

## Suivi de l'audit de l'optimisation des ressources de 2022 :

Ministère des Finances et Autorité ontarienne de réglementation des services financiers :

# Réglementation des secteurs de l'assurance des voitures de tourisme, des caisses populaires et des régimes de retraite

## // Conclusion globale

60 recommandations



Au 31 août 2024, le ministère des Finances (le Ministère) et l'Autorité de réglementation des services financiers (ARSF) de l'Ontario ont pleinement mis en œuvre 45 % des mesures que nous avons recommandées dans notre audit de 2022 intitulé **Autorité de réglementation des services financiers : Réglementation des secteurs de l'assurance des voitures de tourisme, des caisses populaires et des régimes de retraite**. Le Ministère et l'ARSF ont fait des progrès dans la mise en œuvre de 20 % des mesures recommandées.

Le Ministère et l'ARSF ont pleinement mis en œuvre des recommandations telles qu'une entente d'échange de renseignements entre l'ARSF et le ministère des Transports pour recueillir des données sur la participation des exploitants de dépanneuses au système d'assurance automobile et sur les coûts qui y sont associés.

L'ARSF a également commencé à recueillir régulièrement des renseignements pour évaluer les principaux processus de gouvernance des caisses populaires et credit unions, comme les activités des conseils d'administration, les audits internes et les fonctions des comités d'audit. Cela comprend les procédures relatives à l'émission et à la surveillance des prêts. Dans le cadre de ses inspections des caisses populaires, l'ARSF recueille et examine maintenant la documentation pour s'assurer que les caisses populaires ont apporté des corrections aux problèmes qu'ont révélés les résultats d'inspection.

De plus, pour s'assurer que les régimes de retraite sont conformes à la *Loi sur les régimes de retraite*, qu'ils protègent les prestations des participants et qu'ils sont bien administrés, l'ARSF a mis en place de nouvelles lignes directrices et de nouveaux processus d'inspection pour les régimes à prestations déterminées et les régimes à cotisations déterminées. Ces lignes directrices comprennent la vérification des données contenues dans les documents remis dans le cadre des dépôts réglementaires et la détermination des problèmes liés aux communications avec les membres, à la gouvernance et au respect de la conformité.

Toutefois, le Ministère et l'ARSF ont fait peu de progrès dans la mise en œuvre de 32 % des recommandations, dont l'une est de collaborer avec les associations sectorielles et les ministères concernés pour élaborer un régime d'agrément des ateliers de réparation automobile en Ontario et exiger l'agrément des ateliers. De même, peu de progrès ont été réalisés pour veiller à ce que les compagnies d'assurance, les experts en sinistres et les agents d'assurance des voitures de tourisme fassent l'objet d'un examen complet et efficace de leur admissibilité, et que les renseignements nécessaires soient pris en compte préalablement à la prise de toute décision relative aux permis en lien avec l'assurance automobile. En outre, le paragraphe 98.1(1) Obligation d'aviser : événement à déclaration obligatoire de la *Loi sur les régimes de retraite* demeure non promulguée; la modification exigerait qu'il soit obligatoire de divulguer certains événements à l'ARSF et de permettre la négociation de protections financières liées à ces événements.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après (de plus amples renseignements sont présentés à l'[annexe](#)).

## // État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre avril et août 2024. Nous avons obtenu du ministère des Finances et de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers une déclaration écrite selon laquelle, au 3 octobre 2024, ils nous avaient fourni une mise à jour complète sur l'état des mesures que nous avons recommandées dans notre audit initial il y a deux ans.

## 1. Le système d'assurance des voitures de tourisme de l'Ontario est complexe et coûteux

Dans notre audit initial, nous avons constaté que les Ontariens paient les primes les plus élevées au Canada pour l'assurance des voitures de tourisme, y compris par rapport aux provinces où de l'assurance privée est également offerte, comme l'Alberta et les provinces de l'Atlantique.

La prime moyenne d'assurance des voitures de tourisme a augmenté de près de 14 % entre 2017 et 2021 pour passer à 1 642 \$ par année. Ni le Ministère ni l'ARSF n'ont effectué de travaux importants pour donner suite aux recommandations antérieures visant à réduire les coûts, notamment en normalisant les soins médicaux pour les victimes d'accidents et en exigeant l'agrément des ateliers de réparation.

L'ARSF n'a pas mis à jour depuis 2005 son cadre territorial qui décrit comment les assureurs peuvent établir différentes primes d'assurance des voitures de tourisme pour les particuliers selon leur lieu de résidence en Ontario. Nous avons obtenu 10 soumissions d'assurance pour voitures de tourisme, et le seul élément que nous avons changé dans chaque soumission était l'endroit où la personne vivait en Ontario. Les taux d'assurance pour une personne conduisant la même automobile allaient de 1 200 \$ par année (lorsque la personne vivait à London) à 3 350 \$ par année (lorsque la personne vivait à Brampton).

L'ARSF a demandé des pouvoirs supplémentaires au Ministère, y compris la capacité de recueillir des détails sur les activités frauduleuses relevées par les compagnies d'assurance automobile, afin de mieux comprendre les problèmes et d'être en mesure de les résoudre. Cependant, nous avons noté que le Ministère ne venait que de commencer à donner suite à ces demandes.

### Recommandation 1 : Mesures 1 et 2

Afin de diriger les réformes de l'assurance automobile dans la province et de réduire le coût de l'assurance des voitures de tourisme pour les Ontariens, nous recommandons que l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers, et au besoin le ministère des Finances, assument la responsabilité des mesures suivantes :

- élaborer et mettre en œuvre des programmes de soins à jour pour les blessures comme les entorses, les foulures et les coups de fouet cervical afin de normaliser le traitement offert aux clients après un accident et les coûts du traitement, au-delà des blessures mineures;
- évaluer le coût de la mise en œuvre d'un processus centralisé d'évaluation médicale et, si cela est avantageux et rentable, mettre en œuvre ce processus tout en exigeant des

assureurs et des consommateurs qu'ils l'utilisent pour réduire le nombre d'évaluations médicales et de différends liés aux évaluations;

État :  **Peu ou pas de progrès.**

## Détails

Nous avons relevé que le Ministère avait mené des consultations avec le secteur de l'assurance automobile à l'été et à l'automne 2023, au cours desquelles il avait discuté de diverses réformes possibles de l'assurance automobile privée. L'ARSF a également participé à ces consultations, mais elle nous a dit que la décision de mettre en œuvre des réformes revient ultimement au gouvernement. À la suite des consultations, le Ministère a exposé six initiatives de réforme de l'assurance automobile dans le *Budget de l'Ontario de 2024*.

Le Ministère prévoit mettre en œuvre ces initiatives au cours des prochaines années. Toutefois, ces initiatives ne comprennent pas explicitement l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme de soins mis à jour ni l'établissement d'un processus centralisé d'évaluation médicale, comme nous l'avions recommandé.

### Recommandation 1 : Mesure 3

- collaborer avec les associations sectorielles et les ministères concernés pour élaborer un régime d'agrément des ateliers de réparation automobile en Ontario et exiger l'agrément des ateliers;

État :  **Peu ou pas de progrès.**

## Détails

Le Ministère nous a informés qu'il avait collaboré avec le ministère des Services au public et aux entreprises (MSPE) et le ministère des Transports (MTO) afin d'explorer les possibilités d'agrément pour les ateliers de réparation automobile. L'ancienne *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* n'accordait pas au MSPE le pouvoir de mettre en œuvre un système de délivrance de permis ou d'agrément pour les ateliers de réparation automobile en Ontario, ce que ne fait pas non plus la nouvelle *Loi de 2023 sur la protection du consommateur*. Par ailleurs, le gouvernement n'a pas inclus la réglementation des ateliers de réparation automobile et des centres de déclaration des collisions dans le champ d'application de la *Loi de 2021 sur la sécurité et l'encadrement du remorquage et de l'entreposage de véhicules*, et il n'a pas l'intention de réglementer ces secteurs en vertu de cette loi. Le Ministère nous a indiqué qu'il continuera de collaborer avec le MSPE et le MTO.

