue de recouvrer ses coûts. Ses coûts opérationnels sont couverts par la perception de cotisations et de frais auprès des secteurs réglementés.

## Rôle exercé par la CSFO en matière de réglementation

### Veiller à la conformité à la loi

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

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

Secteur	Législation correspondante
Secteur de l'assurance	<a href="#">Loi sur les assurances</a> et <a href="#">Règlement</a> <a href="#">Loi de 2003 sur la stabilisation des taux d'assurance automobile</a> <a href="#">Loi sur l'assurance-automobile obligatoire</a> et <a href="#">Règlement</a> <a href="#">Loi sur les services hospitaliers et médicaux prépayés</a> <a href="#">Loi sur les courtiers d'assurances inscrits</a> et <a href="#">Règlement</a> <a href="#">Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles</a> et <a href="#">Règlement</a>
Régimes de retraite	<a href="#">Loi sur les régimes de retraite</a> et <a href="#">Règlement</a>
Caisses populaires et Credit unions	<a href="#">Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions</a> et <a href="#">Règlement</a>
Courtage hypothécaire	<a href="#">Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques</a> et <a href="#">Règlement</a>
Sociétés de prêt et de fiducie	<a href="#">Loi sur les sociétés de prêts et de fiducie</a> et <a href="#">Règlement</a>
Sociétés coopératives	<a href="#">Loi sur les sociétés coopératives</a> et <a href="#">Règlement</a>

## Assurer la supervision générale des secteurs réglementés

La CSFO exerce un rôle de surveillance générale pour assurer la durabilité et la compétitivité des secteurs réglementés en ce qui a trait, notamment, au respect de l'équité envers les consommateurs et à la sécurité des prestations de retraite des participants aux régimes. À cette fin, elle prodigue des conseils et des recommandations au gouvernement, surveille les secteurs réglementés et influence le comportement des entreprises et des particuliers détenteurs d'un permis ou enregistrés auprès de la CSFO. La CSFO supervise les secteurs en menant ses activités de réglementation de base (voir page 12).

## Administration des fonds à vocation spéciale et des services de règlement des différends

Les responsabilités de la CSFO prévues par la loi comprennent également l'administration des volets suivants :

- Le **Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles**, qui est un fonds spécial utilisé pour payer les demandes d'indemnité pour des accidents qui mettent en cause des automobilistes non assurés et des accidents avec délit de fuite pour lesquels aucune assurance n'est disponible. Il prévoit l'indemnisation des personnes blessées dans des accidents de la route, en l'absence d'une assurance automobile pouvant répondre à la demande d'indemnisation.
- Le **Fonds de garantie des prestations de retraite**, qui protège les participants et bénéficiaires ontariens de régimes de retraite privés à prestations définies offerts par un employeur unique, en cas d'insolvabilité du promoteur du régime.
- Le **Groupe de règlement des différends**, qui offre des services de médiation et d'arbitrage des différends entre les demandeurs et les compagnies d'assurance par rapport aux indemnités d'accident prévues par la loi.

## Contexte réglementaire

### La réglementation au Canada

Au Canada, le secteur des services financiers est assujéti à la réglementation et à la surveillance par les autorités fédérales ou provinciales ou les deux, selon les secteurs. Même si les secteurs des services financiers sont réglementés par plus d'une autorité, chaque organisme de réglementation a un rôle bien défini et distinct à jouer, afin d'éviter les chevauchements. En général, les organismes de réglementation exercent des fonctions réglementaires différentes, mais complémentaires.

En tant qu'organisme de réglementation provincial, la CSFO fait partie d'un environnement réglementaire élargi qui comprend le gouvernement de l'Ontario, d'autres organismes de réglementation fédéraux et provinciaux et les parties prenantes de l'industrie, et chacun a un rôle distinct, mais complémentaire à jouer dans le soutien aux secteurs des services financiers de l'Ontario.

### Normes internationales

Dans l'économie d'aujourd'hui, les secteurs des services financiers sont mondialisés et interconnectés. Les secteurs des services financiers de l'Ontario, comme ceux d'autres provinces ou territoires du Canada, sont influencés par les réalités locales et les tendances mondiales. Les entités réglementées par la CSFO peuvent mener leurs activités dans plusieurs territoires de compétence au Canada et à l'étranger.

En outre, les organisations internationales ont également défini les attentes relatives à la surveillance des secteurs des services financiers. La CSFO surveille l'élaboration de normes internationales sur la supervision et travaille à appliquer ces normes dans le cadre de son mandat législatif et selon la nature du secteur des

services financiers de l'Ontario.

## Types de réglementation

Les secteurs des services financiers sont assujettis à une réglementation de la conduite sur les marchés et à une réglementation prudentielle.

**La réglementation de la conduite sur les marchés** vise les relations entre les consommateurs et les entreprises ou particuliers titulaires d'un permis ou enregistrés, ainsi qu'entre les participants et les administrateurs de régimes de retraite. La conduite sur les marchés ou la conduite des affaires est influencée par de nombreux facteurs, y compris le cadre juridique, les pratiques exemplaires, les codes de déontologie et les attentes des consommateurs ou des participants de régimes de retraite. La réglementation de la conduite sur les marchés relève surtout de la responsabilité des organismes de réglementation à l'échelle provinciale ou territoriale.

**La réglementation prudentielle ou de solvabilité** vise la stabilité financière et la capacité à long terme de répondre aux obligations financières. Ce type de contrôle s'applique aux institutions financières telles que les sociétés d'assurance, les caisses populaires ou credit unions et les administrateurs de régimes de retraite. Elle ne s'applique pas aux sociétés coopératives ni aux intermédiaires de services financiers tels que les agents d'assurance, les experts en sinistres, les maisons de courtage, les courtiers et les agents hypothécaires. La surveillance prudentielle ou de solvabilité relève de la responsabilité des organismes de réglementation provinciaux et fédéraux, selon l'endroit où l'entité est constituée.

