



Commission des services financiers de l'Ontario

ÉNONCÉ DES PRIORITÉS

Juin 2008

Introduction

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est un organisme de réglementation institué par la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (Loi sur la CSFO).

En vertu de l'article 11 de la Loi sur la CSFO, la CSFO doit remettre au ministre des Finances et faire publier dans la *Gazette de l'Ontario*, au plus tard le 30 juin de chaque année, « une déclaration énonçant les priorités que la Commission se propose de suivre pendant l'exercice pour l'application de la présente loi et de toutes les autres lois qui confèrent des pouvoirs ou attribuent des fonctions à la Commission ou au surintendant, ainsi qu'un résumé des raisons pour lesquelles elle a adopté les priorités ».

Le présent document constitue le onzième Énoncé des priorités de la CSFO. Il présente les principaux défis que doit relever la CSFO, décrit les priorités d'ordre stratégique prévues pour l'exercice à venir et fait état des récents progrès accomplis dans le cadre des projets importants.

Trois entités composent la CSFO : la Commission, constituée de cinq personnes, le surintendant des services financiers et son équipe et le Tribunal des services financiers. La CSFO réglemente les assurances, les régimes de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les credit unions et caisses populaires, les entités du secteur des prêts hypothécaires et les sociétés coopératives de l'Ontario.

Au 1^{er} mars 2008, la CSFO réglementait ou avait inscrit 394 compagnies d'assurance, 7 755 régimes de retraite, 207 credit unions et caisses populaires, 55 sociétés de prêt et de fiducie, 1 290 courtiers en prêts hypothécaires et 1 610 coopératives, ainsi qu'environ 39 700 agents d'assurance, 4 040 agences d'assurance constituées en personne morale et 1 145 experts d'assurance.

La *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* devrait entrer en vigueur le 1^{er} juillet 2008. À compter de cette date, toute personne ou entité qui se livre en Ontario à des activités de courtage d'hypothèques, d'opérations hypothécaires, d'administration d'hypothèques ou qui exerce des activités de prêts hypothécaires, et tout particulier qui exerce des activités de courtage ou d'opérations hypothécaires en Ontario contre rémunération, doivent être titulaires d'un permis délivré par la CSFO, à moins d'être dispensés de ce permis. La CSFO délivrera les permis de maisons de courtage d'hypothèques, de courtiers et d'agents en hypothèques et d'administrateurs d'hypothèques.

L'Ontario continue d'actualiser sa réglementation financière et opérationnelle afin de conserver un climat commercial attirant, de suivre le rythme des marchés mondiaux et d'accroître l'avantage économique de l'Ontario. Un cadre de réglementation

concurrentiel protège les consommateurs et les investisseurs et soutient un climat commercial favorable ainsi que la croissance de l'économie.

Notre mandat

Afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés, la CSFO fournit des services de réglementation qui protègent les consommateurs de services financiers et les bénéficiaires de régimes de retraite et soutiennent un secteur des services financiers sain et concurrentiel.

Notre vision

La CSFO s'engage à demeurer un organisme de réglementation vigilant, équitable et proactif dont la présence au sein du marché des services financiers de l'Ontario est constructive et réceptive.

Nos valeurs

Tout organisme est l'expression des valeurs communes de ses membres. La CSFO s'est engagée à l'égard des valeurs énoncées ci-après.

- Professionalisme** Dans l'exercice de nos fonctions, nous nous efforçons d'atteindre les normes de conduite, de compétences et d'intégrité les plus élevées.
- Impartialité** Nous nous efforçons de traiter nos intervenants de façon équitable et nous faisons preuve d'impartialité dans notre milieu de travail.
- Équité** Nous nous efforçons de soupeser équitablement les intérêts du public, y compris des consommateurs et des intervenants réglementés.
- Responsabilisation** Nous veillons au respect des politiques et des objectifs du gouvernement provincial.
- Excellence** Nous agissons du mieux que nous pouvons dans tout ce que nous faisons.
- Respect** Nous apprécions et traitons chaque personne avec respect et dignité dans toutes nos activités.

Travail d'équipe Nous collaborons dans un esprit d'équipe en vue de servir les consommateurs, le gouvernement et nos intervenants.

Principaux défis

La CSFO procède à des exercices de planification afin d'établir ses priorités stratégiques actuelles et futures conformément à ses objectifs. Pour être efficace, ce processus doit tenir compte de facteurs extérieurs qui modèlent l'industrie des services financiers. Cette année, la CSFO a continué de relever les défis énoncés ci-après.

Mondialisation

La tendance soutenue vers la mondialisation et le regroupement international dans les secteurs financiers estompe les frontières de compétence. Aujourd'hui, les fournisseurs de services financiers peuvent atteindre les consommateurs grâce à Internet et aux technologies de commerce électronique et dépendent moins des modèles commerciaux traditionnels fondés sur des succursales locales. Cette évolution a mené à des regroupements et des fusions entre institutions financières, à l'augmentation du nombre de multinationales fournissant des services financiers et à une transformation des modes de prestation des services. Dans ce marché mondial en ligne, les entreprises ne se limitent plus à un ou deux secteurs d'activité et peuvent offrir un vaste éventail de services financiers, pour la plupart assujettis à des régimes de réglementation distincts.