### **Recommandation 1 : Mesures 4 et 5**

- mettre en œuvre une entente d'échange de renseignements avec le ministère des Transports (MTO) pour recueillir des données sur la participation des exploitants de dépanneuses au système d'assurance automobile et sur les coûts qui y sont associés;
- prendre des mesures d'exécution, au besoin en collaboration avec le MTO, contre les ateliers de réparation automobile et les exploitants de dépanneuses, afin de réduire les cas de services frauduleux et déraisonnables ou les mauvaises réparations à la suite d'un accident d'automobile.

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

### **Détails**

Nous avons constaté qu'en janvier 2024, le MTO a approuvé l'ARSF à titre de demandeur de données autorisé. Une entente entre l'ARSF et le MTO a été signée le 29 avril 2024, et le premier transfert de données, qui comprenait certains renseignements sur les dépanneuses, a été achevé à la fin de juillet 2024. L'ARSF nous a indiqué qu'elle évalue actuellement les données afin d'établir un processus de surveillance des tendances chez les conducteurs de dépanneuses impliqués dans des accidents automobiles.

La *Loi de 2021 sur la sécurité et l'encadrement du remorquage et de l'entreposage de véhicules*, qui a reçu la sanction royale en juin 2021, a en outre permis la surveillance provinciale des secteurs du remorquage et de l'entreposage des véhicules à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024. La dernière phase de mise en œuvre de la Loi ayant pris fin le 1<sup>er</sup> juillet 2024, les conducteurs de dépanneuses doivent obtenir un agrément pour poursuivre leurs activités. L'ARSF nous a informés qu'elle continuera de prendre des mesures d'exécution contre les mauvais acteurs du système d'assurance automobile dans les limites de ses pouvoirs, au besoin.

En octobre 2023, l'ARSF a pris des mesures d'exécution contre un atelier de carrosserie et ses employés en leur imposant des amendes et en interdisant à l'atelier d'effectuer des travaux de réparation entrepris dans le cadre de réclamations d'assurance.

### **Recommandation 2 : Mesures 1 et 2**

Afin de favoriser la mise en œuvre des recommandations des rapports précédents qui amélioreront le secteur de l'assurance des voitures de tourisme en Ontario, nous recommandons que l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers et, au besoin, le ministère des Finances, prennent les mesures suivantes :

- effectuer un examen exhaustif des rapports de réforme de l'assurance automobile en

Ontario (comme ceux indiqués à l'**annexe 9**) et des recommandations formulées dans ces rapports;

- déterminer et classer par ordre de priorité les recommandations et les réformes qui présentent le plus grand potentiel de réduction des coûts et des primes dans le secteur de l'assurance automobile en Ontario, renforcer la surveillance du secteur et accroître la protection des consommateurs;

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

## Détails

Le Ministère et l'ARSF ont examiné et classé par ordre de priorité les recommandations des rapports précédents sur les réformes du secteur de l'assurance automobile en Ontario, mentionnées à l'**annexe 9** de notre audit dans notre *Rapport annuel 2022*, et ils les ont prises en compte dans l'élaboration des six initiatives de réforme de l'assurance automobile annoncées par le gouvernement dans le *Budget de l'Ontario de 2024*. Le Ministère prévoit commencer à mettre en œuvre ces initiatives d'ici quelques années. Le Ministère et l'ARSF ont également déclaré qu'ils continueront d'intégrer les recommandations des rapports précédents dans les efforts futurs visant à améliorer le secteur de l'assurance automobile.

### Recommandation 2 : Mesure 3

- élaborer et exécuter un plan visant à mettre en œuvre ces recommandations.

État :  **Peu ou pas de progrès.**

## Détails

Nous avons noté que ni le Ministère ni l'ARSF n'avaient établi d'échéancier pour élaborer et mettre en œuvre un plan visant à appliquer les recommandations particulières formulées dans les rapports précédents concernant les réformes du secteur de l'assurance automobile en Ontario; toutefois, le Ministère et l'ARSF nous ont informés qu'ils continueront d'examiner les recommandations du Bureau du vérificateur général de l'Ontario dans le cadre des efforts continus visant à moderniser le secteur de l'assurance automobile.

### Recommandation 3 : Mesure 1

Afin d'améliorer les outils que l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) utilise pour superviser le secteur de l'assurance des voitures de tourisme de l'Ontario,

nous recommandons que le ministère des Finances (le Ministère) prenne les mesures suivantes :

- établir si l'ARSF est en mesure de mieux superviser un plus grand nombre d'entités du système d'assurance (y compris les ateliers de réparation automobile et les exploitants de dépanneuses);

État :  **Ne sera pas mise en œuvre.**

**Le Bureau du vérificateur général de l'Ontario continue d'appuyer la mise en œuvre de cette recommandation.**

## Détails

Le Ministère nous a informés qu'il ne prévoyait pas réaliser d'examen pour déterminer si l'ARSF peut mieux surveiller un plus grand nombre d'entités, notamment les ateliers de réparation automobile en Ontario. Le Ministère nous a indiqué que les travaux du gouvernement concernant l'adoption de la *Loi de 2021 sur la sécurité et l'encadrement du remorquage et de l'entreposage de véhicules* portaient sur la partie de cette recommandation qui concerne les conducteurs de dépanneuses.

### Recommandation 3 : Mesure 2

- collaborer avec l'ARSF à l'élaboration d'un processus d'évaluation coordonné pour les deux entités de toute demande législative ou réglementaire présentée par l'ARSF, y compris fournir des mises à jour régulières sur l'état d'avancement et le calendrier des décisions;

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

## Détails

Nous avons constaté que le Ministère, en collaboration avec l'ARSF, a lancé un nouveau processus de réception des demandes législatives de l'ARSF le 1<sup>er</sup> mai 2023. Ce nouveau processus de réception offre plus de structure et de transparence aux demandes de l'ARSF visant à obtenir davantage d'autorité ou de pouvoirs législatifs. Il vise à améliorer la collaboration entre les équipes, à clarifier les renseignements et le délai requis pour la prise de décisions, ainsi qu'à améliorer l'efficacité globale. Les principales caractéristiques de ce nouveau processus sont les suivantes : un formulaire de réception simplifié et un processus normalisé qui améliorera le suivi et la déclaration des demandes législatives. Le Ministère a reçu la première série de demandes législatives de l'ARSF dans le cadre du nouveau processus le 23 mai 2023.

### **Recommandation 3 : Mesure 3**

- accorder la priorité à la réalisation d'un examen approfondi des initiatives et des recommandations de réduction de la fraude déjà proposées par l'ARSF et, s'il y a lieu, les approuver.

État :  **En voie de mise en œuvre d'ici l'hiver 2026.**

### **Détails**

Le Ministère nous a informés qu'il examine les initiatives et recommandations en matière de réduction de la fraude déjà proposées par l'ARSF pour déterminer leur pertinence et leur harmonisation avec les objectifs stratégiques du gouvernement. Parmi ces initiatives et recommandations, on retrouve la mise sur pied d'un service de signalement des fraudes qui recueillera auprès des assureurs des données sur la fraude en assurance automobile, quantifiera le nombre de fraudes en assurance automobile en Ontario, créera une base de référence pour la détection des fraudes et dégagera les tendances dans l'ensemble de l'industrie. L'ARSF prévoit commencer à mettre sur pied le service de signalement des fraudes à l'été 2025, avec une date de mise en œuvre prévue à l'hiver 2026.