**La CSFO est responsable de deux types de réglementation**, mais le type spécifique de réglementation diffère d'un secteur à l'autre :

- Dans le **secteur des assurances**, le mandat de la CSFO consiste essentiellement à réglementer la conduite sur le marché et à veiller à ce que les consommateurs reçoivent un traitement équitable de la part des compagnies d'assurance, des agents, des experts et des fournisseurs de services.  
  
Les courtiers d'assurance générale indépendants de l'Ontario sont régis par l'organisme d'autoréglementation [des Courtiers d'assurance inscrits de l'Ontario](#).  
  
La réglementation prudentielle des compagnies d'assurance relève surtout du [Bureau du surintendant des institutions financières](#), l'organisme fédéral qui réglemente le secteur des assurances.
- Dans le **secteur des régimes** de retraite, la CSFO surveille la conduite sur le marché et l'application des règles de prudence ou de solvabilité, s'assurant du traitement équitable des participants, de la sécurité des prestations et de la solidité financière des régimes.
- Dans le **secteur des caisses populaires et des credit unions**, la CSFO délivre des permis et autorise les entités inscrites à mener leurs activités en Ontario; c'est l'organisme de réglementation de la conduite sur le marché pour les caisses populaires et les credit unions. La réglementation prudentielle est la responsabilité de [la Société ontarienne d'assurance-dépôts](#).
- Dans le **secteur du courtage d'hypothèques**, la CSFO est l'organisme de réglementation de la conduite sur le marché. Il n'existe aucune réglementation de la solvabilité pour ce secteur, car cette fonction ne s'applique pas aux intermédiaires de services financiers tels que les maisons de courtage, courtiers et agents hypothécaires.
- Les **sociétés de prêt et de fiducie et les sociétés coopératives** sont assujetties aux règles de conduite sur les marchés édictées par la CSFO.

## Résultats visés en matière de réglementation

La CSFO remplit son mandat législatif qui consiste à protéger l'intérêt public et à renforcer la confiance de la population dans les secteurs réglementés par la réalisation de certains objectifs de politique publique ou résultats en matière de réglementation. Ces résultats décrivent les éléments du mandat d'une manière spécifique, concrète et facile à comprendre.

Ils correspondent aux résultats attendus tant sur le plan de la conduite sur les marchés que de la réglementation prudentielle ou de solvabilité.

Les résultats visés par la CSFO se divisent en deux catégories principales, soit les résultats au niveau micro et les résultats au niveau macro.

Ces deux types de résultats sont interreliés. Les résultats au niveau micro doivent être réalisés d'abord par les entités réglementées avant que les résultats systémiques puissent être pleinement réalisés. Les résultats au niveau macro sont atteints par les actions collectives de l'ensemble de l'industrie. La CSFO, les entités réglementées, les intervenants, les consommateurs et les participants de régimes de retraite doivent avoir une compréhension commune des résultats réglementaires aux niveaux micro et macro afin de les atteindre collectivement.

### Résultats au niveau micro

Les résultats au niveau micro sont sous le contrôle des entités réglementées. Ils comprennent les éléments suivants :

- **Conformité aux lois et aux règlements** : les entités réglementées doivent se conformer aux lois et règlements applicables, y compris l'ensemble des obligations juridiques, légales, générales et fiduciaires en vigueur. Au-delà du strict respect de la loi, des normes de conduite additionnelles sont également attendues des entités réglementées.
- **Gouvernance rigoureuse** : on s'attend à ce que les entités réglementées détectent et gèrent les risques applicables en utilisant les mécanismes les plus appropriés : contrôles internes, mesures de gestion des risques et autres mécanismes de contrôle pertinents.
- **Traitement équitable des consommateurs** : les entités réglementées doivent se comporter de façon éthique et honnête dans la conduite des affaires et dans toutes leurs interactions avec les consommateurs.
- **Sécurité des prestations de retraite aux participants des régimes** : les administrateurs des régimes de retraite ont des responsabilités fiduciaires et prudentielles visant à garantir la sécurité des prestations de retraite et à s'assurer qu'ils sont en mesure de s'acquitter de leurs obligations en matière de prestations.
- **Divulgate adéquate de l'information pour permettre des décisions éclairées** : les consommateurs et les participants des régimes de retraite doivent avoir accès à des informations exactes, pertinentes et en temps opportun.

### Résultats au niveau macro

Les résultats au niveau macro sont ceux des secteurs réglementés dans leur ensemble, à savoir les résultats au niveau micro regroupés de façon systémique:

- **Stabilité et compétitivité des secteurs des services financiers** : des choix adéquats sont nécessaires pour répondre aux besoins des consommateurs en leur offrant des produits accessibles et abordables.

