

Approche

Date d'entrée en vigueur : 24 septembre 2020

Identifiant : N° GR0009APP

Normes de service de l'ARSF

Objet

Les présentes lignes directrices font état des normes de service ayant trait aux principaux services de réglementation offerts par l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF). Elles présentent également la démarche adoptée par l'ARSF pour la gestion et la production de rapports sur son rendement par rapport aux normes de service.

Portée

Ces lignes directrices s'appliquent à toutes les entités réglementées par l'ARSF, entre autres :

- les fournisseurs de services d'indemnités d'accidents
- les sociétés coopératives
- les sociétés en nom collectif d'assurance
- les credit unions et les caisses populaires
- les experts d'assurance
- les agents d'assurances
- les compagnies d'assurance
- les sociétés de prêt et de fiducie
- les administrateurs d'hypothèques
- les agents en hypothèques
- les maisons de courtage d'hypothèques

- les courtiers en hypothèques
- les régimes de retraite

Ces lignes directrices concernent les intervenants suivants :

- les consommateurs
- le grand public

Justification et contexte

Normes de service de l'ARSF

Des normes de service constituent la promesse d'un niveau de rendement mesurable dans le cadre de la prestation d'un service dans des conditions normales. Les conditions normales, pour l'ARSF, correspondent aux ressources et au taux de demandes prévu pour les activités quotidiennes habituelles.

L'ARSF vise à créer des attentes précises en matière de services. Les normes entraîneront une amélioration de la prestation des services, de la responsabilisation et de la transparence du processus.

Principes

L'ARSF s'est inspirée de ces principes 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'engage 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. Adopte 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 sur les critères de la langue, de la méthode de collecte de données, des objectifs et de la

production de rapports.

Efficience. Établit 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. Met 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.

Adaptabilité. Met en application un calendrier de production de rapports qui montre l'efficacité et la volonté d'évoluer. Permet 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.

Processus et pratiques

Normes de service de l'ARSF

L'ARSF a établi 22 normes de service pour soutenir ses principaux services de réglementation. Les normes favoriseront une responsabilisation et une rapidité accrues en matière de prestation de services. Les normes s'appliquent aux principaux domaines de réglementation de l'ARSF et à son groupe de relations publiques de la façon suivante :

- Credit unions/caisses populaires – 3
- Assurance automobile – 4
- Régimes de retraite – 3
- Surveillance des pratiques de l'industrie – 6
- Relations publiques (tous les secteurs) – 6

L'annexe A présente la liste des 22 normes de service et de leurs objectifs de rendement. Ces normes pourraient changer. L'ARSF passe régulièrement en revue tous les volets de ses normes de service et, au besoin, en ajustera le texte et les objectifs.

Objectifs de rendement

Chaque norme comporte un objectif de rendement. Les objectifs tiennent compte des niveaux de service auxquels les clients 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. Certaines activités de réglementation de l'ARSF comportent des échéances qui entraînent des périodes de pointe et des périodes creuses pour quelques services. L'ARSF s'efforce d'atteindre ses ambitieux objectifs, dans la mesure du possible.

Collecte de données

L'ARSF recueillera des données et produira des rapports sur son rendement pour chaque norme par rapport à l'objectif. Le rendement fera l'objet de rapports trimestriels. Au fil de l'accumulation des données trimestrielles, l'ARSF produira un rapport sur son rendement trimestriel moyen pour chaque norme au cours de quatre trimestres continus (c.-à-d. les quatre trimestres les plus récents). Les rapports trimestriels en cycle continu permettront de mieux représenter les périodes de pointe et les périodes creuses de la demande des services de l'ARSF.

Production de rapports sur les données

L'ARSF publiera son rendement trimestriel en matière de normes de service sur sa page Web Rapports organisationnels. Les résultats y seront affichés environ 30 jours après la fin du trimestre. Le public aura accès à l'historique des rapports trimestriels sur le rendement sur le site Web.

Évolution des normes de service

Les normes de service en vigueur doivent tenir compte des conditions actuelles en matière de réglementation. L'ARSF modifiera ses normes de service actuelles selon les besoins et en ajoutera de nouvelles, le cas échéant. L'ARSF fera participer ses entités réglementées et le public lorsqu'elle établira de nouvelles normes. Les normes de service de l'ARSF témoignent de son engagement en ce qui a trait à :

- la transparence dans la prestation des services de réglementation;
- la reddition de comptes dans le traitement des problèmes de service;
- l'efficacité dans l'offre de services de réglementation.

Date d'entrée en vigueur et examen futur

L'ARSF commencera à recueillir des données sur le rendement des normes de service le 1^{er} octobre 2020. Elle prévoit déposer son premier rapport sur les normes de service en janvier ou février 2021. La collecte et la production de rapports sur les normes de service de l'ARSF sont soumises à un examen des commentaires tirés de la consultation et des conditions opérationnelles du jour.

Les lignes directrices sur les normes de service de l'ARSF seront passées en revue le 1^{er} octobre 2023. Les normes présentées à l'annexe A seront corrigées selon les besoins, comme il est indiqué dans la section Processus et pratiques précédente de ce document, à la rubrique Évolution des normes de service.