Sous l'influence de ces facteurs, la production, la commercialisation et la prestation des produits financiers ont également changé, ce qui a mené à une multiplication accrue des questions liées à la réglementation. Le nouveau marché sans frontières rendu possible par la technologie incite les autorités de réglementation des services financiers à adopter une démarche globale intersectorielle et pangouvernementale en matière de réglementation.

Conditions du marché

Plusieurs défis économiques de taille continuent d'avoir des répercussions sur l'économie ontarienne et contribuent à l'incertitude au sein des marchés. L'augmentation des prix du pétrole, la hausse du dollar canadien et des perspectives économiques préoccupantes aux États-Unis ont mené à une revue à la baisse de la croissance économique prévue en Ontario. Pour relever ces défis, il est essentiel que les autorités de réglementation saisissent bien les réalités du marché afin de mesurer et de gérer efficacement les risques.

Protection et information des consommateurs

L'innovation technologique dans le marché des services financiers habilite les consommateurs en leur donnant un choix inégalé de produits et services. Tout en offrant des possibilités accrues, un marché plus diversifié peut aussi par sa complexité faire qu'il soit plus difficile pour les consommateurs d'effectuer des choix éclairés. Les

consommateurs font de plus en plus appel à l'aide de professionnels pour prendre des décisions financières.

Renouvellement de la réglementation

Outre les questions et les faits nouveaux qui surgissent dans les divers secteurs réglementés, la CSFO tient également compte d'autres variables influant sur ses responsabilités en tant qu'autorité de réglementation. Ces responsabilités sont notamment :

- Accroître les normes de gouvernance d'entreprise afin d'améliorer leur incidence sur l'efficacité et l'efficacite de la réglementation.
- Souligner le rôle prépondérant de la gouvernance dans les analyses et les évaluations des risques.
- Veiller à ce que les fournisseurs de services financiers aient en place des pratiques, des politiques, des procédures et des systèmes fondés sur des normes de gouvernance reconnues dans le secteur financier.
- Repérer les risques touchant les objectifs de la réglementation dans le domaine des pratiques de l'industrie et y répondre en utilisant des instruments éprouvés pour évaluer les pratiques des fournisseurs de services financiers.
- Adopter des méthodes affinées pour la réglementation du secteur de l'assurance, des régimes de retraite, des crédits unions et des caisses populaires, des entités du secteur des prêts hypothécaires et des coopératives, en se fondant sur l'approche axée sur le risque en matière de réglementation.

Enjeux pour la CSFO

Afin de surmonter ces défis, la CSFO a établi des priorités stratégiques. Ces priorités reposent sur l'exécution des principales activités que la Commission mène en vue de s'acquitter de son mandat. Chacune étant d'égale importance, ces priorités ne sont pas énumérées ici dans un ordre particulier :

- I. Promouvoir une approche nationale coordonnée en matière de réglementation.
- II. Améliorer l'approche axée sur le risque en matière de réglementation.
- III. Étudier et recommander des modifications au cadre réglementaire de façon à suivre le rythme de l'évolution des marchés.
- IV. Améliorer la prestation des services.

La CSFO estime que ces priorités stratégiques et les initiatives décrites ci-après qui y sont associées seront bénéfiques pour les consommateurs et les bénéficiaires de régimes de retraite. En se concentrant sur ces priorités, la CSFO sera en mesure de s'acquitter de son mandat, à savoir protéger les consommateurs de services financiers et les bénéficiaires de régimes de retraite, tout en soutenant une industrie des services financiers saine et concurrentielle en Ontario.

Pour exécuter son mandat, la CSFO a instauré une culture du partenariat et du dialogue. Elle continue de bénéficier d'une étroite coopération avec les consommateurs, les acteurs de l'industrie et d'autres intervenants. Pour cette raison, un grand nombre de projets entrepris par la CSFO sont complexes, dans la mesure où ils nécessitent la participation de nombreux intervenants et doivent être menés en collaboration avec le gouvernement fédéral et d'autres administrations provinciales. Par conséquent, la mise en œuvre de nombreuses initiatives s'échelonne de façon continue sur plusieurs années.

La technologie joue un rôle important dans le maintien de rapports solides entre la CSFO et ses intervenants. C'est grâce à elle que la Commission communique des renseignements aux intervenants et leur offre des services. À cette fin, la CSFO utilise toutes les formes de communications électroniques, menant des affaires avec les membres de l'industrie par voie électronique et offrant aux consommateurs un accès en ligne aux services et aux informations. La CSFO est convaincue que si les consommateurs et les bénéficiaires de régimes de retraite ont un meilleur accès à l'information, ils seront mieux équipés pour faire des choix avisés et protéger leurs intérêts.

L'Énoncé des priorités de la CSFO inclut un rapport sur les initiatives principales annoncées dans l'Énoncé de l'exercice précédent. Ce rapport, situé à la fin du présent document, énumère les réalisations accomplies au cours de l'année écoulée et leurs avantages escomptés pour les intervenants et le système de réglementation.

