



Financial Services
Commission
of Ontario



Commission des
services financiers
de l'Ontario

Plan d'activités

2019-2022



Table des matières

Résumé	3
Mandat	5
Orientation stratégique	13
Analyse du contexte	15
Aperçu des activités et des programmes en cours et à venir	19
Initiatives auxquelles participent des tierces parties	22
Plan de mise en œuvre	22
Mesures de rendement.....	26
Stratégies de détermination, d'évaluation et d'atténuation des risques.....	30
Ressources nécessaires à l'atteinte des résultats visés.....	36
La CSFO dispose de 6,5892 millions de dollars en fonds d'immobilisations inutilisés dans le cadre du PDSC, lesquels seront débloqués à la fin de l'exercice 2018-2019.....	40
Plan relatif au capital humain.....	41
Plan relatif aux technologies de l'information (TI).....	45
Plan de communication	50



Résumé

Conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations du gouvernement de l'Ontario et en prévision du lancement de l'Autorité de réglementation des services financiers (ARSF) en 2019, nous sommes heureux de présenter le dernier plan d'activités de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) au ministre des Finances.

Le 30 juin 2017, le lieutenant-gouverneur a promulgué la *Loi de 2016 sur l'Agence ontarienne de réglementation des services financiers* (Loi sur l'ARSF), qui établit les paramètres initiaux de l'ARSF, un nouvel organisme de réglementation indépendant. L'ARSF a atteint des jalons importants depuis sa création et elle devrait être mise en place cette année.

Tandis que l'ARSF prépare sa mise en place, la CSFO continue d'être l'organisme de réglementation des services financiers et elle prendra les mesures nécessaires pour remplir son mandat et mener ses activités conformément à la loi.

Le mandat de la CSFO consiste à protéger les consommateurs et les prestataires des régimes de retraite, ainsi qu'à accroître la confiance du public dans les secteurs qu'elle réglemente. Ces secteurs comprennent : les 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 de santé qui facturent aux assureurs automobiles les frais relatifs aux demandes d'indemnités d'accident légales. La CSFO est également chargée de l'administration du Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR).

Les priorités de la CSFO pour 2019 sont en grande partie les mêmes que celles de 2018, et elles continueront d'être centrées sur la protection des consommateurs, l'accroissement de la confiance dans les secteurs que nous réglementons et le soutien de la mise en place de l'ARSF.

La CSFO s'est engagée à collaborer avec le ministère des Finances et les dirigeants de l'ARSF pour appuyer la mise en place de l'ARSF.



Conjointement avec notre personnel talentueux et dévoué, nous avons hâte de réaliser le mandat de la CSFO axé sur les consommateurs et d'aider le gouvernement à mettre en place un nouvel organisme de réglementation d'avant-garde, souple et autofinancé pour l'avenir.

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

Ian McSweeney
Président
Commission des services financiers de
l'Ontario



Mandat

Mandat législatif de la Commission des services financiers de l'Ontario

Le mandat législatif de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) consiste à fournir des services de réglementation, afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés.

Le 30 juin 2017, le lieutenant-gouverneur a promulgué la *Loi de 2016 sur l'Agence ontarienne de réglementation des services financiers* (Loi sur l'ARSF), qui établit les paramètres initiaux de l'Agence de réglementation des services financiers (ARSF). La nomination du premier conseil d'administration de l'ARSF a également été annoncée.

Le 14 décembre 2017, le projet de loi 177, *Loi de 2017 pour un Ontario plus fort et plus juste (mesures budgétaires)*, a reçu la sanction royale. Ce projet de loi comprend des modifications à la Loi sur l'ARSF qui :

- précisent davantage les objectifs législatifs de l'ARSF, notamment les objectifs en lien avec la protection des consommateurs et des bénéficiaires de régimes de retraite, la dissuasion de toute conduite trompeuse ou frauduleuse, et la coopération et la collaboration avec d'autres organismes de réglementation;
- confèrent à l'ARSF des types précis d'autorité de réglementation concernant le secteur des assurances, les régimes de retraite et les courtiers hypothécaires, et fixent les droits et d'autres frais visant le financement des activités de l'ARSF;
- établissent le processus au moyen duquel l'ARSF établirait des règles, ce qui comprend des avis au public et une consultation d'envergure.

Le 28 septembre 2018, l'Assemblée législative de l'Ontario a proclamé le pouvoir d'établissement de règles de l'ARSF en vertu de la Loi sur l'ARSF.

Les autres modifications à la Loi sur l'ARSF doivent entrer en vigueur à la date que le lieutenant-gouverneur fixera par proclamation.

Entre-temps, la CSFO continue de prendre des décisions axées sur les priorités, afin de renforcer maintenant ses capacités en matière de réglementation et de rehausser la souplesse, afin de soutenir les décisions du gouvernement relativement à l'établissement de l'ARSF.



Veiller à la conformité avec la loi

Le rôle principal de la CSFO consiste à assurer le respect des lois qui régissent chaque secteur réglementé des services financiers pour que les consommateurs et les prestataires des régimes de retraite soient protégés. À cette fin, elle administre et applique plusieurs lois et règlements. 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.

Comme il est énoncé ci-dessous, la CSFO réglemente les secteurs des services financiers en Ontario, afin de garantir la conformité avec les lois correspondantes :

Secteur*	Lois applicables
Coopératives	▪ <i>Loi sur les sociétés coopératives</i> et son règlement
Credit unions et caisses populaires	▪ <i>Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions</i> et ses règlements
Fournisseurs de services qui facturent aux assureurs automobiles les frais relatifs aux demandes d'indemnités d'accident légales	▪ <i>Loi sur les assurances</i> et ses règlements
Compagnies et agents d'assurance	▪ <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	▪ <i>Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie</i> et son règlement
Maisons de courtage, courtiers, agents et administrateurs du secteur hypothécaire	▪ <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	▪ <i>Loi sur les régimes de retraite</i> et ses règlements

La démarche adoptée par la CSFO pour exercer ses responsabilités 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 2018, la CSFO réglementait ou avait inscrit les entités suivantes :

	Nombre au 31 décembre 2018	% d'augmentation ou de diminution par rapport au 31 décembre 2017
Compagnies d'assurance	307	-2,2 %
Régimes de retraite	6 965	-0,3 %
Credit unions et caisses populaires	79	-2,5 %
Sociétés de prêt et de fiducie	51	0,0 %
Maisons de courtage d'hypothèques	1 221	-1,7 %
Courtiers hypothécaires	2 765	-4,2 %
Agents en hypothèques	11 745	-9,5 %
Administrateurs d'hypothèques	210	7,7 %
Sociétés coopératives	1 740	-0,5 %
Agents d'assurance	56 390	2,8 %
Agences d'assurance constituées en personne morale	6 132	2,9 %
Experts en sinistres	1 894	22,7 %
Fournisseurs de services qui facturent les assureurs automobiles relativement aux demandes d'indemnités d'accident légales	4 918	2,4 %

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 durables, 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 innovants, et fournir des conseils et des recommandations au gouvernement de l'Ontario. Ces activités de surveillance sont au cœur des activités de réglementation.



Mission

La mission de la CSFO, comme elle l'a énoncée dans son plan stratégique 2018-2021, est d'être une autorité de réglementation efficace qui protège l'intérêt public et qui soutient un secteur des services financiers dynamique.

Gouvernance et responsabilisation

La *Loi sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (Loi sur la CSFO) prévoit une structure tripartite : la Commission, le surintendant des services financiers et son personnel, et le Tribunal des services financiers.

Conformément aux recommandations d'un comité consultatif d'experts, le gouvernement a adopté la *Loi de 2017 sur le Tribunal des services financiers* (la « Loi sur le TSF » dans l'annexe 17 du projet de loi 177). La Loi sur le TSF, qui entrera en vigueur à la date que le lieutenant-gouverneur fixera par proclamation, fera en sorte de soustraire le TSF à la *Loi sur la CSFO* et de le traiter en tant que tribunal indépendant, en ce qui a trait aux procédures découlant des activités réglementaires du surintendant en vertu de la Loi sur l'ARSF.

Membres et objets de la Commission

La Commission comprend quatre membres, dont trois sont nommés pour un mandat fixe par le lieutenant-gouverneur en conseil, conformément aux directives du Secrétariat des nominations du gouvernement de l'Ontario. Le quatrième membre de la Commission est le surintendant des services financiers, de par sa fonction.

