



Financial Services
Commission
of Ontario

Commission des services
financiers de l'Ontario

**Plan d'activités
2017-2020**

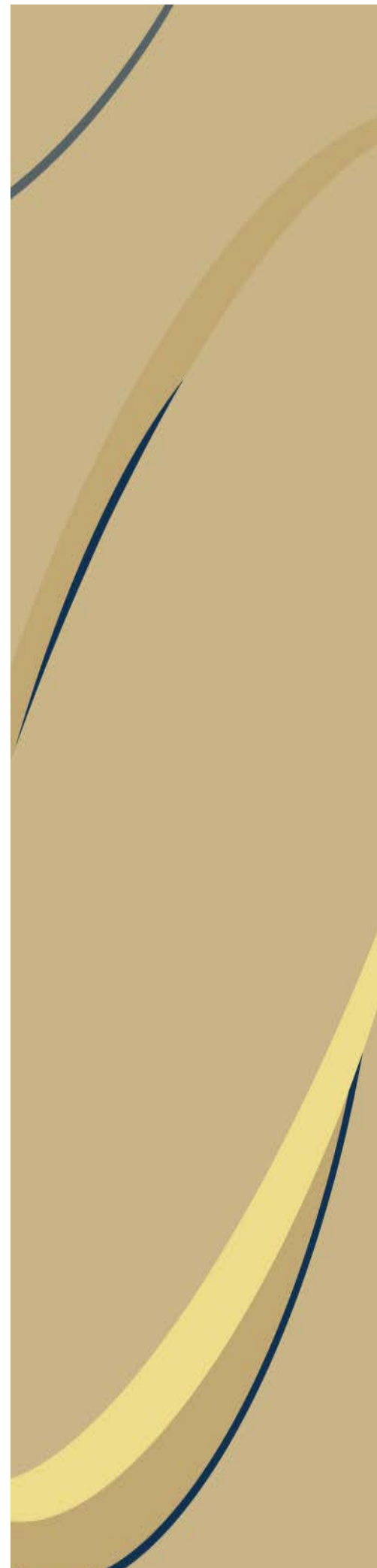


Table des matières

Résumé.....	3
Mandat	5
Orientation stratégique.....	11
Analyse du contexte	14
Aperçu des activités et des programmes en cours et à venir	19
Initiatives concernant les tiers.....	21
Plan de mise en œuvre	22
Mesures du rendement.....	31
Stratégies de détermination, d'évaluation et d'atténuation des risques	34
Ressources nécessaires à l'atteinte des résultats visés.....	37
Plan relatif au capital humain.....	40
Plan relatif à la technologie de l'information	41
Plan de communication.....	44
Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA)	47
Le Tribunal des services financiers	52
Annexe 1 — Organigramme de la CSFO	55

Résumé

En 2015, le ministre des Finances de l'Ontario a nommé un comité consultatif d'experts chargé d'examiner les mandats de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO), du Tribunal des services financiers (TSF) et de la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD). Le comité a présenté son rapport final au ministre le 31 mars 2016. Le comité a présenté 44 recommandations, dont l'une visait la création d'un nouvel organisme de réglementation indépendant et intégré. En décembre 2016, le gouvernement a adopté une loi intitulée

[Loi de 2016 sur l'Office ontarien de réglementation des services financiers](#), qui entrera en vigueur à une date future qui sera déterminée par le lieutenant-gouverneur. La Loi établit les paramètres initiaux de l'Office de réglementation des services financiers (ORSF) de l'Ontario, un nouvel organisme de réglementation indépendant et souple visant les services financiers et les régimes de retraite. Le gouvernement entend nommer un conseil d'administration initial pour l'ORSF et élaborer un plan de mise en œuvre détaillé.

Dans le contexte de la décision du gouvernement et en reconnaissant que plusieurs décisions connexes doivent encore être prises, nous sommes heureux de présenter le plan d'activités de la CSFO au ministre des Finances, conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations du gouvernement de l'Ontario (la Directive). Le plan décrit les orientations stratégiques et les priorités de la CSFO, du TSF et du Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA).

La CSFO est un organisme de réglementation libre de tout lien de dépendance qui relève du ministre des Finances et qui a été créé en vertu de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (Loi sur la CSFO). Elle agit à titre d'organisme de réglementation indépendant afin de veiller à l'application de la loi, à la protection de l'intérêt public et au soutien du secteur des services financiers.

La CSFO supervise le secteur des assurances, les régimes de retraite, les courtiers en hypothèques, les credit unions et les caisses populaires, les coopératives ainsi que les sociétés de prêt et de fiducie en Ontario, de même que les fournisseurs de services qui facturent aux assureurs automobiles les frais relatifs aux demandes d'indemnités d'accident légales. Elle est également chargée de l'administration du FIVAVA et du Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR). Elle procure aussi un soutien administratif au TSF, qui est un organisme d'arbitrage spécialisé indépendant qui entend les appels des décisions rendues par le surintendant des services financiers.

Les secteurs des services financiers réglementés par la CSFO forment une industrie de grande envergure et dynamique qui soutient l'économie de la province et la qualité de vie des Ontariens et Ontariennes. Cette industrie fournit des produits et services qui aident les particuliers et les familles à se bâtir une sécurité financière tout en appuyant la stabilité financière des entreprises et d'autres organisations.

La population de l'Ontario dépend de la CSFO pour qu'elle réglemente efficacement les secteurs que nous supervisons.

Les activités de la CSFO s'harmonisent aux priorités du gouvernement de l'Ontario qui consistent à promouvoir un climat d'affaires plus novateur et plus dynamique et à renforcer la sécurité à la retraite.

La CSFO est toujours guidée par son Plan stratégique 2015-2018 et les objectifs fondamentaux suivants :

- Dans l'exercice de ses activités, se fonder sur le risque, faire preuve d'initiative, s'appuyer sur les faits, rechercher l'équilibre, faire preuve de transparence, être axée sur le service et collaborer;

- Favoriser l'adoption d'une approche nationale concertée à l'égard des problèmes de réglementation;
- Être reconnue comme un chef de file éclairé en matière de politique de réglementation.

En 2017, la CSFO concevra son prochain plan stratégique. Elle tiendra encore compte du contexte interne et externe, y compris les priorités gouvernementales et les conséquences potentielles de ses stratégies sur le public et les secteurs qu'elle régleme. La CSFO mène des consultations sur ses priorités par l'entremise de son [Énoncé des priorités](#), et présente ses réalisations dans son [Rapport annuel](#).

Le plan d'activités 2017-2020 de la CSFO permet à l'organisation de répondre aux nouveaux besoins réglementaires dans le secteur des services financiers et soutient la décision du gouvernement de mettre sur pied l'ORSF.



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



Florence A. Holden
Présidente intérimaire, Commission des services
financiers de l'Ontario
Présidente intérimaire, Tribunal des services
financiers

Mandat

Mandat législatif de la CSFO

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

La CSFO a pris l'engagement d'être un organisme de réglementation moderne et équitable, qui collabore avec les intervenants afin de soutenir un solide secteur des services financiers et de protéger les intérêts des utilisateurs de services financiers et des prestataires des régimes de retraite.

En 2015, le ministre des Finances de l'Ontario a nommé un comité consultatif d'experts chargé d'examiner les mandats de la CSFO, du TSF et de la SOAD. Le comité a présenté son rapport final au ministre le 31 mars 2016. Le comité a présenté 44 recommandations, dont l'une visait la création d'un nouvel organisme de réglementation indépendant et intégré. En décembre 2016, le gouvernement a adopté une loi intitulée [Loi de 2016 sur l'Office ontarien de réglementation des services financiers](#), qui entrera en vigueur à une date future qui sera déterminée par le lieutenant-gouverneur. La Loi établit les paramètres initiaux de l'Office de réglementation des services financiers (ORSF) de l'Ontario, un nouvel organisme de réglementation indépendant et souple visant les services financiers et les régimes de retraite qui, une fois établi, serait davantage axé sur les consommateurs et améliorerait la protection des consommateurs, des investisseurs et des prestataires de régimes de retraite. Le gouvernement entend nommer un conseil d'administration initial pour l'ORSF et élaborer un plan de mise en œuvre détaillé.

La CSFO continue de prendre des décisions axées sur les priorités afin de renforcer maintenant ses capacités en matière de réglementation et de gagner en souplesse afin de soutenir le gouvernement dans l'établissement de l'ORSF.

Veiller à la conformité à la loi

Le rôle principal de la CSFO consiste à assurer le respect des lois qui régissent chaque secteur réglementé pour que les consommateurs et les prestataires des régimes de retraite soient bien protégés. À cette fin, elle administre et applique plusieurs lois et les règlements correspondants. La CSFO élabore des politiques et des procédures administratives et réglementaires pour soutenir l'application de la loi, et elle prend des mesures réglementaires en temps opportun afin d'apporter des correctifs ou de mettre fin à des activités qui ne sont pas conformes à la loi. La conformité est l'une des façons dont la CSFO remplit son mandat législatif, mais ce n'est pas la seule.

La CSFO réglemente les secteurs des services financiers ci-dessous en Ontario en plus des régimes de retraite, et elle veille à ce qu'ils se conforment à la législation correspondante :

Secteur	Lois applicables
Coopératives	<ul style="list-style-type: none"> Loi sur les sociétés coopératives et ses règlements
Credit unions et caisses populaires	<ul style="list-style-type: none"> Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions et ses règlements
Fournisseurs de services qui facturent aux assureurs automobiles les frais relatifs aux demandes d'indemnités d'accident légales	<ul style="list-style-type: none"> Loi sur les assurances et ses règlements

Secteur	Lois applicables
Assurance	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur les assurances</i> et ses règlements • <i>Loi de 2003 sur la stabilisation des taux d'assurance</i> et ses règlements • <i>Loi sur l'assurance-automobile obligatoire</i> et ses règlements • <i>Loi sur les services hospitaliers et médicaux prépayés</i> • <i>Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles</i> et ses règlements
Sociétés de prêt et de fiducie	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie</i> et ses règlements
Courtage d'hypothèques	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques</i> et ses règlements
Régimes de retraite	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur les régimes de retraite</i> et ses règlements

La démarche adoptée par la CSFO pour remplir ses obligations de réglementation en vertu de la loi est décrite de façon détaillée dans son [cadre réglementaire](#), accessible sur le site Web de la CSFO.

Au 31 décembre 2016, la CSFO réglementait ou avait inscrit :

- 322 compagnies d'assurance
- 7 030 régimes de retraite
- 99 credit unions et caisses populaires
- 51 sociétés de prêt et de fiducie
- 1 202 maisons de courtage d'hypothèques
- 2 712 courtiers en hypothèques
- 11 262 agents en hypothèques
- 176 administrateurs d'hypothèques
- 1 769 sociétés coopératives
- 53 264 agents d'assurance
- 5 752 agences d'assurance constituées en personne morale
- 1 592 experts en sinistres
- 4 540 fournisseurs de services qui facturent aux assureurs automobiles les frais relatifs aux demandes d'indemnités d'accident légales

Assurer la surveillance générale des secteurs réglementés

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

Vision

La vision de la CSFO consiste à être un organisme de réglementation efficace qui protège l'intérêt du public dans le marché des services financiers.

Cette vision, énoncée pour la première fois dans le Plan stratégique 2015-2018, reflète l'engagement de la CSFO envers son rôle de surveillance.

Gouvernance et responsabilisation

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

Membres et objets de la Commission

La CSFO est régie par une Commission de quatre membres, composée du surintendant des services financiers, d'un président à temps partiel, et de deux vice-présidents à temps partiel. Le président et les vice-présidents sont également président et vice-présidents du Tribunal des services financiers. Chaque membre est nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil et son mandat est d'une durée déterminée. Les nominations à la Commission sont faites en conformité avec les lignes directrices établies par le Secrétariat des nominations de l'Ontario.

Nom	Fonction
Florence A. Holden	Présidente intérimaire
Denis Boivin	Vice-président intérimaire
Ian McSweeney	Vice-président intérimaire
Brian Mills	Directeur général et surintendant des services financiers intérimaire

La Commission doit étudier et approuver les principaux documents de planification, de stratégie et de responsabilisation, y compris le plan d'activités, l'Énoncé des priorités et le Rapport annuel de la CSFO. Le surintendant et le président sont membres du Comité de vérification et de gestion des risques de la CSFO, et les vice-présidents sont invités aux réunions du Comité.

Le surintendant et son personnel

Le surintendant des services financiers (surintendant) applique la *Loi sur la Commission des services financiers de l'Ontario* et toutes les autres lois qui lui confèrent des pouvoirs ou des fonctions. Le surintendant est également le directeur général de la CSFO; il est nommé en vertu de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario*. Conformément à la *Loi sur la CSFO*, les pouvoirs et les fonctions du surintendant comprennent ce qui suit :

- superviser de façon générale les secteurs réglementés;
- administrer et mettre en application la *Loi sur la CSFO* et toute autre loi qui lui confère des pouvoirs ou lui attribue des fonctions;
- assumer la responsabilité des affaires financières et administratives de la CSFO.

Les membres du personnel de la CSFO, qui sont des fonctionnaires aux termes de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario*, relèvent directement ou indirectement du surintendant.

Pour un aperçu de la haute direction, veuillez vous reporter à l'Organigramme de la CSFO, à l'annexe 1.

Tribunal des services financiers

Le Tribunal des services financiers est un tribunal d'arbitrage spécialisé établi en vertu de la *Loi sur la CSFO*. Le président et les vice-présidents du TSF sont également président et vice-présidents de la Commission. La CSFO fournit au TSF du personnel de soutien, des locaux, des ressources en technologie de l'information et du financement. Pour un complément d'information, veuillez vous reporter à la rubrique sur le TSF..