Priorités stratégiques de la CSFO

I. Promouvoir une approche nationale coordonnée en matière de réglementation

La CSFO, favorable à l'élaboration de solutions de réglementation harmonisées, participe au Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (Forum conjoint), à l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR), au Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et aux Organisations d'encadrement des services d'assurance du Canada (OESAC).

La CSFO collabore avec ces organismes nationaux à titre de membre ou, dans certains cas, de responsable de comités et d'équipes de projets mandatés pour entreprendre les initiatives décrites ci-après :

Forum conjoint

- Continuer les travaux entrepris en vue d'évaluer et d'harmoniser la divulgation aux points de vente pour les contrats individuels à capital variable (les CICV, également connus sous le nom de fonds distincts) et les fonds communs de placement, de manière à ce que les consommateurs reçoivent au moment de l'achat de l'information facilement compréhensible sur les risques et les avantages de ces produits d'investissement.
- Examiner la réglementation des intermédiaires des services financiers et recommander des moyens de minimiser les divergences possibles dans la réglementation d'un secteur à un autre. Promouvoir une protection égale des consommateurs, en mettant au départ l'accent sur les intermédiaires qui vendent des fonds communs de placement et des contrats individuels à capital variable.
- Continuer d'élaborer des mécanismes afin de partager plus efficacement entre secteurs et administrations l'information sur les questions d'exécution des règlements et les mesures prises, de manière à veiller à ce que les autorités de réglementation soient alertées des problèmes graves qui pourraient avoir une incidence immédiate sur les consommateurs.
- Coordonner les efforts de réglementation concernant l'information et la sensibilisation des consommateurs en créant un inventaire des ressources existantes et de leur contenu. Examiner les systèmes mis en place dans d'autres administrations et formuler des recommandations en vue d'améliorations.
- Poursuivre un examen des lignes directrices relatives aux régimes de capitalisation publiées par le Forum conjoint en 2004, pour vérifier si elles atteignent les objectifs fixés. L'examen comprendra des sondages auprès des

répondants, des fournisseurs de services et des participants à ces régimes. À partir des résultats ainsi obtenus, des recommandations seront formulées en vue de l'apport de modifications aux lignes directrices, s'il y a lieu.

CCRRA

- Continuer d'élaborer des pratiques exemplaires axées sur le risque et applicables par les autorités de réglementation de toutes les administrations en réponse aux préoccupations à l'égard des pratiques de l'industrie.
- Étudier l'utilisation des communications et transactions électroniques au sein de l'industrie des assurances afin de repérer les risques pour les consommateurs, les lacunes en matière de réglementation et les obstacles législatifs et réglementaires à la prestation électronique des produits d'assurance aux consommateurs, et d'y remédier.
- Repérer les problèmes liés aux ventes et aux demandes de règlement qui se rapportent à la vente ponctuelle de polices d'assurance. Élaborer et faciliter la mise en œuvre de solutions afin de régler les problèmes détectés de manière à assurer une protection suffisante des consommateurs.
- Étudier les diverses définitions appliquées par différentes administrations de termes comme « activités d'assurance », « sollicitation » et « exercice du métier d'agent d'assurance sans permis ». Faire face aux risques encourus par les consommateurs, aux lacunes au niveau de la réglementation et aux obstacles législatifs qui découlent des différences au niveau de ces définitions.
- En collaboration avec les OESAC, évaluer la réglementation de la gestion des agences générales, des agences de courtage en gros et des experts d'assurance, afin de repérer tout risque potentiel pour les consommateurs, les lacunes au niveau de la réglementation et les obstacles législatifs, et d'y remédier.

ACOR

- Parachever un projet de nouvelle entente multilatérale visant la réglementation des régimes de retraite à lois d'application multiples pour promouvoir un système coordonné, simplifié et harmonisé de réglementation des régimes de retraite au Canada; l'entente proposée sera présentée aux ministres responsables aux fins d'examen.
- Examiner les questions liées à l'application de la règle de la « personne prudente », en tenant compte de l'actif et du passif des régimes de retraite afin d'améliorer la protection des bénéficiaires de ces régimes.

- Élaborer une démarche commune relativement aux règles de financement des régimes de retraite, en reconnaissant le lien avec la gouvernance des fonds, en vue d'améliorer la supervision et la protection de l'actif des régimes de retraite.
- Établir des normes uniformes pour le traitement des retraites progressives, des régimes de retraite simplifiés et des ententes avec les détenteurs de fonds de retraite afin de promouvoir un système coordonné, simplifié et harmonisé de réglementation des régimes de retraite au Canada.
- Examiner les approches actuelles en matière de réglementation et de supervision des régimes de retraite à cotisations déterminées en vue de déterminer les secteurs où il serait peut-être préférable d'établir plus distinctement les différences entre les régimes à cotisations déterminées et ceux à prestations déterminées. Envisager en fonction de ces différences des démarches de remplacement relativement à la réglementation et à la supervision des régimes à cotisations déterminées.
- Étudier et déterminer le rôle et le mandat futurs de l'ACOR.
- Définir le rôle officiel de l'association nationale des agents chargés de la conformité, qui vient d'être formée, y compris sa participation à la formation technique du personnel chargé de la réglementation, en vue de promouvoir une réponse harmonisée au traitement des questions touchant la conformité des régimes de retraite.