Nom	Poste
Ian McSweeney	Président
Denis Boivin	Vice-président
Bethune Whiston	Vice-présidente
Brian Mills	Directeur général et surintendant des services financiers

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 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* (LFPO). 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 appliquer 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 sont des fonctionnaires nommés en vertu de la partie III de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario* et ils relèvent directement ou indirectement du surintendant.

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 de la CSFO a été signé en 2016.

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 conformément à 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 CSFO recouvre la plupart de ses coûts 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 ministère des Finances et la Commission. Le ministre des Finances établit les droits applicables aux services de réglementation que la CSFO fournit.

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

Comment la CSFO répond aux priorités du gouvernement

Le secteur des services financiers est le deuxième secteur d'activité en importance en Ontario. La croissance économique et la stabilité financière de la province et du pays en dépendent. C'est pourquoi la réglementation de ce secteur et de plus de 94 000 personnes et sociétés autorisées et enregistrées par la CSFO constitue une importante responsabilité.

S'appuyant sur une méthode d'application de la loi axée sur le risque, la CSFO réglemente les secteurs afin de maintenir la confiance du marché et la stabilité du système financier, de façon à protéger les consommateurs contre les pratiques déloyales ou qui entraînent un préjudice et à atténuer le risque de détournement d'une activité commerciale réglementée à des fins illégales. Dans le secteur des régimes de retraite, la CSFO œuvre également à encourager la planification de la retraite, à protéger les investissements et à assurer la stabilité financière des Ontariennes et des Ontariens.

Les rubriques « Aperçu des activités et des programmes en cours et à venir » et « Plan de mise en œuvre » présentent des renseignements plus détaillés.



Lettre de mandat de l'organisme

Bien que la CSFO n'ait pas reçu de lettre de mandat pour 2019, elle est déterminée à appuyer les priorités du ministre des Finances telles qu'elles sont établies.



Orientation stratégique

À titre d'organisme de réglementation du secteur des services financiers, la CSFO s'acquittera de son mandat législatif par la réalisation de ses activités réglementaires et prendra des décisions axées sur les priorités, afin de renforcer ses capacités en matière de réglementation.

Le plan stratégique 2018-2021 de la CSFO appuie les efforts que déploient l'organisme afin d'être une autorité de réglementation efficace qui protège l'intérêt public et qui soutient un secteur des services financiers dynamique. 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, de l'efficacité opérationnelle continue et des conséquences potentielles de ses stratégies pour le public et les secteurs qu'elle réglemente.

À l'appui de la vision globale de la CSFO, le plan stratégique comprend les trois objectifs fondamentaux suivants :

1. permettre aux consommateurs et aux participants aux régimes de retraite de prendre des décisions financières éclairées;
2. travailler dans le cadre existant afin d'être un organisme de réglementation habile et souple qui favorise l'innovation sur le marché;
3. être un chef de file dans l'élaboration de démarches nationales visant à améliorer la supervision.

Nos priorités pour 2019 sont en grande partie les mêmes que celles de 2018, et elles continuent à mettre l'accent sur la protection des consommateurs, l'accroissement de la confiance dans les secteurs que nous réglementons et le soutien de la mise en place de l'ARSF.

Les priorités choisies par la CSFO pour 2019-2020 sont conformes à la vision énoncée pour l'ARSF. La CSFO s'est engagée à collaborer avec le ministère des Finances et les dirigeants de l'ARSF pour appuyer la mise en place de l'ARSF. Au moment de prendre des décisions opérationnelles, la CSFO tiendra compte de leur incidence potentielle sur le déploiement de l'ARSF.

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

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



Plan stratégique 2018-2021 de la CSFO

 Plan stratégique 2018-2021 de la CSFO		MISSION Être un organisme de réglementation efficace qui protège l'intérêt du public tout en soutenant un marché des services financiers dynamique	
OBJECTIFS	Permettre aux consommateurs et aux participants aux régimes de retraite de prendre des décisions financières éclairées	Travailler dans le cadre existant afin d'être un organisme de réglementation habile et souple qui favorise l'innovation sur le marché	Être un chef de file dans l'élaboration de démarches nationales visant à améliorer la supervision
RÉSULTATS STRATÉGIQUES POUR 2018-2019	Améliorer la connaissance et la compréhension qu'ont les consommateurs de leurs droits et responsabilités et de la façon de se protéger	Être proactive à l'égard de la transformation du secteur et des nouvelles technologies	Atteindre un degré plus élevé d'harmonisation, de coopération en matière de supervision et de participation des territoires
RÉSULTATS OPÉRATIONNELS POUR 2018-2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investir dans des initiatives d'éducation du public afin d'accroître la littératie financière et la prévention de la fraude 2. Établir des partenariats ciblés pour élargir notre portée et étendre l'incidence des efforts en matière d'éducation 3. Déterminer, évaluer et améliorer les répercussions et l'efficacité des outils et des renseignements destinés aux consommateurs 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Réévaluer/restructurer le cadre/les processus, les adapter et recommander des ajustements 2. Outiller et habiliter le personnel afin qu'il élabore des solutions créatives pour soutenir les changements survenant sur le marché 3. Utiliser des approches innovantes fondées sur des pratiques exemplaires 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jouer des rôles de leadership dans le cadre d'initiatives stratégiques 2. Renforcer les relations avec d'autres organismes de réglementation
RÉSULTATS STRATÉGIQUES POUR 2019-2021	Appliquer la vision des consommateurs à toutes les activités d'élaboration de politiques et de réglementation	Être un chef de file (catalyseur) ainsi qu'un penseur et un collaborateur influent en matière de solutions	
RÉSULTATS OPÉRATIONNELS 2019-2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mettre en œuvre l'exigence relative aux « répercussions sur le consommateur et à la prise en compte » dans tous les modèles de planification 2. Inclure des attentes relatives aux exemples concrets de la manière de tenir compte des consommateurs dans les plans de rendement du personnel 3. Mettre en œuvre un mécanisme de rétroaction pour toutes les initiatives importantes destinées au public 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Améliorer les services aux entreprises dont les activités sont favorisées par la technologie financière 2. Améliorer la surveillance et l'analyse des tendances/problèmes en établissant des relations avec les principaux groupes d'intervenants 	



Analyse du contexte

Le contexte oriente le plan stratégique et les priorités de la CSFO. Cette analyse du contexte examine les facteurs actuels et futurs qui ont une incidence sur les activités de la CSFO et la manière dont ces facteurs peuvent modifier la capacité de la CSFO d'exercer ses activités. 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 les changements, s'adapter à l'environnement, accepter la modernisation, et cerner les risques émergents et s'en occuper.

Facteurs externes

1. L'économie

L'économie du Canada est celle qui a connu la croissance la plus rapide parmi les pays du G7 en 2017, avec une croissance du PIB de 3 %. La hausse des taux d'intérêt combinée à la vigueur de l'économie canadienne causera une plus grande volatilité dans les marchés du courtage hypothécaire et d'autres marchés financiers, ce qui mènera à la consolidation du marché et nécessitera une surveillance plus étroite de la part de la CSFO.

La politique d'assouplissement quantitatif a été renversée aux États-Unis, où le taux de financement à un jour a été augmenté trois fois en 2017 et quatre fois en 2018. Le 19 décembre 2018, la Réserve fédérale a diminué le nombre de hausses des taux qu'elle entrevoit pour 2019, en faisant passer ce nombre de quatre à deux, ce qui laisse présager une pause de sa campagne de resserrement monétaire. La CSFO devrait s'attendre à des fluctuations dans les secteurs du courtage hypothécaire, des credit unions et caisses populaires et d'autres secteurs des services financiers.

De plus, une guerre commerciale menace la stabilité économique et les secteurs qui dépendent le plus de la croissance mondiale, comme ceux des métaux communs, de l'énergie et des produits industriels de construction. Le processus de ratification du nouvel Accord Canada–États-Unis–Mexique (ACEUM) sur le commerce suit son cours dans les trois pays, et une certaine incertitude pourrait persister alors que les entreprises évaluent les répercussions de l'Accord sur leurs activités en Amérique du Nord.