Processus de gouvernance et de gestion

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

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

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

Cadre de mesure du rendement

Le cadre de mesure du rendement de la CSFO traduit les objectifs de l'organisme en résultats, servant de fondement pour passer à l'action, qui peuvent être mesurés et affinés au fil du temps. Dans le cadre de son processus d'examen, de renouvellement et de réorganisation des programmes (ERRP), la CSFO examine ses mesures de rendement clés.

Rapports financiers et responsabilisation

En tant qu'organisme du gouvernement de l'Ontario, la CSFO reçoit chaque année une autorisation de dépenser déterminée par le processus de planification du gouvernement en fonction des besoins et des priorités gouvernementales. La CSFO présente des rapports trimestriels sur ses dépenses. Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario vérifie les états financiers annuels de la CSFO.

Le Comité de vérification et de gestion des risques de la CSFO aide le directeur général et surintendant à s'acquitter des responsabilités relatives aux affaires financières et à la gestion des risques.

Recouvrement des coûts de la CSFO

La CSFO relève du gouvernement en vertu de l'article 15 de la *Loi sur l'administration financière* (LAF), qui prévoit qu'à la clôture de chaque exercice, les dépenses de la CSFO doivent correspondre aux revenus qu'elle a perçus. La plupart des coûts de la CSFO sont recouverts par la perception de cotisations et de frais auprès des secteurs réglementés. En vertu de la *Loi sur la CSFO*, le lieutenant-gouverneur en conseil peut percevoir des cotisations auprès de chaque entreprise, particulier et régime de retraite qui fait partie d'un secteur réglementé, pour financer les dépenses engagées par le ministre des Finances, la Commission et le TSF. Le ministre des Finances est autorisé à fixer les droits applicables aux services réglementés fournis par la CSFO.

Le gouvernement soutient les sociétés coopératives en leur accordant une aide annuelle de 500 000 dollars au titre des coûts d'administration de ce secteur.

Comment la CSFO satisfait aux priorités du gouvernement

En tant qu'organisme de réglementation relevant du ministre des Finances, la CSFO contribue à la réalisation des priorités du gouvernement et du Ministère.

La CSFO réglemente le secteur des services financiers afin de maintenir la confiance du marché et la stabilité du système financier, de protéger les consommateurs contre les pratiques déloyales ou qui entraînent un préjudice, d'accroître la sécurité du revenu à la retraite et d'atténuer le risque de détournement d'une activité commerciale réglementée à des fins illégales. La réglementation réduit pour le secteur des services financiers et l'économie les risques systémiques qui pourraient, sans cela, avoir des incidences considérables et lourdes de conséquences. Ainsi, les décisions réglementaires sont nécessaires, mais parfois litigieuses en raison d'intérêts divergents. Pour ces raisons, la CSFO agit à titre d'organisme de réglementation indépendant. Elle veille à l'application de la loi, à la protection de l'intérêt public et au soutien du secteur des services financiers et du système de revenu de retraite pour en assurer respectivement la solidité et la sécurité.

En s'appuyant sur ses principales activités de réglementation, la CSFO contribue au plan économique du gouvernement comme il est décrit dans les plus récents budgets, dans la [Lettre de mandat 2016](#) du ministre des Finances et dans le document intitulé [Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario de 2016](#), y compris :

- Promouvoir un climat d'affaires plus novateur et plus dynamique :
 - La CSFO a participé à la modernisation des services financiers de l'Ontario par l'entremise des examens gouvernementaux des domaines suivants :
 - les mandats de la CSFO et du TSF en vue de moderniser davantage la réglementation des services financiers et de poursuivre les travaux en cours sur la réforme des régimes de retraite;
 - le cadre législatif des credit unions et des caisses populaires. La CSFO et la SOAD sont conjointement responsables de la réglementation des credit unions et des caisses populaires aux termes de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*, et elles doivent s'assurer que ces institutions sont conformes aux dispositions de cette loi. Il incombe à la CSFO de mettre en application les dispositions de la loi relatives aux pratiques du marché, y compris celles touchant la protection des consommateurs et la gouvernance. La SOAD est responsable de la mise en application des dispositions en matière de solvabilité.
 - La CSFO protège les consommateurs de l'Ontario en mettant en œuvre les réformes gouvernementales qui visent à lutter contre la fraude et les abus dans le secteur de l'assurance, afin de rendre l'assurance-automobile plus abordable pour les Ontariens. À cet égard, la CSFO soutient les initiatives suivantes du gouvernement :
 - Stratégie de réduction des coûts et des taux de l'assurance-automobile;
 - Unité chargée des cas de fraude graves, dont le mandat initial comprendrait la lutte contre la fraude dans le secteur de l'assurance-automobile;
 - Transformation du système de règlement des différends en matière d'assurance-automobile pour aider les conducteurs ayant subi des blessures à obtenir un règlement accéléré en cas de demande d'indemnité contestée.
 - La CSFO consacre continuellement des ressources à l'amélioration des activités de conformité des courtiers en hypothèques qui participent au marché des prêts hypothécaires consortiaux en Ontario afin de mieux protéger les emprunteurs, les prêteurs et les investisseurs qui dépendent des produits de placements hypothécaires consortiaux. La CSFO est également membre du groupe de travail du ministère des Finances qui concevra des recommandations aux fins d'examen par le gouvernement.
- Sécuriser la retraite
 - La CSFO contribue à l'élaboration des règlements de mise en œuvre des modifications apportées en 2010 à la *Loi sur les régimes de retraite*.

- La CSFO soutient et contribue à l'élaboration du cadre réglementaire et de la réglementation des régimes à prestations cibles.
- La CSFO appuiera le Bureau du surintendant des institutions financières du Canada dans ses règlements sur les régimes de pension agréés collectifs en Ontario conformément à l'accord de 2017 modifiant l'Accord multilatéral sur les régimes de pensions agréés collectifs et les régimes volontaires d'épargne-retraite.

Lettre de mandat de l'organisme

Conformément à la Directive, les ministres ne sont pas tenus de fournir une lettre de mandat à un organisme lors d'un exercice pendant lequel il procède à l'examen de son mandat. Bien que la CSFO n'ait pas reçu de lettre de mandat, elle est quand même responsable de certaines priorités décrites dans la [Lettre de mandat](#) du ministre des Finances, ou elle doit les appuyer directement.

Orientation stratégique

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

Pour 2017-2018, la CSFO continue de suivre son Plan stratégique 2015-2018 et elle travaille en vue d'être un organisme de réglementation efficace qui protège l'intérêt public sur le marché des services financiers.

Le plan stratégique de la CSFO poursuit les trois objectifs fondamentaux suivants :

- Dans l'exercice de ses activités, se fonder sur le risque, faire preuve d'initiative, s'appuyer sur les faits, rechercher l'équilibre, faire preuve de transparence, être axée sur le service et collaborer;
- Favoriser l'adoption d'une approche nationale concertée à l'égard des problèmes de réglementation;
- Être reconnue comme un chef de file éclairé en matière de politique de réglementation.

La CSFO a établi ces trois objectifs pour intégrer les principes de son cadre réglementaire dans toutes ses activités, faire progresser les efforts de coordination nationale et tirer parti de son rôle de répertoire de connaissances dans le marché des services financiers. La portée locale, nationale et internationale des objectifs traduit le milieu en expansion et interrelié dans lequel agit la CSFO.

Chaque année, la CSFO établit, parmi ses résultats stratégiques, quels sont ceux qui recevront une attention additionnelle et qui créeront une dynamique pour la réalisation de ses objectifs et de sa vision. Dans la sélection des domaines prioritaires, la CSFO tient compte des contextes interne et externe. Comme les résultats sont interreliés, on tient également compte des dépendances entre les résultats et la meilleure façon de concentrer les efforts et les ressources pour s'acquitter du mandat de la CSFO et atteindre ses objectifs stratégiques.

En 2017-2018, la CSFO continuera de mettre l'accent sur ces sept aspects prioritaires :

- Conformité du secteur des services financiers aux lois et règlements;
- Divulgence adéquate de l'information pour permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées;
- Sensibilisation aux activités de la CSFO sur le marché des services financiers;
- Application de processus communs et intégrés grâce aux solutions technologiques intégrées;
- Amélioration de la collecte, de l'utilisation et du partage des renseignements sur le marché;
- Organisme souple et capable de s'adapter;
- Influence sur l'élaboration des politiques de réglementation provinciales, nationales et internationales.

Ces priorités aideront la CSFO à atteindre son objectif d'intégrer les principes du cadre réglementaire dans l'ensemble de ses activités. Les résultats liés aux renseignements sur le marché et à la politique de réglementation permettront également à la CSFO de réaliser d'autres objectifs, soit de continuer de promouvoir la coordination nationale de la réglementation avec des partenaires de partout au Canada et d'utiliser son expertise pour influencer le dialogue sur le milieu des services financiers en tant que chef de file éclairé.

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

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

La CSFO mesure sa réussite par rapport à son mandat global de fournir des services de réglementation qui protègent l'intérêt public et rehaussent la confiance du public envers les secteurs réglementés. Dans le cadre de son processus d'examen, de renouvellement et de réorganisation des programmes (ERRP), la CSFO continue d'examiner ses mesures de rendement clés. Veuillez vous reporter à la rubrique *Mesures de rendement* pour obtenir des précisions à ce sujet.

Plan stratégique 2015-2018 de la CSFO

VISION	<ul style="list-style-type: none"> • Être un organisme de réglementation efficace qui protège l'intérêt public dans le marché des services financiers 			
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Dans l'exercice de ses activités, se fonder sur le risque, faire preuve d'initiative, s'appuyer sur les faits, rechercher l'équilibre, faire preuve de transparence, être axée sur le service et collaborer • Favoriser une approche coordonnée à l'échelle nationale en matière de réglementation • Être reconnue comme un chef de file éclairé en matière de politique de réglementation 			
RÉSULTATS STRATÉGIQUES	Public et intervenants	Responsabilisation et rendement	Processus interne	Capacité organisationnelle
	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité du secteur des services financiers avec les lois et les règlements • Structures de gouvernance organisationnelles bien élaborées au sein des entités réglementées • Traitement équitable des consommateurs par les entités réglementées • Sécurité des prestations des participants aux régimes de retraite par l'application des dispositions législatives en matière de financement • Divulgation adéquate de l'information pour permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées • Sensibilisation aux activités de la CSFO sur le marché des services financiers • Services de réglementation appréciés du public et des intervenants 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction ou dépassement des normes de surveillance nationales et internationales • Satisfaction ou dépassement des normes des organismes provinciaux • Satisfaction ou dépassement des normes internes en matière de rendement 	<ul style="list-style-type: none"> • Approche fondée sur le risque intégrée dans toutes les activités • Processus efficaces et transparents • Application de processus communs et intégrés grâce aux solutions technologiques intégrées • Amélioration de la collecte, de l'utilisation et du partage des renseignements commerciaux • Amélioration de la collecte, de l'utilisation et du partage des renseignements relatifs au marché 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisation au contexte interne et externe à l'échelle de l'organisme • Organisme souple et capable de s'adapter • Influence sur l'élaboration des politiques de réglementation provinciales, nationales et internationales

RÉSULTATS OPÉRATIONNELS	<ul style="list-style-type: none"> • Entités réglementées sur le marché conformes à la loi • Initiatives en matière de conformité, d'intervention et d'application de la loi • Amélioration de la communication permanente avec le public et les intervenants • Amélioration de la mise en œuvre des services de réglementation • Recherche, évaluation et réponse aux commentaires du public et des intervenants • Accroissement de la transparence et de la communication des principales fonctions de réglementation 	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement de normes de rendement internes significatives • Satisfaction ou dépassement des normes de rendement 	<ul style="list-style-type: none"> • Conception d'outils et utilisation d'information qui soutiennent les principes de l'approche fondée sur le risque • Élaboration et mise en œuvre de processus communs et transparents • Mise en œuvre du modèle opérationnel pour réaliser l'intégration des processus accessibles grâce aux solutions de la TI • Optimisation de la recherche et des renseignements sur le marché qui soutiennent la prise de décisions réglementaires • Élaboration d'un cadre de gestion de l'information exhaustif 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre d'un programme de perfectionnement professionnel stratégique • Promotion du transfert des connaissances et des compétences • Habilitation du personnel à prendre des décisions • Élaboration d'un plan de gestion stratégique de la relève • Mise en œuvre de stratégies efficaces de mobilisation du personnel • Contribution à des solutions novatrices aux problèmes communs à l'échelle nationale et internationale en matière de politique de réglementation
-------------------------	---	---	--	--

Analyse du contexte

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

Facteurs externes

1. L'économie

Dans le document intitulé [Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario de 2016](#), le gouvernement a indiqué que la croissance constante de l'économie américaine, l'incidence continue d'un huard plus concurrentiel et la faiblesse des prix du pétrole continuaient de soutenir la croissance de l'économie de l'Ontario. Selon le [Rapport sur les perspectives économiques à long terme de l'Ontario](#), la productivité au travail, un important moteur de la prospérité de l'Ontario, devrait continuer de croître selon une moyenne annuelle historique à long terme de 1,2 pour cent. Le même rapport fait état des grandes tendances suivantes qui, selon le gouvernement, façonneront le contexte socioéconomique et fiscal de l'Ontario entre 2016 et 2040 :

- Une population vieillissante et affichant une croissance plus lente en Ontario et dans de nombreuses parties du monde;
- Un rythme de croissance économique potentiellement plus lent dans de nombreuses régions de la province, en raison du ralentissement de la croissance de la main-d'œuvre;
- La croissance de l'échange de services continuant à dépasser l'échange de biens;
- L'augmentation des emplois atypiques, notamment les emplois à temps partiel et à court terme;
- Les provinces et les territoires feront face à d'importants défis financiers à long terme, alors que la situation financière du gouvernement fédéral devrait devenir plus viable et s'améliorer durant la même période.

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

2. Priorités du gouvernement

Les budgets de l'Ontario 2015 et 2016 décrivent les mesures que le gouvernement prend pour protéger les consommateurs de l'assurance-automobile et garantir des primes abordables, pour moderniser la réglementation des services financiers et pour renforcer les régimes de retraite d'employeur.