II. Améliorer l'approche axée sur le risque en matière de réglementation

- Promouvoir l'élargissement à d'autres autorités de réglementation du système de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et de la CSFO pour le partage des données sur les plaintes reçues par les compagnies d'assurance, et ce, en vue de créer un système national de communication de ces données. On pourra ainsi veiller plus facilement à l'uniformité et l'exactitude des données sur les plaintes et aider les autorités de réglementation à déterminer et évaluer précisément les problèmes au sein du marché.
- À titre de membre de l'Agence statistique d'assurance générale (ASAG), contribuer à l'élaboration d'un questionnaire à l'intention des assureurs automobiles pour évaluer le risque de non-conformité avec les exigences relatives à la présentation des données statistiques, de manière à garantir la qualité et la valeur des données statistiques générées par les compagnies d'assurance autorisées.
- Améliorer le processus de surveillance des insuffisances au niveau des versements exigés pour la capitalisation de régimes de retraite à prestations déterminées, afin de renforcer la protection des participants aux régimes de retraite.

- Recueillir des données à l'appui de l'élaboration des méthodes permettant d'évaluer la santé financière des répondants des régimes de retraite, afin de renforcer la protection des participants aux régimes de retraite.
- Définir et étudier les options qui permettraient de rationaliser le traitement des opérations des régimes de retraite à cotisations déterminées.
- Réviser les données actuellement exigées dans les documents que les régimes de retraite doivent déposer en vertu de la réglementation, afin de veiller à ce que les données exigées soient pertinentes. Examiner les possibilités de dépôt électronique par les régimes de retraite afin de moderniser le processus de dépôt.

III. Étudier et recommander des modifications au cadre réglementaire de façon à suivre le rythme de l'évolution des marchés

- Préparer un plan de mise en œuvre des modifications à la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*, une fois qu'elles auront été adoptées.
- Surveiller et soutenir la remise en service et l'exploitation du Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile; il s'agit d'une base de données permettant l'échange électronique de renseignements sur des demandes de prestations de maladie entre fournisseurs de soins de santé et compagnies d'assurance, qui répond au besoin d'accéder à des données récentes et exactes afin de surveiller le système d'assurance-automobile.
- Participer en qualité de membre de l'ASAG à l'examen des données du plan statistique pour garantir la qualité et la valeur des données statistiques provenant des compagnies d'assurance autorisées.
- Continuer à examiner et à parachever les liquidations partielles de régimes de retraite touchées par la décision Monsanto, afin d'assurer l'observation de la réglementation relative aux régimes de retraite pour ce qui a trait à la répartition des fonds excédentaires en cas de liquidation partielle.
- Formuler des recommandations de changements à apporter aux obligations actuelles concernant la divulgation de l'information sur les régimes de retraite afin d'accroître la transparence et d'améliorer la protection des bénéficiaires des régimes.
- Entreprendre un examen de cinq ans du système d'assurance-automobile afin de faciliter l'actualisation et l'amélioration du système actuel.

Collaborer avec le ministère des Finances et les intervenants de la CSFO aux fins suivantes :

- Élaborer des propositions de modifications à la *Loi sur les sociétés coopératives* et aux règlements qui s'y rattachent.
- Aider et soutenir la Commission ontarienne d'experts en régimes de retraite dans l'examen des lois qui régissent la capitalisation des régimes de retraite à prestations déterminées, des règles relatives aux déficits et aux excédents des régimes ainsi que d'autres questions liées à la sécurité, la viabilité et la durabilité du système de régimes de retraite de l'Ontario.
- Étudier les recommandations de la Commission d'experts en régimes de retraite selon les besoins pour soutenir la sécurité, la viabilité et la durabilité du système de régimes de retraite de l'Ontario.
- Élaborer du matériel pour mieux sensibiliser le public aux mesures de protection des consommateurs contenues dans la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*.
- Examiner le caractère approprié des indemnités d'accident légales.
- Envisager l'application du modèle du CCRRA pour la protection des données privilégiées et des dénonciateurs en Ontario.

IV. Améliorer la prestation des services

- Entreprendre une série d'initiatives au sein de la Division des régimes de retraite afin d'améliorer la prestation de services.
- Poursuivre les mises à niveau techniques du système de gestion des dossiers du Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles afin de garantir la prestation efficace des services aux personnes blessées dans des accidents d'automobile qui demandent des indemnités par l'intermédiaire du Fonds.
- Poursuivre la mise en œuvre des recommandations formulées dans le cadre de l'examen opérationnel des services de règlement des différends de la CSFO.
- Accomplir toute une gamme d'activités de sensibilisation afin de renseigner les consommateurs et les autres intervenants sur les services de règlement des différends de la CSFO et recueillir de la rétroaction des intervenants sur les services actuellement fournis.
- Poursuivre les améliorations aux systèmes de gestion des dossiers relatifs au règlement des différends.

- Déterminer la faisabilité de la mise en place de modules de formation en ligne pour soutenir la formation et le perfectionnement du personnel de la Division des régimes de retraite de la CSFO.
- Cerner les possibilités d'amélioration de l'efficacité et de l'efficacité dans la fourniture aux intervenants de services et d'information sur les régimes de retraite par de meilleures communications électroniques.
- Effectuer un examen triennal du site Web de la CSFO pour veiller à ce qu'il réponde aux besoins des intervenants en matière de communications.
- Élaborer un système comptable et financier intégré, s'appuyant notamment sur la comptabilité par activités.