À propos de ces lignes directrices

Ces lignes directrices représentent une approche. Les lignes directrices d'une approche décrivent les principes, les processus et les pratiques internes de l'ARSF, pour les mesures de surveillance et une application laissées à la discrétion du directeur général. Les lignes directrices de l'approche pourraient renvoyer à des obligations de conformité, mais ne constituent pas plus qu'elles ne créent une obligation de conformité. Consultez le [Cadre de lignes directrices de l'ARSF](#) pour en savoir plus.

Annexes et références

Annexe A : Normes de service de l'ARSF

Secteur(s)	Service	Norme	% de l'objectif	% de l'objectif ambitieux
Credit unions/caisses populaires	Approbations réglementaires	Toutes les demandes d'approbation réglementaire des credit unions/caisses populaires seront traitées dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés.	90 %	100 %
Credit unions/caisses populaires	Questions d'un membre/du public	Les demandes soumises par téléphone et par courriel obtiennent une réponse ou un accusé de réception en 1 jour ouvrable.	95 %	100 %
Credit unions/caisses populaires	Rapports d'examen	La credit union/caisse populaire recevra un rapport d'examen final ou intérimaire au plus tard 60 jours ouvrables après l'examen.	65 %	100 %
Assurance automobile	Dépôt	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	100 %	

25 jours ouvrables.

Assurance automobile	Dépôt	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.	85 %	
Assurance automobile	Dépôt	Pourcentage des dépôts de demandes d'approbation soumis selon la formule intégrale ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 45 jours ouvrables.	90 %	
Assurance automobile	Dépôt	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.	80 %	
Régimes de retraite	Questions	Les questions (propres à un régime, sans régime particulier et généralités) obtiendront une réponse dans les 45 jours ouvrables.	90 %	100 %
Régimes de retraite	Demandes	Les demandes de liquidation d'un régime à prestations déterminées feront l'objet d'un examen et d'une	90 %	95 %

		décision dans les 120 jours ouvrables.		
Régimes de retraite	Demandes	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.	90 %	95 %
Assurance-vie, assurance automobile, services de soins de santé, courtiers en hypothèques, crédit unions/caisses populaires, prêts et fiducies	Plaintes – secteur	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.	90 %	100 %
		Dans les 120 jours suivants, les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles feront l'objet d'une évaluation et d'une activation pour toute une gamme de résultats possibles, y compris un renvoi à un échelon supérieur dans 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	80 %	85 %

		<p>en garde, et une fermeture de dossier sans prise de mesure.</p>		
		<p>Dans les 270 jours suivants, les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles feront l'objet d'une évaluation et d'une activation pour toute une gamme de résultats possibles, y compris un renvoi à un échelon supérieur dans 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.</p>	<p>95 %</p>	<p>98 %</p>
<p>Courtiers en hypothèques, assurances</p>	<p>Octrois de permis – particuliers</p>	<p>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).</p>	<p>80 %</p>	<p>90 %</p>
<p>Courtiers en hypothèques, assurances</p>	<p>Octrois de permis – particuliers</p>	<p>Les requérants ayant soumis des demandes de permis incomplètes (renseignements, paiement,</p>	<p>80 %</p>	<p>90 %</p>

		qualifications ou documents manquants) seront avisés que leur demande est incomplète dans les 10 jours ouvrables suivant la réception.		
Courtiers en hypothèques, assurances	Octrois de permis – 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 assigné et sera contacté dans les 10 jours ouvrables suivant le courriel, ou le permis sera délivré.	80 %	90 %
Entreprises	Questions d’ordre général 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.	90 %	98 %
Entreprises	Questions d’ordre général au centre d’appels	Les appels enregistrés dans la messagerie vocale feront l’objet d’un rappel en 1 jour ouvrable.	90 %	98 %
Entreprises	Questions d’ordre général envoyées par	Les courriels reçus par le Centre d’appels feront l’objet	90 %	98 %

	courriel au centre d'appels	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.		
--	-----------------------------	---	--	--

Entreprises	Formats accessibles	L'ARSF répondra en 5 jours ouvrables à un demandeur de contenu Web dans un format accessible. Après avoir parlé avec le demandeur, l'ARSF lui transmettra le contenu Web convenu (à l'exception des demandes d'inscription en ligne) dans les 5 jours suivants, dans un format accessible.	90 %	95 %
--------------------	---------------------	--	------	------

Entreprises	Formats accessibles	L'ARSF répondra en 5 jours ouvrables à un demandeur de publication imprimée dans un format accessible. Après avoir parlé avec le demandeur, l'ARSF lui transmettra les documents publiés convenus dans les 5 jours suivants, dans un format accessible.	90 %	95 %
--------------------	---------------------	---	------	------

Entreprises	Réponse sur le site Web	Toutes les questions envoyées dans la boîte de réception du gestionnaire Web obtiendront une réponse dans les 5 jours ouvrables.	95 %	100 %
--------------------	----------------------------	---	------	-------

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