Les budgets réitéraient également l'engagement du gouvernement envers l'équilibre budgétaire par l'examen, le renouvellement et la réorganisation des programmes, la gestion des coûts de la rémunération, le maintien de l'équité fiscale et de règles du jeu uniformes pour les entreprises, en plus d'accroître la transparence du gouvernement, sa gestion financière et sa responsabilisation fiscale.

Dans la Lettre de mandat 2016 du ministre des Finances, la première ministre écrit que le mandat du ministre est « d'instaurer un environnement qui favorise le développement d'une économie dynamique, innovatrice et en expansion et de gérer les affaires budgétaires, financières et réglementaires connexes de la province. » Les priorités sont : « Élaborer le plan d'action du gouvernement pour donner suite au rapport final du Comité consultatif d'experts chargé d'examiner les mandats de la CSFO, du TSF et de la SOAD, et mettre en œuvre les changements qui en découlent, en garantissant une solide réglementation des services financiers et des pensions et une meilleure protection des consommateurs, des investisseurs et des bénéficiaires de régimes de retraite. »

Le gouvernement a nommé M. David Marshall à titre de conseiller au ministre des Finances en matière d'assurance-automobile et de régimes de retraite, à compter du 1^{er} février 2016. M. Marshall présentera au gouvernement des recommandations au sujet des façons de réduire les taux d'assurance-automobile en Ontario. De plus, M. Marshall travaille avec le gouvernement sur l'examen de la capitalisation du déficit de solvabilité des régimes de retraite annoncé dans les Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario de 2015 dans le but d'aider le ministère des Finances à élaborer des réformes équilibrées de la capitalisation du déficit de solvabilité axées sur la durabilité, la sécurité des prestations et leur caractère abordable, compte tenu des intérêts des intervenants du secteur des régimes de retraite.

La CSFO continuera d'appuyer les priorités du gouvernement en prenant des initiatives pertinentes.

3. Démographie

Selon le [Rapport sur les perspectives économiques à long terme de l'Ontario](#), la population de l'Ontario devrait passer de 14 millions à 17,8 millions de personnes d'ici 2040. En 2016, plus d'Ontariens atteignent

l'âge de 65 ans que l'âge de 15 ans, et le nombre de personnes âgées dans la province devrait presque doubler d'ici 2040.

En raison du vieillissement de la population de l'Ontario, la demande et l'intérêt pour les soins de santé, les soins de longue durée, les régimes de retraite, les produits d'assurance et d'autres services financiers devraient continuer d'augmenter. Les effets de l'évolution démographique justifient une réglementation intégrée des services financiers, en vue d'assurer aux consommateurs un traitement équitable, et un accroissement des ressources de réglementation dotées des compétences, des connaissances et de l'expérience nécessaires.

4. Contexte réglementaire

Influencé par les réalités locales et les tendances mondiales, le secteur des services financiers évolue rapidement. Par exemple :

- On observe une tendance internationale à l'adoption d'une réglementation des services financiers, selon laquelle la responsabilité de la conduite du marché et de la réglementation prudentielle est attribuée à des entités distinctes. Les organismes de réglementation accordent également de plus en plus d'attention à l'adoption de normes internationales pour la protection financière des consommateurs. Par exemple, l'Association internationale des contrôleurs d'assurance et l'International Organisation of Pension Supervisors ont publié des principes fondamentaux à appliquer pour surveiller efficacement les secteurs de l'assurance et des régimes de retraite.
- Le Canada et les autres territoires de compétence se tournent vers une approche plus concertée de la réglementation des services financiers. Les organismes de réglementation en assurance du Canada, y compris la CSFO, ont signé un protocole d'entente qui facilitera l'échange de renseignements et une coopération accrue en ce qui a trait à la conduite du marché quand elle se répercute sur les entités réglementées.
- Il y a une attention portée à la rationalisation de la réglementation et à l'amélioration de l'efficacité des méthodes réglementaires qui permettent d'alléger les formalités administratives et le fardeau réglementaire. Les consommateurs et certains participants au marché sont de plus en plus conscients de la différence des exigences en matière de divulgation et de transparence imposées aux intermédiaires sur le marché ontarien des services financiers ainsi que des normes plus rigoureuses requises à l'échelle internationale. Les intervenants du marché vont continuer de s'attendre à davantage de normes harmonisées dans des industries similaires. La CSFO continuera de surveiller les tendances nationales et internationales ainsi que les modifications apportées à la divulgation et aux normes de diligences des intermédiaires financiers.
- De plus en plus d'entreprises et d'intermédiaires du secteur offrent de nombreuses gammes de produits, ce qui brouille les distinctions qui existaient auparavant entre les divers secteurs des services financiers.
- Un regroupement accru des principaux acteurs sur le marché, particulièrement dans le secteur des credit unions, et les produits novateurs ont occasionné de nouveaux risques en plus d'ajouter à la complexité pour les organismes de réglementation.
- On assiste à une augmentation perceptible de services non traditionnels, par exemple ceux des promoteurs hypothécaires et des prêteurs non bancaires consortiaux. Les organismes de réglementation devront devenir de plus en plus agiles et réceptifs aux failles émergentes du suivi et de l'application de la loi.
- Les sociétés de technologie financière gagnent en popularité au Canada. Ces sociétés utilisent des logiciels, des algorithmes et des données afin d'offrir des produits financiers à faible coût. L'économie de partage et la technologie de la chaîne de blocs (la technologie sous-jacente aux monnaies numériques, comme le bitcoin) ont eu une incidence importante sur le secteur des

services financiers dans les dernières années et ont, par conséquent, posé un défi supplémentaire pour les fournisseurs de services financiers traditionnels, particulièrement les banques, les credit unions et les compagnies d'assurance. Les sociétés de technologie financière ont aussi des répercussions sur les lois en vigueur, les entités réglementées, l'emploi et la protection des consommateurs.

- L'économie de partage cause également des perturbations dans d'autres secteurs qui nécessitent une intervention des services financiers en matière de réglementation (p. ex. le covoiturage).
- Les menaces à la cybersécurité préoccupent de plus en plus le secteur des services financiers puisque les consommateurs continuent d'adopter et d'accroître l'utilisation de la technologie.
- Les changements climatiques et environnementaux ne cessent d'accroître le potentiel de sinistres catastrophiques, ce qui pourrait avoir des répercussions graves sur les consommateurs et le secteur des services financiers.
- Le recul en Amérique du Nord des secteurs de la fabrication, des ressources naturelles, des médias et du commerce de détail syndiqué ainsi que les faibles taux d'intérêt constituent des menaces pour les régimes de retraite classiques et le Fonds de garantie des prestations de retraite de l'Ontario.

Facteurs internes

1. Examen du mandat des organismes

En 2015, le ministre des Finances de l'Ontario a nommé un comité consultatif d'experts chargé d'examiner les mandats de la CSFO, du TSF et de la SOAD. Le comité a présenté son rapport final au ministre le 31 mars 2016. Le comité a présenté 44 recommandations, dont l'une visait la création d'un nouvel organisme de réglementation indépendant et intégré.

En décembre 2016, le gouvernement a adopté une loi intitulée [Loi de 2016 sur l'Office ontarien de réglementation des services financiers](#), qui entrera en vigueur à une date future qui sera déterminée par le lieutenant-gouverneur. La Loi établit les paramètres initiaux de l'Office de réglementation des services financiers (ORSF) de l'Ontario, un nouvel organisme de réglementation indépendant et souple des services financiers et des régimes de retraite qui, une fois établi, serait davantage axé sur les consommateurs et améliorerait la protection des consommateurs, des investisseurs et des prestataires de régimes de retraite. Le gouvernement entend nommer un conseil d'administration initial pour l'ORSF et élaborer un plan de mise en œuvre détaillé.

2. Capital humain de la CSFO

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

Le personnel de la CSFO se compose en grande partie de membres du personnel de l'agent négociateur. On y voit une représentation relativement égale entre les membres du Syndicat des employés et employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO) et les membres de l'Association des employés et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la Couronne de l'Ontario (AEEGAPCO).

3. Audits de l'optimisation des ressources

Le 9 décembre 2014, le [Rapport annuel 2014 du Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario](#) a été déposé à l'Assemblée législative de l'Ontario. Le paragraphe 3.03, Commission des services financiers de l'Ontario — Surveillance réglementaire des régimes de retraite et des services financiers — rend compte des résultats d'une vérification de l'optimisation des ressources effectuée par le BVGO et présente 33 mesures dans le cadre de 9 recommandations.

Entre autres, la vérificatrice générale recommande à la CSFO de mieux utiliser ses pouvoirs de surveillance des régimes de retraite et de procéder à des examens sur place, de surveiller étroitement le risque d'exposition financière du Fonds de garantie des prestations de retraite, d'utiliser son autorité législative en vertu de la *Loi sur les sociétés coopératives* pour protéger les participants et les investisseurs des sociétés coopératives, de prendre des mesures rapides et proactives pour mener des enquêtes et des examens et pour gérer les plaintes dans les secteurs qu'elle réglemente, et d'améliorer son système et ses procédures pour l'attribution de permis.

La CSFO a collaboré avec les intervenants et le BVGO a indiqué en décembre 2016 que sur les mesures recommandées, 17 avaient été entièrement mises en œuvre et qu'une mesure sera abandonnée. La CSFO étudie toujours les autres recommandations et en discutera avec le personnel du Ministère à mesure que le gouvernement prendra des décisions.

4. Transfert des services de résolution des différends

Le 20 novembre 2014, le projet de loi 15 a reçu la sanction royale et les services de résolution des différends sont, en vertu de cette loi, transférés de la CSFO au Tribunal d'appel en matière de permis du ministère du Procureur général (MPG), qui fait partie de Tribunaux de la sécurité, des appels en matière de permis et des normes Ontario. La CSFO a donné son appui au ministère des Finances et au MPG, qui sont responsables de cette initiative.

Depuis le 1^{er} avril 2016, le Tribunal d'appel en matière de permis prend en charge toutes les nouvelles demandes de règlement de différends. La CSFO a cessé d'accepter des demandes de médiation, d'évaluation neutre et d'arbitrage, mais elle demeure responsable des dossiers qui étaient ouverts au 31 mars 2016.

Aperçu des activités et des programmes en cours et à venir

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

La CSFO s'adapte également à l'évolution du marché des services financiers. Par exemple, les prêts hypothécaires consortiaux en Ontario ont pratiquement doublé entre 2012 et 2015, passant de 3 milliards de dollars à près de 6 milliards de dollars annuellement, les placements hypothécaires consortiaux étant de plus en plus offerts aux petits investisseurs. La CSFO continuera de se concentrer sur les prêts hypothécaires consortiaux, notamment en affectant davantage de ressources pour protéger les emprunteurs, les prêteurs et les investisseurs qui dépendent des produits de placements hypothécaires consortiaux.

Principales activités de réglementation

Les activités de réglementation de la CSFO comprennent l'établissement de politiques de réglementation et la coordination de celles-ci, la délivrance de permis et l'inscription, les dépôts de documents et les demandes, la surveillance et la conformité, ainsi que l'application de la loi et les interventions.

À titre d'organisme de réglementation intégré, la CSFO entreprend les activités de réglementation qui régissent les secteurs d'activités suivants : l'assurance, les régimes de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les credit unions et les caisses populaires, le courtage d'hypothèques, les fournisseurs de services qui facturent aux assureurs automobiles les frais relatifs aux demandes d'indemnités d'accident légales et les sociétés coopératives. Pour réglementer ces sept secteurs, la CSFO a recours à une approche fondée sur le risque rigoureuse et exhaustive. Elle recueille des renseignements sur le marché auprès de ces secteurs, ce qui lui permet de prendre des décisions appuyées sur les faits et de mieux cibler ses activités de réglementation. Ce faisant, elle peut fournir des services de réglementation efficaces et efficaces.

La démarche adoptée par la CSFO pour remplir ses obligations de réglementation en vertu de la loi est décrite de façon détaillée dans son [cadre réglementaire](#), accessible sur le site Web de la CSFO.

Coordination de la réglementation

La CSFO fait partie d'un vaste secteur réglementaire qui englobe d'autres organismes de réglementation fédéraux et provinciaux ainsi que des intervenants de l'industrie et des intervenants pour la protection des consommateurs, de l'Ontario et de partout ailleurs dans le monde. La CSFO accorde une grande importance à la collaboration entre les organismes de réglementation et continue de jouer un rôle de chef de file en matière de coordination de la réglementation. La CSFO travaillera de concert avec d'autres organismes de réglementation en vue de promouvoir des méthodes nationales et une harmonisation de la réglementation, le cas échéant, de partager des renseignements entre territoires de compétence et de fournir des solutions et des orientations sur des questions de réglementation au Canada. Ces travaux soutiennent les objectifs de la CSFO de favoriser une approche nationale des questions réglementaires et d'être reconnue comme un chef de file éclairé en matière de politique de réglementation.

Dans le cadre de ce projet, la CSFO est à la fois membre et hôte des organismes nationaux suivants qui font la promotion de la coordination et l'harmonisation de la réglementation entre les autorités provinciales responsables de la réglementation des régimes de retraite, des assurances et du courtage hypothécaire :

- Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite¹ (ACOR);
- Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance² (CCRRA);
- Agence statistique d'assurance générale³ (ASAG);
- Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires⁴ (CCARCH).

La CSFO est aussi membre de la Canadian Automobile Insurance Rate Regulators Association (CARR) et des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA).

Harmonisation avec les principes fondamentaux acceptés en matière de surveillance internationalement

L'Association internationale des contrôleurs d'assurance et l'International Organisation of Pension Supervisors (organisation internationale des surveillants de régimes de retraite) ont publié des principes fondamentaux en matière de surveillance efficace des secteurs de l'assurance et des régimes de retraite. Ces principes de base prescrivent les éléments essentiels d'une autorité de surveillance qui procurent un niveau de protection adéquat aux titulaires de polices et aux bénéficiaires de régimes de retraite, et favorisent la solidité financière des secteurs de l'assurance et des régimes de retraite. La CSFO s'efforce d'harmoniser ses activités réglementaires avec ces principes fondamentaux acceptés à l'échelle internationale.