2. Démographie

Selon Bloomberg, la génération Z (composée des personnes nées entre le milieu des années 1990 et le début des années 2000) comptera, en 2019, pour 32 % de la population mondiale, ou 7,7 milliards de personnes, surpassant légèrement la génération des milléniaux



(composée des personnes nées entre 1981 et 1996), qui représentera 31,5 % de la population.

À l'échelle mondiale, même dans les pays où la perception qu'a la population de la conjoncture économique s'est améliorée, les prochaines générations semblent adopter une vision pessimiste de leur avenir financier. Les plus jeunes générations peuvent avoir une perspective différente des investissements, ce qui pourrait façonner le secteur financier à long terme.

3. Technologie et tendances en matière de consommation

Les applications de médias sociaux comme Facebook, YouTube, Twitter et Instagram continuent d'ajouter des capacités qui permettent de créer du contenu et de réagir aux publications sur les réseaux sociaux populaires. Ces capacités sont essentielles à la capacité des organismes de gérer l'expérience client.

On estime que les problèmes liés à la qualité des données nuisent considérablement à la capacité de générer une valeur à l'aide des investissements dans les activités numériques et l'analytique, à la capacité d'un organisme de régler ses problèmes en matière de qualité des données et à la capacité d'obtenir de l'information adaptée à l'usage prévu parmi les marchés des logiciels d'infrastructure d'entreprise les plus dynamiques.

L'« informatique en nuage » demeure l'un des termes dont on a le plus parlé dans l'histoire des technologies de l'information. Même si certaines organisations ont réussi à réaliser des économies, d'autres se concentrent sur des avantages comme l'agilité, la vitesse, le temps de mise en marché et l'innovation.

4. Contexte réglementaire

On assiste à une consolidation accrue parmi les plus grands joueurs du marché; les lignes traditionnelles qui délimitent les secteurs « verticaux » s'estomperont à mesure que de nouveaux partenariats permettront aux organismes de contourner les chaînes de valeur traditionnelles. Il sera essentiel de réglementer et d'établir des normes cohérentes pour les activités « horizontales » et des caractéristiques communes à l'ensemble des secteurs de l'industrie.

La croissance de l'économie du partage a causé des perturbations dans le marché, ce qui a forcé les organismes de réglementation à agir de façon proactive pour protéger les consommateurs et les chauffeurs faisant du covoiturage. Par exemple, l'incidence des services de covoiturage sur l'assurance automobile continuera d'évoluer et nécessitera des



solutions et des interventions innovantes de la part de l'ensemble des intervenants, y compris la CSFO.

Les technologies de l'assurance et, de façon plus générale, les technologies financières continuent d'être de plus en plus utilisées dans le secteur des services financiers. Les entreprises continuent de chercher à augmenter leur efficacité opérationnelle, afin d'offrir leurs produits d'assurance et d'améliorer l'expérience d'achat ou de réclamation de leurs clients.

En ce qui a trait au secteur des régimes de pension en Ontario, les actifs à cotisation déterminée correspondent maintenant à plus de 48 % des actifs de régimes de retraite à l'échelle mondiale, par rapport à 41 % en 2006. Ce type d'actifs a crû à un taux de 5,6 % au cours de la dernière décennie, par rapport à 2,6 % pour les actifs à prestation déterminée.

Au Canada, le nombre de sinistres catastrophiques dus aux catastrophes naturelles a augmenté considérablement au cours des 10 dernières années. Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) indique que pour 2016, les sinistres catastrophiques se sont élevés à environ 5,03 milliards de dollars, le plus haut montant jamais enregistré.

Les credit unions et les caisses populaires, de manière générale, font face à une hausse de la concurrence d'autres credit unions et caisses populaires et d'institutions bancaires et d'institutions financières non bancaires. En outre, le vieillissement des membres constitue un défi supplémentaire pour les credit unions et les caisses populaires de partout dans le monde.

Facteurs internes

1. Examen du mandat des organismes

Le 30 juin 2017, l'adoption de la *Loi de 2016 sur l'Agence ontarienne de réglementation des services financiers* a permis d'établir les paramètres initiaux de l'Agence de réglementation des services financiers, un nouvel organisme de réglementation indépendant. Un certain nombre de modifications à la Loi sur l'ARSF ont été adoptées depuis sa proclamation initiale. Les autres modifications à la Loi sur l'ARSF entreront en vigueur à la date que le lieutenant-gouverneur fixera par proclamation.

Bien que le lancement de l'ARSF soit prévu pour le printemps de 2019, la CSFO demeure l'organisme de réglementation des services financiers en Ontario.



2. Un plan pour la population : Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario 2018

Le document du gouvernement intitulé *Un plan pour la population : Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario 2018* énonce la vision suivante :

- Rétablir la confiance, la transparence et la responsabilité;
- Faire de l'Ontario un milieu ouvert aux affaires;
- Respecter les consommateurs et les familles.

Les éléments suivants du plan gouvernemental touchent directement la CSFO :

- le gouvernement appuiera la mise en place de l'ARSF en déposant des modifications législatives qui, si elles sont acceptées, prévoiront l'établissement d'un organisme de réglementation solide et efficient qui utilise des méthodes plus efficaces et efficientes afin de fournir des services de réglementation;
- la réduction des tarifs d'assurance automobile, mesures pour assurer l'équité dans l'établissement des tarifs d'assurance automobile et réduction du fardeau dans le marché de l'assurance automobile grâce à la réalisation d'un examen de la réglementation des tarifs dans ce secteur.



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 prestation des programmes et les fonctions habilitantes. Les projets prioritaires de la CSFO qui cadrent avec ses résultats stratégiques sont décrits dans la rubrique Plan de mise en œuvre.

Principales activités de réglementation

Les principales activités de réglementation de la CSFO comprennent l'établissement et la coordination de politiques de réglementation, 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.

La CSFO réglemente les secteurs d'activité 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 les assureurs automobiles relativement 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 respecter ses obligations législatives en matière de réglementation est décrite en détail dans son [cadre réglementaire](#).

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 elle 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, d'échanger des renseignements entre territoires de compétence et de fournir des solutions et des orientations sur des questions de



réglementation dans l'ensemble du Canada. Ce travail appuie l'objectif de la CSFO d'être un chef de file dans l'élaboration de démarches nationales visant à améliorer la supervision.

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

- [Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite](#)¹ (ACOR);
- [Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance](#)² (CCRRA);
- [Agence statistique d'assurance générale](#)³ (ASAG);
- [Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires](#)⁴ (CCARCH);
- [Organismes canadiens de réglementation en assurance](#) (OCRA)⁵.

La CSFO participe à la rencontre annuelle du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier, qui inclut des membres du CCRRA, de l'ACOR et des Autorités canadiennes en valeurs mobilières.

La CSFO est aussi membre de la [Canadian Automobile Insurance Rate Regulators Association](#) (CARR).

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 qui a pour mission de faciliter la création d'un système de réglementation efficient et efficace des régimes de retraite au Canada. Elle met 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 regroupant des organismes de réglementation de l'assurance. Il a pour mandat de faciliter et de promouvoir un système de réglementation canadien de l'assurance 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 sans but 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 Le **Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH)** est une association intergouvernementale d'organismes de réglementation des courtiers en hypothèques du Canada. Le CCARCH a pour mandat, dans l'intérêt public, d'accroître et de promouvoir l'harmonisation des pratiques de réglementation des courtiers en hypothèques, partout au Canada.

⁵ Les **Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA)** sont un groupe intergouvernemental d'organismes de réglementation qui sont résolus à élaborer des normes cohérentes pour l'admissibilité et la pratique des intermédiaires en assurance qui offrent des produits d'assurance de personnes et de biens. Les OCRA ont créé un secrétariat pilote au sein de la CSFO en octobre 2017.



Harmonisation avec les principes fondamentaux en matière de surveillance internationalement acceptés

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 pour une 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 internationalement acceptés.

Mise en œuvre des programmes :

Les responsabilités de la CSFO comprennent également les suivantes :

- L'administration du Fonds de garantie des prestations de retraite, qui protège les participants et les bénéficiaires ontariens de certains régimes de retraite à prestations déterminées offerts par un employeur unique, en cas d'insolvabilité du promoteur du régime.
- 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 d'habilitation

Les activités de réglementation et les fonctions de mise en œuvre des programmes de la CSFO bénéficient du soutien des directions suivantes : Services généraux, Solutions opérationnelles générales (SOG), Services juridiques et Communications stratégiques. 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'Info Centre, des communications, des technologies de l'information et des services juridiques.