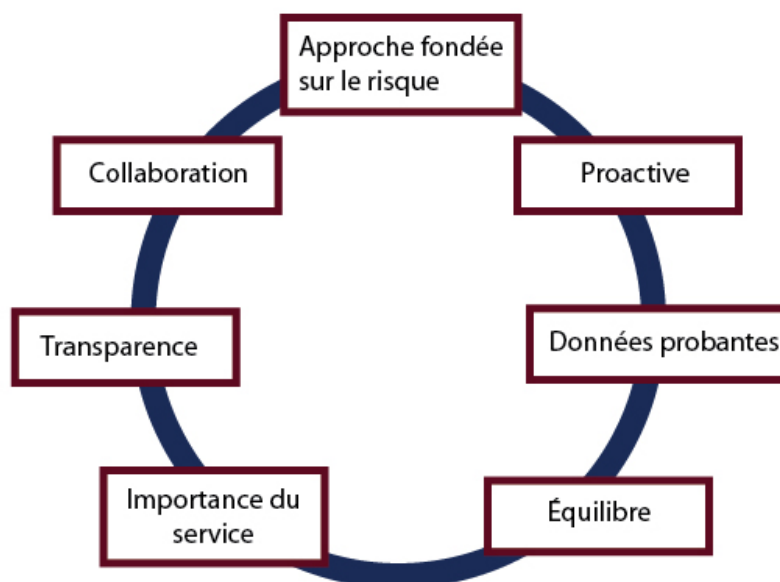
- **Prévention ou détection précoce des problèmes de conformité** : la proactivité et la collaboration entre la CSFO, les intervenants, les entités réglementées et le grand public sont essentielles pour prévenir les problèmes de conformité ou l'aggravation de tels problèmes. La prévention est moins coûteuse et préférable à une attitude réactive ou à la résolution de problèmes de conformité après qu'ils se soient produits.
- **Systèmes efficaces de traitement des plaintes et de règlement des différends** : il s'agit des mécanismes mis en place pour traiter les plaintes et les litiges concernant les entités réglementées d'une manière juste, rapide et réactive. Outre les processus bien définis que les entités réglementées doivent établir pour répondre aux plaintes des consommateurs ou des participants des régimes de retraite, les résultats au niveau macro exigent la mise en place de services d'ombudsman indépendants qui complètent les fonctions de traitement des plaintes et de règlement des différends de la CSFO.

La CSFO obtient les résultats souhaités aux niveaux micro et macro grâce à des activités de réglementation de base effectuées conformément à un ensemble commun de principes.

## Les principes de la réglementation de la CSFO

### Principes directeurs des activités de réglementation

La CSFO est un organisme intégré de réglementation des secteurs de services financiers qui utilise une approche cohérente et globale en matière de réglementation dans l'ensemble des secteurs visés. Cette approche repose sur des principes qui s'appliquent à l'ensemble des activités de réglementation de la CSFO. Une **approche fondée sur le risque** permet à la CSFO de concentrer ses efforts de réglementation de manière à accroître l'efficacité et l'efficience. La CSFO applique le principe de **proactivité** pour contrôler les risques et prévenir les dérogations à la conformité avant qu'elles ne se produisent; ses décisions sont **fondées sur des données probantes** découlant de recherches et d'informations en vue de cerner les secteurs à haut risque qui nécessitent une réglementation plus proactive. La CSFO fournit des **services réglementaires équilibrés, axés sur la clientèle, transparents** et **collaboratifs** qui lui permettent d'entretenir de bonnes relations de travail avec les autres organismes de réglementation, les intervenants, les entités réglementées, les consommateurs et les participants des régimes de retraite. Ces principes sous-tendent les efforts déployés par la CSFO en vue de protéger au mieux l'intérêt public et de renforcer la confiance dans les secteurs réglementés.



## Approche fondée sur le risque

Grâce à son approche fondée sur le **risque**, la CSFO concentre ses efforts et ses activités de réglementation sur les cas qui présentent un risque plus élevé.

La CSFO évalue et définit les risques sous l'angle de son mandat législatif. La confiance du public dans les secteurs réglementés peut être ébranlée par de nombreux facteurs, y compris la conduite des affaires et les pratiques déloyales, trompeuses ou qui entraînent un préjudice pour les consommateurs ou les participants des régimes de retraite. Ces situations représentent des risques. Les obstacles à l'obtention des résultats visés en matière de réglementation, dont il a été question précédemment, constituent également des risques, qu'ils se posent au niveau micro (entité) ou macro (système). L'approche fondée sur le risque de la CSFO est

- **efficace** : elle concentre ses efforts de réglementation sur les risques les plus importants pour atteindre les résultats souhaités en matière de réglementation;
- **efficente** : elle fait le meilleur usage possible des ressources humaines et financières disponibles pour gérer les risques les plus importants.

L'approche de la CSFO en matière de réglementation fondée sur le risque repose sur les éléments suivants :

### *Prévention des risques : Promouvoir une gouvernance rigoureuse*

La CSFO encourage les entités réglementées à observer des règles de gouvernance rigoureuses et elle s'attend à ce que celles-ci adoptent des pratiques, des politiques, des procédures et des systèmes conformes aux lois et règlements, et basées sur les normes reconnues de gouvernance du secteur financier et sur les pratiques exemplaires actuelles. Une bonne gouvernance peut réduire le risque de non-conformité en veillant à ce que les entités réglementées adoptent des politiques et des processus rigoureux pour se conformer à la législation.

La gouvernance est un facteur clé pour l'analyse des risques et l'évaluation des entités réglementées. L'adoption de pratiques de gouvernance et de contrôle solides relève de la responsabilité des conseils d'administration et des cadres supérieurs. La CSFO compte sur la bonne gouvernance pour inciter les entités réglementées à se conformer aux normes des secteurs des services financiers.

### *Détection des risques : comprendre les secteurs et les entités réglementés*

La CSFO recueille des données sur les risques sectoriels et les analyse aux niveaux micro et macro, afin d'acquérir une meilleure compréhension des secteurs réglementés et des entités qui les composent. La CSFO utilise à la fois une approche descendante et une approche ascendante pour cerner les risques.

Grâce à sa compréhension de l'environnement économique général des secteurs réglementés, la CSFO est en mesure d'évaluer le contexte commercial des entités réglementées et d'anticiper les défis qu'elles devront relever. Par exemple, en recueillant et en analysant les informations provenant des plaintes individuelles, la CSFO est capable d'identifier les problèmes potentiels avant qu'ils ne deviennent plus graves ou systémiques.

