

# Tableau des résultats sur les normes de service

## T4 de l'exercice 2021-2022

Juin 2022

**ARSF**

Autorité ontarienne de réglementation  
des services financiers



Ontario

## Table des matières

<b>Normes de service de l'ARSF</b> .....	<b>3</b>
Aperçu .....	3
Mesures .....	4
Production de rapports .....	4
Principes .....	5
<b>Résultats de rendement du T4 de 2021</b> .....	<b>7</b>
Sommaire .....	7
<b>Assurance automobile et produits d'assurance</b> .....	<b>8</b>
<b>Demandes d'approbation réglementaire des caisses populaires</b> .....	<b>9</b>
<b>Surveillance des pratiques de l'industrie</b> .....	<b>10</b>
<b>Régimes de retraite</b> .....	<b>16</b>
<b>Relations publiques</b> .....	<b>17</b>

# Normes de service de l'ARSF

## Aperçu

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) s'est engagée à augmenter la transparence et la responsabilisation dans l'exercice des activités de réglementation. Afin de permettre de respecter cet engagement, l'ARSF a adopté 22 normes de service pour établir des attentes et des objectifs de service clairs dans cinq domaines principaux : automobile, caisses populaires, régimes de retraite, pratiques de l'industrie et affaires publiques.

Les normes ont été élaborées en se fondant sur des principes de service à la clientèle, des pratiques exemplaires et un processus d'examen opportun pour garantir que les normes demeurent pertinentes.

Le nouveau système :

- clarifiera les attentes;
- favorisera l'amélioration des services;
- contribuera à la gestion axée sur les résultats;
- renforcera la responsabilisation;
- améliorera la transparence.

Les normes servent à mesurer les services opérationnels et réglementaires que l'ARSF offre aux intervenants des secteurs et des consommateurs, comme les renouvellements de permis, les demandes d'approbation réglementaire, la résolution de plaintes et les déclarations annuelles de renseignements. L'ARSF surveillera les normes et les objectifs de façon régulière et proposera

Les **normes de service** sont essentielles à un bon service public. Elles témoignent de la quête d'un niveau de rendement mesurable, auquel les intervenants sont en droit de s'attendre dans des conditions normales.

Les conditions normales, pour l'ARSF, correspondent aux ressources et au taux de demandes prévu pour les activités quotidiennes habituelles.

des changements en fonction de ses activités de réglementation dans le marché actuel, de ses ressources et des besoins des intervenants.

## Mesures

Chaque norme de service comporte un **objectif de rendement**, qui correspond aux niveaux de service auquel peuvent s'attendre les intervenants dans des conditions normales. Dans la mesure du possible, l'ARSF s'efforce d'atteindre un **objectif poussé** plus élevé dans le cours normal de ses activités.

Les résultats sont recueillis à la fin de chaque trimestre, exprimés en moyennes pour les quatre derniers trimestres, puis évalués par rapport à l'objectif de rendement et à l'objectif poussé. La **cote de rendement** indique, en pourcentage, dans quelle mesure le service a été bien rendu selon la norme fixée, sous forme de moyenne mobile sur quatre trimestres.



## Production de rapports

Tous les résultats liés aux normes de service sont rigoureusement examinés par l'équipe interne d'évaluation des risques de l'ARSF, en collaboration avec les divisions de réglementation. Lorsque la cote de rendement est inférieure à la norme fixée (soit un **écart par rapport à l'objectif**), l'équipe d'évaluation des risques travaille avec les divisions afin de comprendre les facteurs contextuels, saisonniers et opérationnels qui peuvent avoir nui à la prestation des services au cours du trimestre. L'équipe établit ensuite un plan pour rehausser le niveau de service afin d'atteindre l'objectif.

Ce rapport présente le rendement de l'ARSF au cours du T4 de 2021. Une fois que l'ARSF aura présenté des rapports pour quatre trimestres, les cotes de rendement seront présentées sous forme de moyenne mobile pour les quatre derniers trimestres, afin de refléter fidèlement le rendement de l'ARSF pendant les périodes de pointe et les périodes hors pointe. L'ARSF se sert des

données sur le rendement pour évaluer l'efficacité et l'efficience de ses ressources, de ses processus opérationnels et de ses services publics tout au long de l'année. Cette approche globale axée sur les données aide à garantir l'amélioration continue de ses services publics.