Initiatives auxquelles participent des tierces parties

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, le CCARCH et les OCRA 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 énonce comment la CSFO entend réaliser ses stratégies actuelles et ses initiatives majeures. La CSFO vise à fournir ses services de réglementation sans heurts, tout en s’adaptant aux changements internes et aux changements dans le milieu de la réglementation. Au moment de prendre des décisions opérationnelles, la CSFO tiendra compte de leur incidence potentielle sur le déploiement de l’ARSF, en vue d’assurer la plus grande souplesse possible, tant pour le gouvernement que pour l’ARSF, à mesure que progresse le déploiement de l’ARSF. Le tableau 1 présente les projets de la CSFO qui soutiennent les résultats stratégiques.

Tableau 1 : Projets

Projet	Description	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Projets requis par la loi ou les instructions du gouvernement ou pour le maintien des activités				
Conformité à la <i>Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario</i> (LAPHO), principalement en ce qui a trait aux formulaires	<ul style="list-style-type: none"> Tous les formulaires affichés sur le site Web de la CSFO doivent être conformes à la LAPHO d’ici le 1^{er} janvier 2021. Le projet vise à ce que tous les formulaires affichés soient conformes aux Règles pour l’accessibilité des contenus Web 2.0 AA. 	●	●	
Résultat stratégique : Améliorer la connaissance et la compréhension qu’ont les consommateurs de leurs droits et responsabilités et de la façon de se protéger				



Projet	Description	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Campagne pour le mois de la littératie financière	<ul style="list-style-type: none"> Il s'agit d'une campagne de sensibilisation publique proactive pendant laquelle la CSFO fait la promotion de la littératie financière dans le cadre de son mandat, qui vise à protéger l'intérêt public et à renforcer la confiance de la population à l'égard des secteurs que nous réglementons. 	●	●	●
Campagne pour le Mois de la prévention de la fraude (MPF)	<ul style="list-style-type: none"> Le MPF est une campagne nationale de sensibilisation publique, qui informe les consommateurs des fraudes potentielles et qui vise à sensibiliser la population quant à la façon de reconnaître, de rejeter et de signaler les fraudes. La CSFO mènera une campagne proactive de communication marketing intégrée pour promouvoir différents sujets liés à la prévention de la fraude. 	●	●	●

Résultat stratégique : Être proactive à l'égard de la transformation du secteur et des nouvelles technologies				
Recherches en politiques sur les nouveaux enjeux dans le secteur des services financiers	<ul style="list-style-type: none"> La CSFO effectue actuellement des recherches en politiques sur les nouveaux enjeux dans le secteur des services financiers (p. ex. activités bancaires parallèles, évolution des profils démographiques des consommateurs, etc.) et évalue leurs répercussions sur les secteurs réglementés. 	●	●	
Sensibilisation à la technologie financière	<ul style="list-style-type: none"> La CSFO prévoit organiser des conférences bisannuelles de sensibilisation à la technologie financière, conçues pour mobiliser les nouveaux promoteurs potentiels de ce secteur. 	●	●	

Projet	Description	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Élaborer une stratégie d'économie comportementale afin d'appliquer la surveillance réglementaire de la CSFO	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ce projet vise à renforcer les connaissances de la CSFO et son application de l'économie comportementale à la réglementation du secteur des services financiers en Ontario. 			
Classification des régimes de retraite	<ul style="list-style-type: none"> ■ La CSFO travaille à l'amélioration de la collecte de données sur les régimes de retraite, et elle tire parti des données existantes provenant de ses régimes de retraite enregistrés en dirigeant un projet national visant à concevoir un nouveau système de classification des régimes de retraite qui offrirait des données plus fiables sur les prestations de régimes de retraite et les participants à ces régimes. 			
Résultat stratégique : Atteindre un degré plus élevé d'harmonisation, de coopération en matière de supervision et de participation des territoires				
Mise en œuvre d'une entente multilatérale de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ce projet a pour objet de gérer et de coordonner la mise en œuvre d'une nouvelle entente visant à établir des règles claires en ce qui a trait à l'administration et à la réglementation des régimes de retraite relevant de plusieurs provinces et territoires. 			
Supervision coopérative du CCRRA	<ul style="list-style-type: none"> ■ La CSFO collabore avec d'autres membres du CCRRA afin de coordonner des examens thématiques simultanés et adaptés aux assureurs dans l'ensemble des administrations, lesquels feront en sorte que les consommateurs de produits d'assurance soient traités de façon équitable à l'échelle nationale. 			



Projet	Description	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Groupe travail sur l'harmonisation de la réglementation du CCRRA	<ul style="list-style-type: none">Le groupe de travail est chargé de répertorier et de recommander des domaines qui pourraient profiter d'une cohérence réglementaire accrue.			
Groupe de travail sur les fonds distincts du CCRRA	<ul style="list-style-type: none">Le groupe de travail est chargé de faciliter l'adoption harmonisée des recommandations issues de l'Énoncé de principes du CCRRA par chaque province et territoire et de collaborer avec le secteur de l'assurance vie pour régler les questions liées à la réglementation des fonds distincts.			



Mesures de rendement

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 fonction publique de l'Ontario (FPO).

Les mesures et objectifs de rendement de la CSFO sont contrôlés, font l'objet de rapports et de suivis annuels et sont mis à jour, au besoin. Si les objectifs ne sont pas atteints, des plans de redressement sont établis.

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 2019-2020
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.	
	▪ Excédent, 150 jours ouvrables	100 %
	▪ Liquidation, 120 jours ouvrables	100 %
	▪ Transfert d'actif, 120 jours ouvrables	100 %
	▪ Remboursement d'un trop payé par l'employeur, 90 jours ouvrables	100 %
	▪ Remboursement de cotisations d'un participant, 60 jours ouvrables	100 %
	Nombre, exprimé en pourcentage, de demandes de prestations de retraite à CD complètes et conformes, examinées et approuvées dans les délais prévus aux normes.	
	▪ Excédent, 120 jours ouvrables	100 %
	▪ Liquidation, 60 jours ouvrables	100 %
	▪ Transfert d'actif, 60 jours ouvrables	100 %
	▪ Remboursement d'un trop payé par l'employeur, 60 jours ouvrables	100 %



Mesure	Définition	Cible 2019-2020
	<ul style="list-style-type: none"> Remboursement de cotisations d'un participant, 30 jours ouvrables 	100 %
	Conformité de l'industrie ciblée	
	<ul style="list-style-type: none"> Respect des échéanciers prescrits pour les Déclarations de renseignements annuelles (DRA) des régimes de retraite 	95 %
	<ul style="list-style-type: none"> Respect des échéanciers prescrits pour les DRA dans le secteur des fournisseurs de services de santé 	95 %
	<ul style="list-style-type: none"> Respect des échéanciers prescrits pour les DRA dans le secteur des courtiers en hypothèques 	95 %
	Nombre, exprimé en pourcentage, de demandes de taux d'assurance pour voitures de tourisme et de 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 étendus 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 répondent 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 qui en suivent la réception 	100 %
Plaintes sectorielles		



Mesure	Définition	Cible 2019-2020
	<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 %
	<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 les 15 jours ouvrables qui en suivent 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 qui en suivent la 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	



Mesure	Définition	Cible 2019-2020
	<ul style="list-style-type: none">Les rapports d'examen définitifs doivent être publiés dans les 30 jours ouvrables qui suivent 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 %