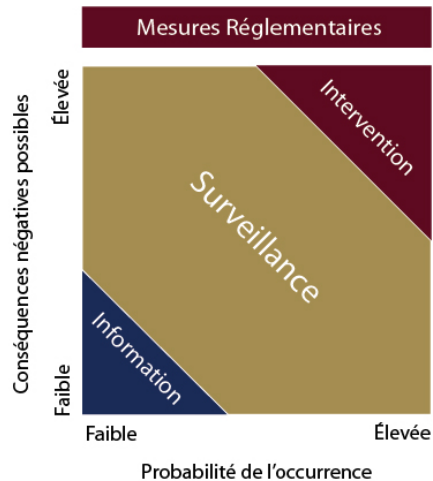
### *Évaluation des risques : évaluer les risques et prendre les mesures appropriées*

La CSFO évalue les risques pour atteindre les résultats souhaités en matière de réglementation en tenant compte des conditions du marché, du profil de risque des entités réglementées et de la gravité de l'insuffisance ou du manquement. Cette approche fondée sur le risque permet à la CSFO d'évaluer les risques en ayant une vue d'ensemble des secteurs réglementés et de repérer les lacunes en matière de gouvernance ou les activités qui présentent un niveau de risque élevé. Elle constitue le pivot d'un régime de réglementation qui vise des résultats qui vont au-delà de la conformité avec la loi.



La CSFO concentre ses efforts de réglementation sur les secteurs à risque plus élevé et utilise l'évaluation des risques afin de déterminer la mesure de réglementation la plus appropriée pour arriver au résultat souhaité. La CSFO dispose d'un large éventail d'outils réglementaires pour s'assurer que ses actions sont adaptées et proportionnelles au risque, et qu'elles lui permettront d'obtenir le résultat visé.

La répartition des efforts et des ressources réglementaires n'est pas la même dans toutes les circonstances. Les situations à faible risque et les entités réglementées et bien gérées exigent généralement moins de ressources réglementaires, tandis que les situations à risque élevé ont généralement besoin de plus de ressources, car elles nécessitent un examen réglementaire plus intense ou une intervention réglementaire plus vigoureuse.



La CSFO évalue les risques selon un processus continu, en fonction de la probabilité de l'occurrence et de l'ampleur potentielle de l'impact négatif sur la réalisation des résultats souhaités aux niveaux micro et macro. Ce processus garantit que la CSFO prend des mesures réglementaires adaptées au degré de risque. Ces mesures peuvent concerner :

- **la diffusion de l'information dans les secteurs qui présentent un niveau de risque faible à moyen**, qui est la mesure utilisant le moins de ressources et aussi la moins coûteuse;
- **la surveillance des secteurs qui présentent un risque moyen à élevé**, ce qui nécessite la mise en œuvre de différentes mesures réglementaires telles que la prévention, le diagnostic, les recours et la surveillance continue;
- **l'intervention dans les secteurs qui présentent un niveau de risque plus élevé**, qui constitue la mesure qui mobilise le plus de ressources et la plus coûteuse.

Les secteurs des services financiers et les risques qu'ils présentent pour le public sont changeants et en constante évolution. Cette approche fondée sur le risque permet à la CSFO de réagir aux changements dans les secteurs réglementés et de cibler les risques pouvant causer le plus de dommages.

## Proactivité

Une réglementation efficace et efficiente est fondée sur la **proactivité**. Anticiper le changement et être proactif dans les secteurs réglementés, voilà des éléments importants d'un régime de réglementation complet qui permet à la CSFO d'atteindre de façon continue les objectifs qu'elle s'est fixés en matière de réglementation. La proactivité soutient une approche fondée sur le risque, en permettant à la CSFO d'éviter ou d'atténuer les risques potentiels rapidement, avant qu'ils ne surviennent ou ne s'aggravent.

Un règlement ne peut jamais être purement proactif, mais il ne devrait pas être entièrement réactif non plus. La CSFO vise à être aussi proactive que possible en toutes circonstances. La CSFO surveille constamment les risques potentiels dans les secteurs réglementés, et en particulier les situations ayant des répercussions systémiques plus vastes. La CSFO consacre des ressources pour détecter et surveiller de manière proactive les tendances et les risques existants et émergents.

Être proactif signifie également de déployer les efforts appropriés pour sensibiliser le gouvernement, les

autres organismes de réglementation, les intervenants, les entités réglementées, les consommateurs et les participants des régimes de retraite aux risques actuels et nouveaux, d'évaluer ces risques et d'envisager des solutions pour les atténuer. Ainsi, la CSFO peut recommander ou favoriser l'adoption de pratiques généralement acceptées ou de modifications législatives.

### Utilisation de données probantes

Le processus de prise de décision de la CSFO est fondé sur des **données probantes** : il est centré sur les faits, le discernement et l'analyse.

La CSFO recueille constamment des informations par le truchement de ses activités de réglementation de base. En vertu de la loi, toutes les entités réglementées ont l'obligation de fournir des réponses rapides et honnêtes à toute demande de renseignements faite par le surintendant ou en son nom (p. ex., les informations associées aux permis et enregistrements, les dépôts de documents et les demandes, les données obtenues par la surveillance et le contrôle de la conformité, y compris les enquêtes relatives à la conduite sur les marchés, l'application de la loi et l'intervention). Le défaut de fournir une information complète et précise est une violation de la loi. Les entités réglementées qui fournissent des renseignements faux ou trompeurs peuvent faire l'objet de mesures d'application de la loi.

La CSFO recueille et analyse des informations pour détecter les risques actuels ou potentiels et pour déterminer les solutions à adopter pour atteindre les résultats souhaités en matière de réglementation. Une approche qui est fondée sur le risque et repose sur la collecte et l'analyse de données probantes donne généralement de meilleurs résultats pour ce qui est de dégager des modèles et des tendances, de contrer les risques à la base et d'élaborer des solutions d'atténuation plus efficaces et plus efficaces. Une fois la solution identifiée et mise en œuvre, la CSFO s'assure qu'elle permet effectivement de régler la situation et surveille son incidence sur les résultats de réglementation aux niveaux micro et macro. Il s'agit d'un processus continu basé sur l'examen continu des données probantes et sur l'analyse des facteurs de risque.