Mise en œuvre des programmes

Les responsabilités de la CSFO comprennent également :

- L'administration du Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles, un fonds spécial utilisé pour payer les demandes d'indemnisation à la suite d'accidents qui mettent en cause des automobilistes non assurés et d'accidents avec délit de fuite pour lesquels il n'y a aucune assurance pour répondre à la demande d'indemnité. Le fonds prévoit l'indemnisation des personnes blessées dans des accidents d'automobile lorsqu'il n'y a aucune autre assurance-automobile pour répondre à la demande d'indemnité. Il impose aux personnes jugées fautives par un tribunal de rembourser à la province les sommes versées en leur nom à même le fonds.
- L'administration du Fonds de garantie des prestations de retraite, qui protège les participants et les bénéficiaires ontariens de certains régimes de retraite privés à prestations déterminées offerts par un employeur unique, en cas d'insolvabilité du promoteur du régime.

¹ L'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR) est une association nationale et intergouvernementale d'organismes de réglementation des régimes de retraite dont la mission est de faciliter la création d'un système efficient et efficace de réglementation des régimes de retraite au Canada. Elle s'attache à mettre au point des solutions pratiques pour améliorer la coordination et accroître l'harmonisation de la réglementation des régimes de retraite à l'échelle du pays.

² Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) est une association intergouvernementale d'organismes de réglementation de l'assurance. Il a pour mandat de faciliter et de promouvoir un système de réglementation canadien des assurances efficient et efficace qui veille à l'intérêt public.

³ L'Agence statistique d'assurance générale (ASAG) a été désignée en avril 2006 afin de faire office d'agent statistique pour le compte de neuf organismes de réglementation participants dans l'ensemble du Canada. En tant qu'organisme à but non lucratif constitué en personne morale en vertu de lois fédérales, l'ASAG offre des services de gouvernance, de responsabilisation et de surveillance, relatifs aux statistiques obligatoires, aux territoires de compétence participants.

⁴ La CSFO est membre du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH), une association intergouvernementale d'organismes de réglementation des courtiers en hypothèques du Canada. Le CCARCH a pour mandat d'accroître et de promouvoir l'harmonisation des pratiques des courtiers en hypothèques en matière de réglementation, partout au Canada, et ce dans l'intérêt public.

- Au terme d'un examen du système de règlement des différends, le gouvernement de l'Ontario a adopté une loi qui aura pour effet de transférer les services de résolution des différends en matière d'assurance-automobile de la CSFO au Tribunal d'appel en matière de permis des Tribunaux de la sécurité, des appels en matière de permis et des normes Ontario. Le Tribunal d'appel en matière de permis prend en charge toutes les nouvelles demandes de règlement de différends depuis le 1^{er} avril 2016. La CSFO a cessé d'accepter des demandes de médiation, d'évaluation neutre et d'arbitrage à compter du 31 mars 2016, mais elle demeure responsable des dossiers qui étaient ouverts à cette date.

Fonctions de facilitation

Les activités de réglementation et les fonctions de mise en œuvre des programmes de la CSFO bénéficient du soutien des directions suivantes : Services généraux, Communications stratégiques, Solutions technologiques organisationnelles, et Services juridiques. Ces directions sont responsables de la gestion financière et des ressources, de l'approvisionnement, de l'administration générale, de la planification stratégique et opérationnelle, de la planification du capital humain, des services de l'InfoCentre, des communications, de la technologie de l'information et des services juridiques.

Initiatives concernant les tiers


Les initiatives concernant les tiers, qui sont définis comme étant : « tout tiers – autre que le ministère responsable – avec lequel l'organisme conclut un partenariat ou entretient une relation de financement, » sont incluses dans les rubriques *Aperçu des activités et des programmes en cours et à venir* et *Plan de mise en œuvre*. Les travaux de la CSFO avec des organismes nationaux comme l'ACOR, le CCRRA, l'ASAG et le CCARCH en sont des exemples. Ces projets, entre autres, permettent à la CSFO et à d'autres organismes de réglementation de demeurer au fait de l'évolution de la réglementation et de l'industrie, et de définir et d'influencer les travaux d'harmonisation qui améliorent la réglementation dans l'ensemble du pays.




Plan de mise en œuvre


Ce plan de mise en œuvre explique comment la CSFO entend réaliser ses stratégies actuelles et ses initiatives majeures au cours des trois prochains exercices. La CSFO vise à fournir ses services de réglementation sans heurts, tout en s'adaptant à l'évolution de son mandat ou du milieu réglementaire.

Le Tableau 1 présente les projets opérationnels de la CSFO et leur harmonisation avec ses objectifs stratégiques.


Tableau 1 : Projets opérationnels harmonisés avec les résultats stratégiques









Projet	Description	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Résultat stratégique : Conformité du secteur des services financiers avec les lois et règlements				
Covoiturage/économie de partage - stratégie à long terme	<ul style="list-style-type: none"> Le Budget de l'Ontario 2016 a engagé la CSFO à travailler avec le ministère des Finances et le secteur de l'assurance pour élaborer un cadre législatif à long terme afin de soutenir un cadre d'assurance pour intégrer pleinement l'économie de partage au système d'assurance-automobile de l'Ontario. 			
Résultat stratégique : Traitement équitable des consommateurs par les entités réglementées				
Mise en œuvre du projet de protocole de traitement des blessures légères	<ul style="list-style-type: none"> Le projet vise à élaborer et à mettre en œuvre une nouvelle ligne directrice sur les soins pour certaines blessures mineures à l'intention des fournisseurs de soins de santé qui soignent les personnes qui ont eu un accident de la route. 			
Résultat stratégique : Divulgence adéquate de l'information pour permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées				
Rapport sur l'examen triennal de l'assurance-automobile, 2017	<ul style="list-style-type: none"> Examen et production d'un rapport sur les éléments clés du système d'assurance-automobile de l'Ontario, tous les trois ans. L'examen a commencé en 2016. 			








Projet	Description	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Résultat stratégique : Sensibilisation du marché des services financiers aux activités de la CSFO				
Travailler avec les parties prenantes pour réduire la fraude dans l'assurance-automobile : le Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile	<ul style="list-style-type: none"> La CSFO poursuivra la mise en œuvre du reste des recommandations du rapport du Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile. Une attention particulière sera portée à ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> Délivrance de permis aux fournisseurs de services; Développement d'accords d'échange de renseignements avec l'Agence du revenu du Canada (ARC), la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) et le Régime d'assurance-santé de l'Ontario ainsi que les 21 ordres de réglementation des professionnels de la santé; Accroître la collaboration avec les organismes de réglementation associés (p, ex. le Barreau) au moyen de rencontres trimestrielles; Poursuivre les communications avec les Canadian National Insurance Crime Services (CANATICS) afin de déterminer comment la CSFO, à titre d'organisme de réglementation, peut aider les assureurs automobiles à lutter contre la fraude; Aider au besoin le ministère des Finances dans la mise en application des règlements sur les pratiques de remorquage, d'entreposage et de réparation des véhicules impliqués dans des collisions. 			
Résultat stratégique : Satisfaction ou dépassement des normes des organismes provinciaux				









Projet	Description	2017-2018	2018-2019	2019-2020
<p>Mettre en œuvre les recommandations de l'Audit de l'optimisation des ressources : la Division des régimes de retraite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La Division des régimes de retraite de la CSFO dirigera la réponse aux recommandations formulées par la vérificatrice générale dans l'Audit de l'optimisation des ressources de 2014 portant sur la surveillance réglementaire des régimes de retraite et des services financiers liée à la surveillance des régimes de retraite. • La CSFO a collaboré avec les intervenants et le BVGO a indiqué en décembre 2016 que sur les mesures recommandées, 17 avaient été entièrement mises en œuvre et qu'une mesure sera abandonnée. La CSFO étudie toujours les autres recommandations et en discutera avec le personnel du Ministère à mesure que le gouvernement prendra des décisions. 			



Projet	Description	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Résultat stratégique : Application de processus communs et intégrés grâce aux solutions de technologie intégrées				
Architecture opérationnelle et organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> Définir l'architecture cible et élaborer un calendrier de lancement de la TI; Définir la portée, la priorité et l'échéancier des initiatives potentielles de la CSFO; Améliorer l'organisation et la capacité de la CSFO en matière de TI; Revoir les processus et les procédures de TI de la CSFO; Publier un catalogue de services de TI et l'entente sur les niveaux de service connexe (ENS). 			
Programme de développement d'un système commun (PDSC) Nota : Avec l'adoption de la Loi de l'ORSF en décembre 2016, le ministère des Finances a décidé de retarder les principaux programmes de dépenses en immobilisation pour les systèmes de TI de la CSFO jusqu'à la nomination du conseil d'administration de l'ORSF.	<ul style="list-style-type: none"> L'objectif du PDSC est de remplacer les systèmes vieillissants par un seul système exhaustif de délivrance de permis et d'interactions avec les intervenants. La CSFO intégrerait les fonctionnalités du logiciel de gestion des interactions avec les clients aux fonctionnalités du logiciel de planification des ressources de l'entreprise. Cette intégration aidera la CSFO dans le processus de migration de ses systèmes vieillissants, augmentera l'efficacité des contrôles financiers internes de la CSFO et réduira son empreinte technologique. Le projet de PDSC se concentrera d'abord sur le remplacement des systèmes essentiels, soit les systèmes de la Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l'industrie. La CSFO sollicite également un système de planification des ressources de l'entreprise afin d'avoir une solution complète pour intégrer les systèmes financiers autonomes de la CSFO et les processus manuels en un système unique d'entreprise pour les activités financières, la planification et la production de rapport. La CSFO demandera à une date ultérieure les mises à niveau des autres systèmes pour le remplacement de tous les systèmes vieillissants. 			
Projet de gestion de l'information, phase II	<ul style="list-style-type: none"> Ce projet vise à améliorer le flux, la qualité et l'accessibilité de l'information dans l'ensemble de la CSFO. Le projet de gestion de l'information, à titre d'outil habilitant, permettra la coordination des solutions de technologie actuelles et futures et les pratiques commerciales actuelles améliorées pour adopter une gestion plus efficiente et efficace des actifs informationnels de la CSFO. 			

Projet	Description	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Résultat stratégique : Approche fondée sur le risque intégrée dans toutes les activités				
Réglementation fondée sur le risque : la Division des régimes de retraite	<ul style="list-style-type: none"> L'objectif de ce projet est d'élaborer et de mettre en œuvre une approche plus complète pour la réglementation fondée sur le risque applicable aux régimes de retraite afin d'optimiser la supervision réglementaire en utilisant les ressources actuelles de la division des Régimes de retraite. 			

Projet	Description	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Résultat stratégique : Organisme souple et capable de s'adapter				
Programme de perfectionnement professionnel stratégique	<ul style="list-style-type: none"> Le programme de perfectionnement professionnel stratégique cherche à perfectionner et à améliorer les compétences et les connaissances de la CSFO pour qu'elle fasse preuve de souplesse et d'avant-gardisme dans l'établissement de la réglementation du secteur des services financiers. Ceci se concentre sur le perfectionnement du personnel, de concert avec les activités connexes de gestion de la relève, de transfert de connaissances et d'engagement, ce qui permettra à la CSFO de se positionner de manière à offrir de meilleurs services de réglementation spécialisés qui évolueront au rythme du marché. 			
Résultat stratégique : Influence sur l'élaboration des politiques de réglementation provinciales, nationales et internationales				
Mise en œuvre d'une entente multilatérale de l'ACOR	<ul style="list-style-type: none"> Gérer et coordonner la mise en œuvre d'une nouvelle entente (Entente sur les régimes de retraite relevant de plus d'une autorité gouvernementale) en vue d'établir des règles claires relatives à l'administration et à la réglementation des régimes de retraite multiterritoriaux. 			
Initiative relative au risque lié à la longévité pour l'ACOR	<ul style="list-style-type: none"> Mener une recherche et une analyse sur les différents produits de transfert du risque lié à la longévité; examiner les lignes directrices proposées et existantes sur la réglementation des produits de transfert du risque lié à la longévité; faire des recommandations pour déterminer si l'ACOR devrait produire des lignes directrices ou autres communications à l'intention des intervenants de ce domaine; déterminer des stratégies pour informer et former le personnel de l'ACOR sur ces questions, le cas échéant. 			
Initiative concernant le cadre de surveillance coopérative des pratiques de l'industrie du CRRRA	<ul style="list-style-type: none"> Concevoir, développer et mettre en œuvre un plan de conduite du marché canadien similaire à un ordre professionnel et qui tient compte autant des normes internationales que des différences entre les provinces et territoires. 			
Initiative concernant l'examen de l'assurance des biens par le CRRRA	<ul style="list-style-type: none"> Étudier les problèmes relatifs au libellé des polices d'assurance de biens et à la communication d'information sur la protection contre les catastrophes naturelles. 			