### **Recommandation 4 : Mesures 1, 2 et 3**

Afin d'améliorer la surveillance des courtiers d'assurance et d'offrir aux consommateurs une meilleure protection et de l'information sur ces entités, nous recommandons que l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) prenne les mesures suivantes :

- collaborer avec le ministère des Finances et l'organisme Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario (RIBO) afin d'améliorer et de préciser les exigences pour les maisons de courtage, les courtiers et les compagnies d'assurance relativement à la divulgation aux consommateurs de certains renseignements (comme le degré de participation financière, y compris de propriété, de toute compagnie d'assurance dans une maison de courtage, et la structure des commissions de chaque compagnie d'assurance avec laquelle elle travaille) avant de leur fournir une soumission, y compris sur leur site Web et par téléphone;
- recueillir des renseignements auprès des courtiers d'assurance (p. ex., sur la structure des commissions) ou exiger que RIBO recueille systématiquement ces renseignements et les fournisse à l'ARSF dans le cadre de son inspection annuelle de RIBO, et prioriser l'inspection des courtiers considérés comme présentant un risque plus élevé (p. ex., ceux qui reçoivent des commissions plus élevées que celles qui sont habituelles ou ceux dans lesquels des compagnies d'assurance ont une participation financière, pour qui ils vendent de l'assurance);

- intégrer une évaluation des mesures proposées par RIBO ou recommander des mesures pour améliorer la conformité de RIBO à ses propres cibles d'inspection des courtiers d'assurance et des maisons de courtage dans le cadre de son inspection annuelle de RIBO.

État :  **En voie de mise en œuvre d'ici le 31 décembre 2027.**

## Détails

Nous avons relevé que, le 29 avril 2024, les Courtiers d'assurance inscrits de l'Ontario (RIBO) ont publié de nouvelles directives de divulgation obligatoire qui clarifient les obligations des courtiers et des maisons de courtage quant à la divulgation des conflits d'intérêts conformément au paragraphe 14 (7.1) du Règlement 991, pris en vertu de la *Loi sur les courtiers d'assurance inscrits*, ainsi qu'au Code de déontologie de RIBO. Ces directives précisent aussi que les divulgations doivent être fournies au plus tard lorsqu'un client reçoit une soumission. L'ARSF nous a indiqué que RIBO entend faire respecter les directives à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2024. Dans le cadre de son examen législatif de RIBO en 2024, l'ARSF a l'intention d'examiner les nouvelles directives en matière de divulgation ainsi que la façon dont RIBO prévoit surveiller et appliquer les directives; l'ARSF prévoit par la suite faire le suivi des activités réelles de surveillance et d'application de RIBO lors des prochains examens législatifs.

L'ARSF nous a informés qu'elle prévoit également examiner les relations de sous-traitance des assureurs avec les SGA dans le secteur de l'assurance IARD en 2024-2025. Certains assureurs examinés peuvent sous-traiter avec des SGA disposant de services de courtage qui interagissent directement avec les consommateurs. L'ARSF prévoit publier ses conclusions au courant de l'automne 2024, notamment en communiquant toute conclusion pertinente à RIBO.

Nous avons également noté que, dans le cadre de son examen législatif de RIBO effectué en 2023, l'ARSF avait formulé trois recommandations visant à donner suite aux recommandations que nous avions formulées dans notre *Rapport annuel 2022*. L'ARSF a recommandé que RIBO :

- explore d'autres mesures de surveillance qui pourraient être nécessaires pour s'assurer que les courtiers et les maisons de courtage divulguent adéquatement tout conflit effectif ou potentiel (y compris la propriété financière des assureurs) et la structure de la rémunération lors de leurs transactions avec les consommateurs;
- envisage des mécanismes pour recueillir et évaluer les risques des données concernant la structure des commissions liées aux transactions d'assurance automobile;
- établisse des cibles significatives liées à ses examens de surveillance (vérifications ponctuelles) des maisons de courtage et veille à ce que des mesures de soutien adéquates (p. ex., ressources) soient disponibles pour atteindre ces cibles dans le contexte de son mandat législatif.

Dans le cadre de son examen législatif de 2024, l'ARSF a l'intention d'examiner les progrès réalisés par RIBO dans la mise en œuvre de ces recommandations, notamment en lui demandant les dates d'achèvement prévues pour tous les aspects en suspens des recommandations. L'ARSF prévoit également examiner les travaux réalisés par RIBO sur la détermination des sources d'information concernant la structure des commissions. L'ARSF a l'intention de collaborer avec RIBO pour déterminer une méthode et une fréquence appropriées selon lesquelles RIBO devrait communiquer ces renseignements à l'ARSF à des fins d'examen. Une fois que ce travail sera terminé et que RIBO aura mis en œuvre les trois recommandations, l'ARSF prévoit commencer à examiner les données relatives à la structure des commissions lors de ses examens annuels de RIBO. L'ARSF recommandera ensuite que RIBO priorise ses inspections en fonction du risque, ce qui comprend une évaluation des divulgations et des données recueillies au sujet de la structure des commissions. L'ARSF s'attend à ce que cette étape ait lieu avant la fin de 2027.

L'ARSF commencera également à évaluer les risques des mesures proposées et mises en œuvre par RIBO pour moderniser ses systèmes d'information. Ces mesures, entre autres, favoriseront la transition de RIBO vers une approche fondée sur le risque dans l'examen des maisons de courtage. De son côté, l'ARSF s'attend à ce que cette transition influence les cibles d'inspection de maisons de courtage de RIBO. L'ARSF examinera les progrès de RIBO à l'égard de ces changements dans le cadre de son examen législatif de 2024.

### **Recommandation 5 : Mesure 1**

Afin d'améliorer la surveillance réglementaire des fournisseurs de services de santé (FSS) qui fournissent des soins médicaux aux personnes impliquées dans des accidents de voitures de tourisme, nous recommandons que l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) prenne les mesures suivantes :

- déterminer dans quelles conditions un examen plus poussé d'un FSS non autorisé devrait être effectué;

**État :**  **Pleinement mise en œuvre.**

### **Détails**

Nous avons constaté que l'ARSF a décidé d'effectuer des examens des FSS non agréés au cas par cas seulement si son analyse des données du Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance automobile (DRSSAA) révèle des irrégularités ou si elle reçoit des plaintes du public au sujet de comportements frauduleux ou abusifs liés à des biens et services fournis par un FSS non agréé. L'ARSF nous a informés que les FSS non agréés représentaient encore un faible pourcentage (0,28 %) des factures traitées par le système de facturation DRSSAA en 2022. Par

conséquent, l'ARSF a déterminé qu'il n'était pas nécessaire d'effectuer des examens proactifs des FSS non agréés.

### **Recommandation 5 : Mesure 2**

- revenir aux inspections sur place des FSS dès que ce sera possible sur le plan opérationnel;

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

### **Détails**

Nous avons noté qu'en janvier 2023, l'ARSF a commencé à compléter ses inspections virtuelles par des inspections sur place adaptées pour tenir compte de risques particuliers que les inspections virtuelles ne pouvaient pas déceler. Entre janvier 2023 et le 30 avril 2024, l'ARSF a effectué 37 inspections sur place et 80 inspections virtuelles des FSS. L'ARSF a indiqué que ses inspections sur place cibleront principalement les fournisseurs de services de soins de santé à risque élevé afin de garantir le respect des exigences réglementaires.

### **Recommandation 5 : Mesure 3**

- exiger des FSS qu'ils fournissent des preuves (par exemple au moyen d'attestations) qu'ils ont corrigé tous les problèmes relevés au cours d'une inspection et qu'ils effectuent des examens de suivi ou des examens sur dossier, pour confirmer la résolution des problèmes selon une approche basée sur les risques.