Les normes de service et le processus de production de rapports visent à améliorer **la prestation de services, la responsabilisation et la transparence** pour l'ARSF et ses intervenants.

## Principes

L'ARSF s'est inspirée des principes suivants pour établir ses normes de service :

- **Reddition de compte à l'interne.** L'organisme de réglementation est tenu de rendre des comptes pour maintenir le cadre des normes de service. Une supervision régulière assurera l'intégrité des normes de service, des méthodes de collecte de données et de la production de rapports.
- **Reddition de compte à l'externe.** S'engager activement auprès des intervenants pour évaluer chaque norme de service. Les normes témoigneront d'une réglementation du secteur à la fois économique, opportune et efficiente.
- **Efficacité.** Adopter une démarche uniforme, fondée sur des principes, pour examiner chaque norme et faire en sorte qu'elle soit toujours pertinente pour les intervenants et les priorités de l'ARSF. Les normes seront évaluées en fonction des critères de langue, de méthode de collecte de données, des objectifs et de la production de rapports
- **Efficience.** Établir un cadre et une structure de supervision au moyen de méthodes, de processus et d'outils qui réduisent au minimum les efforts et les coûts pour les secteurs, dans la mesure du possible.
- **Cohérence.** Mettre au point des processus de collecte et d'analyse de données qui assurent l'a cohérence de chaque indicateur et celle entre les indicateurs des différents secteurs.

- **Concrétisation.** Mettre en application un calendrier de production de rapports qui montre l'efficacité et la volonté d'évoluer. Permettre aux responsables de normes de service de corriger les indicateurs et les rendements inefficaces.
- **Transparence.** La valeur de chaque norme de service doit être évidente pour tous les intervenants. Les rapports publics reposeront sur des points de repère qui démontrent la réceptivité, l'efficacité, l'efficience et la reddition de comptes.

## Lignes directrices

Pour en savoir plus sur l'approche de l'ARSF en matière de surveillance et de mesure du rendement de ses services, veuillez consulter les lignes directrices sur les normes de service de l'ARSF au [www.fsrao.ca/fr/reglementation/lignes-directrices](http://www.fsrao.ca/fr/reglementation/lignes-directrices).

# Résultats de rendement du T4 de 2021

## Sommaire

Le tableau des résultats ci-dessous montre les mesures pour chaque secteur de réglementation de service. Le personnel a atteint ou dépassé l'objectif associé aux cotes de rendement présentées en vert. Une cote en jaune signifie que le rendement était inférieur de moins de 10 % à l'objectif. Une cote en rouge signifie que le rendement était inférieur de plus de 10 % à l'objectif.

Le tableau des résultats du T4 de 2021 constitue la sixième publication des résultats du rendement des normes de service de l'ARSF. L'ARSF a atteint ou dépassé ses objectifs de service pour 92 % de ses normes au cours de ce trimestre. L'ARSF a amélioré ses résultats globaux de normes de service de plus de 10 % depuis le T3 de 2021.

Le rendement de l'ARSF au T4 de 2021 était inférieur aux cotes en jaune et en rouge dans seulement trois domaines : les dépôts de dossiers standards de voitures de tourisme, les examens des plaintes concernant les sociétés de prêts et de fiducies, et le traitement des demandes de permis d'agent d'assurance. Les rendements inférieurs aux objectifs sont dus à un retard d'approbation d'un dépôt de dossier standard de voiture de tourisme, à un examen prolongé d'une plainte des sociétés de prêts et fiducies, et à une hausse constante du volume de nouvelles demandes de permis reçues.

En réponse, l'ARSF continuera d'allouer des ressources et d'effectuer des examens ciblés des plaintes afin d'assurer une action rapide. L'ARSF augmentera encore ses ressources pour répondre à la hausse des demandes à traiter, et ce, conformément aux cibles de rendement à atteindre d'ici le T1 de 2022. L'ARSF s'attend à améliorer les cotes de rendement au cours des prochains trimestres.

L'ARSF surveillera les cotes trimestrielles pour s'assurer que les normes et les objectifs demeurent pertinents. De plus, l'ARSF est en cours d'évaluation de toutes les normes.

● Objectif atteint ou dépassé   
 ● Écart de moins de 10 % par rapport à l'objectif   
 ● Écart de plus de 10 % par rapport à l'objectif

## 1.0 Assurance automobile et produits d'assurance

Service	Norme		T4 Cote de rendement (%)	Norme Objectif de rendement (%)	Objectif poussé lié à la norme (%)
Dépôts de taux d'assurance automobile	Pourcentage des dépôts de demandes d'approbation visant les voitures de tourisme, soumis selon le processus normalisé, ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 25 jours ouvrables.	●	92,9 % des décisions liées aux dépôts <sup>1</sup>	100 %	S. O.
<p><sup>1</sup> Plan d'atténuation : l'assurance automobile et les produits d'assurance continuent de promouvoir l'utilisation du processus de dépôt standard et les assureurs ont commencé à l'utiliser pour des propositions de plus en plus complexes. Les dépôts standards sont réputés approuvés après 25 jours et les risques et problèmes matériels sont définis dans le processus.</p>					
Dépôts de taux d'assurance automobile	Pourcentage des dépôts de demandes d'approbation ne visant pas les voitures de tourisme, ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 25 jours ouvrables.	●	100 % des décisions liées aux dépôts	85 %	S. O.
Dépôts de taux d'assurance automobile	Pourcentage de dépôts de taux majeurs examinés et décision prise dans les 45 jours ouvrables	●	100 % des décisions liées aux dépôts	90 %	S. O.
Souscriptions d'assurance automobile	Pourcentage des dépôts de règles de souscription, d'avenants et de formulaires ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 30 jours ouvrables.	●	95,7 % des décisions	80 %	S. O.

## 2.0 Demandes d'approbation réglementaire des caisses populaires

Service	Norme		T4 Cote de rendement (%)	Norme Objectif de rendement (%)	Objectif poussé lié à la norme (%)
Approbations réglementaires	Toutes les demandes d'approbation réglementaire des caisses populaires seront traitées dans les 30 jours suivant la réception.	●	100 % des demandes traitées	90 %	100 %
Questions d'un membre/du public	Les demandes soumises par téléphone et par courriel obtiendront une réponse ou un accusé de réception en 1 jour ouvrable.	●	100 % des demandes ont reçu une réponse	95 %	100 %
Rapports d'examen	La caisse recevra un rapport d'examen final ou intérimaire au plus tard 60 jours ouvrables après l'examen.	●	100 % des rapports produits	65 %	100 %

### 3.0 Surveillance des pratiques de l'industrie

\* Doit comporter des faits et des renseignements pertinents, des documents à l'appui et la lettre de réponse définitive de l'entité concernée

Service	Norme		T4 Cote de rendement (%)	Standard Performance Target (%)	Standard Stretch Target (%)
Accusé de réception des plaintes de l'ARSF (tous les secteurs)	L'ARSF envoie un accusé de réception des plaintes par écrit dans les 3 jours ouvrables suivant la réception, à condition de disposer des renseignements nécessaires pour répondre.	●	100 % des plaintes examinées	90 %	100 %
Plaintes relatives à l'assurance automobile	Les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles feront l'objet d'une évaluation et d'une mesure pour toute une gamme de résultats possibles, y compris d'autres domaines de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et de mise en garde, et une fermeture de dossier sans prise de mesure.	●	98,1 % des plaintes examinées	80 %	85 %
		●	100 % des plaintes examinées	95 %	98 %
	a) Dans les 120 jours b) Dans les 270 jours				

Plaintes concernant des unions/caisses populaires	Les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles feront l'objet d'une évaluation et d'une mesure pour toute une gamme de résultats possibles, y compris d'autres domaines de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et de mise en garde, et une fermeture de dossier sans prise de mesure.	●	100 % des plaintes	80 %	85 %
		●	100 % des plaintes	95 %	98 %
	a) Dans les 120 jours				
	b) Dans les 270 jours				
Plaintes concernant des prestataires de services de santé	Les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles feront l'objet d'une évaluation et d'une mesure pour toute une gamme de résultats possibles, y compris d'autres domaines de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et de mise en garde, et une fermeture de dossier sans prise de mesure.	●	100 % des plaintes examinées	80 %	85 %
		●	100 % des plaintes examinées	95 %	98 %
	a) Dans les 120 jours				
	b) Dans les 270 jours				

Plaintes concernant l'assurance vie	Les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles feront l'objet d'une évaluation et d'une mesure pour toute une gamme de résultats possibles, y compris d'autres domaines de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et de mise en garde, et une fermeture de dossier sans prise de mesure.	●	87,5 % des plaintes examinées	80 %	85 %
		●	97,9 % des plaintes examinées	95 %	98 %
	a) Dans les 120 jours				
	b) Dans les 270 jours				
Plaintes concernant l'assurance	Les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles feront l'objet d'une évaluation et d'une mesure pour toute une gamme de résultats possibles, y compris d'autres domaines de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et de mise en garde, et une fermeture de dossier sans prise de mesure.	●	84 % des plaintes examinées	80 %	85 %
		●	96 % des plaintes examinées	95 %	98 %
	a) Dans les 120 jours				
	b) Dans les 270 jours				

Plaintes concernant les sociétés de prêt et de fiducie	Les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles feront l'objet d'une évaluation et d'une mesure pour toute une gamme de résultats possibles, y compris d'autres domaines de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et de mise en garde, et une fermeture de dossier sans prise de mesure.		66,7 % des plaintes examinées <sup>2</sup>	80 %	85 %
			100 % des plaintes examinées	95 %	98 %
<p>a) Dans les 120 jours</p> <p>b) Dans les 270 jours</p>					

<sup>2</sup> Plan d'atténuation : Rappeler au personnel de traiter les plaintes conformément à nos procédures. Rappeler au personnel que les secteurs ayant un faible volume de plaintes doivent avoir la priorité puisque même une seule plainte aura un effet préjudiciable sur les normes.

Plaintes concernant les courtiers en hypothèques	Les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles feront l'objet d'une évaluation et d'une mesure pour toute une gamme de résultats possibles, y compris d'autres domaines de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et de mise en garde, et une fermeture de dossier sans prise de mesure.		87,5 % des plaintes examinées	80 %	85 %
			95,8 % des plaintes examinées	95 %	98 %
<p>a) Dans les 120 jours</p> <p>b) Dans les 270 jours</p>					

Permis de courtier en hypothèques (particuliers)	Des permis seront délivrés 10 jours après la réception d'une demande d'inscription complète (intégrale, avec paiement et sans problème d'aptitude décelé durant le processus d'examen de la demande).		98,9 % des permis délivrés	80 %	90 %
Permis de courtier en hypothèques (particuliers)	Les requérants ayant soumis des demandes de permis incomplètes (renseignements, paiement, qualifications ou documents manquants) seront avisés que leur demande est incomplète dans les 10 jours ouvrables suivant la réception.		100 % des demandes de permis incomplètes reçues	80 %	90 %
Permis de courtier en hypothèques (particuliers)	Les requérants ayant soumis des demandes de permis posant un problème d'aptitude recevront un courriel leur fournissant les coordonnées du spécialiste de la délivrance de permis/de l'enregistrement désigné et seront avisés dans les 10 jours ouvrables suivant le courriel, ou le permis sera délivré.		88,4 % des demandes d'aptitude réglées/reçues <sup>3</sup>	80 %	90 %
<p><sup>3</sup> Plan d'atténuation : Les résultats du T4 comprennent uniquement les données de janvier et février. Les données de mars sont non disponibles en raison de problèmes de système. L'ARSF travaille sur une correction pour empêcher les problèmes de système de se produire de nouveau à l'avenir.</p>					
Permis d'agent d'assurance (particuliers)	Des permis seront délivrés 10 jours après la réception d'une demande d'inscription complète (intégrale, avec paiement et sans problème d'aptitude décelé durant le processus d'examen de la demande).		90,3 % des permis délivrés	80 %	90 %

Permis d'agent d'assurance (particuliers)	Les requérants ayant soumis des demandes de permis incomplètes (renseignements, paiement, qualifications ou documents manquants) seront avisés que leur demande est incomplète dans les 10 jours ouvrables suivant la réception.		100 % des demandes de permis incomplètes reçues	80 %	90 %
Permis d'agent d'assurance (particuliers)	Les requérants ayant soumis des demandes de permis posant un problème d'aptitude recevront un courriel leur fournissant les coordonnées du spécialiste de la délivrance de permis/de l'enregistrement désigné et seront avisés dans les 5 jours ouvrables suivant le courriel, ou le permis sera délivré.		71,9 % des demandes d'aptitude réglées/reçues <sup>4</sup>	80 %	90 %

<sup>4</sup> Plan d'atténuation : L'ARSF continue de recevoir un nombre considérablement plus élevé de nouvelles demandes de permis, et admet qu'elle ne respecte pas ses normes en matière de service. Elle a récemment augmenté les ressources affectées à l'octroi des permis et cherche encore à les accroître pour répondre aux requêtes de traitement des demandes selon les normes en matière de services d'ici le T1 de l'exercice 2022-2023.

## 4.0 Régimes de retraite

Service	Norme		T4 Cote de rendement (%)	Norme Objectif de rendement (%)	Objectif poussé lié à la norme (%)
Demandes de renseignements	Les demandes de renseignements (propres à un régime, sans régime particulier et générales) obtiendront une réponse dans les 45 jours ouvrables.	●	92,7 % des demandes ont reçu une réponse	90 %	100 %
Demande	Les demandes de liquidation d'un régime à prestations déterminées feront l'objet d'un examen et d'une décision dans les 120 jours ouvrables.	●	90,9 % des décisions sur les demandes	90 %	100 %
Demande	Les demandes de liquidation d'un régime à cotisations déterminées feront l'objet d'un examen et d'une décision dans les 90 jours ouvrables.	●	97,7 % des décisions relatives aux demandes	90 %	98 %

## 5.0 Relations publiques

Service	Norme		T4 Cote de rendement (%)	Norme Objectif de rendement (%)	Objectif poussé lié à la norme (%)
Demandes de renseignements par téléphone	Nous répondrons aux questions d'ordre général dès la réception des appels. Les questions et les plaintes complexes seront acheminées au secteur concerné aux fins de consignation, d'enquête et de réponse.	●	100 % des appels ont reçu une réponse	90 %	98 %
Demandes de renseignements par messagerie vocale téléphonique	Les appels enregistrés dans la messagerie vocale feront l'objet d'un rappel en 1 jour ouvrable.	●	100 % des messages vocaux reçus	90 %	98 %
Demandes de renseignements par courriel	Les courriels reçus par le Centre d'appels feront l'objet d'un accusé de réception en 1 jour ouvrable, et la réponse suivra dans les 3 jours ouvrables suivants. Pour les questions complexes, nous pourrions demander des renseignements supplémentaires; plus de temps pourrait être nécessaire pour répondre officiellement à ces questions.	●	97 % des courriels ont fait l'objet d'un accusé de réception et d'une réponse	90 %	98 %
Demandes de contenu Web	L'ARSF répondra dans les 5 jours ouvrables à une demande de contenu Web dans un format accessible. Après discussion avec le demandeur, l'ARSF fournira le contenu Web	●	100 % des demandes de contenu Web	90 %	98 %

visé (sauf les demandes en ligne) dans un format accessible dans les 5 jours ouvrables.

ont obtenu une réponse

<p>Demandes de publications imprimées</p>	<p>L'ARSF répondra dans les 5 jours ouvrables à une demande de publication imprimée dans un format accessible. Après discussion avec le demandeur, l'ARSF fournira la publication visée dans un format accessible dans les 5 jours ouvrables.</p>	<p>●</p>	<p>100 % des demandes de publications imprimées ont reçu une réponse</p>	<p>90 %</p>	<p>98 %</p>
<p>Demandes de renseignements (site Web)</p>	<p>Le gestionnaire du site Web doit répondre à toutes les demandes de renseignements qu'il reçoit par courriel ou s'en occuper dans les 5 jours ouvrables.</p>	<p>●</p>	<p>100 % des demandes de contenu Web</p>	<p>95 %</p>	<p>100 %</p>

**Autorité ontarienne de  
réglementation des services  
financiers**

25, avenue Sheppard Ouest  
Bureau 100  
Toronto (Ontario) M2N 6S6

Téléphone : 416 250-7250  
Sans frais : 1 800 668-0128

**ARSF**

Autorité ontarienne de réglementation  
des services financiers



Ontario