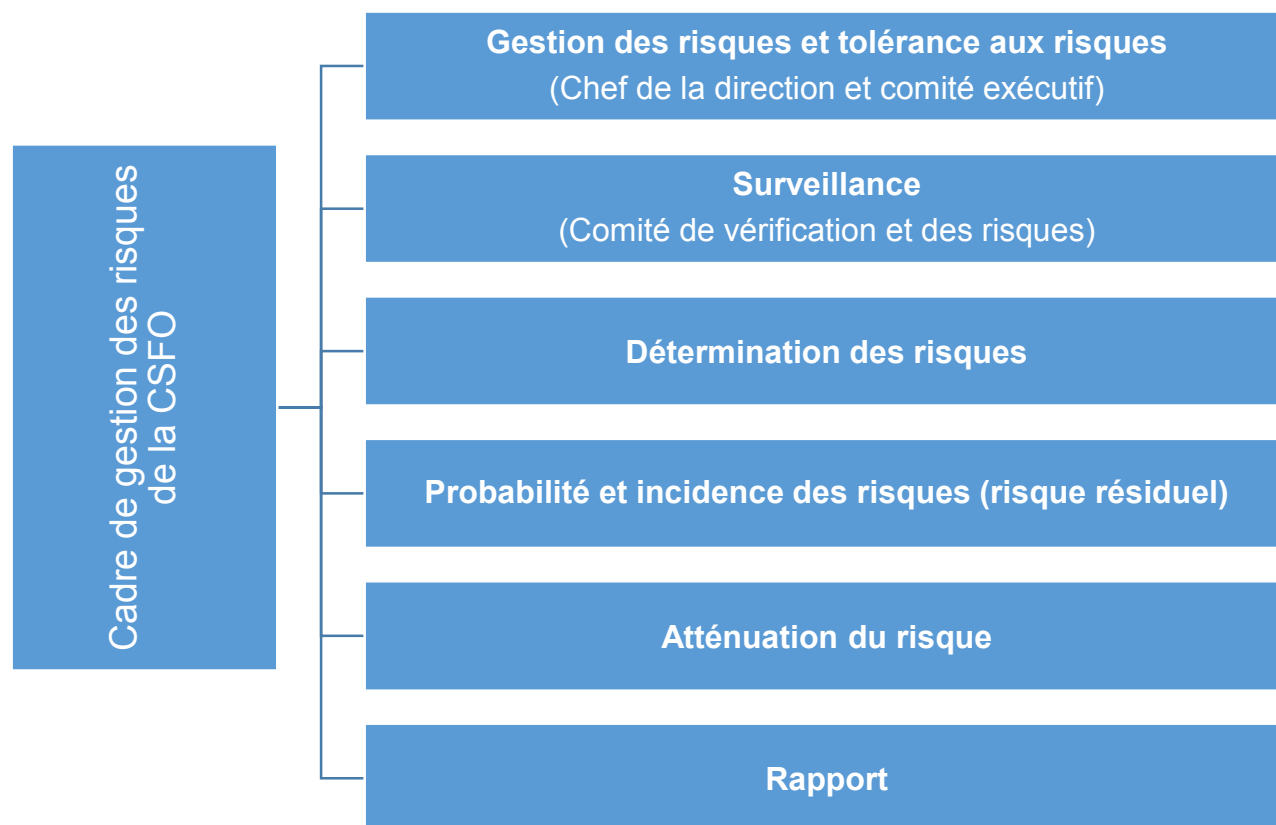
Stratégies de détermination, d'évaluation et d'atténuation des risques

Conformément à son cadre de gestion des risques, la CSFO effectue des examens semestriels et une évaluation annuelle des risques. La CSFO évalue les risques organisationnels au moyen de neuf catégories de risques organisationnels, qui sont harmonisées aux catégories de risques de la FPO.

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 veiller à ce que les risques soient gérés en temps opportun et au niveau approprié et à ce que leur gestion soit harmonisée aux processus de gestion des risques et de production de rapports de la FPO.

Figure 1



Évaluation des risques résiduels

La CSFO gère neuf catégories de risques organisationnels. Ces catégories de risques organisationnels correspondent aux six catégories de risque de la fonction publique de l'Ontario, comme l'exige la Directive concernant les organismes et les nominations. Le classement des risques particuliers est établi 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 les niveaux de tolérance aux risques actuels, la CSFO présente un risque résiduel élevé et un risque résiduel moyen, comme le présente le tableau 3.

Tableau 3 : Évaluation des risques résiduels de 2018-2019

N°	Catégorie de risques organisationnels	Catégorie de risque de la FPO	Risques résiduels en 2019-2020	Stratégie d'atténuation des risques organisationnels
1	Gestion financière inefficace (y compris l'approvisionnement)	Prestation / activités	Faible	Continuer d'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 accordée 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	Prestation / activités, échéancier	Faible	Continuer à documenter et à contrôler les processus internes, à suivre les recommandations de vérification et du gouvernement, et à accroître la surveillance des activités conformément aux pratiques exemplaires internationales en matière de réglementation.



3	Incapacité d'utiliser les outils informatiques existants de manière rentable	Prestation / activités	Élevé	<p>Un certain nombre des systèmes informatiques existants de matériel et d'applications sont en fin de vie et doivent être modernisés. Dans le cadre de son processus de diligence raisonnable, la CSFO a demandé au service de vérification interne du ministère des Finances (Équipe des services de vérification pour les finances) de réaliser un examen opérationnel de son Unité de la technologie et de l'information. Dans son rapport publié en juillet 2017, l'Équipe des services de vérification pour les finances mentionne que la non-disponibilité ou la défaillance des systèmes constituent un risque important reconnu au sein de la CSFO, lequel pourrait avoir une incidence sur les programmes et les services prescrits dans son mandat. Le rapport de l'Équipe des services de vérification pour les finances a jugé que ces situations présentent un risque élevé.</p> <p>La CSFO a mis à jour son plan triennal en matière de technologies de l'information afin d'atténuer ce risque. Ce plan présente une liste claire des activités réalisables et mesurables, afin de veiller à ce que les systèmes et l'infrastructure sur lesquels s'appuient le personnel de la CSFO et les intervenants continuent d'être pris en charge.</p> <p>La CSFO continuera de modifier son plan triennal au besoin, afin de</p>
---	--	------------------------	-------	---



N°	Catégorie de risques organisationnels	Catégorie de risque de la FPO	Risques résiduels en 2019-2020	Stratégie d'atténuation des risques organisationnels
				réagir aux plans de transition de l'ARSF et de les compléter.
4	Manque de compétences et de capacités, et utilisation inefficace des ressources humaines aux fins de la réalisation du mandat de la CSFO	Prestation / activités	Élevé	<p>La capacité de la CSFO de recruter et de conserver des employés a été touchée par le gel de l'embauche dans la fonction publique de l'Ontario et l'incertitude liée à la mise en place de l'ARSF.</p> <p>La CSFO a mis à jour son plan relatif au capital humain afin d'atténuer ce risque.</p> <p>Le plan évoluera au fur et à mesure que des décisions seront prises concernant l'établissement de l'ARSF.</p>
5	Communication inefficace avec les intervenants et la population	Intervenants / perception	Faible	Continuer de rechercher et d'évaluer les commentaires de la population et des intervenants, et y répondre. 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 proactive des politiques du marché	Politique	Faible	Étendre davantage les mécanismes de renseignements décisionnels avec les intervenants, les autres organismes de réglementation et le marché, afin d'acquérir et d'intégrer les renseignements dans les activités de prise de décisions réglementaires de la CSFO.



N°	Catégorie de risques organisationnels	Catégorie de risque de la FPO	Risques résiduels en 2019-2020	Stratégie d'atténuation des risques organisationnels
7	Capitalisation inadéquate du FGPR	Finances	Faible	Poursuivre les examens rigoureux pour veiller à ce que seules les demandes d'indemnisation légitimes entraînent un paiement. Effectuer des examens trimestriels des analyses des flux de trésorerie et des projections, et alerter le gouvernement en cas de problèmes de financement.
8	Planification stratégique et opérationnelle inefficace	Prestation / activités	Faible	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'ARSF.
9	Protection inefficace des ressources de la CSFO	Prestation / activités	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 par l'intermédiaire du ministère des Finances et dans le cadre de l'exercice gouvernemental de planification pluriannuelle.

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 2019-2020, représentent les montants des autorisations de dépenses demandés par la CSFO pendant le cycle de planification budgétaire provincial 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 2018-2019 au titre du personnel des services juridiques s'élèvent à 5 756 610 \$. Les dépenses autorisées demandées pour 2018-2019 au titre du personnel des services juridiques sont de 6 031 400 \$.