### La recherche de l'équilibre

La clé du succès dans les secteurs des services financiers réside dans l'équilibre entre l'intérêt des consommateurs, les participants des régimes de retraite, les entités réglementées, les intervenants et les organismes de réglementation. Il est important d'harmoniser ces intérêts. Une approche équilibrée soutient le fonctionnement des secteurs des services financiers dans son ensemble.

La CSFO est un organisme de réglementation **équilibré** qui protège les intérêts des consommateurs des services financiers et des participants des régimes de retraite par l'administration et l'application de la loi. Bien que l'intérêt des consommateurs soit la principale préoccupation de la CSFO, son rôle ne consiste pas à défendre les consommateurs ou les participants des régimes de retraite. La CSFO effectue le traitement des plaintes, examine toutes les plaintes reçues et travaille à les résoudre conformément au mandat que lui confère la loi.

Selon les exigences de la loi, la CSFO décide s'il y a lieu de prendre des mesures réglementaires et détermine le type de mesures le plus approprié dans chaque cas. Elle n'agit pas et ne prend pas de mesures réglementaires au nom des plaignants. Elle n'aide pas les consommateurs dans des actions de droit civil et ne comparaît pas devant les tribunaux au nom des consommateurs ou des participants des régimes de retraite, sauf en cas de contestation de l'interprétation actuelle de la législation ou de la réglementation.

## L'importance du service

La CSFO interagit constamment avec les entités réglementées, les intervenants et le grand public à travers différents canaux. En tant que membre de la fonction publique de l'Ontario, la CSFO se conforme aux normes de qualité de service de celle-ci en matière d'interaction avec le public. En outre, la CSFO a développé ses propres [normes de service](#) spécifiques pour ses activités de réglementation de base et ses principales fonctions de soutien interne. La mise en œuvre de ces normes est constamment surveillée et fait l'objet de rapports annuels sur [le site de la CSFO](#).

[La CSFO s'engage à fournir systématiquement d'excellents services.](#) Les membres du personnel de la CSFO s'efforcent de fournir des services efficaces et efficaces dans les délais établis. Tous les services sont accessibles en français et en anglais, et sont conformes à [la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#).

## Transparence

Dans ses processus de surveillance, la CSFO fait preuve de **transparence** en communiquant ses attentes à l'égard des entités réglementées, des intervenants et du grand public, surtout en ce qui concerne les informations requises et les délais de présentation. Les entreprises et les particuliers qui interagissent avec la CSFO sont tenus informés de l'avancement des activités de réglementation pertinentes (délivrance de permis, traitement des plaintes, examens et interventions, etc.).

Une communication claire et transparente réduit le risque de non-conformité. La CSFO informe les entités réglementées sur les exigences de la loi et sur les processus qui existent pour les aider à se conformer à ces exigences. L'approche de la CSFO en cette matière peut être proactive ou répondre spécifiquement aux besoins d'information d'entreprises ou de particuliers ciblés au moyen d'évaluations fondées sur des données probantes.

La CSFO consulte régulièrement les intervenants dans le cadre de ses initiatives générales de collecte d'informations ou des examens de conformité. La CSFO communique ouvertement le but de ces initiatives ou examens, et elle en publie les résultats une fois qu'ils sont terminés. La CSFO recueille de l'information en conformité avec les lois applicables sur la protection de la vie privée. La CSFO est tenue de maintenir la confidentialité des renseignements personnels et d'autres types d'information et s'engage à ne pas les divulguer, sauf si la loi l'exige ou l'autorise.

Pour promouvoir la transparence et sensibiliser le public, la CSFO publie également de l'information sur les demandes de permis approuvées, la liste des entités réglementées, les mesures d'application de la loi, les sanctions, les révocations de permis et les noms des entités non autorisées qui mènent des activités dans des secteurs réglementés. Les entités réglementées qui font l'objet de mesures réglementaires sont également informées des processus d'appel qui leur sont offerts, et les audiences du Tribunal sont généralement ouvertes au public, sauf en cas de circonstances particulières.

La communication et la transparence de la CSFO favorisent également la collaboration dans les secteurs réglementés.

## Collaboration

La collaboration favorise l'obtention des résultats souhaités et la réduction des coûts réglementaires en créant un environnement davantage axé sur la conformité volontaire. Elle encourage également l'élaboration et l'adoption de codes de conduite et d'autres formes de lignes directrices sur les marchés.

Les secteurs des services financiers sont interreliés à l'échelle nationale et mondiale. La CSFO collabore avec les intervenants et les entités réglementées pour mieux faire connaître les entités et les secteurs

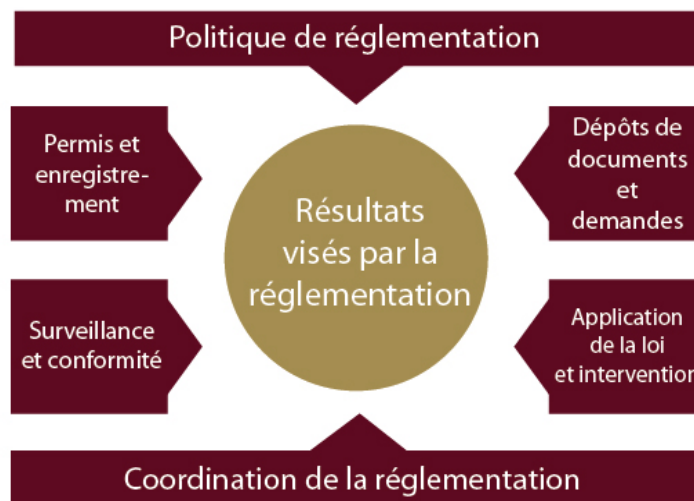
assujettis à la réglementation. De nombreuses entités réglementées mènent leurs activités dans plusieurs provinces et territoires canadiens et doivent donc se conformer à plusieurs régimes de réglementation. La CSFO collabore avec d'autres organismes de réglementation canadiens et elle est membre d'un certain nombre d'organisations dans le cadre desquelles les responsables de la réglementation de diverses régions du pays travaillent à des initiatives communes. Cette coopération facilite la mise en place d'une approche réglementaire cohérente et coordonnée, dans la mesure du possible, et permet à la CSFO de partager des informations et d'apprendre grâce aux expériences des autres organismes de réglementation.