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

### **Détails**

Nous avons noté qu'en octobre 2022, l'ARSF a commencé à exiger des FSS qu'ils paraphent chaque constatation figurant dans les rapports d'inspection pour confirmer leur compréhension des exigences réglementaires. De plus, les FSS doivent remplir, pour chaque lettre d'avertissement, une attestation confirmant qu'ils ont corrigé tous les problèmes relevés au cours d'un examen sur dossier ou d'une inspection sur place. L'ARSF nous a également informés qu'elle utilise les risques décelés et les renseignements supplémentaires, comme les données sur les demandes de règlement pour soins de santé, pour déterminer si des examens de suivi sont nécessaires. Toutefois, entre notre audit de 2022 et le 30 avril 2024, l'ARSF n'a relevé aucun cas nécessitant des inspections de suivi.

L'ARSF nous a mentionné qu'elle continuera de surveiller la conformité des FSS à l'aide de plusieurs outils. Parmi ceux-ci, on retrouve notamment l'outil de vérification des titres de compétences (pour vérifier que la liste du système DRSSAA est à jour), la déclaration annuelle des FSS, les données de la base de données des allégations santé et les renseignements provenant des formulaires d'attestation. L'ARSF utilisera ces ressources pour garantir la conformité et prendra d'autres mesures d'exécution au besoin.

### **Recommandation 6 : Mesures 1, 2, 3 et 4**

Afin de réduire le nombre de demandes soumises au Tribunal d'appel en matière de permis et de fournir au public davantage de renseignements sur ces cas, nous recommandons que l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers prenne les mesures suivantes :

- élargir son entente d'échange de renseignements avec le TAMP pour obtenir des renseignements sur les différends relatifs aux accidents d'automobile, y compris les entreprises concernées et le temps qu'il a fallu pour résoudre les cas;
- élargir son analyse trimestrielle des données reçues du TAMP afin de déterminer quelles sociétés pourraient être surreprésentées devant le Tribunal (par exemple par rapport à la taille de leur marché) ou quels types de demandes sont les plus fréquentes;
- faire le suivi, par voie de discussion ou d'inspection, au besoin, des pratiques commerciales des compagnies d'assurance qui soumettent un nombre disproportionné de différends au TAMP, par rapport à la taille de leur marché, ou qui présentent un nombre élevé de certains types de différends, et déterminer les mesures que les compagnies doivent prendre pour réduire le nombre de cas de ce type à l'avenir;
- étudier les raisons derrière les types de différends les plus fréquents.

État :  **Peu ou pas de progrès.**

### **Détails**

L'ARSF nous a informés qu'elle était en train d'analyser les différends relatifs aux plans de traitement qui ont été renvoyés au TAMP et qu'elle prévoit terminer cet examen d'ici mars 2025. L'ARSF nous a aussi indiqué qu'elle avait collaboré avec Tribunaux décisionnels Ontario pour mettre à jour son entente existante d'échange de renseignements afin d'appuyer l'examen de l'ARSF. D'ici mars 2026, l'ARSF prévoit élargir son analyse trimestrielle des données reçues du TAMP afin de repérer les compagnies d'assurance qui pourraient être surreprésentées devant le Tribunal, par rapport à la taille de leur marché, et de déterminer les types de réclamations les plus fréquemment contestés. Une fois cette analyse terminée, l'ARSF prévoit faire le suivi de la conduite sur le marché

des compagnies d'assurance ayant un nombre élevé de différends devant le TAMP et enquêter sur les raisons courantes de ces différends d'ici le 31 mars 2027.

### **Recommandation 7 : Mesures 1, 2 et 3**

Afin de veiller à ce que les compagnies d'assurance, les experts en sinistres et les agents d'assurance des voitures de tourisme fassent l'objet d'un examen complet et efficace de leur admissibilité, et que les renseignements nécessaires soient pris en compte préalablement à la prise de toute décision relative aux permis en lien avec l'assurance automobile, nous recommandons que l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers prenne les mesures suivantes :

- mettre en œuvre un système automatisé de délivrance de permis qui comprend des capacités améliorées de saisie de l'information (comme un système d'information en ligne pour l'agrément et la délivrance de permis à toutes les entités réglementées du secteur de l'assurance automobile) et des contrôles améliorés (comme une liste de surveillance intégrée) pour éviter que les personnes jugées inadmissibles ou inaptes à obtenir un permis puissent s'en procurer un;
- examiner les exigences actuelles en matière de permis avec le personnel interne et les intervenants externes et les renforcer si l'examen conclut qu'il convient de le faire;
- cibler et exécuter un nombre prédéterminé de vérifications des antécédents criminels et d'autres exigences en matière de permis, y compris faire des vérifications auprès d'autres organismes de réglementation, avant de renouveler un permis d'assurance, en mettant de l'avant une approche axée sur le risque.

État :  **Peu ou pas de progrès.**

### **Détails**

L'ARSF nous a informés qu'elle était en train de faire appel à une société de services-conseils pour mener des études de marché, recommander des solutions technologiques et aider à acquérir un nouveau système de délivrance de permis. Ce système sera conçu de façon à améliorer la collecte de renseignements et à intégrer une automatisation et des contrôles accrus pour empêcher les personnes inadmissibles ou inaptes d'obtenir des permis. Dans le cadre de ce processus, l'ARSF prévoit également examiner les exigences actuelles en matière de permis avec le personnel interne et les intervenants externes. L'ARSF s'attend à ce que le nouveau système soit opérationnel d'ici mars 2028, sous réserve d'une planification détaillée avec l'entreprise chargée de la mise en œuvre.

À la suite de la mise en œuvre de ce système, l'ARSF prévoit instaurer des vérifications obligatoires du casier judiciaire pendant le processus de renouvellement du permis des agents d'assurance.

L'ARSF estime qu'après la mise en œuvre du nouveau système, il faudra encore 10 mois pour mettre pleinement en œuvre les vérifications du casier judiciaire.

### **Recommandation 8 : Mesures 1 et 2**

Afin de maintenir un environnement réglementaire où les taux d'assurance des voitures de tourisme s'appuient sur des facteurs équitables pour déterminer les primes d'assurance devant être payées par les Ontariens, nous recommandons que l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers mette en œuvre les mesures suivantes :

- procéder à un examen (notamment en consultation avec le ministère des Finances, les groupes d'intervenants pertinents et le public) de l'objectivité et de l'équité de l'utilisation par les compagnies d'assurance de certaines variables de tarification pour déterminer les primes d'assurance, comme l'adresse, le sexe/genre et l'âge de l'acheteur d'assurance;
- analyser les répercussions de la suppression ou de la modification des variables tarifaires existantes dans le calcul des primes d'assurance;

État :  Peu ou pas de progrès.

### **Détails**

Nous avons constaté qu'en 2023 et au début de 2024, l'ARSF a examiné certaines variables de tarification, à savoir les cotes d'assurance fondées sur le territoire ou le crédit (ces dernières sont interdites dans le secteur de l'assurance automobile en Ontario), que les assureurs utilisent pour déterminer les primes, et qu'elle a analysé l'incidence de l'élimination ou de la modification des variables de tarification existantes dans le calcul des primes d'assurance. L'ARSF nous a informés qu'elle élabore une stratégie de réforme de la réglementation sur la tarification et la souscription de l'assurance automobile qui vise à établir des attentes réglementaires en matière d'équité envers les consommateurs. L'ARSF prévoit terminer la première phase des travaux liés à la stratégie d'ici mars 2025.

### **Recommandation 8 : Mesures 3, 4, 5 et 6**

- mener à bien l'examen de son cadre axé sur le territoire et, au besoin, mettre à jour les définitions actuelles des territoires, déterminer l'incidence sur les primes moyennes du fait d'avoir moins ou plus de territoires en Ontario et formuler des recommandations connexes;
- fournir les résultats des examens susmentionnés au Ministère;
- rendre compte publiquement des résultats des examens;

- mettre en œuvre les changements recommandés de la façon dont les compagnies d'assurance automobile peuvent déterminer et facturer les primes d'assurance.