Financement de la CSFO

En vertu de l'article 25 de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers*, le lieutenant-gouverneur en conseil peut imposer à toutes les entités qui font partie d'un secteur réglementé une cotisation relativement aux frais et dépenses engagés par le ministère des Finances, la Commission et le Tribunal. Par ailleurs, le ministre des Finances est autorisé à fixer des droits applicables aux secteurs réglementés pour les services fournis par la CSFO.

La CSFO a décidé que l'administration du système de financement :

- serait équitable;
- refléterait l'utilisation des ressources de la CSFO;
- permettrait une prévisibilité raisonnable des frais réglementaires;
- serait simple à gérer;
- serait souple et facile à modifier.

La CSFO s'est également engagée à respecter les principes suivants en matière d'administration du système de financement :

- les revenus ne doivent pas excéder les dépenses prévues pour chaque secteur;
- les perturbations seront minimales et les modifications tiendront compte de l'effet des cotisations et des droits sur le marché;
- la CSFO sera redevable auprès des intervenants de l'efficacité et de la qualité des services rendus.

À compter du présent exercice, la CSFO a commencé à recouvrer les coûts liés au secteur des régimes de retraite par une cotisation annuelle remplaçant les droits auparavant versés avec le relevé annuel.

Rapport sur les initiatives principales de 2007

I. Promouvoir une approche nationale coordonnée en matière de réglementation

La CSFO a continué à travailler, avec d'autres autorités de réglementation canadiennes, à la coordination de la réglementation du secteur des services financiers à l'échelle du pays, en accomplissant les activités suivantes :

Forum conjoint

- A consulté les intervenants relativement à un cadre sur la divulgation aux points de vente concernant les fonds communs de placement et les contrats individuels à capital variable (CICV). Plus de 85 mémoires ont été reçus des intervenants pendant la période de 120 jours prévue pour la réception des commentaires. Ces mémoires ont été étudiés et des travaux supplémentaires sont en cours pour tenir compte des observations formulées.
- A parachevé pour le Réseau de conciliation du secteur financier un nouveau cadre comprenant des lignes directrices relatives à l'évaluation des services de conciliation en fonction d'objectifs prédéfinis d'intérêt public. Le cadre, que l'on peut consulter sur le site Web du Forum conjoint (www.jointforum.ca) est en cours de mise en œuvre.
- A défini les problèmes causés par les différences entre les règles de placement régissant les caisses de retraite, les fonds communs de placement et d'autres types de fonds de placement collectif. Des recommandations seront présentées au Forum conjoint au printemps 2008 afin de répondre à ces problèmes.
- A achevé des recherches sur la réglementation des intermédiaires d'assurance qui vendent des CICV. Une étude sur la réglementation des intermédiaires qui vendent des fonds communs de placement est en cours.
- A continué d'élaborer des mécanismes afin de partager plus efficacement entre secteurs et administrations l'information sur les questions d'exécution de la réglementation. Le comité de partage de l'information du Forum conjoint étudie actuellement plusieurs options en vue d'améliorer le partage de l'information et la coopération entre les différents secteurs et les diverses administrations.
- A coordonné les efforts de réglementation concernant l'information et la sensibilisation des consommateurs en créant un inventaire des ressources existantes et en examinant les démarches adoptées dans d'autres administrations. Des travaux sont en cours pour combler les lacunes mises en évidence dans le cadre de ces recherches de manière à ce que les consommateurs reçoivent l'information pertinente sur les produits et services financiers.

- A effectué un examen des lignes directrices relatives aux régimes de capitalisation (plans d'accumulation de capital) publiées par le Forum conjoint en 2004, dans l'objectif d'évaluer leur mise en œuvre et de déterminer s'il reste encore des mesures à prendre dans ce domaine. La première étape de l'examen, qui comprend des sondages auprès des répondants et des fournisseurs de services de ces régimes, est en cours. La deuxième étape, un sondage auprès des participants aux régimes, est prévue en 2008.

ACOR

- A élaboré les principes soutenant un modèle de loi sur les retraites et des modèles de règlements connexes relatifs aux questions touchant l'enregistrement et les droits de base, dont s'inspireraient les gouvernements fédéral et provinciaux lorsqu'ils envisagent de modifier leurs lois en matière de retraite. Les principes devraient être parachevés en 2008 en préparation pour des consultations auprès des intervenants.
- A poursuivi les efforts en vue de l'élaboration d'un accord multilatéral en matière de réglementation des régimes de retraite à lois d'application multiples. Cette entente devrait remplacer l'accord réciproque existant de 1968. Le Comité de l'ACOR sur l'accord de réciprocité est sur le point d'achever une ébauche d'accord multilatéral, qui devrait être publiée en vue des consultations auprès des intervenants en 2008.

