

Tableau des résultats sur les normes de service

T3 de l'exercice 2022- 2023

Mars 2023

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



Table des matières

Normes de service de l'ARSF	3
Aperçu	3
Mesures	4
Production de rapports	4
Principes	5
Résultats de rendement du T3 de 2022	6
Sommaire	6
Normes sur l'assurance automobile et produits d'assurance	8
Normes sur les caisses populaires	9
Normes sur les pratiques de l'industrie.....	10
Normes sur les régimes de retraite	15
Normes sur les affaires publiques.....	16

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 de ses activités de réglementation. Afin de s'acquitter cet engagement, l'ARSF a introduit 19 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. Automobile, caisses de crédit, pensions, conduite du marché et affaires publiques.

Les normes ont été élaborées à partir de principes de service à la clientèle, de pratiques exemplaires et d'un processus d'examen opportun pour garantir qu'elles 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 représentants des secteurs et des consommateurs, comme les renouvellements de permis, les demandes d'approbation réglementaire, la résolution de plaintes et les déclarations annuelles. L'ARSF surveillera les normes et les objectifs de façon régulière et proposera des changements en fonction de ses activités de réglementation dans le marché actuel, de ses ressources et des besoins des intervenants.

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 niveau de

Mesures

Chaque **norme de service** comporte un objectif de rendement, qui correspond au niveau 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 (ce que l'on appelle 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 T3 de 2022-2023. 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 au public tout au long de l'année. Cette approche globale axée sur les données aide à garantir l'amélioration continue des services au public.

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.
- **Uniformité.** Mettre au point des processus de collecte et d'analyse de données qui assurent l'uniformité de chaque indicateur et 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 norme de service de corriger les indicateurs et le rendement 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 l'adaptabilité, l'efficacité, l'efficience et la reddition de comptes de l'ARSF.

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.

Résultats de rendement du T3 de 2022

Sommaire

Le tableau des résultats ci-dessous montre les mesures pour chaque secteur de service de réglementation. Le personnel a atteint ou dépassé l'objectif associé aux cotes de rendement lorsque celles-ci sont 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 T3 de 2022 constitue la huitième publication des résultats du rendement des normes de service de l'ARSF. L'ARSF a atteint ou dépassé ses objectifs de service pour 96,97 % de ses normes au cours de ce trimestre. L'ARSF a amélioré ses résultats globaux de normes de service de 12,12 % depuis le T2 de 2022.

Les normes de l'ARSF en matière de plaintes pour le secteur de la caisse populaire sont tombées en dessous de la cible à la suite de deux plaintes de la caisse populaire qui ont nécessité un examen approfondi au cours du trimestre. Un examen ciblé de toutes

les plaintes des caisses populaires est en cours afin d'assurer des mesures opportunes pour les résoudre et les transférer aux fins d'examen.

*L'ARSF actualise ses systèmes internes et externes de délivrance de permis dans le cadre de l'Initiative d'optimisation relative au numérique AvanceARSF. Les nouveaux systèmes auront des incidences positives pour les demandeurs, les titulaires de permis et les intervenants dans la délivrance de permis. Une fois ces nouveaux systèmes en service, l'ARSF consultera les intervenants pour établir de nouvelles normes connexes utiles et fiables qui favoriseront la responsabilisation et la transparence des opérations. À mesure que nous avançons dans ce processus, **l'ARSF suspendra la production actuelle de rapports sur les normes de service applicables à la délivrance de permis.** Pendant cette transition, les dates relatives au traitement des demandes continueront d'être publiées sur notre site Web. ([Consultez le site Web de l'ARSF pour vérifier le délai de traitement des demandes de permis | Autorité ontarienne de réglementation des services financiers \[fsrao.ca\]](#))*

● 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		Cote de rendement au T3 (%)	Objectif de rendement (%) lié à la norme	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.	●	100 % des décisions liées aux dépôts	100 %	S. O.
Dépôts de taux d'assurance automobile	Pourcentage des dépôts de demandes d'approbation ne visant pas les voitures de tourisme, soumis selon le processus abrégé, 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 des dépôts de demandes d'approbation des taux soumis selon la formule intégrale ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 45 jours ouvrables.	●	100 % des décisions liées aux dépôts	90 %	S. O.
Souscription 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.	●	100 % des décisions	80 %	S. O.