Tableau 4 : Aperçu prospectif du plafond d'ETP et de l'autorisation de dépenses pour 2019–2022 par principal poste de dépenses (en milliers de dollars)

Poste de dépenses	Variation moyenne sur 12 mois pour 2019-2022 (%)	Demandé 2019-2020 (en milliers de dollars)	Demandé 2020-2021 (en milliers de dollars)	Demandé 2021-2022 (en milliers de dollars)	2019-2020 par rapport à 2017-2018	2020-2021 par rapport à 2018-2019	2021-2022 par rapport à 2019-2020
ETP ^[1]		441,33	0,00	0,00			
Traitements et salaires	-33,33 %	41 182,50	0,00	0,00	0 %	-100 %	0 %
Avantages sociaux	-33,33 %	10 020,80	0,00	0,00	0 %	-100 %	0 %
Total des salaires et des avantages sociaux	-33,33 %	51 203,30	0,00	0,00	0 %	-100 %	0 %
Transports et communications	-36,01 %	896,10	0,00	0,00	-8,03 %	-100 %	0 %
Services	-35,48 %	24 990,70	0,00	0,00	-6,44 %	-100 %	0 %
Fournitures et matériel	-37,42 %	380,80	0,00	0,00	-12,26 %	-100 %	0 %
Total – ACDF^[2]	-35,53 %	26 267,60	0,00	0,00	-6,58 %	-100 %	0 %
Total – Charges de fonctionnement	-34,11 %	77 470,90	0,00	0,00	-2,33 %	-100 %	0 %
Amortissement	83,35 %	4 470,45	0,00	0,00	350,04 %	-100 %	0 %
Autres (créances irrécouvrables)	-33,33 %	1,00	0,00	0,00	0 %	-100 %	0 %
Total des charges	-32,66 %	81 942,35	0,00	0,00	2,02 %	-100 %	0 %
Recouvrements	-31,97 %	(79 612,7)	0,0000	0,0000	4,09 %	-100 %	0 %
Charges de fonctionnement nettes (dépenses)/revenus^[3]	-46,39 %	2 328,60	0,00	0,00	-39,18 %	-100 %	0 %

[1] ETP = Le nombre d'équivalents temps plein qui sont des employés de la CSFO, à l'exception du personnel du Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA).



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

[3] La CSFO a une ligne de crédit budgétaire sur une année de 2 328 600 \$ prévoyant les postes de dépenses non recouvrables (réglementation du secteur des sociétés coopératives et des soldes des débiteurs de fin d'exercice). La CSFO a demandé et reçu un crédit budgétaire supplémentaire de 1 500 000 \$ pour 2018-2019 de l'administration centrale afin de soutenir la hausse des coûts attribuable à l'augmentation du volume de travail de réglementation lié à la non-conformité dans le secteur du courtage d'hypothèques.

Aperçu prospectif des crédits budgétaires

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 5 présente un aperçu prospectif détaillé des crédits budgétaires de la CSFO pour les trois prochains exercices.

**Tableau 5 : Aperçu prospectif des crédits budgétaires de la CSFO pour 2019-2022
(en milliers de dollars)**

	2019- 2020 (en milliers de dollars)	2020-2021 (en milliers de dollars)	2021-2022 (en milliers de dollars)
Soutien au secteur des coopératives	340,00	0,00	0,00
Compensation pour les comptes non perçus, article 15	1 988,60	0,00	0,00
Total :	2 328,60	0,00	0,00

Soutien au secteur des coopératives

Depuis 1998, la CSFO reçoit des crédits budgétaires pour couvrir le coût de la réglementation du secteur des coopératives. Bien que ce secteur tire un certain revenu des droits, le gouvernement reconnaît que le secteur des coopératives ne peut 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, conformément à l'article 15 de la LAF, pour couvrir les dépenses de fonctionnement, lesquelles sont ensuite récupérées dans les secteurs réglementés par les droits et cotisations. Selon une des

exigences de cette autorisation de dépenses provisoire, tous les coûts de fonctionnement de la CSFO pour régler les secteurs au cours d'un exercice doivent être recouverts dans le même exercice.

Au fil des ans, la CSFO a établi des 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 \$ est nécessaire chaque année pour couvrir le risque de ne pas percevoir tous les débiteurs avant la fermeture des livres de l'exercice.

Aperçu prospectif des immobilisations

**Tableau 6 : Aperçu prospectif des immobilisations de la CSFO pour 2019-2022
(en milliers de dollars)**

Type de bien	Demandé 2019-2020 (en milliers de dollars)	Demandé 2020-2021 (en milliers de dollars)	Demandé 2021-2022 (en milliers de dollars)
Matériel de TI	550,00	0,00	0,00
Programme de développement d'un système commun (PDSC)	0,00	0,00	0,00
Total :	550,00	0,00	0,00

Matériel de TI

Le crédit budgétaire de base de la CSFO pour le matériel de TI est de 550 000 \$.

Programme de développement d'un système commun (PDSC)

En octobre 2016, le ministre des Finances a demandé à la CSFO de reporter tous ses investissements en immobilisations importants dans les TI au titre du PDSC, jusqu'à ce que le nouveau conseil d'administration de l'ARSF (président) soit nommé et qu'il ait l'occasion d'accepter ou d'ordonner la démarche.

L'ARSF a établi sa stratégie pour les investissements en immobilisations importants dans les TI et a choisi de ne pas poursuivre la démarche du PDSC. Les travaux effectués dans le cadre du projet du PDSC ont donc cessé.



La CSFO dispose de 6,5892 millions de dollars en fonds d'immobilisations inutilisés dans le cadre du PDSC, lesquels seront débloqués à la fin de l'exercice 2018-2019.



Plan relatif au capital humain

Le plan relatif au capital humain de la CSFO soutient l'organisme dans l'atteinte de ses objectifs et de ses résultats stratégiques. Dans un milieu en évolution, le plan relatif au capital humain de la CSFO est axé sur le renforcement de la résilience de manière à être un organisme de réglementation agile et souple en attendant l'établissement de l'ARSF. L'attrait, l'embauche, la formation et le maintien en poste du personnel talentueux et dévoué de la CSFO sont essentiels à la capacité de l'organisme à accomplir sa mission.

Enjeux clés des ressources humaines

En 2018-2019, le nombre d'ETP de la CSFO s'élevait à 470, y compris 27 ETP attitrés au FIVAVA. À compter du 1^{er} avril 2019, le FIVAVA sera administré par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.

Parmi les enjeux qui continuent d'avoir une incidence sur les ressources humaines de la CSFO, notons les changements démographiques (p. ex., le vieillissement de la main-d'œuvre), la dotation en personnel, les restrictions associées à la rémunération (notons que la CSFO suit la stratégie de rémunération de la FPO), et les changements organisationnels, comme la décision du gouvernement d'établir l'ARSF.

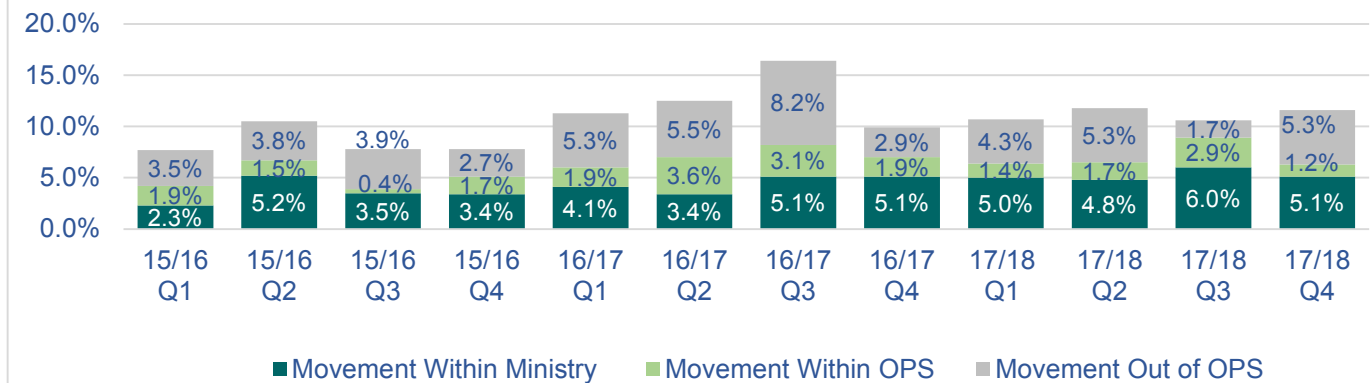
Les données sur la main-d'œuvre et les sondages réguliers auprès des employés contribuent aux activités et aux programmes relatifs au capital humain.