CCRRA

- A continué de surveiller la conformité avec les principes de gestion des conflits d'intérêts dans l'industrie des assurances. Le Comité de révision des pratiques de l'industrie du CCRRA est actuellement en plein milieu d'un examen complet. Le comité a effectué deux sondages auprès des compagnies et des agents d'assurance pour évaluer leurs connaissances et leur application des principes, conçus pour accroître la confiance des consommateurs dans l'industrie.
- A poursuivi les efforts afin de présenter un modèle de protection des données privilégiées pour les documents créés dans le cadre des auto-évaluations des risques de l'assureur, et de protection des dénonciateurs pour les personnes qui communiquent volontairement des renseignements sur un assureur, un agent d'assurance, un courtier ou un expert d'assurance qui, selon les allégations, se livrerait à des activités illégales. Un comité du CCRRA élabore une ébauche du modèle révisé de protection des données privilégiées et formule les détails du cadre de protection des dénonciateurs en vue de leur publication en 2008.
- A aidé les autorités de réglementation dans l'adoption de méthodes de collecte des données sur les plaintes reçues par les compagnies d'assurance, en vue de créer un système national pour la communication de ces données. Des travaux

débuteront en 2008 pour élargir la plate-forme établie par la CSFO et l'AMF en vue de créer un tel système national.

- A élaboré des propositions de pratiques exemplaires pour la réglementation axée sur le risque des pratiques de l'industrie. Le document de travail intitulé *Approche de réglementation des pratiques de l'industrie axée sur le risque* a été publié à des fins de consultation auprès des intervenants en janvier 2008. Les observations reçues pendant la période de consultation serviront à affiner le concept d'une démarche de réglementation axée sur le risque des pratiques de l'industrie et les outils connexes.

II. Améliorer l'approche axée sur le risque en matière de réglementation

- A évalué l'obligation pour tous les régimes de retraite à prestations déterminées inscrits auprès de la CSFO de déposer un Sommaire des renseignements sur les placements en vue de rationaliser cette méthode axée sur le risque utilisée pour surveiller les fonds des caisses de retraite. À partir de l'examen de régimes désignés et d'une analyse comparative, la CSFO a décidé de simplifier le processus de surveillance des placements des caisses de retraite en exemptant les régimes désignés de l'obligation de déposer un Sommaire des renseignements sur les placements.
- A déterminé de nouvelles sources et méthodes permettant d'obtenir de l'information sur la vigueur financière des répondants des régimes de retraite en vue d'évaluer la bonne santé et la viabilité des régimes et d'améliorer la protection des participants aux régimes.
- A distribué un questionnaire sur les pratiques du marché aux assureurs automobiles afin d'évaluer le risque de non-satisfaction des exigences relatives aux tarifs, au classement des risques et à la souscription découlant de la *Loi sur les assurances*. En novembre 2007, un résumé des résultats a été communiqué aux assureurs qui avaient répondu au questionnaire, et la CSFO assure actuellement le suivi auprès de certains assureurs, suivant les besoins.
- A élaboré des techniques d'examen de la conformité axées sur le risque pour les régimes de retraite et les courtiers en hypothèques afin d'améliorer les pratiques générales de l'industrie, la gestion des régimes de retraite ainsi que la protection des participants aux régimes de retraite et des consommateurs.
 - A modernisé le processus axé sur le risque de sélection et d'examen des régimes de retraite. Le nouveau processus est en cours d'essai et des retouches seront apportées en vue du cycle d'examen 2008-2009.

- Des examens des courtiers en hypothèques sont en place, et une équipe de projet a été formée pour veiller à ce que les procédures liées aux examens et aux plaintes soient conformes à la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* et aux pratiques exemplaires axées sur le risque.
- A élaboré des outils et des critères axés sur le risque applicables par le personnel au cours de l'examen des demandes provenant des secteurs des assurances, des courtiers en hypothèques et des coopératives afin d'aider à la détection des demandes ou des personnes titulaires de permis douteuses et de protéger les consommateurs.

III. Étudier et recommander des modifications au cadre réglementaire de façon à suivre le rythme de l'évolution des marchés

- A continué à examiner les liquidations partielles de régimes de retraite touchées par la décision Monsanto, afin d'assurer le respect de l'obligation de répartir les fonds excédentaires en cas de liquidation partielle. À ce jour, environ la moitié des quelque 300 dossiers ont été réglés et le reste des liquidations partielles est traité conformément aux procédures de la CSFO.
- A formulé des recommandations pour les changements à apporter aux obligations concernant la divulgation de l'information sur les régimes de retraite aux bénéficiaires afin d'accroître la transparence et d'améliorer la protection de ces derniers. L'Unité des politiques des régimes de retraite de la CSFO a défini des changements qui pourraient être apportés aux dispositions relatives à la divulgation aux participants de la *Loi sur les régimes de retraite* et des règlements connexes.

La CSFO a collaboré avec le ministère des Finances et des intervenants de la Commission à l'exécution des activités suivantes :

- Élaborer des règlements et des normes relatives à la formation et mettre en œuvre des exigences en matière de délivrance de permis en vertu de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*. La délivrance de permis a débuté le 1^{er} mars 2008 en vue de l'entrée en vigueur de la loi le 1^{er} juillet 2008.
- Mettre en œuvre des modifications à la *Loi sur les sociétés coopératives* et à la *Loi sur les assurances* qui portent sur des approches prudentes relativement aux placements de portefeuille à l'intention des assureurs constitués en personne morale en Ontario, des assureurs réciproques et des sociétés fraternelles. Ces modifications élargissent les pouvoirs de ces assureurs relativement à l'investissement et introduisent de nouvelles règles relatives aux apparentés et des exigences auxiliaires auxquelles ces sociétés sont soumises en ce qui a trait à la gouvernance d'entreprise.

