



Bureau du surintendant des
institutions financières Canada

Office of the Superintendent of
Financial Institutions Canada

Consultation du secteur de l'assurance multirisques 2024-2025

Version finale du rapport

Préparé pour le Bureau du surintendant des institutions financières

Nom du fournisseur : Phoenix SPI

Numéro de contrat : CW2373622

Date d'octroi du marché : 10 septembre 2024

Valeur du contrat : 74 387,90 \$ (TVH comprise)

Date de remise : 31 mars 2025

Numéro d'inscription de la RPO : ROP-036-24

Pour obtenir un complément d'information sur ce rapport, veuillez communiquer avec le BSIF à l'adresse information@osfi-bsif.gc.ca.

This document is also available in English.

Consultation du secteur de l'assurance multirisques 2024-2025

Version finale du rapport

Préparé pour le Bureau du surintendant des institutions financières

Nom du fournisseur : Phoenix Strategic Perspectives Inc.

Mars 2025

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats de 32 entretiens approfondis menés auprès de cadres de sociétés d'assurance multirisques fédérales. Les entretiens ont eu lieu entre le 8 janvier et le 3 mars 2025.

Autorisation de reproduction

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Le cas échéant, l'autorisation écrite préalable du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est requise. Pour de plus amples renseignements à propos de ce rapport, veuillez communiquer avec le BSIF à l'adresse information@osfi-bsif.gc.ca.

Division des communications, de la mobilisation et des relations avec les intervenants

Bureau du surintendant des institutions financières

255, rue Albert, 12^e étage

Ottawa (Ontario) K1A 0H2

Numéro de catalogue : IN4-80/2025F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : ISBN 978-0-660-77335-3

This publication is also available in English under the title : Property and Casualty Sector Consultation 2024-25

Publication connexe (numéro d'enregistrement : ROP-036-24)

Numéro de catalogue : IN4-80/2025E-PDF

ISBN : ISBN 978-0-660-77334-6

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre des Finances, 2025.

Table des matières

Résumé	1
Précisions sur les constatations	4
1. Impressions générales	4
2. Consignes	9
3. Surveillance	11
4. Communications avec le BSIF	14
5. Approbations	14
Annexe.....	16
1. Spécifications techniques	16
2. Lettres d'invitation	17
3. Guide d'entretien	20

Résumé

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est le principal organisme de réglementation et de surveillance des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux. Afin d'évaluer dans quelle mesure il s'acquitte de son mandat, le programme de recherche auprès des intervenants du BSIF intègre la recherche qualitative rotative avec les secteurs. En 2024-2025, le BSIF a examiné en profondeur le secteur de l'assurance multirisques. Le présent rapport présente les résultats de la consultation auprès des sociétés d'assurance multirisques fédérales qui s'est tenue en 2024-2025.

1. Contexte et objectif

À l'heure actuelle, le BSIF surveille et réglemente environ 148 sociétés d'assurance multirisques actives, y compris des sociétés canadiennes et des succursales étrangères exerçant leurs activités au Canada. L'objectif de la consultation était de recueillir des données qualitatives qui permettraient d'informer les décideurs du BSIF de toute lacune perçue dans la satisfaction des attentes du secteur; d'aider le BSIF à mieux communiquer ses attentes en tant qu'organisme de réglementation et de surveillance; de cerner les domaines de risque sur lesquels le BSIF devrait envisager de se concentrer à l'avenir; et de faciliter la planification de l'amélioration du rendement.

Les principaux objectifs de la consultation sont les suivants : 1) obtenir une perspective globale du rendement du BSIF en tant qu'organisme de réglementation des sociétés d'assurance multirisques fédérales; 2) fournir une analyse approfondie du rendement du BSIF à l'égard des mesures clés du point de vue des principales parties prenantes dans divers secteurs fonctionnels et 3) étudier des sujets propres au secteur de l'assurance multirisques, tels que les domaines de risque et les nouveaux enjeux.

2. Méthode

Trente-deux entretiens approfondis ont été menés auprès de cadres de sociétés d'assurance multirisques fédérales. Les entretiens duraient en moyenne de 40 à 60 minutes, et ils ont été menés via MS Teams. La plupart des entretiens ont été menés avec un cadre d'une société, mais il y a aussi eu plusieurs dyades : certains cadres ont invité des collègues de différents services de la société (généralement le service juridique) à participer afin de maximiser la portée et la profondeur de la rétroaction. Le travail sur le terrain s'est déroulé entre le 8 janvier et le 3 mars 2025. De plus amples renseignements sur la méthode employée se trouvent à l'annexe : [Spécifications techniques](#).

3. Principaux résultats

Les impressions globales des participants à l'égard du BSIF varient de mitigées à positives, les évaluations critiques portant principalement sur le fardeau réglementaire.

Les évaluations positives du BSIF soulignent la solidité de son cadre de réglementation et de surveillance, son approche rigoureuse de l'évaluation des risques et sa réactivité à l'égard des questions clés. Les participants mettent aussi l'accent sur l'approche réglementaire fondée sur des principes du BSIF, la qualité de ses surveillants et de ses équipes de surveillance, ainsi que ses pratiques de communication proactives et transparentes. De plus, le BSIF est reconnu pour favoriser une relation de collaboration avec les acteurs du secteur. En ce qui concerne les aspects négatifs, la rétroaction porte principalement sur le volume, le rythme et la portée de l'activité réglementaire, ainsi que sur le temps, les efforts et les ressources considérables que les sociétés doivent investir pour répondre à ces exigences croissantes. Quelques participants aux entretiens indiquent que le fardeau réglementaire en lien avec la conformité pour les petites sociétés était disproportionné.

Les évaluations visant à déterminer si le BSIF se concentre sur les domaines de risque appropriés ont tendance à être nuancées, tandis que les évaluations de sa proactivité ont tendance à être mitigées.

Les participants reconnaissent systématiquement que le BSIF se concentre sur les bons domaines de risque, même si leurs évaluations sont souvent nuancées — par exemple en notant que si l'objectif principal est judicieux, certains domaines peuvent offrir une valeur prudentielle limitée.

On convient généralement que le BSIF est proactif dans sa réponse aux nouveaux enjeux liés au secteur de l'assurance multirisques, mais les opinions sont mitigées quant à l'étendue de sa proactivité. Certains participants estiment que l'approche du BSIF est proactive, voire très proactive, dans un sens positif. D'autres sont d'avis que le BSIF est trop proactif, en particulier en élargissant son champ d'application de la réglementation, tandis que d'autres suggèrent qu'il faut être plus proactif dans des domaines précis.

Lorsqu'on leur demande quels sont les domaines de risque prioritaires pour les prochaines années, les participants citent le plus souvent le changement climatique et ses répercussions, par exemple les événements météorologiques catastrophiques et les feux de forêt, comme la principale préoccupation. Parmi les autres risques relevés relativement souvent, mentionnons l'intelligence artificielle (IA), la cybersécurité et les catastrophes naturelles, comme les tremblements de terre et les inondations.

Les participants ont tendance à formuler des commentaires positifs sur les consignes du BSIF, mais les points de vue divergent quant à la mesure dans laquelle elles tiennent compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions.

La plupart des participants sont d'avis que le BSIF réagit rapidement lorsque le marché évolue ou que le secteur suggère qu'il faudrait mettre à jour les consignes. Ils considèrent aussi que les consignes du BSIF sont généralement efficaces lorsqu'il s'agit de fournir une indication claire de ses attentes.

En ce qui concerne la prise en compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions financières par le BSIF dans ses consignes, les évaluations varient de mitigées à positives. Les participants qui ont donné une évaluation positive ont souvent souligné que l'approche du BSIF en matière de réglementation fondée sur des principes était une force. Les évaluations mitigées mettent en évidence plusieurs préoccupations, notamment le fait que la prise en compte des caractéristiques institutionnelles est plus évidente au niveau de l'équipe de surveillance qu'au sein des équipes spécialisées, et que le BSIF ne reconnaît pas suffisamment la surveillance exercée par le siège social des sociétés mondiales. Les participants qui critiquent les consignes du BSIF laissent entendre que le BSIF semble s'orienter vers un modèle fondé sur des règles, ce qui pourrait miner la souplesse de l'approche fondée sur des principes.

Les participants ont tendance à voir d'un œil positif la surveillance du BSIF.

Les commentaires sur l'efficacité globale du BSIF dans la surveillance des sociétés ou des succursales des participants varient de modérés à très positifs. La plupart des participants estiment que, dans l'exercice de ses fonctions de surveillance, le BSIF applique les consignes d'une manière au moins partiellement dimensionnée pour refléter la nature, la taille et la complexité des entités qu'il surveille. De plus, les participants indiquent qu'ils ont l'occasion de discuter des questions préoccupantes avant que le BSIF ne tire une conclusion. De plus, on s'entend généralement pour dire que ces discussions sont généralement productives et que le BSIF accorde suffisamment de temps pour la communication. Enfin, presque tous les participants déclarent que le nouveau cadre de surveillance leur permet de mieux comprendre l'approche d'évaluation des risques du BSIF et les résultats souhaités en matière de surveillance.

La plupart sont satisfaits du traitement des demandes d’approbation réglementaire par le BSIF.

La plupart des participants dont la société ou la succursale a présenté une demande d’approbation réglementaire au BSIF au cours des deux dernières années se sont dit satisfaits du traitement des demandes. Le principal motif d’insatisfaction totale ou partielle lors d’une demande d’autorisation réglementaire est la durée globale du processus.

4. Note au lecteur

- La recherche qualitative est conçue pour révéler un large éventail d’opinions et générer des renseignements directionnels plutôt que pour mesurer le pourcentage de la population cible qui a une opinion donnée. Les résultats de ces entretiens donnent une indication des points de vue des participants sur les questions explorées, mais ils ne peuvent pas être quantifiés ou généralisés à l’échelle du secteur de l’assurance multirisques au Canada.
- Le guide d’entretien se trouve [en annexe](#) ainsi que de plus amples renseignements sur les spécifications techniques de la recherche.
- La valeur du contrat s’établit à 74 387,90 \$ (TVH comprise).

Déclaration de neutralité politique

En ma qualité d’agente principale de Phoenix Strategic Perspectives, j’atteste par la présente que les livrables sont conformes aux exigences de neutralité politique énoncées dans la Politique sur les communications du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d’attribution de marchés de services de recherche sur l’opinion publique. Plus précisément, le produit livré ne contient aucun renvoi à des intentions de vote électoral, à des préférences quant aux partis politiques, à des cotes auprès de l’électorat ou à des cotes de performance d’un parti politique ou de son chef.



Alethea Woods
Présidente
Phoenix Strategic Perspectives Inc.

Précisions sur les constatations

1. Impressions générales

Les impressions générales à l'égard du BSIF varient de mitigées à positives

Dans l'ensemble, les évaluations du rendement du BSIF en tant que principal organisme de réglementation et de surveillance du secteur des services financiers au Canada étaient généralement positives ou mitigées, c'est-à-dire favorables à certains égards et moins positives ou critiques à d'autres. Les évaluations positives du rendement du BSIF ont mis en évidence les principaux domaines ou thèmes suivants :

- Un cadre de réglementation et de surveillance robuste qui contribue à assurer la stabilité, la résilience et la solvabilité des institutions réglementées, comme en témoigne l'absence de faillites dans le secteur de l'assurance multirisques au Canada
- Une approche rigoureuse et approfondie de l'évaluation des risques
- L'accent mis sur les enjeux et les domaines appropriés dans les activités de gestion des risques
- Une approche de la réglementation et de la surveillance fondée davantage sur des principes
- La qualité des surveillants et des équipes de surveillance
- Des pratiques de communication proactives et transparentes
- Une approche collaborative de ses relations avec les intervenants du secteur de l'assurance multirisques.

Comparativement à la dernière consultation menée en 2018, la satisfaction globale des sociétés d'assurance multirisques à l'égard du BSIF est plus mitigée. En 2018, la satisfaction globale a été fortement positive pour des raisons telles que le rôle que joue le BSIF dans la protection de l'économie canadienne, ses efforts pour établir des relations avec le secteur de l'assurance multirisques et simplifier les processus, ainsi que sa volonté de communiquer avec les sociétés.

Les mêmes points forts ont été relevés cette année, mais il y a eu une absence notable : la simplification des processus. En revanche, en 2025, le fardeau de la conformité et le rythme des changements réglementaires (présentés [ci-dessous](#)) pourraient avoir une incidence négative sur la satisfaction globale de certaines sociétés d'assurance multirisques à l'égard du BSIF.

Les critiques à l'égard du BSIF portent sur le volume et le rythme de la réglementation

Les préoccupations concernant le rendement global du BSIF portaient principalement sur le volume, le rythme et la portée de ses règlements et des exigences connexes, comme les sondages, les questionnaires, et les réunions et les demandes de renseignements. Certains participants ont souligné que le nombre et la fréquence des modifications ou des mises à jour réglementaires sur une période relativement courte ont rendu très difficile pour les entreprises de suivre le rythme et de répondre aux changements.

En plus des préoccupations concernant le volume et le rythme de la réglementation, certains participants ont également soulevé des questions concernant la portée de la réglementation du BSIF. Ils ont laissé

entendre que le BSIF réglementait dans des domaines qui vont au-delà de la surveillance prudentielle traditionnelle et qu'il se concentre de plus en plus sur des aspects plus larges de la réglementation financière. Ces participants ont utilisé des expressions telles que « dérive du mandat », « excès » et « dépassement » pour décrire cette expansion perçue.

Les participants ont également souvent fait remarquer que le respect des exigences réglementaires du BSIF demande beaucoup de temps, d'efforts et de ressources, ce qui entraîne des répercussions financières et détourne l'attention des activités courantes d'une société. Le respect de ces exigences réglementaires était généralement décrit comme « très exigeant », « lourd », « accablant », « onéreux », « difficile », « déraisonnable », « difficile à gérer » et « difficile à atteindre ». Quelques participants ont souligné que le fardeau est particulièrement prononcé pour les petites sociétés, qui peuvent avoir une capacité plus limitée à absorber la demande supplémentaire.

Outre les préoccupations concernant le volume, le rythme et la portée de la réglementation, les participants ont relevé plusieurs autres points qui ont donné lieu à des évaluations plus mitigées du rendement du BSIF :

- Une approche de l'organisme de réglementation qui oscille entre des principes et des règles/préscriptions, parfois perçue comme un modèle unique
- Recoupement ou chevauchement entre le BSIF et les organismes de réglementation provinciaux
- Ambiguïté ou absence d'orientation claire de la part du BSIF au cours des dernières années
- Temps limité consacré à des consultations significatives avec le secteur, y compris un temps insuffisant pour la réflexion, la discussion et l'échange de points de vue sur des questions importantes, et l'absence d'un conseil consultatif du secteur
- Un manque de considération adéquate pour les sociétés mères ou mondiales en ce qui concerne les exigences réglementaires, en mettant trop l'accent sur les succursales nationales
- Préoccupations concernant le nouveau cadre de surveillance, en particulier le fait que la cote individuelle la plus basse influence de manière disproportionnée l'évaluation globale

Points de vue nuancés sur l'accent mis par le BSIF sur le risque

Les participants ont régulièrement observé que le BSIF concentre son attention sur les domaines de risque appropriés. Cependant, ces évaluations étaient souvent nuancées par des réponses telles que « oui et non », « oui, mais » ou « surtout », reflétant une perspective plus nuancée. Bien que les participants aient reconnu que la réglementation du BSIF repose sur un noyau solide, certains se sont dit préoccupés par le fait que sa portée s'étend à des domaines perçus comme offrant une valeur ajoutée limitée d'un point de vue prudentiel, comme le risque lié à la culture et la collecte de données sur le climat.

Les suggestions de changement pour améliorer l'orientation du BSIF sur la gestion du risque sont les suivantes :

- Se concentrer sur les domaines de risque qui ont une incidence sur la solvabilité des entités réglementées, en mettant l'accent sur les risques financiers et un nombre limité de risques non financiers.
- Accroître la surveillance des agents généraux de gestion.

- Mettre davantage l'accent sur l'exposition aux feux de forêt au Canada, en particulier dans les régions nordiques.
- Accroître l'attention sur le risque d'un tremblement de terre majeur en Colombie-Britannique.
- Mettre davantage l'accent sur la cybersécurité et les risques associés à l'intelligence artificielle (IA).
- Surveiller de plus près la stabilité et la résilience des marchés de la réassurance.
- Mettre davantage l'accent sur l'hierarchisation des risques, c'est-à-dire le recensement de principaux risques en fonction du profil de risque de la société.
- Améliorer la coordination et l'harmonisation avec les organismes de réglementation provinciaux afin de réduire les chevauchements et les recouvrements réglementaires.

Les évaluations de la mesure dans laquelle le BSIF se concentre sur les bons domaines de risque sont semblables à celles de la consultation de 2018, où de nombreuses sociétés estimaient que le BSIF se concentrait sur les secteurs appropriés. Ce qui est différent cette année, c'est que les évaluations étaient souvent nuancées : certains participants suggéraient que le BSIF a élargi son accent sur le risque dans des domaines perçus comme ne relevant pas de la réglementation prudentielle.

Évaluations mitigées de la proactivité du BSIF pour gérer les nouveaux enjeux dans le secteur de l'assurance multirisques

Si l'on s'entend généralement pour dire que le BSIF est proactif dans la réponse aux nouveaux enjeux dans le secteur de l'assurance multirisques, les participants ont toutefois exprimé des points de vue partagés quant à l'étendue et à la nature de cette proactivité.

Opinion positive de la proactivité du BSIF :

Certains participants décrivent le BSIF comme étant proactif ou très proactif dans un sens positif, et citent des exemples précis tels que :

- Étudier les approches utilisées par d'autres régimes de réglementation et en tirer des leçons.
- Démontrer sa réactivité pendant la pandémie, qui a été décrite comme rapide et agile.
- S'assurer que les entités réglementées gèrent les risques émergents.
- Regrouper et évaluer l'exposition au risque.
- Prévoir les domaines de risque.
- Sensibilisation rapide du secteur à la suite d'incidents (par exemple des cyberattaques ou des catastrophes naturelles).
- Imposer des simulations de crise périodiques.
- Solliciter de manière proactive les commentaires du secteur sur les nouveaux enjeux.

Préoccupations concernant la proactivité :

Certains ont décrit le BSIF comme étant très proactif, mais dans un sens critique, ce qui suggère que son cadre réglementaire est devenu trop large. Quelques participants ont fait remarquer que le BSIF a considérablement augmenté ses niveaux de dotation au cours des dernières années comme indicateur de cette expansion. Certains ont également laissé entendre que le BSIF est trop proactif en ce sens qu'il communique parfois avec le secteur trop tôt après un incident, ce qui pourrait nuire à sa capacité d'intervenir efficacement à l'incident.

Suggestions pour une proactivité accrue dans des domaines précis :

Un certain nombre de participants ont reconnu que le BSIF est proactif dans l'ensemble, mais ils ont souligné qu'il fallait mettre davantage l'accent sur la gestion de certains enjeux, notamment : la stabilité des marchés de réassurance; la surveillance des agents généraux de gestion, les menaces et les risques de cybersécurité associés à l'IA, le risque d'un tremblement de terre majeur en Colombie-Britannique et l'augmentation de la portée et du rythme des changements réglementaires. En ce qui concerne ce dernier point, il a été noté que le BSIF a commencé à être proactif dans ce domaine en collaborant plus activement avec le secteur et en prenant connaissance des préoccupations liées au fardeau réglementaire.

Comme lors de la consultation de 2018, on s'entend généralement pour dire que le BSIF est proactif. Cependant, certaines des préoccupations soulevées en 2018 continuent d'être pertinentes en 2025, notamment l'idée que le champ d'application du cadre de réglementation du BSIF est trop large et qu'il peut parfois être trop proactif.

Le changement climatique a été déterminé comme la principale priorité en matière de risque pour les assureurs du secteur de l'assurance multirisques

Les participants ont le plus souvent indiqué que le changement climatique et ses répercussions, comme les événements météorologiques catastrophiques et les feux de forêt, étaient le principal domaine de risque dans le secteur de l'assurance multirisques qui devrait être une priorité pour le BSIF dans les prochaines années. Parmi les autres domaines de risque cités relativement fréquemment, mentionnons l'IA, les menaces à la cybersécurité et les catastrophes naturelles, y compris les tremblements de terre et les inondations.

Les domaines ou les enjeux mentionnés moins fréquemment (c'est-à-dire par seulement quelques participants) comprenaient les risques géopolitiques et la stabilité, la surveillance des agents généraux de gestion et la disparité entre le régime de réglementation au Canada et ailleurs (en mettant l'accent sur le fait que le Canada est une exception en termes de fardeau réglementaire). Les risques perçus associés à cette disparité comprenaient une possible contraction du marché ou une fuite des capitaux, des coûts d'assurance plus élevés pour les clients et une réduction de la gamme de services offerts aux consommateurs.

Bien qu'elles ne soient pas identifiées comme des risques en soi, plusieurs questions ont été soulignées par les participants comme des priorités dignes d'une plus grande attention :

- Amélioration de la coordination et de la collaboration avec les organismes de réglementation provinciaux.
- Consolidation de la distribution, notamment l'acquisition et la fusion de courtiers indépendants.
- Résilience opérationnelle, y compris les plans de continuité des activités et d'urgence.
- La création d'un mécanisme fédéral de filet de sécurité pour soutenir le secteur de l'assurance multirisques en cas de déstabilisation.
- La concurrence liée aux données de tarification, à l'analytique et à l'IA, qui peut permettre à certaines entreprises de surpasser d'autres et d'obtenir des avantages concurrentiels.

Le domaine prioritaire en 2018 était les cyberrisques. Cette année, le changement climatique représente le principal secteur de risque dans le secteur de l'assurance multirisques qui devrait être une priorité pour le BSIF dans les prochaines années, les menaces à la cybersécurité étant également mentionnées relativement fréquemment.

Suggestions d'amélioration à l'intention du BSIF en tant qu'organisme de réglementation en mettant l'accent sur le fardeau réglementaire

Lorsqu'on leur a demandé ce que le BSIF pourrait améliorer dans son rôle d'organisme de réglementation et de contrôleur, les participants ont le plus souvent mentionné qu'il s'agissait de s'attaquer au fardeau réglementaire perçu, en mettant l'accent sur les points suivants :

- Se concentrer sur les domaines clés qui ont une incidence sur la solvabilité plutôt que sur les domaines considérés comme ayant une valeur limitée à cet égard, comme les conseils sur la culture et le comportement ou la collecte de données sur le climat.
- Gérer le volume et le rythme des changements réglementaires, en mettant l'accent sur l'établissement de priorités des lignes directrices liées aux principaux domaines de risque et en imposant au secteur des délais raisonnables pour comprendre et mettre en œuvre les nouveaux règlements.
- Encourager un dialogue plus productif et collaboratif avec le secteur avant de mettre en œuvre des modifications réglementaires. Cela comprend la prise en compte des préoccupations du secteur et une plus grande ouverture à la révision de consignes proposées à la lumière des commentaires du secteur.
- Équilibrer les attentes réglementaires et les réalités opérationnelles de la gestion d'une entreprise concurrentielle. Les participants ont souligné la nécessité pour le BSIF de mieux comprendre l'incidence pratique des exigences réglementaires, notamment : les répercussions sur les coûts et les exigences en matière de ressources associées à la conformité, les contraintes à l'innovation résultant du détournement de ressources vers le respect des obligations réglementaires et les désavantages concurrentiels découlant de l'ampleur et du rythme des modifications réglementaires.
- Réduire le fardeau des exigences en matière de rapports en se concentrant uniquement sur les exigences essentielles plutôt que sur les détails, les contextes et les analyses supplémentaires qui ne sont peut-être pas essentiels.
- Reconnaître la double responsabilité du secteur de l'assurance multirisques de servir le BSIF et ses clients, en mettant l'accent sur la compréhension de l'incidence négative potentielle du fardeau réglementaire sur les clients, comme la réduction des offres de services.
- Compte tenu de la position du Canada sur le marché mondial, en particulier dans le contexte de l'écart croissant entre le régime de réglementation du Canada et ceux d'autres administrations et des répercussions possibles pour le secteur canadien à long terme, y compris le risque de fuite des capitaux.

Parmi les autres suggestions, mentionnons les suivantes :

- Une approche davantage fondée sur des principes qui met l'accent sur les résultats plutôt qu'une approche unique fondée sur des règles qui met l'accent sur les procédures (par exemple des listes de contrôle auxquelles le secteur doit se conformer).

- Une plus grande coordination et collaboration avec les organismes de réglementation provinciaux, en mettant l'accent sur l'harmonisation des règlements fédéraux et provinciaux.
- De meilleures communications, en mettant l'accent sur la clarté des attentes, des exigences en matière d'information et des décisions; la simplification des communications, par exemple, l'envoi de communications courtes et l'attente de réponses concises; et des réponses plus rapides aux questions, y compris une meilleure idée du moment où il faut s'attendre à une réponse.
- Une plus grande considération de la structure globale des sociétés mondiales au lieu de se concentrer uniquement sur la succursale canadienne. Par exemple :
 - Prendre en considération les actifs à l'extérieur du Canada – reconnaître que les succursales canadiennes font partie de réseaux mondiaux qui ont une capacité, au lieu de se concentrer trop étroitement sur la succursale nationale.
 - S'appuyer davantage sur les rapports au niveau de la société mère plutôt que de s'attendre à des rapports supplémentaires propres aux activités canadiennes.
 - Collaboration accrue avec d'autres organismes de réglementation du monde entier — par exemple, si une entité est déjà bien réglementée dans un autre pays, le BSIF devrait en tenir compte en ce qui concerne le profil de risque de la succursale canadienne.
- Examiner périodiquement les lignes directrices pour s'assurer qu'elles sont toujours applicables et nécessaires.
- Rendre le site Web du BSIF plus convivial et plus facile à naviguer.
- S'assurer que les mises à jour des versions à l'étude de documents suivent clairement les changements afin de faciliter l'examen en indiquant précisément ce qui a été modifié.
- Tenir compte des répercussions sur les risques associés à la croissance de la société, comme l'incidence d'une augmentation importante de la taille sur son profil de risque et ses exigences réglementaires.

2. Consignes

Impression généralisée que le BSIF réagit en temps opportun à la mise à jour des consignes

La plupart des participants sont d'avis que le BSIF réagit rapidement lorsque le marché évolue ou que les acteurs du secteur recommandent qu'il faudrait actualiser les consignes. Cependant, plusieurs de ces participants ont fait remarquer que la rapidité d'exécution n'est pas la principale préoccupation. Ils ont plutôt souligné les points suivants :

- Bien que le BSIF soit accessible, il ne semble pas prendre en compte les commentaires du secteur dans la mesure où ceux-ci ne les voient généralement pas reflétés dans la version finale de ses consignes.
- Le BSIF doit mieux expliquer la raison d'être de ses positions lors de la mise à jour de ses consignes.
- Le rythme et le volume des consignes publiées sont trop élevés.

À l'inverse, certains participants estimaient que le BSIF pourrait mieux répondre à l'évolution du marché ou aux suggestions du secteur selon lesquelles les consignes doivent être révisées. Ils sont notamment

d'avis que le BSIF tarde à reconnaître quand ses consignes doivent être mises à jour et qu'il pourrait ne pas tenir suffisamment compte des commentaires du secteur pendant le processus de révision.

Le BSIF continue d'assurer la révision en temps opportun de ses consignes. En 2018, plus de la moitié des personnes interrogées avaient une impression positive de la rapidité d'exécution du BSIF. Cette année, la plupart des participants aux entretiens ont également convenu que le BSIF répond en temps opportun.

Consensus sur le fait que le BSIF donne l'occasion de discuter des préoccupations avant de publier la version finale de ses consignes.

Tous les participants estiment que leur société ou succursale a l'occasion de discuter de ses préoccupations avec le BSIF avant de publier la version finale de ses consignes. Le BSIF est proactif à cet égard, prêt à écouter et cherche activement à obtenir des commentaires. Toutefois, l'impression que le retour d'information du secteur n'est pas souvent pris en compte dans la version finale des consignes est relativement répandue. Par exemple, on a observé que les versions finales des lignes directrices du BSIF ont tendance à être identiques ou presque identiques aux versions à l'étude, ce qui a été considéré comme une preuve que les commentaires du secteur ont une influence limitée et que les positions du BSIF sont souvent prédéterminées.

Quelques participants ont décrit le bilan du BSIF comme étant incohérent, notant que les commentaires du secteur ne sont pris en compte que parfois. Par exemple, le BSIF a été perçu comme étant réceptif au point de vue du secteur sur les expositions en assurance et la concentration des placements, les pratiques de réassurance et la gestion du risque lié aux tiers. En revanche, les participants estiment que les commentaires du secteur ont eu moins d'impact dans des domaines tels que le climat et la culture.

Les consignes du BSIF sont jugées efficaces pour donner une indication claire de ses attentes

Les participants ont généralement qualifié les consignes du BSIF d'efficaces pour donner une indication claire de ses attentes. Toutefois, quelques participants ont exprimé que le BSIF pourrait donner une indication plus claire de ses attentes dans certains domaines. Plus précisément :

- La nature générale de certaines consignes signifie qu'il y a une ambiguïté entourant les attentes du BSIF, ce qui laisse à chaque société le soin d'interpréter la façon dont les principes devraient être appliqués. Bien que cette souplesse soit reconnue comme une caractéristique d'une approche de réglementation fondée sur des principes, certains estiment que le BSIF pourrait néanmoins communiquer des directives plus concrètes pour clarifier les attentes.
- Des priorités concurrentes limitent l'efficacité des consignes du BSIF concernant les attentes. D'une part, le BSIF adopte une approche fondée sur des principes qui offre une latitude en matière de mise en œuvre des consignes. D'autre part, le BSIF a des résultats précis à l'esprit et applique la conformité en fonction de ces résultats. Ce contraste peut créer des tensions : le BSIF ne veut pas être trop normatif, mais il peut demander des mesures correctives si la mise en œuvre d'une société ne correspond pas au résultat escompté de la consigne.

La perception de la clarté des consignes du BSIF est conforme à celle de la consultation de 2018. En 2018, la plupart des sociétés estimaient que les consignes du BSIF donnaient une indication claire de ses attentes. Il en va de même en 2025.

Les évaluations des consignes du BSIF concernant la nature, la taille et la complexité des institutions ont tendance à varier de positives à mitigées

Les évaluations des consignes du BSIF sur la mesure dans laquelle il tient compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions financières variaient de positives à mitigées. Les participants qui ont évalué positivement l'approche du BSIF l'ont souvent liée à son approche de la réglementation fondée sur des principes et ont estimé que le BSIF fait généralement un bon travail pour adapter les attentes en fonction des caractéristiques institutionnelles.

Les évaluations mitigées des consignes du BSIF ont mis en évidence plusieurs sujets de préoccupation :

- La nature, la taille et la complexité des institutions financières sont plus susceptibles d'être prises en compte au niveau de l'équipe de surveillance qu'au niveau de l'équipe d'experts.
- Bien que l'approche du BSIF soit souple en principe, l'accent mis sur l'établissement de l'ordre de priorité de certains domaines de risque peut réduire la latitude dont disposent les sociétés pour gérer ces risques.
- Le BSIF n'accorde pas suffisamment de crédit à la surveillance provenant du siège social des sociétés mondiales d'une manière qui empêcherait les succursales de respecter certaines exigences réglementaires.
- Le BSIF semble être guidé par deux approches de la réglementation, l'une fondée sur des principes et l'autre fondée sur des règles, sans savoir laquelle choisir.
- Il faut clarifier le principe de proportionnalité, en particulier pour les petites sociétés.

Certains participants se sont montrés plus critiques à l'égard du BSIF à ce sujet, suggérant qu'il ne tient pas suffisamment compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions financières dans ses consignes. Ces évaluations étaient fondées sur l'impression que le BSIF s'oriente vers un modèle normalisé, unique ou fondé sur des règles. Cela était considéré comme injuste pour les grandes et les petites sociétés. Dans le cas des grandes sociétés, cette approche leur enlève toute flexibilité qu'elles auraient pu gagner en constituant leur capital et leurs ressources. Dans le cas des petites sociétés, le fait d'appliquer les mêmes normes que leurs homologues plus grandes exerce une pression énorme sur leurs ressources.

Il a également été noté que la façon dont le BSIF applique ses consignes à des institutions de taille, de complexité et de nature similaires est limitée. Bien que l'on puisse supposer que des institutions comparables sont traitées de la même manière, ce traitement ne peut pas être vérifié à l'externe.

En 2018, les participants ont noté que le BSIF s'était amélioré dans ce domaine, mais qu'il avait encore place à l'amélioration. En 2025, les impressions sont à peu près les mêmes, avec plusieurs sujets de préoccupation et de critique relevés par certains participants.

3. Surveillance

Évaluations globales positives de l'efficacité du BSIF en matière de surveillance

Les commentaires variaient de modérés à très positifs lorsque les participants ont été interrogés sur l'efficacité globale du BSIF dans la surveillance de leur société ou de leur succursale. Les expressions utilisées pour décrire ou communiquer leurs impressions sur le BSIF sont les suivantes : « adéquat »,

« satisfaisant », « bon », « assez efficace », « bien », « très efficace », « hautement efficace », « très bon », « excellent » et « bien informé ».

D'autres commentaires positifs ont souligné la force de la structure de l'équipe de surveillance, les participants qualifiant les surveillants et les équipes de surveillance de « collaboratifs », « engagés », « pratiques », « rapides », « professionnels » et « bien informés sur les activités commerciales et de la société ».

Sur le plan critique, certains participants font remarquer que les équipes de surveillance semblent moins habilitées aujourd'hui que par le passé et qu'elles doivent souvent s'en remettre à d'autres groupes du BSIF sur de nombreuses questions, dont beaucoup limitent leur efficacité.

Le BSIF continue de recevoir des notes élevées en matière de surveillance. En 2018, la plupart des sociétés estimaient que les mesures de surveillance que prend le BSIF étaient à la fois suffisantes et efficaces. Cette année, c'est la même chose, car très peu de participants ont donné une évaluation critique du BSIF.

Le BSIF applique des consignes qui sont adaptées de manière appropriée, du moins dans une certaine mesure

La plupart des participants estiment que le BSIF applique ses consignes d'une manière au moins partiellement adaptée à la nature, à la taille et à la complexité des sociétés ou des succursales qu'il surveille. Cependant, les opinions étaient partagées sur la cohérence et l'étendue de cette proportionnalité. Plus précisément :

- Certains participants ont tendance à être catégoriques, ce qui indique que le BSIF applique les consignes de manière proportionnelle.
- D'autres ont indiqué que le BSIF obtient généralement de bons résultats à cet égard, mais qu'il pourrait faire un meilleur travail compte tenu des efforts de gestion des risques d'une société dans son ensemble (plutôt que de se concentrer exclusivement sur la succursale).
- Certains estiment que les consignes ne sont pas uniformément adaptées, ce qui suggère que l'approche du BSIF a tendance à passer de règles à des principes.

Consensus sur le fait que le BSIF donne l'occasion de discuter des préoccupations avant d'en arriver à une conclusion

Les participants estiment généralement que, compte tenu de leur expérience récente avec le BSIF, ils ont l'occasion de soulever et d'en discuter avant qu'il ne parvienne à une conclusion. On s'entend également pour dire qu'on leur accorde suffisamment de temps pour discuter de ces questions et que les discussions ont tendance à être productives.

Les opinions à cet égard demeurent inchangées cette année. Comme ce fut le cas en 2018, on s'entend généralement pour dire que le BSIF offre des occasions de discuter des préoccupations avant qu'elles ne soient conclues.

Impressions positives des chargés de surveillance et des équipes de surveillance

Presque tous les participants ont eu affaire à leur chargé de surveillance au cours des 12 derniers mois, certains précisant qu'ils avaient des réunions avec eux à intervalles réguliers. Presque tous les participants se sont dit satisfaits de leurs chargés de surveillance : la plupart les décrivent comme suffisamment bien

informés sur des sujets comme la législation, les lignes directrices du BSIF, les politiques sur le plan de la réglementation, les questions liées au secteur de l'assurance multirisques et leurs propres sociétés ou succursales, et certains les ont décrits comme très bien informés. Quelques-uns précisent que leurs surveillants connaissent les lignes directrices, mais qu'ils ont besoin d'améliorer leurs connaissances du secteur de l'assurance multirisques.

Quelques participants ont exprimé des inquiétudes au sujet de leur surveillant actuel : ils ont décrit que leur chargé de surveillance manquait de clarté, de connaissances ou de force dans son rôle. D'autres ont fait remarquer que même si leur surveillant était relativement nouveau, il semblait apprendre rapidement et s'améliorer grâce à l'expérience.

Comparativement à 2018, la satisfaction à l'égard du chargé de surveillance est plus répandue. En 2018, certains participants aux entretiens ont fait remarquer que leur surveillant principal était nouveau au BSIF et qu'il ne connaissait pas bien le sujet. Cette année, seuls quelques participants ont exprimé des préoccupations à l'égard du manque perçu de connaissances ou de force de leur surveillant dans son rôle.

Peu de suggestions ont été offertes pour améliorer les interactions avec les surveillants et les équipes de surveillance

La plupart des participants n'ont pas fait de suggestion pour améliorer leurs interactions avec leurs chargés de surveillance et leurs équipes de surveillance. Les participants qui estiment que certains aspects devaient être améliorés se sont concentrés sur les points suivants :

- Des temps de réponse plus rapides pour répondre aux questions et aux demandes de renseignements.
- Plus de clarté et de précision dans le langage, par exemple en évitant l'utilisation interchangeable de termes comme « assureur » et « réassureur » qui ont des acceptions distinctes.
- Meilleure compréhension des organisations et du secteur par les équipes de surveillance.
- Meilleure connaissance des nouvelles lignes directrices afin que les autorités de surveillance puissent répondre directement aux questions de la société sans avoir à consulter d'autres personnes au BSIF.
- Plus de stabilité au sein des équipes de surveillance, avec moins de roulement du personnel (il a été noté que l'intégration des nouveaux membres de l'équipe peut être difficile, chronophage et perturbatrice).
- Une plus grande responsabilisation des équipes de surveillance par rapport aux autres équipes d'experts.
- Transparence accrue sur la façon dont les équipes de surveillance travaillent avec les sociétés du même secteur (par exemple *Toutes les sociétés sont-elles traitées de la même manière?, Quel est le pouvoir discrétionnaire des surveillants?, etc.*

Quasi-consensus sur la clarté du nouveau cadre de surveillance

Presque tous les participants ont indiqué que la transition vers le nouveau Cadre de surveillance les avait aidés à comprendre l'évaluation du risque du BSIF et les résultats souhaités en matière de surveillance. Certains ont indiqué que le cadre avait été amélioré et qu'il était plus détaillé, mais qu'il n'avait pas changé de manière importante par rapport au cadre précédent. Quelques autres l'ont décrit comme plus transparent que la version précédente.

Sur le plan critique, les participants ont soulevé deux préoccupations clés au sujet du nouveau cadre : 1) il a parfois tendance à utiliser un langage large ou ambigu, ce qui peut entraîner de l'incertitude dans l'interprétation et 2) le fait que la seule cote la plus basse détermine l'évaluation globale, sans aucune pondération, a été considéré comme injuste et possiblement déséquilibrée.

4. Communications avec le BSIF

Tous les participants se sont dit satisfaits de la capacité du BSIF d'interagir avec eux dans la langue officielle de leur choix lorsqu'il s'agissait de communiquer avec son personnel sur toute question de surveillance ou de réglementation.

Comme en 2018, le BSIF a reçu des notes élevées lorsqu'il s'agissait de communiquer avec les sociétés dans la langue officielle de leur choix.

5. Approbations

La plupart des participants sont satisfaits du traitement des demandes d'approbation réglementaire par le BSIF.

Seuls quelques participants ont indiqué que leur société ou leur succursale avait présenté une demande d'approbation réglementaire au BSIF, la plupart au cours des deux dernières années. La plupart des participants dont la société ou la succursale a présenté une demande dans ce délai étaient satisfaits du traitement des demandes par le BSIF; des niveaux de satisfaction passent de modéré à fort. À cet égard, le BSIF a été décrit comme étant « réceptif », « toujours très clair », « très bon communicateur » et « transparent ».

Les participants qui n'ont pas exprimé leur satisfaction étaient insatisfaits ou ont donné des évaluations mitigées du rendement du BSIF dans le traitement de ces demandes. La principale raison de l'insatisfaction ou de l'insatisfaction totale était la durée globale du processus d'approbation, en mettant l'accent sur les facteurs suivants :

- La nécessité de faire un suivi répété pour obtenir une mise à jour.
- Retards dans la réponse du BSIF aux suivis.
- Manque de compréhension et de connaissance de la question au sein du BSIF.
- Difficulté à obtenir des renseignements, car les personnes-ressources directes au sein du BSIF n'ont souvent pas les détails nécessaires et doivent consulter d'autres personnes à l'interne.
- Demandes répétées de suivi du BSIF pour obtenir des renseignements supplémentaires.
- Absence d'une estimation globale de l'échéancier, ce qui rend difficile pour les sociétés de planifier et de coordonner efficacement leurs activités internes.

Au-delà de la rapidité d'exécution, le seul autre problème relevé était le manque de compréhension du processus d'approbation, c'est-à-dire l'incertitude quant à savoir qui prend les décisions et quels facteurs sont pris en considération dans le processus d'approbation.

La satisfaction à l'égard des approbations réglementaires demeure élevée en 2025. Comme ce fut le cas en 2018, la plupart des participants sont satisfaits du rendement du BSIF dans ce domaine.

La plupart évaluent positivement la capacité du BSIF à communiquer les attentes relatives aux renseignements requis

La plupart des participants dont la société ou la succursale a présenté une demande d'approbation réglementaire au cours des deux dernières années se sont également dit satisfaits de la capacité du BSIF de communiquer ses attentes à l'égard des renseignements requis à l'appui du traitement de ces demandes.

Les commentaires critiques ont mis en évidence plusieurs points à améliorer :

- La nécessité pour le BSIF d'être plus prompt à déterminer les renseignements requis
- Préoccupations à l'égard des allers-retours excessifs, souvent attribués à un manque de compréhension perçu de la part du BSIF, soit en raison d'une mauvaise interprétation des renseignements fournis, soit en raison de demandes constantes de précisions supplémentaires
- Dans certains cas, différents membres de l'équipe chargée des approbations ont communiqué des orientations incohérentes, ce qui a entraîné une certaine confusion quant à ce qui était réellement requis.

La plupart des participants comprennent comment le BSIF prend des décisions concernant les demandes

La plupart des participants dont la société ou la succursale a présenté une demande d'approbation réglementaire au cours des deux dernières années ont indiqué qu'ils comprennent comment le BSIF prend des décisions concernant les demandes. Quelques-uns ont dit qu'ils ne comprenaient pas le processus parce qu'ils ignorent qui prend les décisions finales et quels facteurs sont pris en compte lors de l'évaluation.

La réponse du BSIF aux demandes de mises à jour est satisfaisante pour la plupart des participants

La plupart des participants dont la société ou la succursale avait présenté une demande d'approbation réglementaire au cours des deux dernières années se sont dit satisfaits des réponses du BSIF à leurs demandes de mises à jour sur l'état des demandes. Ces participants ont utilisé des termes tels que « bon », « bien », « fort », « opportun », « clair » et « rapide » pour exprimer leur évaluation. Parmi les critiques formulées à l'égard du BSIF, mentionnons le fait qu'il a fourni des réponses qui ne sont pas utiles (par exemple « Le BSIF étudie toujours la demande ») ou qu'il a tardé à répondre à ces demandes.

Les participants dont la société ou la succursale avait présenté une demande d'approbation réglementaire ont déclaré que le BSIF leur avait donné l'occasion de discuter des questions qui les préoccupaient avant d'en arriver à une conclusion. Les participants ont généralement évalué positivement la possibilité de discuter des demandes réglementaires avec le BSIF dans l'ensemble. Cependant, quelques participants ont formulé des observations critiques, notamment : l'occasion a tardé à se présenter, c'est-à-dire qu'elle ne s'est présentée qu'à la suite d'un certain nombre de suivis de la part de la société; et on avait l'impression que le BSIF avait déjà pris une décision à l'égard de la demande, de sorte que l'occasion de discuter des questions qui les préoccupaient semblait être une formalité.

Annexe

1. Spécifications techniques

Les spécifications suivantes s'appliquaient à ces entretiens :

- La population cible était constituée de cadres supérieurs de sociétés d'assurance multirisques fédérales, notamment les premiers dirigeants et les directeurs financiers.
- L'échantillon a été fourni par le BSIF. Certains cadres occupent plusieurs postes similaires au sein d'une ou de plusieurs sociétés. Ces cadres ont été invités à participer à un entretien dans le cadre de la consultation, en fonction de leur expérience avec la société qui possède les plus grands actifs. Cela a été pris en considération lors de la préparation de la base d'échantillonnage. Au total, la population comprenait 84 cadres.
- Les entretiens ont été menés à l'aide de MS Teams.
- Les entretiens ont duré jusqu'à 60 minutes, bien que la durée moyenne des entretiens ait été d'environ 40 minutes.
- Les entretiens étaient de nature semi-structurée et visaient à obtenir une rétroaction qualitative solide.
- Les participants avaient le choix de participer en anglais ou en français. Un cadre a demandé à participer à l'entretien en français.
- Les entretiens ont été enregistrés et transcrits, uniquement avec l'autorisation des participants. Dans les cas où les participants n'ont pas consenti à l'enregistrement et à la transcription de l'entretien, l'intervieweur n'a pris que des notes manuscrites.
- Des efforts ont été déployés pour s'assurer que les participants à la recherche reflètent, dans la mesure du possible, un échantillon représentatif approprié de sociétés d'assurance multirisques.
- Les procédures suivantes ont été utilisées pour recruter les participants :
 - Une lettre d'invitation a été envoyée par le BSIF à tous les cadres de l'échantillon. Cette lettre a été envoyée par courriel avant que Phoenix SPI ne prenne rendez-vous pour les entretiens.
 - À la suite de la lettre préalable du BSIF, des invitations par courriel ont été envoyées par Phoenix SPI à tous les cadres. L'invitation par courriel expliquait, entre autres, le but de la consultation, la demande de participation et le processus de planification.
 - Trois courriels de rappel ont été envoyés aux personnes qui n'avaient pas répondu à la demande de participation à la consultation.
- Au total, 32 entretiens ont été menés, ce qui représente un taux de réponse de 38 %.
- Le travail sur le terrain s'est déroulé entre le 8 janvier et le 3 mars 2025.

2. Lettres d'invitation

Lettre d'invitation préalable du surintendant

Aux : Chefs de la direction

Objet : Entrevues confidentielles virtuelles commandées par le BSIF

J'ai le plaisir de vous inviter à prendre part à une entrevue confidentielle virtuelle qui sera menée par *Phoenix SPI*, un cabinet de recherche indépendant, au nom du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF). Vos observations sont très utiles pour aider le BSIF à cerner les points d'amélioration, à renforcer son rôle d'organisme de surveillance, et à traiter les questions et les secteurs de risque émergents de façon plus efficace. Nous souhaitons recueillir vos points de vue et vos perspectives sur le rendement et les forces du BSIF, ainsi que sur les possibilités d'amélioration. Cette étude est réalisée auprès de représentants de sociétés d'assurance multirisque que nous réglementons et surveillons. Il s'agit de l'une de ces séries d'études que nous menons régulièrement, à quelques années d'intervalle, auprès des secteurs de l'assurance multirisque et de l'assurance vie, ainsi que du secteur bancaire.

La décision d'y participer ou non vous revient entièrement et n'aura aucune incidence sur votre relation avec le BSIF. Toutefois, nous accordons une grande importance à vos observations qui joueront un rôle clé dans l'amélioration de nos fonctions, ce qui, en fin de compte, profitera à votre organisme et à vous-même.

Dans quelques jours, un représentant de *Phoenix SPI* communiquera avec vous par courriel afin de trouver un moment convenable pour une entrevue virtuelle qui pourrait durer jusqu'à une heure. Le BSIF s'engage à assurer la confidentialité du processus de recherche, et le rapport final ne contiendra que des sommaires des réponses recueillies qui ne pourront être attribuées à qui que ce soit. Dans le cadre de notre engagement à l'égard de la transparence et de la responsabilisation, les résultats seront publiés sur le site Web du BSIF en septembre 2025.

Pour obtenir des précisions au sujet de cette étude à tout moment durant le processus, je vous invite à communiquer avec M^{me} Molly Sweet, directrice, Relations avec les intervenants, à l'adresse molly.sweet@osfi-bsif.gc.ca, ou avec M^{me} Alethea Woods, présidente, *Phoenix SPI*, à l'adresse (alethea.woods@phoenixspi.ca) ou au 613-260-1700, poste 223.

Merci de bien vouloir considérer cette proposition. Nous espérons pouvoir compter sur votre participation.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

Peter Routledge
Surintendant

Destinataires : Chefs de la direction

Objet : Entrevues confidentielles virtuelles commandées par le BSIF

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) a retenu les services de *Phoenix SPI*, un cabinet de recherche indépendant, pour mener des entrevues virtuelles auprès de représentants de sociétés d'assurance multirisque. Une lettre d'invitation vous a été récemment envoyée par le BSIF. Si vous ne l'avez pas reçue, veuillez nous en informer et nous vous en ferons parvenir une copie.

L'entrevue se déroulera dans la langue officielle de votre choix, sur MS Teams ou Zoom, et devrait durer environ 60 minutes. Avec votre autorisation, l'entrevue sera enregistrée, puis une transcription textuelle sera générée sur la plateforme. Le questionnaire de l'entrevue est joint à ce courriel. Nous vous demandons de bien vouloir prendre connaissance des questions avant l'entrevue. Si vous le jugez bon, n'hésitez pas à demander l'opinion de vos collègues pour élargir votre perspective.

Si vous souhaitez participer à cette entrevue pour appuyer l'amélioration du rendement du BSIF, veuillez nous indiquer trois (3) dates et heures auxquelles vous serez disponible entre le MOIS de XX et le MOIS de XX de 2025. Notre équipe vous enverra alors une invitation pour confirmer le rendez-vous et communiquer les détails de l'entrevue.

Si vous souhaitez discuter de cette étude, n'hésitez pas à communiquer avec M^{me} Molly Sweet, directrice, Relations avec les intervenants, à l'adresse molly.sweet@osfi-bsif.gc.ca. Pour toute question sur l'entrevue, vous pouvez communiquer avec M^{me} Alethea Woods, présidente, *Phoenix SPI*, à l'adresse alethea.woods@phoenixspi.ca ou au 613-260-1700, poste 223.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

[NOM DU CHERCHEUR] (Alethea Woods ou Philippe Azzie)
Phoenix Strategic Perspectives Inc.

Advance notification letter from the Superintendent
To: Chief Executive Officers
Subject: Confidential virtual interviews commissioned by OSFI

I am writing to invite you to participate in a confidential virtual interview being conducted by *Phoenix SPI*, an independent research firm, on behalf of the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI). Your feedback is valuable in helping OSFI identify areas for improvement, strengthen its role as a regulator, and address emerging issues and risk areas more effectively. We are seeking your perspectives and insights on OSFI's performance, strengths, and opportunities for growth. This research study is being conducted with representatives from the Property and Casualty Insurers that we regulate and supervise. This is one of a regular series of industry studies we conduct every few years, for each of Property and Casualty Insurance, Life Insurance, and Banking sectors.

Your participation is completely voluntary and choosing not to participate will not affect your relationship with OSFI in any way. However, your insights are valuable to us and will play a key role in helping us improve our services to better support you and your organization.

In the coming days, a representative from *Phoenix SPI* will contact you by email to arrange a suitable time for a virtual interview that will last up to one hour. OSFI is dedicated to maintaining a confidential research process, and the final report will present responses in a summarized format without attributing them to

any individual. As part of our commitment to transparency and accountability, the results will be published on OSFI's website in September 2025.

If you would like to discuss the study at any time during the process, please feel free to contact Molly Sweet, Director, Stakeholder Affairs at molly.sweet@osfi-bsif.gc.ca, or Alethea Woods, President, *Phoenix SPI* at (alethea.woods@phoenixspi.ca) or (613) 260-1700, ext. 223.

Thank you for considering this opportunity. We look forward to your participation.

Sincerely,

Peter Routledge
Superintendent

.....

To: Chief Executive Officers
Subject: Confidential virtual interviews commissioned by OSFI

Hello/Bonjour,

The Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) has retained *Phoenix SPI*, an independent research firm, to conduct virtual interviews with representatives of property and casualty insurance companies. A letter of invitation was recently sent to you from OSFI. If you have not received the letter, please contact us and we will share a copy with you.

The interview will be conducted in the official language of your choice, using MS Teams or Zoom, and is expected to last approximately 60 minutes. With your permission, the interview will be recorded, and a text transcript will be generated through the platform. The interview questions are attached to this email. Prior to the interview, we ask that you review the questions. Please feel free to canvass your colleagues for their views to obtain a broader perspective, if you feel this would be helpful.

If you are interested in participating in this interview to support OSFI's performance improvement, please reply with three (3) dates and times when you will be available between MONTH XX and MONTH XX, 2025. Our team will follow up with a calendar invitation to confirm the appointment and share details for the interview.

If you would like to discuss this study, please feel free to contact Molly Sweet, Director, Stakeholder Affairs at molly.sweet@osfi-bsif.gc.ca. For questions regarding the interview, you may contact Alethea Woods, President, *Phoenix SPI*, at alethea.woods@phoenixspi.ca or (613) 260-1700, ext. 223.

Sincerely,

[RESEARCHER NAME] (Alethea Woods or Philippe Azzie)
Phoenix Strategic Perspectives Inc.

3. Guide d'entretien

I. Introduction

- A. Présentez l'intervieweur/le cabinet de recherche.
- B. Remerciez la personne d'avoir accepté de participer. Rappelez-lui le but de l'entretien :
 - Nous menons ces entretiens au nom du BSIF afin de recueillir des commentaires sur son efficacité à titre d'autorité de surveillance et de réglementation.
 - La récente table ronde tenue en novembre avec plusieurs sociétés d'assurance multirisque avait un objectif différent : elle visait à faire le suivi des résultats du sondage auprès des institutions financières mené en janvier 2024.
- C. Rappelez au répondant que ses réponses sont confidentielles :
 - Vous participez sur une base volontaire et votre participation n'aura aucune conséquence sur les interactions futures que vous pourriez avoir avec le BSIF.
 - Vos réponses demeureront strictement confidentielles. Les réponses que vous fournirez seront utilisées par le BSIF à des fins de recherche seulement et ne vous seront pas attribuées personnellement, ni à votre organisation, dans le rapport découlant de la présente étude.
- D. Demandez alors de faire un enregistrement audio de l'entretien :
 - Avec votre autorisation, je souhaiterais enregistrer l'entretien. L'enregistrement audio vise à consigner avec précision les réponses que vous fournissez et sera utilisé uniquement pour rédiger le rapport. Il ne sera fourni à aucune tierce partie. M'accordez-vous l'autorisation d'enregistrer cet entretien?
- E. L'entretien durera 60 minutes au maximum. Auriez-vous des questions à poser avant de commencer l'entretien?

II. Guide d'entrevue

Partie 1 – Impressions globales

Nous allons commencer par quelques questions sur le BSIF en général.

1. Dans l'ensemble, que pensez-vous de la prestation du BSIF en qualité de principal organisme de réglementation et de surveillance du secteur des services financiers du Canada? Êtes-vous satisfait ou insatisfait et pour quelles raisons?
2. Le BSIF porte-t-il ses efforts sur les secteurs de risque pertinents du secteur de l'assurance multirisque? Si ce n'est pas le cas, quels changements le BSIF devrait-il apporter et pourquoi?
3. Que pensez-vous de la proactivité dont le BSIF fait preuve face aux nouveaux enjeux du secteur de l'assurance multirisque? **CHERCHER À DÉCOUVRIR LES RAISONS DES ÉVALUATIONS NÉGATIVES.**
4. Dans les prochaines années, quels sont les principaux secteurs de risque qui devraient constituer une priorité pour le BSIF en ce qui concerne les sociétés du secteur de l'assurance multirisque?
5. Quelles sont les améliorations éventuelles que le BSIF pourrait apporter à sa prestation en qualité d'organisme de surveillance et de réglementation?

Partie 2 – Consignes

Le BSIF élabore des consignes, sous forme de lignes directrices et de préavis par exemple, à l'intention des sociétés et succursales de sociétés du secteur de l'assurance multirisque. La prochaine série de questions porte sur les consignes du BSIF.

6. Le BSIF réagit-il rapidement lorsque le marché évolue ou que le secteur suggère qu'il faudrait mettre à jour les consignes? Si la réponse est non, quelles sont les améliorations nécessaires?
7. Pensez-vous que votre société/succursale a eu la possibilité d'aborder ses préoccupations avec le BSIF avant que ce dernier ne publie la version finale de ses consignes? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
QUESTION D'ÉCLAIRCISSEMENT : DANS QUELLE MESURE LA SOCIÉTÉ OU LA SUCCURSALE SE SENT-ELLE ENTENDUE PAR LE BSIF?
8. Dans l'ensemble, à quel point les consignes du BSIF traduisent-elles clairement ses attentes?
CHERCHER À DÉCOUVRIR LES RAISONS DES ÉVALUATIONS NÉGATIVES.
9. Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la mesure dans laquelle ses consignes tiennent compte de la nature et de la taille des institutions financières, et de la complexité de leurs activités? CHERCHER À DÉCOUVRIR LES RAISONS DES ÉVALUATIONS NÉGATIVES.

P. ex. les lignes directrices récentes :

Intégrité et sécurité

Gestion du risque et de la résilience opérationnelle

Gestion de la cybersécurité

Gestion du risque lié aux tiers

Partie 3 – Surveillance

Nous allons maintenant nous concentrer sur la surveillance que le BSIF exerce à l'égard de votre [INTERVIEWEUR, INSÉREZ AU BESOIN EN FONCTION DE LA BASE D'ÉCHANTILLONNAGE : société ou succursale].

10. Dans l'ensemble, que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à l'efficacité des mesures de surveillance qu'il applique à votre [société/succursale]? Pour rappel, il s'agit notamment des activités comme la surveillance continue, les examens, y compris les recommandations en matière de surveillance, et les exigences relatives à la production de rapports.
11. Lorsqu'il exerce des travaux de surveillance, dans quelle mesure le BSIF applique-t-il ses consignes d'une manière adaptée à la nature, à la taille et à la complexité de votre [société/succursale]?
12. En vous basant sur votre expérience récente avec le BSIF, ce dernier a-t-il donné à votre [société/succursale] la possibilité de discuter de ses préoccupations avec lui avant qu'il tire une conclusion? Dans l'affirmative, le délai accordé était-il suffisant? La discussion a-t-elle été productive? Auriez apporté un quelconque changement à ce processus?
13. Avez-vous eu des rapports avec le chargé de surveillance au cours des 12 derniers mois?

INTERVIEWEUR : EN L'ABSENCE DE RAPPORTS, SAUTEZ LES QUESTIONS 14 ET 15.

14. Que pensez-vous de la prestation du chargé de surveillance en ce qui a trait à l'étendue de ses connaissances (p. ex., connaissance des mesures législatives, des lignes directrices du BSIF, des mesures de réglementation, des questions et des risques propres au secteur de l'assurance multirisque et de votre [société ou succursale])?
15. Pensez aux rapports que votre [société/succursale] entretient avec le chargé de surveillance et l'équipe de surveillance (ce qui comprend les équipes chargées de l'actuariat et d'autres équipes spécialisées). Selon vous, quelles améliorations y aurait-il lieu d'apporter?

J'aimerais maintenant passer brièvement au nouveau Cadre de surveillance qui est entré en vigueur en avril 2024.

Intervieweur : expliquez au besoin. Pour rappel, dans le nouveau cadre, la cote de risque global reflète le risque lié à la viabilité selon une échelle élargie de 8 points, remplace la cote de risque composite, et présente désormais une classe basée sur la taille, la complexité et le potentiel de contagion.

16. La transition vers le nouveau Cadre de surveillance vous a-t-elle aidé à comprendre l'évaluation du risque du BSIF et les résultats souhaités en matière de surveillance?

Partie 4 – Communications avec le BSIF

J'aimerais maintenant vous poser une question sur les communications avec le BSIF.

17. Pensez aux rapports que vous avez eus avec le personnel du BSIF au sujet de questions de surveillance ou de réglementation, à quel point êtes-vous satisfait de la capacité de son personnel de s'entretenir avec vous dans la langue officielle de votre choix (c'est-à-dire en français ou en anglais)?

17.b. [Si insatisfait] À quels égards êtes-vous insatisfait de la prestation du BSIF (p. ex., capacité de s'exprimer oralement ou par écrit, ou de lire des documents dans la langue officielle de votre choix)?

Partie 5 – Approbations

Comme vous le savez, le surintendant des institutions financières du BSIF et, dans certains cas, le ministre des Finances, doivent approuver certaines opérations ou mesures que les sociétés du secteur de l'assurance multirisque souhaitent réaliser. Les questions qui suivent portent sur le processus d'approbation du BSIF à l'égard de votre [société/succursale].

18. À votre connaissance, votre [société/succursale] a-t-elle déjà présenté une demande d'approbation réglementaire au BSIF?

INTERVIEWEUR : SI AUCUNE DEMANDE N'A JAMAIS ÉTÉ FAITE, PASSEZ À LA PARTIE 6.
--

19. Votre [société/succursale] a-t-elle présenté une demande d'approbation réglementaire au cours des deux dernières années?

INTERVIEWEUR : SI AUCUNE DEMANDE N'A ÉTÉ FAITE AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES, PASSEZ À LA QUESTION 25.

En ce qui a trait aux demandes d'approbation réglementaire que votre [société/succursale] a présentées au cours des deux dernières années...

20. Dans l'ensemble, à quel point êtes-vous satisfait de la façon dont le BSIF traite les demandes d'approbation de votre [société/succursale]? SI INSATISFAIT, CHERCHEZ À EN DÉCOUVRIR LES RAISONS.
21. Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à sa capacité à communiquer ses attentes concernant l'information dont il a besoin pour traiter une demande d'approbation réglementaire? SI UNE MAUVAISE ÉVALUATION EST DONNÉE, CHERCHEZ À EN DÉCOUVRIR LES RAISONS.
22. Dans quelle mesure comprenez-vous le fondement des décisions du BSIF au sujet des demandes d'approbation que votre [société/succursale] a présentées?

23. Que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est de répondre aux questions que lui adresse votre [société/succursale] concernant l'état de ses demandes? SI UNE MAUVAISE ÉVALUATION EST DONNÉE, CHERCHEZ À EN DÉCOUVRIR LES RAISONS.
24. Le BSIF a-t-il donné à votre [société/succursale] la possibilité de discuter de ses préoccupations avec lui avant qu'il tire une conclusion? SI LA RÉPONSE EST OUI : Comment évalueriez-vous cette possibilité? A-t-elle été suffisante? Si ce n'est pas le cas, qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Partie 6 – Observations finales

Voilà ce qui conclut l'entretien formel. En règle générale, à la fin de chaque entretien, nous aimons réserver quelques minutes pour que les participants fassent part de leurs réflexions finales.

25. Avez-vous d'autres remarques ou suggestions d'amélioration à faire au sujet des points dont il a été question aujourd'hui, ou de toute autre question que vous jugez particulièrement pertinente actuellement?

I. Introduction

- A. Introduce interviewer/research firm.
- B. Thank the individual for agreeing to participate. Remind them of the purpose of the interview:
 - We're conducting these interviews on behalf of OSFI to obtain feedback on OSFI's effectiveness as a supervisor and regulator.
 - The recent roundtable held in November with several P&C insurers had a different purpose, which was to follow up on the results of the Financial Institutions Survey conducted in January 2024.
- C. Remind the interviewee that responses are confidential:
 - Your participation is voluntary and will not influence any future interactions you may have with OSFI.
 - Your responses will be kept confidential. The feedback you provide will be used by OSFI for research purposes only and will not be attributed to you personally or your organization in the report resulting from this study.
- D. Request to record interview at this point:
 - With your permission, I'd like to record the interview. The recording is to accurately document the information you provide and will be used to write the report only. It will not be shared with any third party. Do I have your permission to record this interview?
- E. The interview will last up to 60 minutes. Do you have any questions before we begin the interview?

II. Interview guide

Part 1 - Overall Impressions

We're going to start with a few questions about OSFI overall.

1. Overall, how would you assess OSFI's performance as the principal prudential regulator and supervisor of Canada's financial services industry? Are you satisfied or dissatisfied and why?
2. Does OSFI focus on the appropriate areas of risk in the property and casualty insurance sector? If not, what changes should OSFI make and why?
3. How proactive is OSFI in responding to emerging issues pertaining to the property and casualty insurance sector? PROBE: REASONS FOR NEGATIVE ASSESSMENTS.
4. In the next couple of years, what are the top risk areas pertaining to insurers in the property and casualty insurance sector that you think should be priorities for OSFI?
5. What, if anything, does OSFI need to improve upon as a regulator and supervisor?

Part 2 – Guidance

As needed, OSFI develops guidance, which may include guidelines and advisories, for insurers and branches in the property and casualty insurance sector. This next set of questions focus on OSFI's guidance.

6. Does OSFI respond in a timely manner to market developments or to industry suggestions that guidance needs updating? If not, where is improvement needed?
7. Do you feel your company/branch was given the opportunity to discuss any concerns with OSFI before OSFI issues final guidance? Why do you say that? PROBE: TO WHAT EXTENT DOES THE COMPANY/BRANCH FEEL HEARD BY OSFI.
8. Overall, how effective do you think OSFI's guidance is in providing a clear indication of OSFI's expectations? PROBE: REASONS FOR NEGATIVE ASSESSMENTS.
9. How would you assess OSFI's guidance on the extent to which it considers the nature, size and complexity of financial institutions? PROBE: REASONS FOR NEGATIVE ASSESSMENTS.

E.g. recent guidelines:

Integrity and Security

Operational Resilience and Risk Management

Cyber Security Management

Third Party Risk Management

Part 3 – Supervision

Now we're going to focus on OSFI's supervision as it relates to your [INTERVIEWER, INSERT AS APPROPRIATE BASED ON SAMPLE FRAME: company / branch].

10. Overall, how effective do you think OSFI is in supervising your [company / branch]? As a reminder, this includes activities like ongoing monitoring, reviews including supervisory recommendations, and reporting requirements.
11. When carrying out supervisory work, to what extent does OSFI apply guidance in a manner that is scaled to reflect the nature, size and complexity of your [company / branch]?
12. Focusing on your recent experience with OSFI, did OSFI provide an opportunity for your [company / branch] to discuss issues of concern prior to coming to a conclusion? If so, was it a sufficient amount of time? Was the discussion productive? Is there anything you would have changed about this process?

13. Have you had any dealings with your Lead Supervisor over the past 12 months?

INTERVIEWER: SKIP QUESTIONS 14-15 IF THE PARTICIPANT HAS NOT HAD ANY DEALINGS.

14. How knowledgeable is your Lead Supervisor about things like legislation, OSFI guidelines, regulatory policy, P&C insurance sector issues and risks and your [company / branch]?

15. Thinking about your [company's / branch's] interactions with your Lead Supervisor and the Supervision team, which include. actuarial and other specialist teams, what, if anything, do you believe needs to be improved?

Now I'd like to briefly turn to the new Supervisory Framework, which became effective in April 2024.

Interviewer: offer as needed. As a reminder, in the new framework, the Overall Risk Rating reflects viability risk according to an expanded 8-point scale and replaces the Composite Risk Rating and it introduced a tier rating based on size, complexity, and potential for contagion.

16. Has the transition to the new Supervisory Framework helped you understand OSFI's risk assessment and desired supervisory outcomes?

Part 4 – Communications with OSFI

Now I'd like to ask a question about communications with OSFI.

17. Thinking about your dealings with OSFI's staff on any supervisory or regulatory matter, how satisfied are you with OSFI's capacity to interact with you in the official language of your choice (i.e., English or French)?

17.b. [If dissatisfied] In which areas are you are dissatisfied (e.g., OSFI's capacity to speak, write or read materials in the official language of my choice)?

Part 5 – Approvals

As you know, OSFI's Superintendent, and in some cases, the Minister of Finance, must approve certain business transactions or initiatives which insurers in the property and casualty insurance sector wish to undertake. This next set of questions pertain to OSFI's approval process as it relates to your [company / branch].

18. To the best of your knowledge, has your [company / branch] ever made a request for a regulatory approval from OSFI?

INTERVIEWER: SKIP TO PART 6 IF A REQUEST HAS NEVER BEEN MADE.

19. Has your [company / branch] made a request for a regulatory approval in the past 1-2 years?

INTERVIEWER: SKIP TO Q25 IF A REQUEST HAS NOT BEEN MADE IN THE PAST 1-2 YEARS.

Thinking about request(s) for a regulatory approval your [company / branch] has submitted in the past 1-2 years.....

20. Overall, how satisfied are you with OSFI in processing applications from your [company / branch]? IF DISSATISFIED, PROBE FOR REASONS WHY.
21. How would you assess OSFI on its ability to communicate its expectations related to the information required in support of processing a request for a regulatory approval? IF A POOR ASSESSMENT IS GIVEN, PROBE FOR REASONS WHY.
22. How well do you understand the basis on which OSFI makes decisions about your [company's / branch's] applications?
23. How would you assess OSFI's responses to your [company's / branch's] requests for updates on the status of applications? IF A POOR ASSESSMENT IS GIVEN, PROBE FOR REASONS WHY.
24. Did OSFI provide an opportunity for your [company / branch] to discuss issues of concern prior to coming to a conclusion? IF YES: How would you assess the opportunity? Was it sufficient? If not, what could be improved?

Part 6 – Final Comments

This concludes the formal interview. Typically, we like to reserve a few minutes at the end of each interview for participants to share their closing thoughts.

25. Are there any other comments or suggestions for improvements you would like to make concerning the issues raised today, or concerning any other issues you feel are particularly relevant at this time?