Mutations

Le taux de mutation trimestriel moyen au sein de la CSFO en 2017-2018 a été de 12,5 %, une diminution de 1,4 % par rapport à 2016-2017. (Remarque : Les mutations comprennent celles au sein de la CSFO et du ministère des Finances, les mutations ailleurs au sein de la FPO et celles vers l'extérieur de la FPO, y compris les départs à la retraite.)



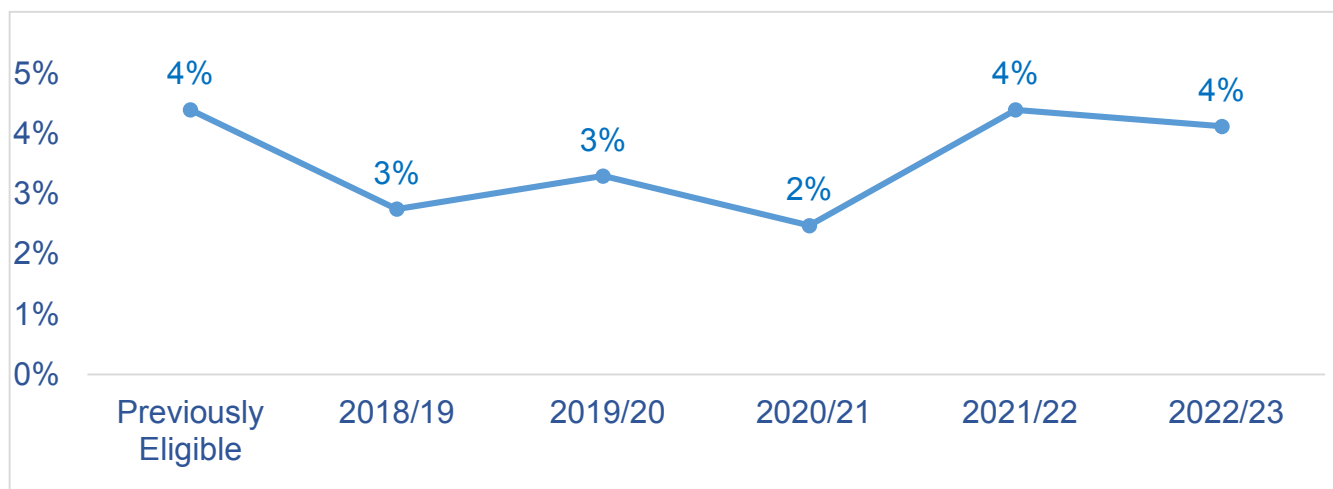
MUTATIONS PAR TRIMESTRE



English	French
Quarterly Movement	Mutations par trimestre
Movement Within Ministry	Mutations au sein du Ministère
Movement Within OPS	Mutations au sein de la FPO

Prévisions relatives à l'admissibilité à la retraite

Au cours des cinq prochaines années, 20 % de l'effectif de la CSFO sera admissible à la retraite. En moyenne, 4 % de l'effectif de la CSFO sera admissible à la retraite chaque année au cours des cinq prochaines années.

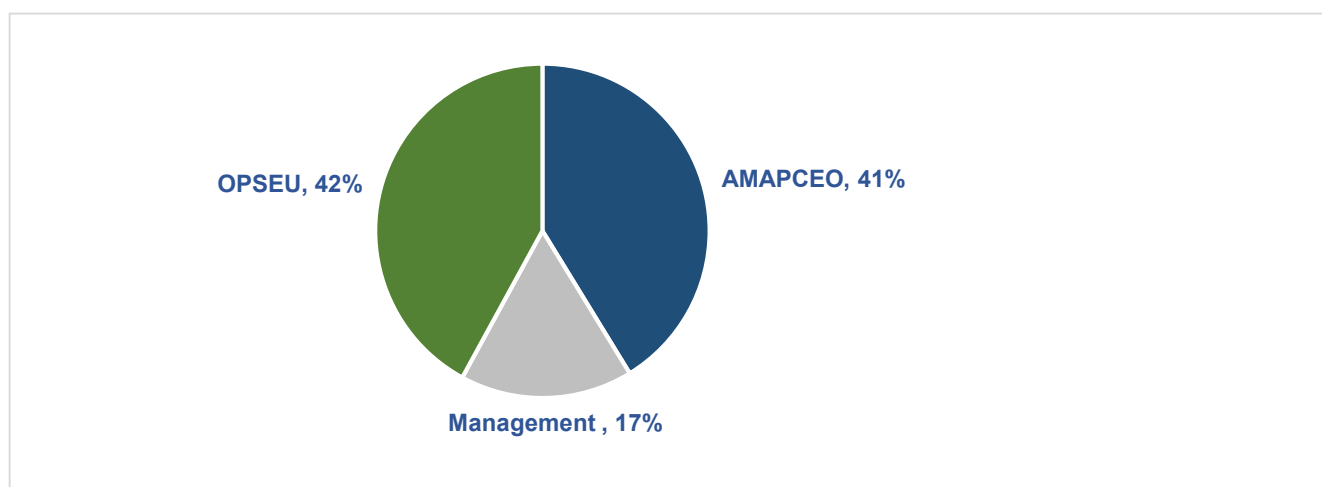


English	French
Previously Eligible	Admissibles auparavant
2018/19	2018-2019

2019/20	2019-2020
2020/21	2020-2021
2021/22	2021-2022
2022/23	2022-2023

Taille de l'effectif par groupe de rémunération

On voit une représentation presque 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).



English	French
OPSEU; 42%	SEFPO; 42 %
AMAPCEO; 41%	AEEGAPCO; 41 %
Management; 17%	Gestion; 17 %

Priorités découlant du plan relatif au capital humain

Le plan stratégique de la CSFO et l'établissement de l'ARSF contribuent à définir les priorités découlant du plan relatif au capital humain. Les activités connexes visent à renforcer la résilience nécessaire à la mise en place d'un organisme de réglementation agile et souple.

Tableau 7 : Priorités en matière de capital humain

Domaines prioritaires	Exemples d'activités	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Planification des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer la capacité et poursuivre l'utilisation des données accessibles afin de contribuer à la prise de décisions 	●	●	●
Expérience des employés	<ul style="list-style-type: none"> Continuer d'améliorer et de mettre en œuvre les programmes de mobilisation, d'inclusion, d'accueil et d'intégration ainsi que de reconnaissance, et recourir aux sondages réguliers auprès des employés pour contribuer à l'établissement des priorités 	●	●	●
Apprentissage organisationnel	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre des programmes d'apprentissage axés sur les priorités établies en la matière 	●	●	●
Gestion du talent et de la relève	<ul style="list-style-type: none"> Soutenir les stratégies de maintien en poste et de planification de la relève 	●	●	●
Contrôle des RH	<ul style="list-style-type: none"> Continuer à surveiller les mesures des RH concernant les tendances, l'uniformité et la conformité 	●	●	●
Gestion du changement	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer la résilience maintenant et en vue des changements futurs 	●	●	●

Le plan relatif au capital humain de la CSFO continuera d'évoluer au fur et à mesure que la CSFO mettra en œuvre son nouveau plan stratégique et que des décisions seront prises concernant l'établissement de l'ARSF.



Plan relatif aux technologies de l'information (TI)

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 majorité des anciens systèmes importants de la CSFO au sein de la Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l'industrie, de la Division des régimes de retraite et de la Division de l'assurance-automobile fonctionnent sur des plateformes qui ne sont plus prises en charge (p. ex. FoxPro) et qui présentent actuellement un risque élevé de défaillance, comme l'a indiqué l'Équipe des services de vérification pour les finances dans son rapport de vérification des TI présenté à la CSFO en juillet 2017.

En réponse aux recommandations et aux observations de l'Équipe des services de vérification pour les finances, en vue de cette période de transition provisoire et jusqu'à ce que l'ARSF soit pleinement établie, la Direction Solutions technologiques organisationnelles (STO) de la CSFO a élaboré un plan triennal relatif aux TI. La Direction STO a mis à jour le plan triennal pour tenir compte des cinq priorités qui profiteront aux secteurs réglementés par la CSFO :

1. Renouvellement de l'infrastructure;
2. Amélioration de la gouvernance et des pratiques liées à la gestion de l'information organisationnelle;
3. Amélioration de la gouvernance et des pratiques liées à l'architecture opérationnelle et organisationnelle;
4. Réduction de notre dépendance aux conseillers rémunérés à l'acte;
5. Projet d'atténuation des risques liés aux anciens systèmes.