Projet	Description	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Initiative concernant l'examen des fonds distincts du CCRRA	<ul style="list-style-type: none"> Examiner le contexte réglementaire des fonds distincts et évaluer la possibilité de l'arbitrage réglementaire. 			
Initiative concernant l'examen de l'assurance de voyage par le CCRRA	<ul style="list-style-type: none"> Le groupe de travail isolera les pratiques du marché de l'assurance de voyage qui entraînent un préjudice pour le public ou pourrait potentiellement en causer, et formulera des recommandations pour y répondre afin de prévenir une plus grande perte de confiance des consommateurs envers l'assurance de voyage. L'examen de l'industrie de l'assurance voyage visera les activités des assureurs, des tiers administrateurs, le libellé des polices et les exclusions relatives aux conditions préexistantes, ainsi que le caractère adéquat de l'information fournie aux consommateurs, pour les ventes en personne et les ventes en ligne. 			
Initiative en matière de gestion des données pour l'ASAG	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la collecte et la production harmonisées de données exactes, récentes et fiables. Promouvoir une meilleure compréhension du rôle de l'ASAG. Soutenir les organismes de réglementation en surveillant et en répondant aux besoins en évolution du marché. 			
Initiative concernant la gestion des fournisseurs de services de l'ASAG	<ul style="list-style-type: none"> Établir un cadre pour ce qui concerne l'autorisation et la surveillance des tiers utilisateurs des données de l'ASAG. Améliorer le contrôle des activités de fournisseur de services statistiques de l'ASAG, y compris les données, les systèmes et les processus. 			
Mise en œuvre des normes de conception et de prestation des cours du CCARCH débouchant sur l'obtention d'un permis	<ul style="list-style-type: none"> Créer des normes nationales qui régissent les normes de conception et de prestation des cours débouchant sur l'obtention d'un permis destiné au secteur du courtage d'hypothèques. 			
Lignes directrices fondées sur des principes du CCARCH	<ul style="list-style-type: none"> Créer des lignes directrices fondées sur des principes à utiliser par les courtiers hypothécaires lorsqu'ils divulguent des renseignements à leurs clients au cours d'une transaction hypothécaire. Produire des lignes directrices connexes à l'intention des consommateurs pour les encourager à discuter avec leur courtier et poser les questions pertinentes au moment opportun. 			

Projet	Description	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Stratégies du CCARCH pour prévenir la fraude hypothécaire	<ul style="list-style-type: none"> Promouvoir la sensibilisation des consommateurs aux risques de fraudes hypothécaires et l'adoption de stratégies de lutte contre la fraude par les membres du secteur. 			
Modèles de renouvellement de licences et de poursuite des activités du CCARCH	<ul style="list-style-type: none"> Examiner les modèles de renouvellement de licences et de poursuite des activités, et évaluer l'harmonisation du contenu des cours et des possibilités de reconnaissance des cours entre les territoires de compétence. 			
Mise en œuvre d'une base de données d'information sur les mesures disciplinaires des courtiers en hypothèques titulaires de permis du CCARCH	<ul style="list-style-type: none"> Donner au public et aux organismes de réglementation accès à un système unique et interrogeable sur les mesures disciplinaires prises contre les courtiers en hypothèques titulaires d'un permis partout au Canada. 			
Conseiller du ministre sur l'assurance-automobile et les régimes de retraite	<ul style="list-style-type: none"> Le gouvernement a nommé M. David Marshall à titre de conseiller du ministre des Finances en matière d'assurance-automobile et de régimes de retraite, à compter du 1^{er} février 2016. M. Marshall présentera au gouvernement des recommandations au sujet des façons de réduire les taux d'assurance-automobile en Ontario. De plus, M. Marshall a travaillé avec le gouvernement sur l'examen de la capitalisation du déficit de solvabilité des régimes de retraite annoncé dans les Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario de 2015 dans le but d'aider le ministère des Finances à élaborer des réformes équilibrées de la capitalisation du déficit de solvabilité axées sur la durabilité, la sécurité des prestations et leur caractère abordable, compte tenu des intérêts des intervenants du secteur des régimes de retraite. 			
Projet de responsabilisation des compagnies d'assurance-vie	<ul style="list-style-type: none"> La Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l'industrie (DDPSPI) a entrepris un projet afin d'améliorer la surveillance par les compagnies d'assurance-vie des agents d'assurance-vie et des agents d'assurance contre les accidents et la maladie, et d'augmenter leur conformité aux exigences du Règlement de l'Ontario 347/04 (Agents). 			

Projet	Description	2017-2018	2018-2019	2019-2020
<p>Autoévaluation par rapport aux Principes de base en matière d'assurance de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour répondre aux constatations du Programme d'évaluation du secteur financier de 2014 du Fonds monétaire international, la CSFO mènera sa seconde autoévaluation, la première ayant été achevée en 2013, afin de déterminer son niveau de conformité aux Principes de base en matière d'assurance. 			

Mesures du rendement

Le cadre de mesure du rendement de la CSFO traduit les objectifs de l'organisme en résultats, servant de fondement pour passer à l'action, qui peuvent être mesurés et affinés au fil du temps.

La CSFO mesure sa réussite en fonction de sa capacité à s'acquitter de son mandat global, lequel consiste à offrir des services de réglementation dans le but de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance de la population envers les secteurs réglementés. Les indicateurs de succès clés se situent dans l'évaluation de la CSFO relative à la conformité de l'industrie ciblée, la satisfaction des consommateurs et des titulaires de permis, les communications aux consommateurs et aux titulaires de permis, la résolution des plaintes des consommateurs et le respect des normes de service de la CSFO et de la FPO.

Dans le cadre de son processus d'examen, de renouvellement et de réorganisation des programmes (ERRP), la CSFO examine ses mesures de rendement clés.

La CSFO continue d'établir un cadre de mesure du rendement pour veiller à :

- créer des mesures de rendement harmonisées à son Plan stratégique;
- s'harmoniser avec les lignes directrices en matière de mesures de rendement de la fonction publique de l'Ontario qui mettent l'accent sur l'« efficacité », l'« efficacité » et la « satisfaction de la clientèle »;
- accroître la transparence, la responsabilisation et l'optimisation des ressources;
- évaluer le travail accompli et mettre l'accent sur les résultats importants;
- définir la réussite et atteindre les objectifs.

Les mesures et objectifs de rendement de la CSFO sont contrôlés et font l'objet de rapports et de suivis sur une base annuelle.

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

Tableau 2 : Mesures du rendement de la CSFO

Mesure	Définition	Cible 2017-2018
Rendement par rapport aux normes de service	Nombre, exprimé en pourcentage, de demandes de prestations de retraite à PD complètes et conformes, examinées et approuvées dans les délais prévus aux normes.	
	• Excédant, 150 jours ouvrables	95 %
	• Liquidation, 120 jours ouvrables	95 %
	• Transfert d'actif, 120 jours ouvrables	95 %
	• Remboursement d'un trop payé par l'employeur, 90 jours ouvrables	95 %
	• Remboursement de cotisations d'un participant, 60 jours ouvrables	95 %
	Nombre, exprimé en pourcentage, de demandes de prestations de retraite à CD complètes et conformes, examinées et approuvées dans les délais prévus aux normes.	
	• Excédant, 120 jours ouvrables	95 %
	• Liquidation, 60 jours ouvrables	95 %
	• Transfert d'actif, 60 jours ouvrables	95 %

Mesure	Définition	Cible 2017-2018
	<ul style="list-style-type: none"> Remboursement d'un trop payé par l'employeur, 60 jours ouvrables 	95 %
	<ul style="list-style-type: none"> Remboursement de cotisations d'un participant, 30 jours ouvrables 	95 %
	Conformité de l'industrie ciblée	
	<ul style="list-style-type: none"> Respect des échéanciers prescrits pour les Déclarations annuelles de renseignements (DAR) des régimes de retraite 	95 %
	<ul style="list-style-type: none"> Taux de conformité pour les DAR des secteurs des fournisseurs de soins de santé et des courtiers hypothécaires 	95 %
	Nombre, exprimé en pourcentage, de demandes de taux d'assurance pour voitures de tourisme et le classement des risques complètes et approuvées dans les délais prévus aux normes.	
	<ul style="list-style-type: none"> Dépôts selon la formule abrégée en moins de 30 jours 	90 %
	<ul style="list-style-type: none"> Dépôts selon la formule standard en moins de 45 jours 	90 %
	<ul style="list-style-type: none"> Dépôts exhaustifs en moins de 60 jours 	90 %
	<ul style="list-style-type: none"> Dépôts complexes en moins de 90 jours 	90 %
	Demandes d'indemnisation découlant de la responsabilité civile	
	<ul style="list-style-type: none"> Les demandes présentées sur formulaire 1 dûment rempli (Indemnisation en vertu de l'article 7) seront examinées et traitées dans les 20 jours. 	85 %
	Permis et enregistrement	
	<ul style="list-style-type: none"> Les nouvelles demandes ou les demandes de renouvellement de permis d'agent d'assurance faites par voie électronique qui sont complètes et qui satisfont à toutes les exigences seront examinées et approuvées dans un délai de cinq jours. 	100 %
	<ul style="list-style-type: none"> Compagnies d'assurance : Approbation d'une demande de contrat individuel à capital variable dans les 30 jours suivant la réceptio 	100 %
	Plaintes sectorielles	
	<ul style="list-style-type: none"> Les plaintes concernant l'un des secteurs réglementés feront l'objet d'un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables. 	100 %
	<ul style="list-style-type: none"> Plaintes concernant l'un des secteurs réglementés devant être réglées en 150 jours 	90 %
	<ul style="list-style-type: none"> Plaintes concernant l'un des secteurs réglementés devant être réglées en 365 jours 	98 %
	Plaintes concernant la qualité du service	
<ul style="list-style-type: none"> Les plaintes reçues par écrit ou sur le site Web de la CSFO lorsqu'une réponse est demandée et que les coordonnées sont fournies feront l'objet d'une réponse dans les 5 jours ouvrables. 	100 %	

Mesure	Définition	Cible 2017-2018
	<ul style="list-style-type: none"> Les plaintes reçues en personne ou par téléphone lorsqu'une réponse est demandée et que les coordonnées sont fournies feront l'objet d'une réponse dans les 2 jours ouvrables. 	100 %
	<ul style="list-style-type: none"> Les plaintes seront réglées dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception. 	100 %
	Normes de service communes	
	<ul style="list-style-type: none"> On répondra aux appels au plus tard à la troisième sonnerie durant les principales heures d'ouverture; autrement, ils seront dirigés vers la messagerie vocale. 	100 %
	<ul style="list-style-type: none"> On rappellera au plus tard le jour ouvrable suivant. 	100 %
	<ul style="list-style-type: none"> On répondra à toute lettre reçue dans les 15 jours ouvrables de sa date de réception. 	100 %
	<ul style="list-style-type: none"> S'il est impossible de donner une réponse définitive dans les délais prévus, un accusé de réception sera fourni dans les 5 jours ouvrables qui suivent la date de réception en attendant qu'il soit possible de répondre à la demande. 	100 %
	Examens	
	<ul style="list-style-type: none"> Les rapports d'examen définitifs doivent être publiés dans les 30 jours ouvrables suivant un examen programmé. 	95 %
	Réponse sur le site Web	
	<ul style="list-style-type: none"> Le gestionnaire du site Web doit répondre aux questions qu'il reçoit par courriel ou s'en occuper dans les cinq jours ouvrables. 	100 %
	Formats accessibles	
	<ul style="list-style-type: none"> La CSFO répondra dans les cinq jours ouvrables à une demande de contenu Web dans un format accessible. Après discussion avec le demandeur, la CSFO fournira le contenu Web visé (sauf les applications en ligne) dans un format accessible dans les cinq jours ouvrables. 	100 %
	<ul style="list-style-type: none"> La CSFO répondra dans les cinq jours ouvrables à une demande de publication imprimée dans un format accessible. Après discussion avec le demandeur, la CSFO fournira la publication visée dans un format accessible dans les cinq jours ouvrables. 	100 %

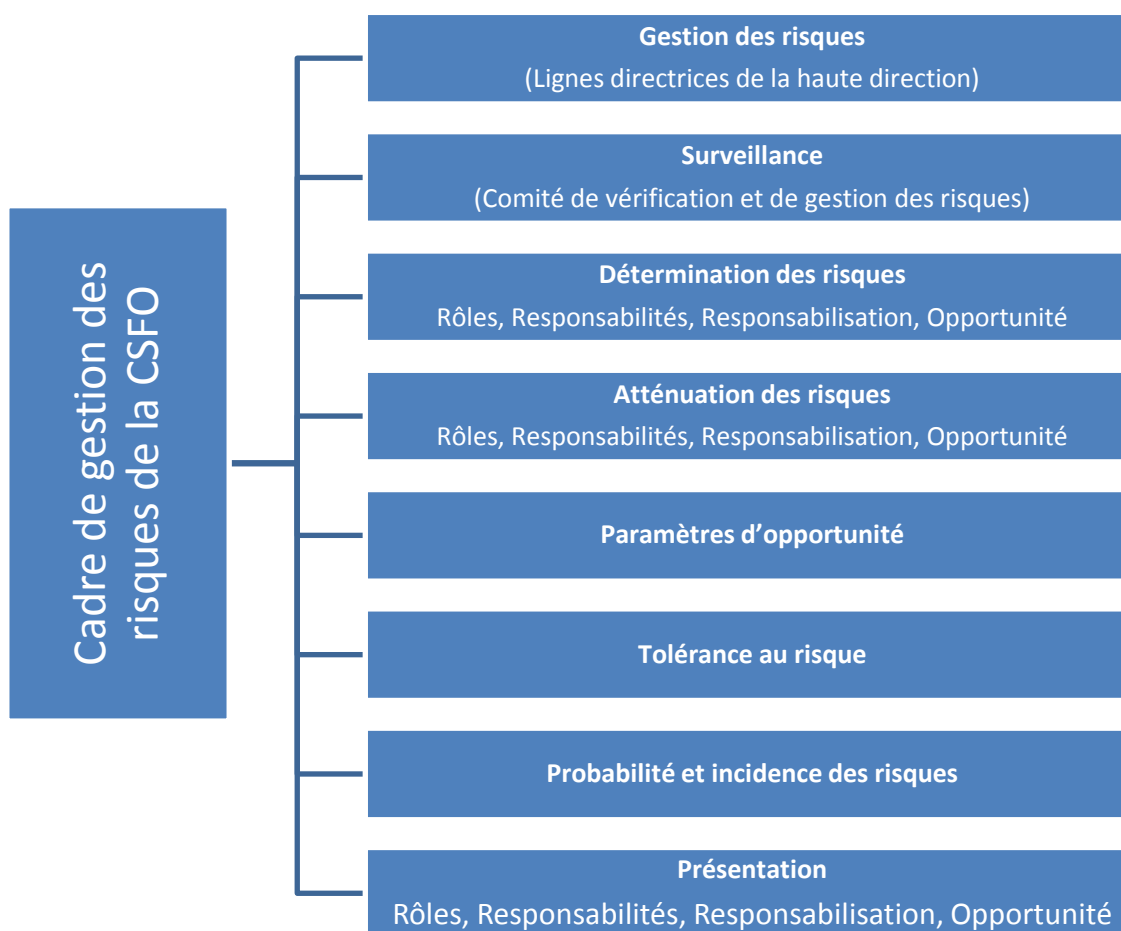
Stratégies de détermination, d'évaluation et d'atténuation des risques

Conformément à son cadre de gestion des risques, la CSFO effectue des examens semestriels et une évaluation annuelle de ses risques. La CSFO recense 10 risques organisationnels harmonisés à son Plan stratégique 2015-2018.