2.0 Demandes d'approbation réglementaire des caisses populaires

Service	Norme		Cote de rendement au T3 (%)	Objectif de rendement (%) lié à la norme	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 de tous les renseignements requis.	●	100 % des demandes traitées	90 %	100 %
Questions d'un membre ou du public	Les demandes soumises par téléphone et par courriel obtiendront une réponse ou un accusé de réception en 1 jour ouvrable.	●	98,1 % des demandes ont reçu une réponse	95 %	100 %
Rapports d'examen	La caisse recevra un rapport d'examen final ou provisoire 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		Cote de rendement au T3 (%)	Objectif de rendement (%) lié à la norme	Objectif poussé lié à la norme (%)
Accusé de réception des plaintes par 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.	●	97,3 % 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 le renvoi à un échelon supérieur vers d'autres secteurs de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et une fermeture de dossier sans prise de mesure.	●	88 % des plaintes examinées	80 %	85 %
		●	98 % des plaintes examinées	95 %	98 %
	a) dans les 120 jours b) dans les 270 jours				

Plaintes concernant des 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 le renvoi à un échelon supérieur vers d'autres secteurs de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et une fermeture de dossier sans prise de mesure.		75 % des plaintes ¹	80 %	85 %
			100 % des plaintes	95 %	98 %
	a) dans les 120 jours				
	b) dans les 270 jours				

Plan d'atténuation¹ : Deux des huit plaintes des caisses populaires au cours du trimestre ont nécessité un examen approfondi. Un examen ciblé de toutes les plaintes des caisses populaires est en cours afin d'assurer des mesures opportunes pour les résoudre ou les transférer aux fins d'examen.

Plaintes concernant des fournisseurs 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 le renvoi à un échelon supérieur vers d'autres secteurs de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement 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 le renvoi à un échelon supérieur vers d'autres secteurs de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et une fermeture de dossier sans prise de mesure.	●	92,5 % des plaintes examinées	80 %	85 %
		●	97,5 % 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 le renvoi à un échelon supérieur vers d'autres secteurs de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et une fermeture de dossier sans prise de mesure.	●	95,5 % des plaintes examinées	80 %	85 %
		●	100 % 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 le renvoi à un échelon supérieur vers d'autres secteurs de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement 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 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 le renvoi à un échelon supérieur vers d'autres secteurs de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et une fermeture de dossier sans prise de mesure.	●	92,6 % des plaintes examinées	80 %	85 %
		●	100 % des plaintes examinées	95 %	98 %
	a) dans les 120 jours				
	b) dans les 270 jours				

Plaintes concernant la protection des titres	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 le renvoi à un échelon supérieur vers d'autres secteurs de l'ARSF, un transfert à des organismes tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement 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				

4.0 Régimes de retraite

Service	Norme		Cote de rendement au T3 (%)	Objectif de rendement (%) lié à la norme	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.	●	92,5 % des demandes ont reçu une réponse	90 %	100 %
Application	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 ⁵	90 %	100 %
<p>⁵Plan d'atténuation : Une demande était complexe et nécessitait une expertise interfonctionnelle et de multiples communications avec le régime de retraite sur l'interprétation de la <i>Loi sur les régimes de retraite</i> afin de garantir une détermination précise de la demande.</p>					
Application	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.	●	100 % des décisions sur les demandes	90 %	100 %

5.0 Affaires publiques

Service	Norme		Cote de rendement au T3 (%)	Objectif de rendement (%) lié à la norme	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 retour en 1 jour ouvrable.	●	100 % des messages vocaux reçus	90 %	98 %
Demandes de renseignements par courriel	Les courriels reçus par l'InfoCentre 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.	●	100 % des courriels ont fait l'objet d'un accusé de réception et d'une réponse	90 %	98 %
Demandes de contenu Web	L'ARSF répondra en cinq jours ouvrables à un demandeur de contenu Web dans un format accessible. Après s'être entretenue avec le demandeur, l'ARSF lui transmettra le contenu Web convenu (à l'exception des demandes en	●	100 % des demandes de contenu Web ont reçu une réponse	90 %	98 %

ligne) dans les cinq jours suivants, dans un format accessible.

<p>Demandes de publications imprimées</p>	<p>L'ARSF répondra en cinq jours ouvrables à un demandeur de publication imprimée dans un format accessible. Après s'être entretenue avec le demandeur, l'ARSF lui transmettra les documents publiés convenus dans les cinq jours suivants, dans un format accessible.</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>Les demandes de renseignements reçues par le gestionnaire du site Web feront l'objet d'une réponse définitive ou provisoire dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception.</p>	<p>● 100 % des demandes de contenu Web</p>	<p>95 %</p>	<p>100 %</p>

**Autorité ontarienne de
réglementation des services
financiers**

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

Téléphone : 416 250-7250
Ligne sans frais : 1 800 668-0128

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers