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

## Détails

Nous avons noté qu'un expert-conseil externe avait réalisé deux examens des études territoriales pour le compte de l'ARSF. Le premier examen a été publié sur le site Web de l'ARSF en décembre 2022, et le deuxième a suivi en décembre 2023. L'ARSF a communiqué les résultats au Ministère le 2 août 2023. L'expert-conseil a indiqué que l'élimination des contraintes territoriales existantes pourrait améliorer l'exactitude de la tarification et réduire le subventionnement des primes d'assurance. À la suite de ces recommandations, l'ARSF a commencé à mettre à l'essai des modifications de la tarification territoriale dans la région du Grand Toronto (RGT) pour l'assurance des voitures de tourisme. La région du Grand Toronto a été choisie comme région d'essai parce que, selon l'ARSF, les problèmes entourant la tarification territoriale se limitent en grande partie à cette région; de plus, ce choix permettrait d'augmenter la participation des assureurs, en particulier les petits assureurs qui offrent une couverture uniquement dans la région du Grand Toronto. À partir du 3 janvier 2024, l'ARSF a permis aux assureurs de mettre en œuvre des modifications de la tarification territoriale dans la région du Grand Toronto; à la fin de juillet 2024, l'ARSF a approuvé 10 demandes d'assureurs pour des modifications de la tarification territoriale dans la région du Grand Toronto.

## 2. La surveillance du secteur des caisses populaires doit être améliorée

Dans notre audit initial, nous avons relevé que l'ARSF n'a pas cerné ni résolu rapidement les problèmes de gouvernance des caisses populaires. Par exemple, l'ARSF n'a pas toujours recueilli des preuves exhaustives pour évaluer les principaux processus de gouvernance ni vérifié que des mesures ont été prises pour donner suite aux constatations de son inspection.

L'ARSF venait tout juste de terminer une inspection indépendante de la cause fondamentale des problèmes survenus au sein de PACE Savings and Credit Union Limited (une credit union qui a été reconnue coupable d'avoir enfreint la législation et d'avoir mené des activités inappropriées, comme verser des commissions secrètes à la haute direction), mais n'avait pas mis en œuvre des changements afin d'éviter que des problèmes similaires se produisent dans d'autres caisses populaires.

Nous avons aussi constaté que le Fonds de réserve d'assurance-dépôts (FRAD), qui sert d'assurance pour protéger les dépôts admissibles des déposants en cas d'insolvabilité d'une caisse populaire, n'utilisait pas un ensemble complet de facteurs pour établir les frais payés par les caisses populaires et était financé à un taux inférieur à celui visé par l'ARSF. De plus, la modification législative de 2018 stipulant que les déposants ne pouvaient réclamer les dépôts assurés que jusqu'à concurrence de la valeur totale des actifs disponibles dans le FRAD a été peu communiquée, de sorte que les membres existants des caisses populaires seraient probablement surpris d'apprendre que leurs dépôts pourraient ne pas être entièrement protégés dans certains scénarios où le FRAD ne serait pas suffisamment capitalisé.

### **Recommandation 9 : Mesures 1 et 2**

Pour assurer une surveillance efficace des caisses populaires afin de protéger les dépôts des membres, l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers doit :

- recueillir régulièrement des renseignements pour mener des évaluations de tous les principaux processus de gouvernance des caisses populaires (comme les activités du conseil, l'audit interne et les fonctions du comité d'audit du conseil ainsi que les processus liés à l'émission et au contrôle des prêts), dans le cadre de ses inspections des caisses populaires;
- mettre en place un processus de collecte et d'examen de la documentation indiquant que les caisses populaires ont mis en œuvre des mesures correctives pour résoudre chaque problème soulevé dans leurs résultats d'inspection;

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

### **Détails**

Nous avons noté que, depuis avril 2022, l'ARSF effectue des évaluations des caisses populaires conformément à son Cadre de surveillance axée sur le risque (CSAR) pour les caisses populaires. L'ARSF nous a indiqué qu'elle continue d'accorder la priorité à la collecte régulière de renseignements afin d'évaluer tous les principaux processus de gouvernance des caisses populaires dans le cadre de ses évaluations de surveillance. En décembre 2023, l'ARSF avait achevé le manuel d'exploitation du CSAR, et tout le personnel de surveillance avait reçu une formation sur le nouveau processus d'évaluation. Le manuel fournit des directives procédurales détaillées sur les processus et les pratiques de surveillance pour la mise en œuvre du CSAR.

En mai 2024, l'ARSF a également établi un nouveau processus de collecte et d'examen de la documentation pour s'assurer que les caisses populaires ont corrigé les problèmes relevés par l'ARSF dans le cadre de ses travaux de surveillance. Bien que ces renseignements soient stockés

avec d'autres documents d'évaluation, l'ARSF a lancé un système spécialisé le 1<sup>er</sup> août 2024 pour l'aider à surveiller les plans d'action des caisses populaires, ainsi que les progrès des mesures correctives.

### **Recommandation 9 : Mesure 3**

- imposer des pénalités aux caisses populaires qui fournissent des renseignements inexacts ou trompeurs sur les mesures prises pour donner suite aux constatations des inspections;

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

### **Détails**

Nous avons constaté que l'ARSF avait élaboré un système de pénalités pour les caisses populaires qui fournissent des renseignements inexacts ou trompeurs sur les mesures correctives qu'elles ont prises pour donner suite aux constatations des évaluations de surveillance. Le 31 mai 2023, l'ARSF a terminé sa consultation sur les directives proposées relativement aux pénalités administratives. Le 11 mars 2024, l'ARSF a publié son document *Application : ligne directrice relative aux pénalités administratives générales*, qui énonce la manière dont l'ARSF interprète et applique la loi lorsqu'elle impose des pénalités administratives générales et comment elle détermine le montant approprié de ces pénalités.

### **Recommandation 9 : Mesure 4**

- réévaluer la méthode utilisée pour déterminer le taux d'assurance que les caisses populaires doivent verser au Fonds de réserve d'assurance-dépôts afin de déterminer une pondération plus appropriée pour la cote de gouvernance;

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

### **Détails**

Nous avons relevé qu'en 2023, l'ARSF a révisé la méthode de détermination de la cote aux fins du calcul de la prime différentielle utilisée pour calculer les taux d'assurance-dépôts que les caisses populaires sont tenues de cotiser au FRAD. La nouvelle méthodologie élargit la portée de la mesure du risque des caisses populaires en incluant les cotes de risque provenant des évaluations réalisées en vertu du CSAR (instauré en avril 2022); cette méthodologie comprend des mesures du capital conformes à la règle sur la suffisance du capital de l'ARSF. La nouvelle méthodologie a été introduite le 31 décembre 2023.

### Recommandation 9 : Mesures 5 et 6

- effectuer une évaluation pour déterminer le nombre optimal d'employés qualifiés requis en fonction d'une fréquence cible d'inspection des caisses populaires;
- élaborer un plan et le mettre en œuvre pour atteindre cette fréquence d'inspection des caisses populaires.

État :  Pleinement mise en œuvre.

#### Détails

En vertu du Cadre de surveillance axée sur le risque pour les caisses populaires, l'ARSF est passée d'évaluations à fréquence fixe à un calendrier d'évaluation fondé sur le risque. Par conséquent, l'ARSF a redéfini les rôles et les responsabilités de son personnel participant aux inspections et a confirmé qu'elle dispose du nombre optimal d'employés qualifiés pour effectuer toutes les inspections nécessaires en vertu du nouveau cadre.

### Recommandation 10 : Mesure 1

Afin de mieux protéger les dépôts des membres des caisses populaires et d'accroître la confiance des consommateurs à l'égard du secteur des caisses populaires et de la façon dont il est réglementé, nous recommandons que l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers élabore un plan et mette en œuvre les changements nécessaires relevés dans son analyse des causes fondamentales.

État :  En voie de mise en œuvre d'ici mars 2025.

#### Détails

Nous avons constaté que l'ARSF apportait des changements en fonction des constatations de son rapport d'analyse des causes fondamentales d'octobre 2022. Il convient de souligner que 11 des 12 recommandations formulées dans ce rapport ont été examinées. Par exemple :

- En août 2023, l'ARSF a mis à jour ses manuels d'exploitation sur la surveillance et l'administration. En décembre 2023, l'ARSF avait achevé le manuel d'exploitation Cadre de surveillance axée sur le risque pour les caisses populaires et organisé des séances de formation sur les nouvelles méthodes et les nouveaux modèles décrits dans le manuel.
- En mai 2024, l'ARSF a établi un nouveau processus de collecte et d'examen de la documentation montrant que les caisses populaires ont mis en œuvre des mesures correctives en réponse aux

problèmes relevés dans le cadre des travaux de surveillance. La formation de son personnel de supervision sur ce nouveau processus a eu lieu dans le cadre du CSAR le 31 juillet 2024.

L'ARSF prévoit donner suite à la dernière recommandation en suspens d'ici mars 2025 et évaluer dans quelle mesure la méthodologie d'évaluation du risque a permis de déceler les cas de risque élevé.

### **Recommandation 11 : Mesure 1**

Afin d'assurer la capitalisation adéquate du FRAD et de protéger les dépôts admissibles des membres des caisses populaires, nous recommandons que l'ARSF collabore avec le ministère des Finances pour :

- déterminer et mettre en œuvre de multiples facteurs financiers dans le calcul de la prime d'assurance du FRAD facturée aux caisses populaires;

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

### **Détails**

Nous avons noté que l'ARSF a élaboré une nouvelle méthode de détermination de la cote aux fins du calcul de la prime différentielle qui intègre les cotes de risque du CSAR ainsi que d'autres paramètres financiers quantitatifs. Selon cette nouvelle approche, lorsqu'il s'agit de déterminer la cote globale de risque d'une caisse populaire en vertu du CSAR, l'ARSF calcule et évalue aussi divers paramètres financiers quantitatifs, notamment les ratios de liquidité et les bénéfices, de même que des paramètres du portefeuille de prêts comme le ratio d'amortissement total de la dette, le ratio d'amortissement brut de la dette, les défaillances et les pertes sur prêts; elle procède aussi à une analyse comparative des bilans et des états des résultats. La nouvelle méthode de calcul des primes d'assurance du FRAD est entrée en vigueur le 31 décembre 2023.

### **Recommandation 11 : Mesure 2**

- déterminer dans quelles circonstances la province verserait des fonds pour couvrir les réclamations auprès du FRAD qui dépassent ses actifs;

État :  **En voie de mise en œuvre d'ici mars 2025.**

### **Détails**

Le Ministère nous a informés qu'il analysait activement des scénarios selon lesquels l'ARSF, grâce à son accès au mécanisme d'octroi d'une aide d'urgence de la Banque du Canada, fournirait un soutien

financier pour les réclamations au FRAD qui dépassent les actifs du fonds. Le Ministère s'attend à avoir terminé ce travail d'ici mars 2025.

### **Recommandation 11 : Mesure 3**

- évaluer régulièrement si les primes d'assurance sont suffisantes pour maintenir le FRAD à un niveau de capitalisation comparable à celui des autres provinces.

État :  **Ne sera pas mise en œuvre.**

### **Détails**

L'ARSF nous a indiqué qu'elle ne mettra pas en œuvre cette recommandation parce que la comparaison du niveau de capitalisation du FRAD à celui des autres provinces ne tient pas compte des différences entre les systèmes de caisses populaires. L'ARSF déterminera plutôt la cible appropriée pour le FRAD en fonction des résultats obtenus lors de simulations de crise fondées sur divers scénarios appliquées au système des caisses populaires de l'Ontario.

### **Recommandation 12 : Mesure 1**

Pour s'assurer que les membres des caisses populaires sont au courant du changement qui a eu une incidence sur la protection de leurs dépôts, nous recommandons que l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers communique directement avec les membres par l'entremise de leur caisse pour leur indiquer qu'une modification législative apportée en 2018 à la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions* a fait en sorte que la garantie de dépôt des caisses populaires se limite aux actifs du Fonds de réserve d'assurance-dépôts.

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

### **Détails**

Nous avons noté qu'en août 2022, l'ARSF a mis à jour ses brochures et son site Web sur l'assurance-dépôts pour y inclure des renseignements sur les limites de la couverture d'assurance-dépôts. L'ARSF a distribué ces brochures mises à jour par voie électronique à toutes les caisses populaires de l'Ontario, qui devaient ensuite les distribuer à leurs membres.

### 3. Améliorations à apporter à la surveillance du secteur par l'ARSF

Dans notre audit initial, nous avons constaté que l'ARSF et le Ministère n'avaient pas clairement communiqué à plus d'un million d'Ontariens participant à des régimes interentreprises (RRI) qu'ils risquent de ne pas recevoir la totalité de leurs prestations de retraite ciblées. Vers 2007, les RRI étaient capitalisés en moyenne à 93 % selon une approche de solvabilité, mais le Ministère a modifié les règles de capitalisation afin que de nombreux RRI puissent choisir de ne plus être capitalisés selon une approche de solvabilité. Au moment de notre audit, les RRI disposaient en moyenne de seulement 74 % des actifs nécessaires pour payer toutes les dépenses futures.

De plus, l'ARSF a effectué moins d'inspections de régimes de retraite que l'institution qui l'a précédée, la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO). Au cours des six années qui ont précédé sa dissolution, survenue le 8 juin 2019, la CSFO a effectué environ 55 inspections sur place de régimes de retraite chaque année, tandis que l'ARSF a effectué des examens approfondis de seulement 18 régimes en 2021-2022. Les examens de l'ARSF n'ont pas permis de vérifier l'exactitude de l'information qui lui est communiquée par les administrateurs des régimes de retraite, même si la CSFO a effectué de telles vérifications par le passé et a constaté que plus du quart des régimes inspectés avaient fourni des renseignements inexacts.

Nous avons également noté qu'au cours de chacun des trois exercices allant de 2019-2020 à 2021-2022, environ 718 régimes de retraite avaient effectué au total 1 058 dépôts obligatoires en retard chaque année. Toutefois, bien qu'elle ait le pouvoir réglementaire d'imposer des pénalités administratives, l'ARSF a choisi de ne pas imposer de pénalités aux déclarants en retard, lesquelles auraient totalisé environ 47 millions de dollars.

En outre, l'ARSF n'a pas fait suffisamment de suivi et de compte rendu de son rendement pour mieux aider le public à évaluer l'efficacité avec laquelle elle s'acquitte de son mandat en matière de réglementation des secteurs de l'assurance automobile, des caisses populaires et des régimes de retraite.

#### Recommandation 13 : Mesure 1

Afin d'améliorer la stabilité des prestations des régimes de retraite interentreprises (RRI) et de sensibiliser les participants à l'incidence du niveau de capitalisation de leurs régimes sur leurs prestations futures, nous recommandons que l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) collabore avec le ministère des Finances pour :

- évaluer les pratiques exemplaires relatives aux RRI;

État :  Pleinement mise en œuvre.

## Détails

Nous avons constaté que, depuis notre audit de 2022, l'ARSF a mené un exercice d'analyse comparative avec chacun des 67 RRI de l'Ontario. Cet exercice visait à évaluer dans quelle mesure les RRI adhèrent aux pratiques exemplaires établies, et consistait à rencontrer les représentants de tous les RRI et à analyser leurs réponses au sondage.

### Recommandation 13 : Mesure 2

- mener à bien l'exercice d'analyse comparative des RRI et mettre en œuvre toute modification des règles ou tout autre recours jugé nécessaire;

État :  En voie de mise en œuvre d'ici le 31 mars 2025.

## Détails

En août 2024, l'ARSF a publié un rapport résumant les résultats de l'exercice d'analyse comparative des RRI. Les résultats de cet exercice concordent avec la proposition du ministère des Finances de l'Ontario d'un cadre permanent pour les régimes de retraite à prestations cibles. Au-delà des nouvelles lois ou règlements qui entreront en vigueur en conséquence de ce nouveau cadre de prestations cibles, l'ARSF n'envisage pas d'autres modifications des règles ou recours pour le moment. Le 31 août 2024, l'ARSF a commencé à rédiger une Ligne directrice relative à la supervision pour appuyer la proposition de réglementation du Ministère concernant la mise en œuvre d'un cadre permanent pour les régimes de retraite à prestations cibles en Ontario. L'ARSF s'attend à ce que cette Ligne directrice relative à la supervision soit mise en œuvre d'ici le 31 mars 2025.

### Recommandation 13 : Mesure 3

- envisager d'exiger que les renseignements divulgués aux participants comprennent une explication de la façon dont le niveau de capitalisation d'un régime influe sur les prestations de retraite, de même que la mention du fait que les prestations peuvent être réduites à n'importe quel moment au besoin pour atteindre le niveau de capitalisation requis par la *Loi sur les régimes de retraite*.

État :  En voie de mise en œuvre d'ici janvier 2025.

## Détails

Nous avons noté qu'au printemps et à l'automne 2023, le Ministère a collaboré avec les RRI au sujet de propositions concernant un cadre permanent pour les régimes à prestations cibles. Ces

propositions comprenaient des mesures concernant les divulgations aux membres. Le *Budget de l'Ontario de 2024* comportait une mise à jour sur les progrès réalisés en vue de l'établissement de ce cadre permanent, la date de mise en œuvre étant prévue pour le 1<sup>er</sup> janvier 2025. Au moment de notre suivi, le Ministère élaborait les règlements nécessaires à la mise en œuvre de ce cadre, qui intégrera des règlements particuliers concernant les divulgations aux membres.

### **Recommandation 14 : Mesure 1**

Afin de veiller à ce que les régimes de retraite soient conformes à la *Loi sur les régimes de retraite*, que les prestations des participants soient protégées et que les régimes soient bien administrés, nous recommandons que l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers prenne les mesures suivantes :

- mener à bien son projet pilote visant à établir un cadre d'inspection des régimes de retraite;

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

### **Détails**

Nous avons constaté qu'en 2023, l'ARSF a mis à l'essai son nouveau cadre d'inspection des régimes de retraite. Au cours du projet pilote, l'ARSF a inspecté 15 régimes de retraite différents, dont la taille de l'actif et le nombre de participants variaient.

### **Recommandation 14 : Mesure 2**

- achever et mettre en œuvre de nouvelles lignes directrices en matière d'inspection et un processus d'inspection (y compris les considérations en matière de dotation) intégrant un processus de sélection des régimes (y compris les régimes à prestations déterminées et à cotisations déterminées), la vérification des données figurant dans les dépôts réglementaires, et le repérage des problèmes de communication insuffisante avec les membres, de gouvernance et de conformité, ainsi que de tout autre facteur de risque pertinent cerné dans le cadre du projet pilote d'inspection des régimes de retraite.

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

### **Détails**

Nous avons relevé que l'ARSF avait commencé à utiliser un nouveau processus pour inspecter les deux types de régimes de retraite (à prestations déterminées et à cotisations déterminées) le 1<sup>er</sup> avril 2024. Le nouveau processus d'inspection comprend l'évaluation de divers risques, y

compris le respect des dépôts réglementaires. De plus, dans le cadre d'une évaluation préliminaire des risques d'un régime de retraite, les inspecteurs recherchent les signes d'un manque de communication avec les participants, de problèmes de gouvernance et de conformité, ainsi que de tout autre facteur de risque pertinent qu'ils ont rencontré dans le cadre de leur projet pilote d'inspection des régimes de retraite. Le 16 mai 2024, l'ARSF a organisé un webinaire pour présenter aux intervenants des régimes de retraite son nouveau processus d'inspection et, le 31 juillet 2024, elle a publié sur son site Web des documents détaillés sur le processus. L'ARSF nous a informés qu'elle emploie actuellement une équipe de huit personnes pour inspecter les régimes de retraite, un nombre qu'elle juge adéquat pour répondre aux exigences du nouveau processus d'inspection.

### **Recommandation 15 : Mesures 1 et 2**

Afin de recueillir en temps opportun les renseignements exacts et complets qui sont exigés de la part des régimes de retraite pour réglementer efficacement le secteur et protéger les participants, nous recommandons que l'Autorité de réglementation des services financiers de l'Ontario (ARSF) :

- mette à jour ses capacités technologiques pour faciliter l'identification automatique des dates limites de soumission de documents non respectées et leur notification à son propre personnel et aux administrateurs des régimes de retraite;
- élabore un plan pour améliorer la conformité des administrateurs de régimes de retraite aux échéances de présentation de renseignements;

**État :**  **En voie de mise en œuvre d'ici l'automne 2025.**

### **Détails**

Nous avons constaté que, dans le cadre de son plan, l'ARSF avait pris des mesures visant à automatiser son processus de traitement des dépôts réglementaires effectués par les régimes de retraite afin d'améliorer la conformité des administrateurs de régimes de retraite aux échéances de présentation de renseignements. À compter du 31 mars 2023, le système d'information de l'ARSF a commencé à envoyer automatiquement les premier et deuxième avis de dépôt tardif aux régimes de retraite. Le système a été automatisé encore davantage le 11 mai 2023, lorsqu'il a commencé à approuver automatiquement la prolongation des échéances de dépôt, conformément au règlement. De plus, l'ARSF a amélioré son système de façon à ce qu'il envoie automatiquement des rappels de dépôt à tous les administrateurs de régimes de retraite, qu'ils aient déjà amorcé le processus de dépôt ou non. Cela constituait une dérogation au protocole précédent selon lequel les rappels n'étaient pas envoyés si un dépôt avait été amorcé. Le 11 mai 2023, l'ARSF a mis à jour son interface système pour afficher en premier tous les dépôts en suspens plutôt que de les catégoriser sur plusieurs pages, de sorte que ces dépôts pouvaient passer inaperçus aux yeux des administrateurs.

L'ARSF nous a informés qu'elle évalue en ce moment la possibilité de permettre au système de repérer les échéances de soumission de documents non respectées et d'envoyer des avis au personnel de l'ARSF, le tout de manière automatique. Si l'envoi d'avis automatisés est possible, on prévoit que la tâche devrait être terminée d'ici l'automne 2025. À l'heure actuelle, le système existant de l'ARSF ne prend pas en charge l'envoi de notifications poussées à l'interne.

### **Recommandation 15 : Mesures 3 et 4**

- élabore et mette en œuvre des lignes directrices à l'intention du personnel de l'ARSF quant à la prise de mesures d'exécution à l'endroit des administrateurs de régimes de retraite qui ne respectent pas les principales échéances de présentation de renseignements;
- émette systématiquement des lettres d'avertissement, des ordonnances de conformité et des pénalités, comme l'exigent les lignes directrices qui seront mises en œuvre.

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

### **Détails**

Nous avons constaté que depuis notre audit de 2022, l'ARSF a mis à jour ses lignes directrices sur les mesures d'exécution. À partir du 24 octobre 2022, conformément aux lignes directrices mises à jour, l'ARSF a commencé à prendre des mesures d'exécution contre les administrateurs de régimes de retraite qui ne respectent pas les échéances de production de renseignements. Il a donc imposé des amendes à neuf administrateurs de régimes de retraite pour dépôt tardif. De plus, au 31 mars 2023, l'ARSF a communiqué de façon proactive avec 254 régimes de retraite à cotisations déterminées (CD) pour comprendre les raisons de leurs dépôts tardifs et les informer de leurs obligations en matière de dépôt. Afin de sensibiliser les administrateurs de régime, l'ARSF a également élaboré un document résumant les responsabilités de l'administrateur de régime à cotisations déterminées. En 2023, l'ARSF a envoyé ce document par la poste à tous les régimes de retraite à cotisations déterminées qu'elle réglemente et l'a remis aux compagnies d'assurance pour qu'elles le distribuent à leurs clients participant à un régime à cotisations déterminées de l'Ontario; l'ARSF a également affiché le document sur son site Web.