Cadre de gestion des risques

Les pratiques de gestion des risques de la CSFO sont régies par son cadre de gestion des risques, lequel est résumé à la Figure 1. Ce cadre a pour but de créer une structure pour la gestion de risques en temps opportun et au niveau approprié.

Figure 1



Évaluation des risques résiduels

Les risques particuliers sont déterminés et s'inscrivent dans l'une des 10 catégories de risques organisationnels de la CSFO. Ces catégories de risques organisationnels correspondent aux six catégories de risques de la fonction publique de l'Ontario, comme l'exige la Directive concernant les organismes et les nominations (DON). Le classement des risques particuliers est fondé sur une évaluation des risques résiduels en tenant compte des contrôles et de l'état des plans d'action. Toutes les évaluations de risques

particuliers sont effectuées selon la catégorie de risques organisationnels connexe. La CSFO effectue une évaluation des risques résiduels au niveau de la catégorie de risques organisationnels, ce qui entraîne un classement général des risques résiduels. (Un risque résiduel est celui qui subsiste après que tous les contrôles d'atténuation ont été pris en compte.) Selon la tolérance aux risques actuelle, la CSFO ne s'attend à aucun risque résiduel élevé dans ses catégories de risques organisationnels jusqu'en 2018.

Tableau 3 : Évaluation des risques résiduels de 2017-2018

N°	Catégorie de risques organisationnels	Catégorie de risques de la DON	2017-2018 Risque résiduel	Stratégie d'atténuation des risques organisationnels
1	Gestion financière inefficace (y compris l'approvisionnement)	Responsabilisation/ Gouvernance/ Fonctionnement	Faible	Continuer à apporter des modifications aux pratiques de gestion financière de la CSFO afin de suivre le rythme des pratiques exemplaires en gestion financière. Une attention particulière est portée aux dépenses dans nos secteurs fondés sur des honoraires dans lesquels une activité réglementaire imprévue est nécessaire.
2	Gouvernance opérationnelle et surveillance des activités internes inefficaces	Responsabilisation/ Gouvernance/ Fonctionnement	Faible	Continuer à documenter et à contrôler les processus internes, à suivre les recommandations de l'Audit et du gouvernement, et à accroître la surveillance des activités au moyen des pratiques exemplaires internationales en matière de réglementation.
3	Incapacité d'utiliser les outils informatiques existants de manière rentable	Technologie de l'information et infrastructure	Modéré	Préparer et obtenir l'approbation pour le financement d'une solution de technologie organisationnelle pour remplacer les systèmes traditionnels existants qui améliore la fonctionnalité, l'efficacité et l'efficience des activités réglementaires et la gestion des activités.
4	Manque de compétences et de capacités, et utilisation inefficace des ressources humaines aux fins de la réalisation du mandat de la CSFO	Effectif	Faible	Continuer à rechercher, à perfectionner et à recruter un personnel qui satisfait aux exigences en matière de compétences, de connaissances et de capacité pour répondre aux besoins réglementaires et opérationnels futurs. L'accent est placé sur des stratégies de recrutement et de maintien en poste étant donné la mise en œuvre de l'ORSF.
5	Communication inefficace avec les intervenants et le public	Stratégie	Faible	Continuer de rechercher, d'évaluer et de répondre aux commentaires du public et des intervenants. La CSFO continuera d'améliorer la transparence et la communication de ses principales fonctions de réglementation.
6	Manque de renseignements décisionnels et gestion trop peu active des politiques du marché	Stratégie	Faible	Étendre davantage les mécanismes des renseignements décisionnels avec les intervenants, les autres organismes de réglementation et le marché afin d'acquiescer et d'intégrer les renseignements dans les activités de prise de décisions réglementaires de la CSFO.

N°	Catégorie de risques organisationnels	Catégorie de risques de la DON	2017-2018 Risque résiduel	Stratégie d'atténuation des risques organisationnels
7	Capitalisation inadéquate du FIVAVA	Responsabilisation/ Gouvernance	Faible	Poursuivre les examens continus et rigoureux des demandes d'indemnisation pour veiller à ce que seules les demandes légitimes entraînent un paiement. Effectuer des examens annuels des analyses de flux de trésorerie et mettre en œuvre des examens trimestriels des analyses des flux de trésorerie des fonds et de tolérance aux risques qui intègrent des mécanismes pour alerter le gouvernement en cas de problèmes de capitalisation.
8	Capitalisation inadéquate du FGPR	Responsabilisation/ Gouvernance	Faible	Poursuivre les examens rigoureux pour veiller à ce que seules les demandes d'indemnisation légitimes entraînent un paiement. Effectuer la surveillance programmée du fonds, produire un rapport au MFO et préparer les prévisions au sujet de la suffisance de la capitalisation.
9	Planification stratégique et opérationnelle inefficace	Responsabilisation/ Gouvernance	Modéré	Continuer à mettre en œuvre des processus pour veiller à l'harmonisation du mandat avec l'orientation stratégique de la CSFO. Poursuivre le travail avec le ministère des Finances pour soutenir la mise en œuvre de l'ORSF.
10	Protection inefficace des ressources de la CSFO	Autre	Faible	Continuer à évaluer et à surveiller les activités de l'organisme pour repérer les risques potentiels à la sûreté, à la sécurité et à la poursuite des activités.

Ressources nécessaires à l'atteinte des résultats visés

Cette section résume les ressources dont la CSFO a besoin pour réaliser son mandat.

Perspectives financières

La CSFO relève du gouvernement en vertu de l'article 15 de la *Loi sur l'administration financière* (LAF), qui prévoit qu'à la clôture de chaque exercice, les dépenses de la CSFO doivent correspondre aux revenus qu'elle a perçus.

Une autorisation de dépenses annuelles, des crédits budgétaires de fonctionnement ainsi que des dépenses en immobilisation font l'objet de demandes de la part de la CSFO dans le cadre de l'exercice d'examen, de renouvellement et de réorganisation des programmes (ERRP) du gouvernement.

Aperçu prospectif de l'autorisation de dépenses

Le Tableau 4 présente un aperçu prospectif de l'autorisation de dépenses de la CSFO par grand poste de dépenses, ainsi que du nombre d'employés à temps plein, lesquels sont désignés en tant qu'équivalents temps plein (ETP). Les prévisions commençant en 2017-2018 représentent les montants des autorisations de dépenses demandés par la CSFO pendant le cycle de planification budgétaire provinciale et sont donc provisoires jusqu'à leur approbation par l'Assemblée législative.

Le nombre total d'ETP de la CSFO n'inclut pas le personnel des services juridiques qui relève du ministère du Procureur général. Ce personnel aide grandement la CSFO à s'acquitter de ses obligations de réglementation, particulièrement en ce qui concerne les litiges et l'application des lois. Les dépenses autorisées de la CSFO pour 2016-2017 au titre du personnel des services juridiques s'élèvent à 5 732 255 dollars. Les dépenses autorisées demandées pour 2017-2018 au titre du personnel des services juridiques sont de 5 494 900 dollars.

Tableau 4 : Aperçu prospectif du plafond d'ETP et de l'autorisation de dépenses pour 2017–2020 par principal poste de dépenses (en milliers de dollars)

Poste de dépenses	Variation moyenne sur 12 mois pour 2017-2020 (%)	2017-2018 (en k\$)	2018-2019 (en k\$)	2019-2020 (en k\$)	2017-2018 par rapport à 2016-2017	2018-2019 par rapport à 2017-2018	2019-2020 par rapport à 2018-2019
ETP ^[1]		471,33	471,33	471,33			
Traitements et salaires	0,00 %	40 292,50	40 292,50	40 292,50	-4,73 %	0,00 %	0,00 %
Avantages	-7,11 %	10 620,20	9 820,20	9 820,20	-5,60 %	7,53 %	0,00 %

Total des salaires et des avantages sociaux	-1,49 %	50 912,70	50 112,70	50 112,70	-4,91 %	-1,57 %	0,00 %
Transports et communications	-2,17 %	803,82	784,21	781,77	-20,74 %	-2,44 %	-0,31 %
Services	-11,56 %	27 500,30	22 529,30	22 304,40	-38,80 %	-18,08 %	-1,00 %
Fournitures et matériel	-4,29 %	406,40	383,33	381,60	-29,67 %	-5,68 %	-0,45 %
ACDF totales^[2]	-11,27 %	28 710,52	23 696,83	23 467,77	-38,29 %	-17,46 %	-0,97 %
CDF totales^[3]	-6,04 %	79 623,22	73 809,53	73 580,47	-20,43 %	-7,30 %	-0,31 %

[1] ETP = Le nombre d'équivalents temps plein qui sont des employés de la CSFO.

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

[3] CDF totales = Total des charges directes de fonctionnement

Le Tableau 5 présente un aperçu prospectif de l'autorisation de dépenses de la CSFO pour 2017-2020.

Tableau 5 : Aperçu prospectif de l'allocation relative à l'autorisation de dépenses de la CSFO pour 2017-2020 (en milliers de dollars)

Type d'opération	Autorisation de dépenses (en k\$)			Hausse (baisse) sur 12 mois (%)		
	Demandé 2017-2018	Demandé 2018-2019	Demandé 2019-2020	2017-2018 par rapport à 2016-2017	2018-2019 par rapport à 2017-2018	2019-2020 par rapport à 2018-2019
Charges	79 623,22	73 809,53	73 580,47	-20,43 %	-7,30 %	-0,31 %
Recouvrements	77 134,62	71 320,93	71 091,87	-20,95 %	-7,54 %	-0,32 %
Charges de fonctionnement nettes (dépenses)/revenus^[1]	-2 488,60	-2 488,60	-2 488,60	0,0 %	0,0 %	0,0 %

[1] La CSFO dispose d'un crédit budgétaire de 2 488 600 \$ pour les dépenses non recouvrables (réglementation du secteur des coopératives et obligation annuelle au titre du solde des débiteurs de fin d'année).

Dépenses de fonctionnement nettes de la CSFO

La CSFO recouvre la majorité de ses dépenses par la perception de droits et de cotisations dans les secteurs réglementés et par des recouvrements internes. Toutefois, elle a besoin d'un crédit de fonctionnement voté pour les dépenses qui ne sont pas recouvrées dans les secteurs réglementés et pour la compensation du solde des débiteurs de fin d'exercice pour assurer sa conformité avec l'article 15 de la LAF. Le Tableau 6 présente un aperçu prospectif détaillé des crédits budgétaires de la CSFO pour les trois prochains exercices.

Tableau 6 : Aperçu prospectif des crédits budgétaires de la CSFO pour 2017-2020 (en milliers de dollars)

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
	(en k\$)	(en k\$)	(en k\$)
Soutien au secteur des coopératives	500,00	500,00	500,00
Compensation pour les comptes non perçus, article 15	1 988,60	1 988,60	1 988,60
Total :	2 488,60	2 488,60	2 488,60

Soutien au secteur des coopératives

Depuis 1998, la CSFO reçoit des crédits budgétaires de 500 000 dollars pour la réglementation du secteur des coopératives. Même si ce secteur tire un certain revenu des droits, le gouvernement reconnaît que le secteur des coopératives est incapable de soutenir le fardeau entier du coût de la réglementation et il le subventionne par un crédit budgétaire.

Manque à gagner au titre des comptes débiteurs

La CSFO reçoit une autorisation provisoire annuelle de dépenses en vertu de l'article 15 de la *Loi sur l'administration financière* (LAF) pour couvrir les dépenses de fonctionnement, dépenses ensuite récupérées dans les secteurs réglementés par les droits et cotisations. Une des exigences obligatoires de cette autorisation de dépenses provisoire est que tous les coûts de fonctionnement de la CSFO pour réglementer les secteurs au cours d'un exercice doivent être recouverts dans le même exercice.

Au fil des ans, la CSFO a établi de nombreux processus de contrôle pour s'assurer que les sociétés du secteur règlent leurs factures avant la fermeture des livres de l'exercice. Toutefois, il y a un délai entre l'envoi des avis de cotisation finaux par la CSFO et la réception des revenus pour que cela coïncide avec la fermeture des livres à la fin de l'exercice. Le crédit budgétaire de 1 988 600 dollars est nécessaire chaque année pour couvrir le risque de ne pas percevoir tous les débiteurs avant la fermeture des livres de l'exercice. On s'attend à ce que le crédit budgétaire pour les débiteurs soit récupéré en entier au cours de l'exercice suivant.

Plan relatif au capital humain

Les activités de la CSFO relatives au capital humain soutiennent la capacité de l'organisme à atteindre ses objectifs et ses résultats stratégiques. Ces activités contribuent au résultat stratégique d'être un organisme souple et capable de s'adapter. La CSFO renforce sa capacité d'être souple, flexible et axée vers l'avenir dans l'exécution de son mandat dans le milieu interne et externe en évolution. Elle le fera en créant une culture qui incarne les principes du cadre de réglementation et qui fournit des processus de soutien qui favorisent le transfert de connaissances, le perfectionnement de compétences transférables et l'habilitation du personnel à prendre des décisions fondées sur le risque.