- Élaborer des propositions de modifications à la *Loi sur les sociétés coopératives* et à la réglementation qui s'y rattache avec le secteur ontarien des sociétés coopératives. Le 31 août 2007, sont entrés en vigueur des articles de l'annexe 8 de la *Loi de 2004 sur les mesures budgétaires (automne)*, qui modifie la *Loi sur les sociétés coopératives*, de même que trois modifications à la réglementation prise en application de la *Loi sur les sociétés coopératives*. Ces modifications visent à améliorer la capacité des coopératives à réagir aux conditions changeantes du marché et aux besoins de leurs membres.
- Examiner la capitalisation des régimes de retraite à prestations déterminées, les règles relatives aux déficits et aux excédents de ces régimes ainsi que d'autres questions liées à la sécurité, la viabilité et la durabilité du système de régimes de retraite de l'Ontario. Le surintendant, le surintendant adjoint des régimes de retraite et le personnel de la CSFO ont rencontré des représentants de la Commission ontarienne d'experts en régimes de retraite. Le personnel de la CSFO a répondu suivant les besoins à des demandes de statistiques et de renseignements. Il a également travaillé avec la Commission d'experts en régimes de retraite à l'organisation d'un forum visant à discuter des rôles et des questions se rapportant aux fournisseurs de services liés aux pensions.
- Transférer la responsabilité de la surveillance des représentants en vertu de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (parajuristes) au Barreau du Haut-Canada. La CSFO a publié en mai 2007 un bulletin présentant le projet de transfert de la surveillance des parajuristes au Barreau et encourageant les parajuristes qui désirent se voir accorder un permis pour continuer d'exercer à déposer une demande dans ce sens devant le Barreau. Un groupe de travail formé de représentants de la CSFO et du ministère des Finances a défini les changements opérationnels et les modifications à apporter à la réglementation qui sont nécessaires pour achever le transfert vers le nouveau système au 1^{er} mai 2008.
- Évaluer des propositions de la Facility Association (FA) en vue de changements au marché secondaire et aux mécanismes de mise en commun de partage des risques de manière à ce que les propriétaires et les conducteurs titulaires d'un permis de conduire qui ne parviennent pas à se faire assurer par le marché de l'assurance volontaire continuent d'avoir accès à une assurance-automobile. En juin 2007, la proposition de refonte présentée par la FA a été rejetée de justesse lors d'un vote des membres, et aucune proposition de changement notable au Plan d'exploitation n'est présentement envisagée par la FA.
- Élaborer un processus de cotisations pour le recouvrement des coûts auprès du secteur des régimes de retraite, conformément à l'article 25 de la Loi sur la CSFO. Un règlement sur les cotisations et un décret ont été adoptés et le Barème des droits requis du ministre a été modifié.

- Effectuer une étude pour établir la faisabilité de l'élaboration d'autres lignes directrices pré-autorisées pour le traitement des lésions subies dans un accident d'automobile en vertu de l'*Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL)*, de manière à améliorer le recours aux services de santé et à établir à l'intention des assureurs et des fournisseurs de soins de santé de la certitude relativement au coût et au paiement. En octobre 2007, la version révisée de ces lignes directrices pré-autorisées est entrée en vigueur. La CSFO évaluera les orientations futures des lignes directrices en fonction des résultats de recherches et d'analyses, notamment un inventaire des programmes et des protocoles existant dans d'autres administrations.
- Soutenir la mise en œuvre du Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile; il s'agit d'une base de données permettant l'échange électronique de renseignements sur des demandes de prestations de maladie entre fournisseurs de soins de santé et compagnies d'assurance, qui répond au besoin d'accéder à des données récentes et exactes afin de surveiller le système d'assurance-automobile. Après le lancement du Système au début de 2008, les responsables ont décidé de suspendre son exploitation afin d'améliorer certaines fonctions techniques et certains procédés administratifs. Les discussions visant à établir la meilleure méthode pour mettre en œuvre ces améliorations devraient se poursuivre en 2008.
- Formuler des recommandations à l'intention du ministère des Finances sur l'actualisation du règlement 283/95 relatif aux différends entre assureurs, dans l'optique de veiller à ce que les auteurs d'une demande de prestations soient bien protégés et aient accès aux prestations d'accident légales lorsque plusieurs compagnies d'assurance sont en litige au sujet de la responsabilité de payer. La CSFO a consulté les intervenants, a analysé les réponses obtenues et a formulé des recommandations en vue de leur présentation au ministère des Finances.
- Contribuer au lancement d'un nouveau fonds de revenu viager (FRV) en vue d'accroître le revenu des personnes âgées à la retraite en améliorant l'accès aux comptes de retraite immobilisés. Le règlement 416/07 a reçu la sanction royale le 27 juillet 2007. Il prévoit la mise en place d'un nouveau FRV à compter du 1^{er} janvier 2008, et élimine l'obligation de convertir un FRV existant en rente viagère lorsque les titulaires atteignent l'âge de 80 ans. Le nouveau règlement permet également le déblocage partiel de fonds transférés à un nouveau FRV. Pour aider les consommateurs à mieux comprendre le fonctionnement du nouveau Fonds, le personnel de la CSFO a élaboré une foire aux questions sur le FRV, de nouveaux formulaires à utiliser pour le retrait des fonds et une version des politiques existantes révisée en fonction de ces changements.
- Élaborer un cadre pour la tenue d'un examen quinquennal du système d'assurance-automobile en vue de faciliter l'actualisation et l'amélioration du système existant. L'examen quinquennal, imposé par l'article 289.1, Partie VI, de la *Loi sur les assurances*, devrait commencer le 1^{er} octobre 2008.