### **Recommandation 16 : Mesures 1, 2 et 3**

Afin de renforcer la surveillance des régimes de retraite par l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) au profit des participants des régimes de retraite de l'Ontario, nous recommandons que le ministère des Finances collabore avec l'ARSF pour répondre au souhait de celle-ci :

- de faire promulguer la modification non promulguée (paragraphe 98.1(1) Obligation d'aviser : événement à déclaration obligatoire) de la *Loi sur les régimes de retraite* de façon à rendre obligatoire la divulgation de certains événements à l'ARSF et à permettre la négociation de protections financières liées à ces événements;
- d'obtenir un meilleur accès aux renseignements sur le répondant du régime, comme celui dont bénéficie l'organisme fédéral de réglementation des régimes de retraite du Canada et la Pension Benefit Guarantee Corporation des États-Unis, et d'élaborer une proposition pour que l'ARSF puisse obtenir un tel accès;
- d'obtenir le pouvoir de travailler sur les plans de paiement avec les répondants des régimes sans que des modifications législatives ou réglementaires soient nécessaires.

État :  **Peu ou pas de progrès.**

### **Détails**

Le Ministère nous a mentionné qu'il collaborait avec l'ARSF dans le but d'évaluer les répercussions plus vastes de la promulgation de l'article 98.1. De plus, les deux organismes travaillent de concert pour déceler les lacunes dans le cadre de surveillance actuel de l'ARSF. Toutefois, le Ministère n'a pas été en mesure de fournir d'échéancier pour la promulgation de la Loi. Le Ministère nous a également informés qu'il examine les demandes de l'ARSF visant à accroître l'accès aux renseignements sur les répondants des régimes et à obtenir le pouvoir de collaborer aux plans de paiement avec ces répondants sans que des modifications législatives ou réglementaires soient nécessaires. Le Ministère vise à terminer son examen d'ici mars 2025, après quoi il déterminera les prochaines étapes.

### **Recommandation 17 : Mesures 1 et 2**

Pour équilibrer les besoins des répondants des régimes de retraite, les besoins des participants et les risques financiers pour le Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR) et la province, nous recommandons que l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF), en collaboration avec le ministère des Finances :

- établisse une cible de capitalisation pour le FGPR et évalue régulièrement (au moins une

fois par année) les fonds réels du FGPR par rapport à cette cible;

- détermine et met en œuvre des mesures d'atténuation qui devraient être prises lorsque le fonds est jugé insuffisant pour couvrir le montant estimatif des réclamations futures dans des conditions normales;

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

## Détails

Nous avons relevé qu'à l'automne 2021, l'ARSF a commencé à travailler sur une cible de capitalisation pour le FGPR. L'étape initiale a été achevée le 31 mars 2023, lorsque l'ARSF a achevé la modélisation et la mise à l'essai des perspectives financières du FGPR. Cette analyse supposait qu'il n'y avait eu aucun changement dans les évaluations et la couverture des prestations et explorait divers scénarios hypothétiques. À l'automne 2023, le modèle de l'ARSF a été audité avec succès par une firme externe. Les résultats de ces travaux ont éclairé l'élaboration d'un énoncé de propension à prendre des risques pour le FGPR, qui inclut une cible de financement et a été approuvé par l'administrateur du FGPR (PDG de l'ARSF) le 12 octobre 2023 et appuyé par le Comité consultatif des fonds législatifs du conseil d'administration de l'ARSF.

En date de la plus récente évaluation (31 mars 2024), le FGPR dépasse sa cible de financement. L'ARSF nous a informés que l'établissement de mesures d'atténuation lorsque le fonds n'atteint pas la cible dépend des décisions du Ministère concernant les politiques connexes en matière d'évaluation et de prestations, y compris la question de savoir s'il devrait y avoir un changement dans les prestations couvertes par le FGPR ou une augmentation des cotisations versées par les répondants des régimes couverts par le FGPR, entre autres options.

### Recommandation 17 : Mesures 3, 4 et 5

- évalue si sa structure de surveillance et de fonctionnement permet au FGPR de demeurer financièrement viable et de répondre aux besoins des participants aux régimes de retraite (pour bénéficier d'un niveau de protection adéquat);
- détermine si la couverture du fonds devrait être augmentée pour qu'elle corresponde à celle de fonds comparables, comme ceux du Royaume-Uni et des États-Unis;
- en fonction des résultats des évaluations, met en œuvre un cadre actualisé pour mieux protéger les bénéficiaires des régimes de retraite.

État :  **Peu ou pas de progrès.**

Le Ministère nous a indiqué que lors du prochain examen législatif du FGPR, il tiendra compte des travaux effectués par l'ARSF. Les autres recommandations (évaluer si la structure de surveillance et de fonctionnement du FGPR est efficace, déterminer la couverture que le fonds devrait offrir et mettre à jour le cadre en conséquence) sont envisagées à mesure que le Ministère élabore la portée du prochain examen législatif, prévu pour 2026.

## **4. Il manque de mesures de rendement utiles pour évaluer le rendement de l'ARSF en tant qu'organisme de réglementation**

### **Recommandation 18 : Mesures 1 et 2**

Pour permettre aux membres de l'Assemblée législative et au public d'évaluer pleinement l'efficacité de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) à s'acquitter de son mandat, nous recommandons que l'ARSF :

- élabore et suive des mesures et des cibles de rendement précises et informatives pour les secteurs de l'assurance des voitures de tourisme, des caisses populaires et des régimes de retraite agréés provinciaux qui correspondent le mieux à son mandat global;
- rende compte annuellement des progrès réalisés par rapport à ces cibles (y compris la raison pour laquelle les cibles n'ont pas été atteintes).

**État :**  **En voie de mise en œuvre d'ici le 1<sup>er</sup> avril 2025.**

### **Détails**

Nous avons constaté que depuis l'audit de 2022, l'ARSF a élaboré 28 mesures de rendement provisoires, dont 22 ont été acceptées au moyen d'essais bêta internes. Parmi les 22 mesures de rendement, 4 sont expressément liées à des secteurs comme les FSS, les régimes de retraite et les caisses populaires, entre autres. L'ARSF nous a informés qu'elle prévoit consulter ses intervenants au cours de l'exercice 2024-2025 pour déterminer si ces mesures et cibles provisoires sont significatives et en phase avec l'approche d'un organisme de réglementation fondé sur des principes.

## // Annexe

### Aperçu de l'état des mesures recommandées

	Nombre de mesures recommandées	Pleinement mise en œuvre 	En voie de mise en œuvre 	Peu ou pas de progrès 	Ne sera pas mise en œuvre 	Ne s'applique plus 
Recommandation 1	5	2		3		
Recommandation 2	3	2		1		
Recommandation 3	3	1	1		1	
Recommandation 4	3		3			
Recommandation 5	3	3				
Recommandation 6	4			4		
Recommandation 7	3			3		
Recommandation 8	6	4		2		
Recommandation 9	6	6				
Recommandation 10	1		1			
Recommandation 11	3	1	1		1	
Recommandation 12	1	1				
Recommandation 13	3	1	2			
Recommandation 14	2	2				
Recommandation 15	4	2	2			
Recommandation 16	3			3		
Recommandation 17	5	2		3		
Recommandation 18	2		2			
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
%	100	45	20	32	3	0