Enjeux clés des ressources humaines

Comme cela est mentionné dans l'analyse du contexte, de nombreux enjeux continuent d'avoir une incidence sur les ressources humaines de la CSFO, notamment les changements démographiques (par exemple, le vieillissement de la main-d'œuvre), la dotation en personnel, les restrictions associées à la rémunération (nota : La CSFO suit la stratégie de rémunération de la FPO), et les changements organisationnels, comme la décision du gouvernement d'établir l'ORSF, un nouvel organisme de réglementation indépendant et souple pour les services financiers et les régimes de retraite.

Ces facteurs continuent d'avoir une incidence sur la capacité de la CSFO de recruter et de conserver son personnel et renforcent la nécessité de consolider sa capacité interne par la planification de la relève, le transfert des connaissances et le perfectionnement du personnel pour que la CSFO puisse continuer d'offrir des services de réglementation spécialisés qui suivent l'évolution du marché.

Priorités découlant du plan relatif au capital humain

Pour appuyer la réussite du Plan stratégique de la CSFO, les résultats opérationnels relatifs au capital humain suivants ont été déterminés :

- Mettre en œuvre un programme de perfectionnement professionnel stratégique;
- Promouvoir le transfert des connaissances et des compétences;
- Élaborer un plan de gestion stratégique de la relève;
- Mettre en œuvre des stratégies efficaces de mobilisation du personnel.

Des efforts supplémentaires seront consacrés aux activités de gestion du changement pour améliorer la capacité de gestion du changement et la souplesse organisationnelle, particulièrement en ce qui a trait à la mise sur pied de l'ORSF.

Le plan relatif au capital humain de la CSFO continuera d'évoluer au fur et à mesure que des décisions seront prises et qu'un nouveau plan stratégique sera élaboré.

Plan relatif à la technologie de l'information

La direction Solutions technologiques organisationnelles (STO) est responsable de la mise au point de tous les systèmes opérationnels de la CSFO. Elle s'occupe aussi des réseaux informatiques, des services Internet, des communications téléphoniques et de la gestion de projets. Ces services sont essentiels à la prestation des services de la CSFO aux consommateurs et aux secteurs réglementés.

Priorités en matière de TI

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

- Programme de développement d'un système commun (PDSC)
- Architecture opérationnelle et organisationnelle

Ces priorités sont harmonisées au résultat stratégique de la CSFO « Application de processus communs et intégrés grâce aux solutions de technologie intégrée » et avec les priorités des programmes et des secteurs d'activité.

La CSFO a établi des plans pour rationaliser et mettre à niveau son infrastructure de TI et mettre hors service 38 de ses systèmes installés sur les plateformes traditionnelles. En outre, ces priorités mettent l'accent sur la réduction de l'empreinte technologique de la CSFO et de sa dépendance envers un consultant rémunéré pour ses services.

En décembre 2016, le gouvernement a adopté une loi habilitante pour créer un nouvel organisme de réglementation, l'ORSF. Par conséquent, le ministère des Finances a décidé de retarder les principales dépenses en immobilisation de TI pour les systèmes de la CSFO jusqu'à ce qu'un conseil d'administration soit nommé pour l'ORSF.

En préparation pour ces changements, un examen de l'infrastructure de TI existante et des contrôles de TI est essentiel pour comprendre leur état et les exigences actuels, et pour définir le contexte des améliorations planifiées. Cet examen est mené par la Division de la vérification interne de l'Ontario.

Plan de mise en œuvre de la TI

Le Tableau 7 présente, sous réserve de son approbation, la liste des projets de TI associés aux priorités en matière de TI de la CSFO, ainsi qu'un échéancier de mise en œuvre de haut niveau.

Tableau 7 : Plan de mise en œuvre de la TI

Nom du projet	Activités	Échéancier de mise en œuvre		
		2017-2018	2018-2019	2019-2020
<p>PDSC</p> <p>Nota : Avec l'adoption de la <i>Loi de l'ORSF</i> en décembre 2016, le ministère des Finances a décidé de retarder les principaux programmes de dépenses en immobilisation pour les systèmes de la CSFO jusqu'à la nomination du conseil d'administration de l'ORSF.</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'objectif du PDSC est de remplacer les systèmes vieillissants par un seul système exhaustif de délivrance de permis et d'interactions avec les intervenants. La CSFO intégrerait les fonctionnalités du logiciel de gestion des interactions avec les clients aux fonctionnalités du logiciel de planification des ressources de l'entreprise. Ceci aidera la CSFO dans le processus de migration de ses systèmes vieillissants, augmentera l'efficacité des contrôles financiers internes de la CSFO et réduira son empreinte technologique. Le projet de PDSC se concentrera d'abord sur le remplacement des systèmes essentiels, soit les systèmes de la Division de la délivrance des permis et des régimes de retraite. La CSFO sollicite également un système de planification des ressources de l'entreprise afin d'avoir une solution complète pour intégrer les systèmes financiers autonomes de la CSFO et les processus manuels en un système unique d'entreprise pour les activités financières, la planification et la production de rapport. La CSFO demandera à une date ultérieure les mises à niveau des autres systèmes pour le remplacement de tous les systèmes vieillissants. 	●	●	●

Nom du projet	Activités	Échéancier de mise en œuvre		
		2017-2018	2018-2019	2019-2020
Architecture opérationnelle et organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Définir l'architecture cible et élaborer un calendrier de lancement de la TI • Définir la portée, la priorité et l'échéancier des initiatives potentielles de la CSFO • Améliorer l'organisation et la capacité de la CSFO en matière de TI • Revoir les processus et les procédures de TI de la CSFO • Publier un catalogue de services de TI et l'entente sur les niveaux de service connexe (ENS) 	●	●	●

Plan de communication

Le plan de communication de la CSFO pour les trois prochaines années tient compte des besoins en matière de souplesse et d'amélioration dans notre façon de communiquer avec les consommateurs, les bénéficiaires de régimes de retraite et les intervenants du secteur.

Une plus grande sensibilisation aux activités de réglementation de la CSFO, ainsi qu'une meilleure compréhension des obligations des entités aux termes de la loi contribueront à promouvoir la conformité et à accroître la protection des consommateurs dans les secteurs réglementés. Pour informer les intervenants et les consommateurs sur les actions qu'elle mène au sein des secteurs et du marché réglementés, la CSFO aura recours à différents produits et réseaux de communication, comme des bulletins, des bulletins électroniques, des réunions et des outils numériques. Le CSFO cherchera aussi à améliorer ses méthodes de communication sur les initiatives clés avec les publics-cibles afin d'obtenir de meilleurs résultats en matière de réglementation.

Au cours des prochaines années, une attention accrue sera portée à la sensibilisation et à la mobilisation du public afin d'aider les consommateurs à mieux comprendre leurs droits et leurs responsabilités dans leurs interactions avec les entités réglementées. La CSFO travaillera à améliorer son offre de produits numériques et à accroître sa présence dans les plateformes de médias sociaux afin de joindre les Ontariens sur des questions clés, comme la littératie financière et la prévention de la fraude.

La CSFO soutient fortement l'engagement de la fonction publique de l'Ontario à créer un Ontario accessible et exempt d'obstacles d'ici 2025, et s'est engagée à poursuivre cet objectif d'accessibilité. En 2014, la CSFO a commencé à travailler afin de respecter les normes établies par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) pour les sites Web. La CSFO a aussi pris des mesures pour améliorer l'accessibilité à ses formulaires en les offrant sur son site Web, en format PDF et en version HTML conviviale pouvant être remplie en ligne. Ces travaux se poursuivront avec diligence afin de respecter la date limite du 1^{er} janvier 2021 établie par la Loi pour se conformer entièrement à la LAPHO.

Les initiatives de communication sont harmonisées avec le résultat stratégique de sensibilisation aux activités de la CSFO sur le marché des services financiers et sont directement associées aux résultats suivants du Plan stratégique 2015-2018 :

- Divulguer adéquatement l'information pour permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées;
- Améliorer la communication permanente avec le public et les intervenants;
- Chercher, évaluer et réagir aux commentaires du public et des intervenants;
- Accroître la transparence et la communication des principales fonctions de réglementation;
- Concevoir des outils et utiliser l'information qui soutiennent les principes de l'approche fondée sur le risque;
- Optimiser la recherche et les renseignements sur le marché qui soutiennent la prise de décisions réglementaires.

Initiatives en matière de communication

Le Tableau 8 présente un aperçu des principales initiatives de communication que la CSFO planifie pour 2017-2020, en plus des communications régulières qui accompagneront les programmes et les activités de la CSFO en matière de réglementation.

Tableau 8 : Initiatives en matière de communication

Initiative ou projet en matière de communication	Résultats prévus	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Éducation et mobilisation des consommateurs à l'égard de la lutte contre la fraude	<ul style="list-style-type: none"> Promouvoir les ressources antifraude de la CSFO au moyen du compte Twitter de la CSFO, de façon permanente. Organiser une discussion en direct sur Twitter (#Fraudchat) en collaboration avec les services de police de Toronto pour faire connaître les ressources antifraude. 	●	●	●
	<ul style="list-style-type: none"> Participer annuellement au Mois de la prévention de la fraude et mener une campagne proactive de communication marketing intégrée pour promouvoir différents sujets liés à la prévention de la fraude. 	● (Mars)	● (Mars)	● (Mars)
Éducation et mobilisation des consommateurs sur la littératie financière	<ul style="list-style-type: none"> Participer annuellement au Mois de la littératie financière en lançant une campagne d'information numérique de grande portée. Rechercher d'autres occasions de promouvoir la littératie financière en misant sur des campagnes établies par des tiers et axées sur les consommateurs (p. ex. le Mois de la sensibilisation à la cybersécurité, la Semaine de la sécurité civile). 	●	●	●
Améliorations au site Web de la CSFO	<ul style="list-style-type: none"> Moderniser et revoir la conception du site Web de la CSFO pour l'adapter aux appareils mobiles et le rendre conforme aux règles d'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0 AA). Offrir une expérience de navigation améliorée aux personnes qui accèdent au site Web de la CSFO au moyen d'une tablette ou d'un téléphone intelligent. 	●	●	●

Initiative ou projet en matière de communication	Résultats prévus	2017-2018	2018-2019	2019-2020
	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre de nouveaux services, outils et ressources médias numériques qui fourniront aux consommateurs et aux titulaires de permis les outils et l'information dont ils ont besoin pour se conformer à la législation et prendre des décisions éclairées au sujet de leur bien-être financier. Parmi les outils et ressources possibles, notons les applications mobiles, les vidéos, les calechettes, les baladodiffusions et les webinaires. 	●	●	
Conformité à la LAPHO et aux formulaires pouvant être remplis en ligne	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que tous les formulaires affichés sur le site Web de la CSFO respectent les normes établies par la LAPHO. Transformer les formulaires sélectionnés, le cas échéant, en formulaires conviviaux intelligents pouvant être remplis en ligne. 	●	●	●

Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA)

Responsabilités du FIVAVA

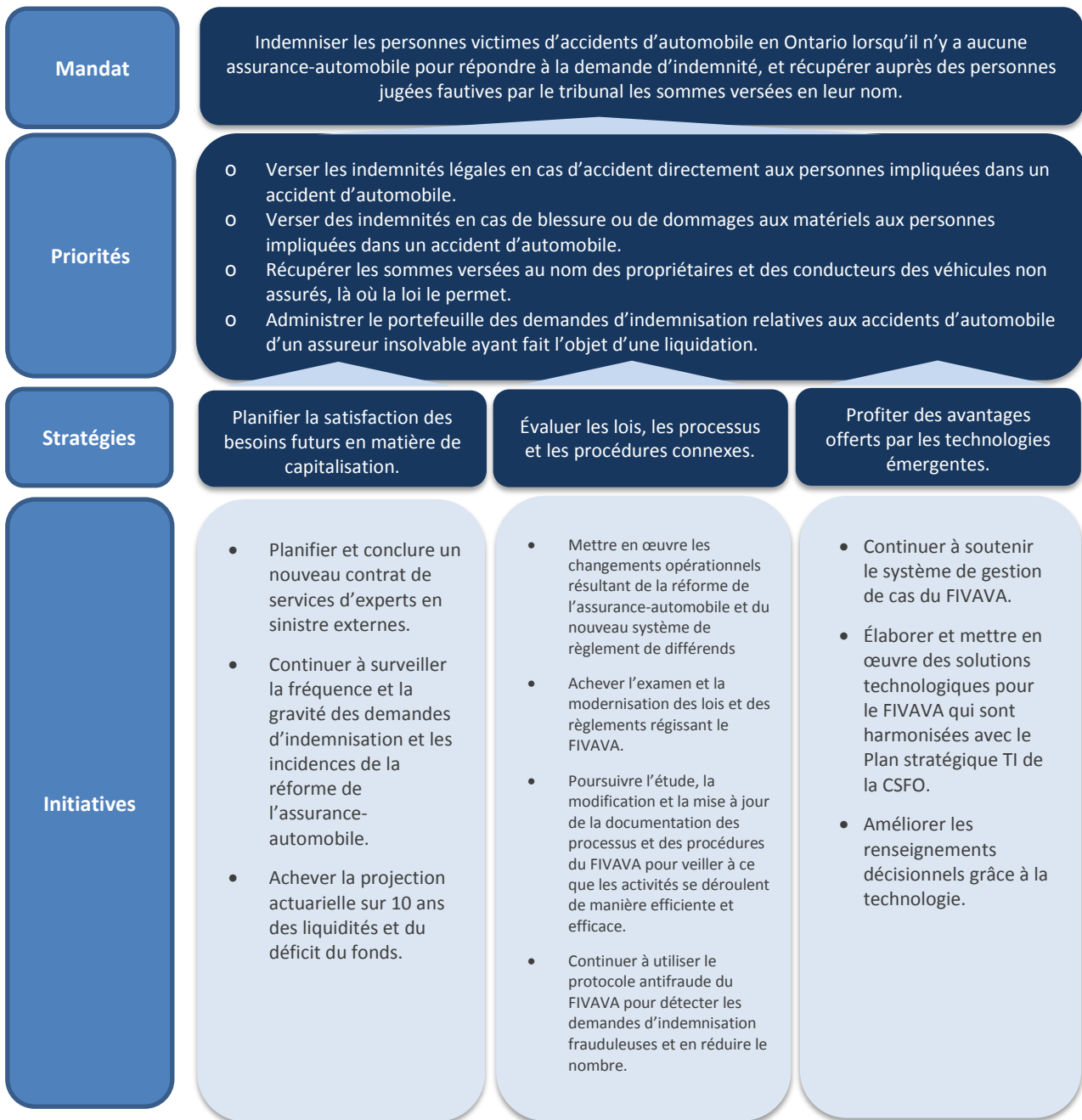
Le FIVAVA a été créé en application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles* (LIVAVA) en tant que fonds à vocation spéciale qui dépose ses états financiers dans le volume 2c des comptes publics. L'unité opérationnelle qui dirige le FIVAVA fait partie de la Division de l'assurance-automobile de la CSFO.