IV. Améliorer la prestation des services

- A mis en œuvre les recommandations issues d'un examen interne des méthodes de règlement des différends afin d'assurer la prestation la plus efficace possible des services de règlement des différends. Des progrès marqués ont été réalisés dans la mise en œuvre des changements recommandés à l'issue de l'examen opérationnel. D'autres recommandations seront mises en œuvre en 2008-2009.
- A poursuivi l'apport d'améliorations aux procédures de suivi de l'application de la loi et de la conformité afin d'améliorer l'approche axée sur le risque en matière de réglementation et la prestation des services. La Section de la technologie de l'information a travaillé avec l'Unité de l'observation de la loi en matière d'assurance-automobile, la Direction des régimes de retraite, l'Unité des enquêtes et la Direction des services juridiques afin d'élaborer et de mettre en œuvre un nouveau système informatique de gestion des dossiers pour le suivi de la conformité et de l'application de la loi dans ces secteurs. Ce système servira de modèle pour les activités d'application de la loi dans d'autres secteurs.
- A analysé les possibilités de mise en place de méthodes de dépôt par voie électronique afin de faciliter les dépôts dans le domaine des assurances.
- A poursuivi la deuxième phase d'actualisation et d'amélioration du site Web de la CSFO afin de renforcer la fourniture par la CSFO d'information et de services électroniques aux consommateurs et aux autres intervenants. Parmi les fonctions ajoutées, mentionnons les pages conviviales de foires aux questions, les Bulletins d'information électronique des courtiers en hypothèques et les pages Web consacrées à la surveillance et l'application (M&E Online). Le site M&E Online remplace les bulletins trimestriels imprimés qui étaient envoyés aux intervenants pour les informer des poursuites, des décisions découlant des audiences et d'autres activités réglementaires (à l'exception de celles relevant du secteur des régimes de retraite, dont rend compte le *Bulletin électronique sur les régimes de retraite*).

Le Tribunal des services financiers

Le Tribunal des services financiers (le Tribunal) est un organisme d'arbitrage indépendant composé de neuf à quinze membres. Au 1^{er} avril 2008, il comptait quatorze membres, y compris le président et les deux vice-présidents de la Commission.

Le Tribunal détient la compétence exclusive d'exercer les pouvoirs que lui confère la Loi de la CSFO, ainsi que les pouvoirs et les fonctions que lui confèrent d'autres lois. Il a également la compétence exclusive de régler toutes les questions de droit ou de fait soulevées au cours des instances dont il est saisi.

De plus, le Tribunal a le pouvoir d'établir les règles de pratique et de procédure à respecter au cours des instances dont il est saisi et d'ordonner à une partie de rembourser les dépens engagés par une autre partie ou par le Tribunal au cours de ces instances.

Le Tribunal a établi les priorités suivantes pour le prochain exercice :

- Examiner et, s'il y a lieu, réviser les règles et les lignes directrices sur les conflits d'intérêt applicables au Tribunal conformément aux dispositions de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario*.
- Continuer de veiller à ce que les comités formés pour entendre les questions portées devant le Tribunal disposent de l'expertise nécessaire, notamment par le recrutement d'experts qualifiés et la prestation de la formation complémentaire appropriée.
- Poursuivre le dialogue avec des membres de la profession juridique qui peuvent avoir des rapports avec le Tribunal, et recevoir leurs observations, en reformant le comité consultatif juridique du Tribunal et en actualisant son mandat s'il y a lieu.

Conclusion

Le présent énoncé décrit en détail les activités et projets proposés de la CSFO pour 2008 tout en rendant compte des principales initiatives de 2007. Par la formulation de ces priorités, nous reconnaissons notre responsabilité et notre engagement pris envers les intervenants de faire preuve de prudence et d'être redevables dans l'emploi des ressources qui nous sont confiées.

La CSFO continue de s'appuyer sur de solides partenariats avec les intervenants pour réaliser ses objectifs. Nous sommes impatients de collaborer avec nos nombreux partenaires au cours de l'exercice à venir. Ensemble, nous pouvons promouvoir un marché sain des services financiers marqué par une concurrence dynamique et une bonne protection des consommateurs.

Bob Christie
directeur général,
Commission des services financiers
de l'Ontario, et
surintendant des services financiers

John Solursh
président,
Commission des services financiers
de l'Ontario, et
président, Tribunal des services financiers