La CSFO favorise la coopération et la communication des informations pertinentes et des attentes aux autres organismes de réglementation, aux intervenants, aux entités réglementées, aux consommateurs et aux participants des régimes de retraite pour s'assurer que les attentes sont comprises et éviter les chevauchements dans l'environnement réglementaire.

En sa qualité d'organisme de réglementation intégré, la CSFO collabore également de façon interne afin de diffuser les connaissances et les pratiques exemplaires au sein de son personnel. La démarche de la CSFO en matière d'information, de persuasion, de collaboration et de création de partenariats avec les intervenants et les entités réglementées permet d'améliorer la protection du consommateur et complète les activités de réglementation de base de la CSFO.

## Activités de réglementation de base de la CSFO

La CSFO effectue les activités de réglementation de base suivantes afin de remplir le mandat que lui confère la loi.



Ces activités de base sont les mêmes dans tous les secteurs réglementés; elles se complètent mutuellement dans le cadre de l'approche globale de la CSFO en matière de réglementation et s'appliquent à tous les principes de réglementation de la CSFO. Les différences entre les secteurs réglementés sont fonction de l'étendue du pouvoir de la CSFO dans chaque secteur en particulier. Tous les aspects des activités de réglementation de base sont coordonnés et assujettis à la politique de réglementation.

### Politique de réglementation

La [Loi sur la CSFO](#) oblige et autorise le surintendant à administrer et à faire appliquer les lois provinciales et les règlements connexes qui régissent les secteurs réglementés.

La CSFO a pour rôle central de conseiller le gouvernement sur les risques existants ou potentiels et les questions de politiques dans les secteurs réglementés. Même si la CSFO peut proposer des solutions pour

atténuer les risques dans les secteurs réglementés et faire des recommandations concernant une nouvelle législation ou des modifications à la législation existante, il appartient au gouvernement de décider des recommandations à mettre en œuvre et du processus à suivre à cette fin.

Afin de protéger l'intérêt public, les lois doivent être revues régulièrement pour s'assurer qu'elles continuent d'être pertinentes et de répondre aux risques dans les secteurs réglementés. Tous les services de la CSFO travaillent en collaboration pour cerner et définir les questions de politique. L'élaboration des politiques est essentielle à la protection du public, et elle englobe des consultations externes avec les intervenants et le public.

### **Coordination de la réglementation**

La CSFO encourage la coordination des efforts de réglementation au niveau national, et elle joue un rôle important à cet égard. La CSFO héberge les secrétariats d'un certain nombre d'organisations nationales de réglementation, et elle est membre des associations suivantes :

- [L'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite \(ACOR\)](#)
- [La Canadian Automobile Insurance Rate Regulators Association \(CARR\)](#)
- [Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance \(CCRRA\)](#)
- [Les Organismes canadiens de réglementation en assurance \(OCRA\)](#)
- [L'Agence statistique d'assurance générale \(ASAG\)](#)
- [Le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier](#)
- [Le Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires \(CCARCH\)](#)

Les organismes de réglementation canadiens unissent leurs efforts pour coordonner les activités, partager des informations, déceler de manière proactive les tendances et les risques émergents, chercher des approches harmonisées, trouver des solutions consensuelles à des problèmes communs, et proposer des options et des conseils applicables à plusieurs provinces et territoires du Canada. La coordination permet de réduire les chevauchements, les risques de retards découlant des processus de réglementation et les coûts liés à la réglementation grâce à des initiatives conjointes et au partage des ressources. La CSFO travaille en étroite collaboration avec d'autres organismes de réglementation, au besoin, afin de s'acquitter du mandat que lui confère la loi.

### **Délivrance de permis et enregistrement**

Conformément à la loi, les particuliers et les entreprises doivent obtenir un permis de la CSFO pour mener certaines activités dans les secteurs réglementés. L'enregistrement désigne l'obligation pour les entités réglementées d'inscrire certains produits ou services auprès de la CSFO. Par exemple, les promoteurs de régimes de retraite doivent inscrire auprès de la CSFO les régimes de retraite qu'ils établissent en Ontario. Le permis ou l'enregistrement donne le droit de mener certaines activités commerciales ou de fournir certains produits et services en Ontario.

La délivrance de permis et l'enregistrement jouent un rôle important pour contrôler l'accès au marché et veiller à ce que les intervenants du marché aient les compétences et les qualifications requises, afin de réduire le risque de non-conformité. Les processus de délivrance de permis et d'enregistrement permettent à la CSFO de mettre à profit les renseignements obtenus sur les entités réglementées exploitées en Ontario pour administrer et faire appliquer les lois applicables.

**Il existe deux types de permis : les permis pour les particuliers et ceux pour les entreprises.** Les premiers visent à évaluer l'intégrité et la compétence des particuliers. Les deuxièmes poursuivent le même objectif à l'égard des entreprises.