Le FIVAVA est considéré comme le « payeur de dernier recours ». En effet, il verse des indemnités d'accident légales aux personnes qui ont subi des blessures lors d'un accident d'automobile si le conducteur n'était pas assuré, ou encore en cas de délit de fuite. Le rôle du FIVAVA a été étendu en 2002 pour qu'il prenne en charge les indemnités d'accident légales des assureurs ontariens insolubles à l'émission d'une ordonnance de liquidation. Le FIVAVA verse aussi des indemnités pour des lésions corporelles ou des dommages matériels subis par des personnes impliquées dans un accident d'automobile, le conducteur n'étant pas assuré ou n'ayant pu être identifié et dans le cas où aucune assurance de la responsabilité civile n'était en vigueur. Le FIVAVA tente de recouvrer les sommes versées au nom des propriétaires et des conducteurs de véhicules non assurés et il a le pouvoir de suspendre le permis de conduire de toute personne endettée envers le Fonds, lorsque cela est permis par la loi.

Orientation stratégique et initiatives du FIVAVA

Le mandat, les priorités, les stratégies et les initiatives du FIVAVA sont présentés à la Figure 2.

Figure 2



Activités et réalisations du FIVAVA

En 2015-2016, les décaissements du FIVAVA ont atteint un total de 26 millions de dollars, dont 21 millions de dollars en indemnités d'accident à plus de 484 demandeurs, et 5 millions de dollars engagés pour le traitement de 96 demandes d'indemnisation qui provenaient de victimes d'accidents impliquant un conducteur non assuré ou de victimes de délit de fuite.

Le FIVAVA a complété la réorganisation de l'Unité d'administration et d'exécution en 2015-2016. L'organisation de la structure de l'Unité des demandes de règlement a fait l'objet d'un examen en 2016-2017 afin d'améliorer la capacité de répondre à des demandes de règlement sensibles contre la province, conformément à la LIVAVA. Le FIVAVA procède à l'examen de ses exigences commerciales et collabore avec la CSFO à la planification et à la mise au point d'un nouveau système informatique.

Renseignements financiers du FIVAVA

Le FIVAVA obtient son financement par l'entremise d'un crédit distinct en vertu de l'autorisation de paiement provisoire prévue à l'article 15 de la LAF. Les dépenses de fonctionnement et les paiements d'indemnités légales sont tirés directement du Trésor, que le FIVAVA rembourse à la fin de l'exercice. Les droits de permis de conduire et les paiements faits par des débiteurs aux termes du FIVAVA font partie des revenus du fonds.

Une autorisation de dépenses annuelles et des crédits budgétaires font l'objet de demandes dans le cadre de l'exercice d'examen, de renouvellement et de réorganisation des programmes (ERRP) du gouvernement.

Comme il compte 25 équivalents temps plein (ETP) approuvés, le FIVAVA a demandé en 2016-2017 une autorisation de dépenses de 10,3 millions de dollars et un crédit budgétaire de 1 000 dollars. Le Tableau 9 présente de façon détaillée l'autorisation de dépenses du FIVAVA et le Tableau 10, un aperçu prospectif de l'allocation relative à l'autorisation de dépenses.

Tableau 9 : Autorisation de dépenses du FIVAVA pour 2017-2020 par principal poste de dépenses (en milliers de dollars)

Poste de dépenses	Variation moyenne sur 12 mois pour 2017-2020 (%)	2017-2018 (\$)	2018-2019 (\$)	2019-2020 (\$)	2017-2018 par rapport à 2016-2017	2018-2019 par rapport à 2017-2018	2019-2020 par rapport à 2018-2019
ETP		25	25	25			
Salaires et traitements	3,1 %	2 536,89	2 536,89	2 536,89	9,2 %	0,0 %	0,0 %

Avantages sociaux	1,7 %	366,58	366,58	366,58	5,2 %	0,0 %	0,0 %
Total des salaires et des avantages sociaux	2,9 %	2 903,47	2 903,47	2 903,47	8,7 %	0,0 %	0,0 %
Transport et communications	0,5 %	84,56	87,14	89,71	-4,6 %	3,0 %	3,0 %
Services	4,0 %	8 103,94	8 347,02	8 597,51	6,1 %	3,0 %	3,0 %
Fournitures et matériel	-8,8 %	117,83	121,33	125,04	-32,4 %	3,0 %	3,1 %
ACDF totales	3,7 %	8 306,33	8 555,49	8 812,27	5,1 %	3,0 %	3,0 %
CDF totales	3,5 %	11 209,80	11 458,96	11 715,74	6,0 %	2,2 %	2,2 %

**Tableau 10 : Aperçu prospectif de l'allocation relative à l'autorisation de dépenses du FIVAVA
pour 2017-2020
(en milliers de dollars)**

Transaction Type	Requested Budget Appropriation (\$)			Year-Over-Year % Increase / (Decrease)		
	2017-18	2018-19	2019-20	2017-18 over 2016-17	2018-19 over 2017-18	2019-20 over 2018-19
Expenses	11,209.80	11,458.96	11,715.74	6.0%	2.2%	2.2%
Recoveries	11,208.80	11,457.96	11,714.74	6.0%	2.2%	2.2%
Net Operating (Expenses)/Revenues	-1.00	-1.00	-1.00	0.0%	0.0%	0.0%

Type d'opération	Crédit budgétaire demandé (\$)			Hausse (baisse) sur 12 mois (%)		
	2017- 2018	2018- 2019	2019- 2020	2017- 2018 par rapport à 2016- 2017	2018- 2019 par rapport à 2017- 2018	2019-2020 par rapport à 2018-2019
Dépenses	11 209,80	11 458,96	11 715, 74	6,0 %	2,2 %	2,2 %
Recouvrements	11 208,80	11 457,96	11 714,74	6,0 %	2,2 %	2,2 %
Charges de fonctionnement nettes (dépenses)/revenus	-1,00	-1,00	-1,00	0,0 %	0,0 %	0,0 %

Le Tribunal des services financiers

Mandat et responsabilités

Le [Tribunal des services financiers](#) (TSF) est un organisme d'arbitrage spécialisé indépendant composé de neuf à quinze membres à temps partiel, y compris le président et les deux vice-présidents de la Commission.

La CSFO fournit au TSF du personnel de soutien (2 ETP), des locaux, des ressources en technologie de l'information et du financement.

Le TSF exerce les pouvoirs que lui confère la Loi sur la CSFO et d'autres lois conférant des pouvoirs ou attribuant des fonctions au TSF. Il a compétence exclusive pour trancher toute question de fait ou de droit découlant des instances dont il est saisi. Le TSF a le pouvoir d'établir des règles concernant les procédures et pratiques applicables à ses audiences. Il est aussi habilité à ordonner à une partie de payer les dépenses d'une autre partie ou les frais du TSF pour l'audience dans certains cas limités.

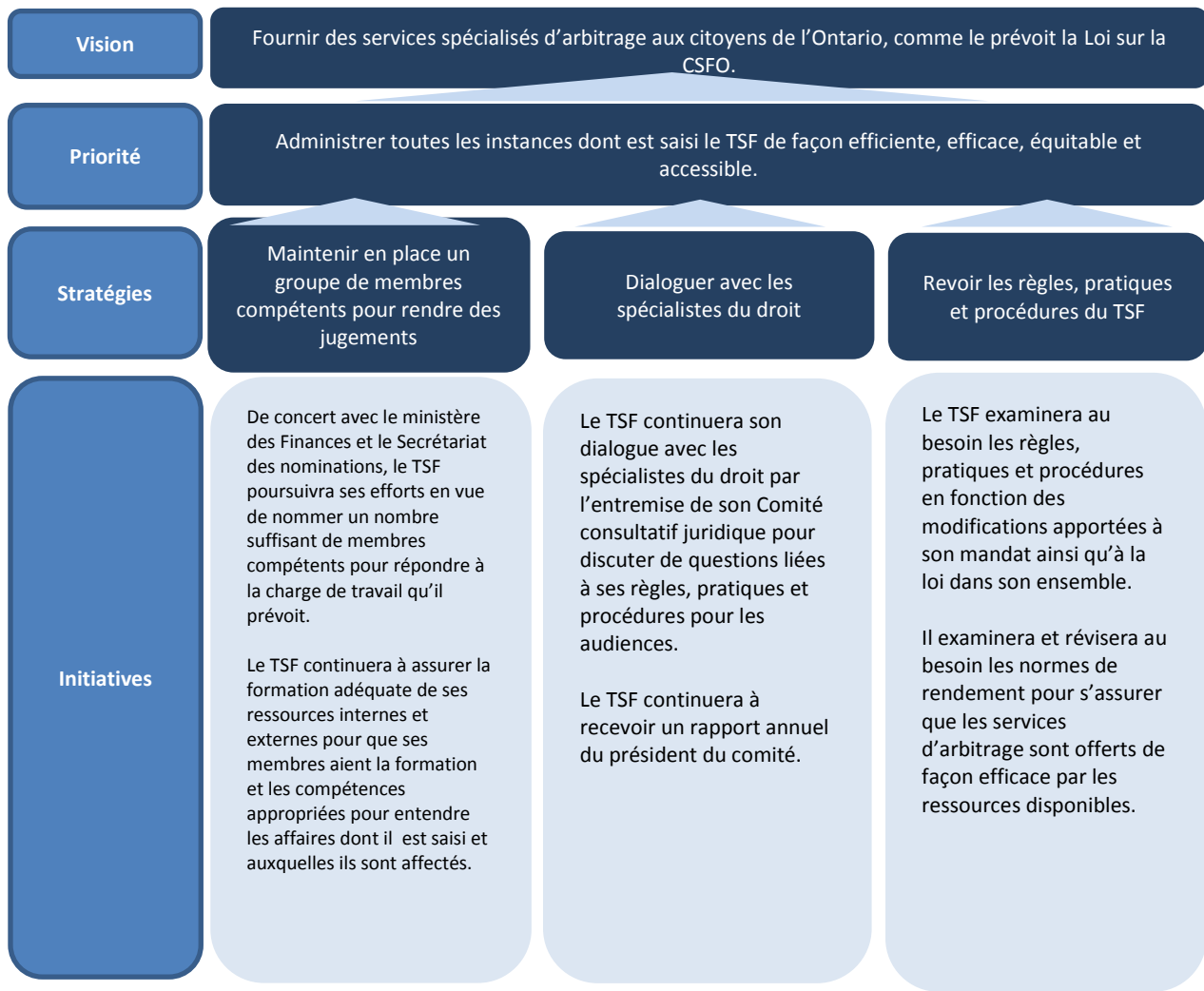
En 2015, le ministre des Finances de l'Ontario a nommé un comité consultatif d'experts chargé d'examiner les mandats de la CSFO, du TSF et de la SOAD. Le comité a présenté son rapport final au ministre le 31 mars 2016. En décembre 2016, le gouvernement a adopté une loi intitulée [Loi de 2016 sur l'Office ontarien de réglementation des services financiers](#), qui entrera en vigueur à une date future qui sera déterminée par le lieutenant-gouverneur. La Loi établit les paramètres de base de l'Office de réglementation des services financiers (ORSF) de l'Ontario, un nouvel organisme de réglementation indépendant et souple visant les services financiers et les régimes de retraite.

Le Tribunal reconnaît que ceci pourrait avoir une incidence sur sa structure de gouvernance, ses secteurs de compétence, sa charge de travail et son besoin d'augmenter le nombre de membres.

Orientation stratégique et initiatives

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

Figure A



Mesures du rendement

Conformément à la directive sur les services de la FPO, le TSF possède des normes de service pour répondre aux exigences obligatoires de la Directive. Ces normes sont reproduites au Tableau 11. Pour consulter la liste des résultats des normes de service du TSF, veuillez consulter la page d'accueil du TSF et la page sur les normes de service à l'adresse : <http://www.fstontario.ca>

Tableau 11 : Mesures du rendement du TSF

Mesure	Cible
Accusé de réception envoyé dans les 5 jours civils	100 %
Dates d'audition préliminaire confirmées dans les 35 jours civils suivant le dépôt d'une demande d'audition ou un avis d'appel en bonne et due forme	90 %
Décisions du TSF rendues dans les 90 jours civils	90 %

Le résultat à long terme pour le TSF est la clarté dans l'application des exigences en matière de réglementation des services financiers qui entraînera une plus grande confiance dans les secteurs des services financiers et dans le processus d'arbitrage indépendant. Le TSF a élaboré des règles de pratique et des procédures pour les auditions devant le tribunal et des lignes directrices en matière de conflit d'intérêts, qui sont régulièrement révisées.