L'un des principaux éléments de ce plan triennal est le projet d'atténuation des risques liés aux anciens systèmes, qui permettrait de mettre à l'essai des systèmes de secours sur la plateforme MS Dynamics. En cas de défaillance des anciens systèmes, ces systèmes de secours seront activés pour réduire au minimum l'incidence sur les données de la CSFO et réduire les périodes d'interruption des activités de la CSFO.

Étant donné la décision du ministère des Finances de suspendre les importantes dépenses en immobilisations de TI dans l'infrastructure de matériel et de logiciels de la CSFO jusqu'à

l'établissement de l'ARSF, la démarche de la CSFO en matière de TI consiste à veiller à ce que les systèmes continuent de fonctionner dans l'attente des décisions du conseil d'administration de l'ARSF (le conseil) et à ce que les mesures et les décisions prises aujourd'hui par la CSFO ne contraignent pas les choix du conseil au moment de définir la stratégie globale à venir en matière de TI de la nouvelle autorité de réglementation.

La CSFO collabore avec le conseil d'administration afin de mener les différentes initiatives nécessaires à l'établissement des systèmes de TI de l'ARSF ou à la transition des systèmes existants vers l'ARSF. En particulier, la contribution de la CSFO consiste à fournir des ressources pour faciliter la configuration des logiciels de soutien de l'ARSF et déployer une solution de reprise après sinistre. La CSFO continuera de travailler avec le conseil d'administration en vue d'élaborer des plans de mise en œuvre pour répondre à tout autre besoin en matière de TI que l'ARSF pourrait avoir avant le lancement.

Plan de mise en œuvre des TI

Le tableau 8 présente, sous réserve de son approbation, la liste des initiatives de TI associées aux priorités en matière de TI de la CSFO, ainsi qu'un échéancier de mise en œuvre de haut niveau.

Tableau 8 : Plan de mise en œuvre des TI

Nom de la priorité	Initiatives	Échéancier de mise en œuvre		
		2019-2020	2020-2021	2021-2022
Renouvellement de l'infrastructure	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualiser les commutateurs réseau ▪ Actualiser le réseau de stockage ▪ Actualiser la téléphonie ▪ Déployer la solution de gestion des services de TI en mode SaaS ▪ Établir une solution de reprise après sinistre ▪ Actualiser la passerelle de messagerie sécurisée 	●	●	●



Nom de la priorité	Initiatives	Échéancier de mise en œuvre		
		2019-2020	2020-2021	2021-2022
Amélioration de la gouvernance et des pratiques liées à la gestion de l'information organisationnelle	<ul style="list-style-type: none">▪ Définir le mandat d'un conseil de gouvernance de l'information et des données▪ Établir un modèle de gouvernance de la gestion de l'information organisationnelle▪ Définir la composition du conseil de gouvernance de l'information et des données▪ Définir la vision, la stratégie et la feuille de route en matière de gestion de l'information organisationnelle			

Nom de la priorité	Initiatives	Échéancier de mise en œuvre		
		2019-2020	2020-2021	2021-2022
Amélioration de la gouvernance et des pratiques liées à l'architecture opérationnelle et organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir le mandat du groupe de travail sur la gouvernance de l'architecture opérationnelle et organisationnelle ▪ Établir un modèle de gouvernance de l'architecture opérationnelle et organisationnelle ▪ Définir la composition du groupe de travail sur la gouvernance de l'architecture opérationnelle et organisationnelle ▪ Fournir les artéfacts de l'architecture opérationnelle et organisationnelle actuelle 	●	●	●
Réduction de notre dépendance aux conseillers rémunérés à l'acte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Achever l'analyse des lacunes en matière de compétences au sein de la section des applications ▪ Doter la section des applications ▪ Définir le plan de transfert des connaissances afin de transférer les connaissances des conseillers rémunérés à l'acte au personnel 	●	●	●

Nom de la priorité	Initiatives	Échéancier de mise en œuvre		
		2019-2020	2020-2021	2021-2022
Projet d'atténuation des risques liés aux anciens systèmes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atténuation des risques au moyen de systèmes de secours d'essai sur la plateforme MS Dynamics pour les anciens systèmes présentant un risque ▪ Mise en œuvre du progiciel de gestion des données maîtres ▪ Projets de mise en œuvre de l'outil d'automatisation des tests 	●	●	●



Plan de communication

Le plan de communication de la CSFO pour les trois prochaines années continue de mettre l'accent sur l'amélioration de notre façon de communiquer avec les consommateurs, les bénéficiaires de régimes de retraite, les titulaires de permis et les intervenants du secteur d'une manière qui produit des résultats mesurables et démontrables. Au même moment, il reconnaît la nécessité d'une souplesse afin de permettre une adaptation aux décisions du gouvernement concernant la réglementation future des services financiers en Ontario.

Un des trois piliers du nouveau plan stratégique de la CSFO met l'accent sur la nécessité de permettre aux consommateurs et aux participants aux régimes de retraite de prendre des décisions financières éclairées. Afin de soutenir cet objectif, la CSFO cherchera à rejoindre un plus grand nombre d'Ontariennes et d'Ontariens concernant une variété de sujets liés à la littératie financière et à la prévention de la fraude dans nos secteurs réglementés. S'appuyant sur la réussite des campagnes précédentes, la CSFO cherchera en outre à poursuivre ses partenariats avec les organismes de réglementation et les organisations de l'Ontario et du Canada, en collaborant afin d'améliorer les résultats pour les consommateurs de services financiers et les bénéficiaires de régimes de retraite.

En soutien à sa mission globale visant à protéger l'intérêt public tout en favorisant un marché des services financiers dynamique, la CSFO continuera d'appliquer des techniques d'observation comportementale, afin de mieux comprendre les mesures que les consommateurs peuvent prendre pour se protéger, tout en haussant le taux de conformité des entités réglementées. Par exemple, même si les produits et les canaux existants tels que les bulletins, les bulletins électroniques, les symposiums et les réunions seront toujours essentiels à la stratégie de communication de la CSFO, d'autres outils numériques, tels que les vidéos et une présence accrue sur les médias sociaux, continueront d'être utilisés.

Enfin, la CSFO demeure engagée à l'égard du parcours de la fonction publique de l'Ontario visant à créer un Ontario accessible et exempt d'obstacles d'ici 2025. Les travaux se poursuivent pour faire en sorte que tous les documents et formulaires en ligne soient offerts en formats accessibles et utilisables, conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, d'ici le 1^{er} janvier 2021.



Initiatives en matière de communication

Le tableau 9 présente un aperçu des principales initiatives de communication que la CSFO prévoit pour 2019-2022, en plus des communications régulières qui accompagneront les programmes et les activités de la CSFO en matière de réglementation.

Tableau 9 : Initiatives en matière de communication

Initiative ou projet en matière de communication	Activités	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Éducation et collaboration 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 des comptes de médias sociaux de la CSFO, de façon permanente. ▪ Organiser des discussions en direct sur Twitter (#Fraudchat) en collaboration avec nos partenaires provinciaux et nationaux 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 soutenir différents sujets liés à la prévention de la fraude. 	● (Mars)	● (Mars)	● (Mars)

Initiative ou projet en matière de communication	Activités	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Éducation et collaboration des consommateurs à l'égard de la littératie financière	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participer annuellement au Mois de la littératie financière en lançant des campagnes d'éducation à 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 cybersécurité, la Semaine de l'état de préparation aux situations d'urgence). ▪ Organiser des discussions sur Twitter (#FinLitChat) en collaboration avec nos partenaires provinciaux et nationaux pour faire connaître les ressources en matière de littératie financière. 	●	●	●
Améliorations au site Web de la CSFO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veiller à ce que le site Web de la CSFO soit conforme aux règles d'accessibilité des contenus Web 2.0, niveau AA (WCAG 2.0 AA). 	●	●	

Initiative ou projet en matière de communication	Activités	2019-2020	2020-2021	2021-2022
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Explorer l'utilisation de nouveaux outils et de nouvelles ressources médiatiques numériques, afin de fournir aux titulaires de permis les outils et l'information dont ils ont besoin pour se conformer à la législation et d'aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées au sujet de leur bien-être financier. 	●	●	
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. 	●	●	