- **L'intégrité** est importante afin de réduire au minimum les comportements contraires à l'éthique et préjudiciables; elle est évaluée au moyen du contrôle des antécédents criminels.
- **La compétence** désigne la connaissance et la compréhension des responsabilités liées à différentes activités dans les secteurs réglementés. En général, pour répondre aux exigences relatives à la compétence, les entreprises et les particuliers visés doivent réussir des programmes de formation et des examens. Pour conserver leur permis, les particuliers pourraient avoir à se conformer à des exigences de formation continue.
- **Une gouvernance solide** est essentielle pour les entreprises qui mènent des activités dans le secteur des services financiers. Lorsqu'elles présentent une demande de permis à la CSFO, les entreprises doivent fournir un plan d'affaires réaliste et la preuve de contrôles internes solides. Les politiques et procédures doivent tenir compte des pratiques exemplaires en vigueur dans le secteur concerné.

Toutes les demandes comprennent une attestation de l'exhaustivité et de l'exactitude des renseignements fournis. Le fait de fournir une information fausse ou trompeuse constitue une violation de la loi, et le demandeur peut alors faire l'objet de mesures d'application de la loi, que le permis ait ou non été délivré.

Les entités intéressées peuvent en tout temps commencer à exercer leurs activités dans un secteur donné. Il faut toutefois noter que l'arrivée d'un nouveau participant dans un secteur réglementé accroît les risques du système. La CSFO a l'obligation d'évaluer le degré de risque et peut demander des informations supplémentaires à l'appui de la demande de permis. L'examen des demandes de permis se fait selon un processus bien établi. Les demandes qui présentent un faible risque peuvent être entièrement approuvées après un examen moins exhaustif. L'approbation de demandes qui présentent un risque élevé peut être assortie de conditions, ou elle peut être refusée si les conditions du permis ne sont pas respectées. Dans de tels cas, la CSFO envoie au demandeur un avis officiel exposant les motifs du refus et l'informant de son droit à une audience. Ces audiences se déroulent généralement devant le Tribunal.

Les intermédiaires de services financiers peuvent détenir plusieurs permis, chacun donnant le droit d'exercer des activités spécifiques. Une procédure à l'égard d'une catégorie de permis n'entraîne pas forcément des poursuites pour les autres catégories de permis. Par exemple, lorsqu'une entité est titulaire de plusieurs permis, la révocation ou la résiliation d'un type de permis ne met pas nécessairement en cause ses autres permis.

### **Dépôts de documents et demandes**

Une fois autorisées ou enregistrées, les entités réglementées sont tenues par la loi de fournir régulièrement des renseignements à la CSFO. Les dépôts de documents sont exigés par la loi à dates fixes. L'obligation de fournir des informations exactes s'applique également aux dépôts de documents. La CSFO peut prendre des mesures d'application de la loi si les documents sont déposés en retard ou contiennent des informations fausses.

Aux termes de la loi, certaines transactions dans les secteurs réglementés nécessitent l'approbation de la CSFO, et les entités réglementées doivent suivre les procédures établies à cette fin. L'approche de la CSFO en matière d'approbation des demandes consiste à déterminer si l'approbation est conforme au but recherché par le législateur, à détecter et à évaluer les risques en cause, ainsi qu'à définir et à adopter un processus préalable rigoureux pour garantir la mise en place de mécanismes appropriés d'atténuation des risques.

La capacité de la CSFO à demander des informations est un pouvoir fondamental et un important outil de réglementation. Toutes les informations recueillies par la CSFO au niveau des entités réglementées et de façon regroupée et systémique sont utilisées pour élaborer des stratégies et des plans de surveillance proactifs, ce qui comprend les activités de contrôle et d'application de la loi.

### **Surveillance et conformité**

La surveillance et la conformité sont d'importantes activités continues de contrôle. L'approche générale en matière de surveillance et de conformité est uniforme d'une période à l'autre, comme il est décrit ci-dessous, mais la portée des activités peut différer en fonction des risques actuels dans les secteurs réglementés. Les deux activités sont basées sur la collecte d'informations et peuvent être à la fois proactives et réactives. La portée et la fréquence de chaque activité dépendent de l'évaluation des risques détectés.

La surveillance se limite généralement à recueillir et à analyser des informations. La conformité désigne la collecte d'informations par rapport au respect des lois. La surveillance et la conformité visent les niveaux micro et macro. En plus de traiter les cas spécifiques de non-conformité, la CSFO évalue le niveau global de conformité dans l'ensemble des secteurs réglementés. La CSFO n'applique pas une politique de tolérance zéro, mais elle se préoccupe des conséquences générales négatives que pourraient avoir les cas de non-conformité sur les résultats de la réglementation. Par conséquent, la CSFO surveille les risques liés à chaque cas de non-conformité décelé.

Elle utilise différents outils pour les activités de surveillance et de conformité, dont l'examen des plaintes reçues et les examens ou vérifications des entités réglementées. En ce qui concerne les plaintes reçues, la CSFO garde les plaignants – consommateurs ou participants de régimes de retraite – informés des résultats de l'examen. La CSFO est tenue de protéger l'intérêt public par l'administration et l'application de la loi. Par conséquent, la CSFO n'agit pas au nom des plaignants, mais dans l'intérêt public. La CSFO détermine si les plaignants ont été soumis à des mesures non conformes à la loi et prend alors des mesures réglementaires appropriées à l'encontre des entités réglementées responsables. À la suite de plaintes reçues ou de façon proactive, la CSFO entreprend également des examens de conformité en mettant l'accent sur la collecte d'informations générales sur les secteurs réglementés.

Contrairement à ce qui est le cas des autres secteurs, la nature des activités dans les secteurs des services financiers implique souvent l'administration de l'argent de tierces parties. Il est important d'avoir un point de vue indépendant afin d'assurer un équilibre approprié entre les intérêts des entités réglementées et ceux des consommateurs ou des participants des régimes de retraite. Les examens ou vérifications de la CSFO permettent d'obtenir ce point de vue indépendant et d'évaluer la solidité des systèmes de gouvernance utilisés par les entités réglementées. Toutes les entités réglementées ne font pas l'objet de la même attention : la CSFO détermine l'étendue et l'intensité des examens en utilisant une approche fondée sur le risque.

La CSFO peut également communiquer avec toute entité réglementée de façon aléatoire ou ciblée afin de recueillir des informations de manière proactive à l'appui de son approche fondée sur les données probantes. Les entités réglementées sont tenues, par la loi, de faciliter l'examen en cas de besoin et de répondre aux questions de la CSFO rapidement et honnêtement. Si elles ne le font pas, elles s'exposent à des mesures d'application de la loi. La CSFO communique aux entités réglementées la portée et les résultats du processus d'examen.

Elle procède à l'étude des plaintes ou à des examens de conformité pour vérifier que les entités réglementées respectent la loi. Si ce n'est pas le cas, elle détermine les mesures à prendre.

## Application de la loi et intervention

La CSFO influe sur la conduite des affaires dans les secteurs réglementés par différentes stratégies, notamment la diffusion d'information sur la conformité, la persuasion pour promouvoir la conformité, le partenariat avec les intervenants sur les approches de collaboration pour assurer la conformité, les examens de conformité et, s'il y a lieu, la prise de mesures d'application de la loi ciblées. Ces stratégies d'application sont généralement suffisantes pour modifier le comportement et réduire les risques dans les secteurs réglementés. La CSFO privilégie la persuasion et l'information, qui favorisent la collaboration et produisent des effets durables. Cependant, certaines situations de non-conformité nécessitent des mesures d'application de la loi et des interventions.

La CSFO vise à réduire les risques au minimum, mais il serait irréaliste de s'attendre à ce qu'elle puisse éliminer tous les risques. Aussi, toutes les infractions n'entraîneront pas forcément des mesures d'application de la loi. La CSFO établit des niveaux de tolérance aux risques détectés qui sont adaptés au contexte des secteurs réglementés, ce qui permet de réduire les risques dans une certaine mesure en se concentrant sur les principaux risques et en gardant à l'esprit les résultats visés par la réglementation.

Les mesures d'application de la loi de la CSFO peuvent être stratégiques ou ciblées. L'application stratégique est généralement proactive et destinée à changer les comportements dans les secteurs réglementés en général. Ces mesures portent généralement sur l'obtention des résultats de la réglementation au niveau macro. Pour obtenir des résultats au niveau micro, la CSFO peut appliquer des mesures stratégiques ou ciblées qui découlent de plaintes reçues (de nature réactive) ou d'examens ou de vérifications (principalement de nature proactive).



La CSFO dispose de différents outils pour répondre à des situations de non-conformité en fonction des conditions spécifiques des secteurs réglementés, des profils de risque individuels (taille, incidence, complexité de l'entité réglementée), des principaux risques, des mesures d'atténuation prises par l'entité réglementée, et des constatations issues des activités de surveillance passées.

Au besoin, la CSFO mène des enquêtes auxquelles elle consacre des ressources. L'enquête est la deuxième étape de la procédure d'application de la loi. Les enquêtes portent sur des allégations de mauvaise conduite ou de dérogation aux exigences législatives applicables par les entités réglementées et non titulaires de



permis. Les enquêteurs de la CSFO recueillent des preuves, analysent les informations et participent à la préparation des dossiers pour la procédure d'application de la loi devant les tribunaux administratifs et judiciaires. Le but de l'enquête est de soutenir les mesures réglementaires, en particulier en cas de poursuite ou de procédure administrative.

Les mesures d'application de la loi peuvent entraîner la résiliation ou la révocation d'un permis ou de l'enregistrement des entités. Elles demandent généralement un effort de collaboration entre les différents secteurs de la CSFO, en particulier quand cette dernière décide d'intenter des poursuites. La CSFO travaille également en collaboration avec les autres organismes d'application de la loi ou de réglementation au besoin.

## Conclusion

Les secteurs des services financiers sont dynamiques et en évolution constante. Le présent cadre réglementaire permet à la CSFO de s'adapter à cette évolution et de s'acquitter du mandat que lui confère la loi de fournir des services de réglementation qui protègent l'intérêt public et renforcent la confiance du public à l'égard des secteurs réglementés.

Il définit l'approche mise en place par la Commission en matière de réglementation et les attentes de la CSFO à l'égard des entités réglementées, tout en précisant la portée de son mandat envers ceux qui comptent sur ses services de réglementation. Il décrit également les activités de réglementation de base de la CSFO, et les principes qui guident ses activités et ses résultats. En appliquant ce cadre, la CSFO peut assurer le bon fonctionnement à court terme des secteurs réglementés et leur viabilité à long terme, et ce, dans l'intérêt public.

## Pour en savoir plus sur la CSFO

Visitez le [Centre d'abonnement](#) sur notre site pour vous abonner aux publications et aux fils RSS de la CSFO. Vous serez informés des dernières nouvelles concernant les secteurs réglementés par la CSFO; vous recevrez également d'importantes mises à jour sectorielles, ainsi que des renseignements et des conseils, directement dans votre boîte de courriel ou votre compte RSS.

Pour en savoir plus sur la CSFO, communiquez avec nous :

Téléphone : 416-250-7250

Sans frais : 1-800-668-0128

ATS sans frais : 1-800-387-0584

Courriel : [priorities@fsco.gov.on.ca](mailto:priorities@fsco.gov.on.ca)

Site Web : [www.fsco.gov.on.ca](http://www.fsco.gov.on.ca)

Twitter : [@CSFOTweets](https://twitter.com/CSFOTweets)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2014

*This document is available in English*