

Tableau des résultats sur les normes de service

T4 de l'exercice 2020-2021

Juin 2021

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



Ontario

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Normes de service de l'ARSF | 3 |
| Aperçu..... | 3 |
| Mesure..... | 4 |
| Production de rapports..... | 4 |
| Principes..... | 5 |
| Résultats des activités au T4 de 2020 | 6 |
| Résumé..... | 6 |
| Normes sur l'assurance automobile et les produits d'assurance | 7 |
| Normes sur les credit unions/caisses populaires | 8 |
| Normes sur les pratiques de l'industrie | 9 |
| Normes sur les régimes de retraite | 14 |
| Normes sur les relations publiques | 15 |

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. Pour s'acquitter de cet engagement, l'ARSF a adopté 22 normes de service afin d'établir des attentes claires et des objectifs dans cinq principaux secteurs : assurance automobile, credit unions/caisses populaires, régimes de retraite, surveillance des pratiques de l'industrie et relations 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 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 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 taux de demandes prévu pour les activités quotidiennes habituelles.

Mesure

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 ambitieux** 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 ambitieux. 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 2020. 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 bien rendre compte du rendement de l'ARSF durant les périodes de pointe et en dehors de celles-ci. 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.

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 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'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.
- **Efficienc.** 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.
- **Adaptabilité.** 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.

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 des activités au T4 de 2020

Résumé

Le tableau des résultats du T4 de 2020 constitue la deuxième publication des résultats obtenus par l'ARSF par rapport à ses normes de service. Nous sommes heureux de constater que l'ARSF a atteint ou dépassé ses objectifs de service pour 80 % de ses normes au cours de la période visée par le rapport. La pandémie a eu des répercussions sur les conditions opérationnelles, ce qui a nui à la capacité de l'ARSF de respecter les normes. C'est pourquoi l'ARSF a adopté de nouvelles approches, augmenté les ressources en personnel et modifié sa technologie afin d'adapter ses activités de réglementation au nouveau contexte opérationnel.

Le tableau des résultats ci-dessous montre les mesures pour chaque secteur de service de réglementation. Une cote en vert signifie que le personnel a atteint ou dépassé l'objectif associé à la norme de service. 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.

Au cours du cycle de production de rapport du T4, le rendement de l'ARSF était inférieur à l'objectif et s'est traduit par des cotes en jaune et en rouge dans quatre domaines : dépôts de taux d'assurance automobile, plaintes, traitement des demandes de




permis et traitement des demandes liées aux régimes de retraite. Le rendement était inférieur à l'objectif en raison de l'adoption par l'ARSF de nouveaux processus et de changements concernant les ressources pour ces services au dernier trimestre. Les processus nécessitaient une adaptation aux nouvelles étapes à suivre et à la nouvelle technologie de la part du personnel. L'ARSF continuera d'offrir de la formation au personnel sur les processus et s'attend à obtenir des cotes de rendement améliorées pour les quatre secteurs aux prochains trimestres.

L'ARSF surveillera les cotes trimestrielles pour s'assurer que les normes et les objectifs demeurent pertinents. De plus, l'ARSF sollicitera des commentaires à l'automne 2021 dans le cadre de son processus de planification opérationnelle et d'établissement du budget pour l'exercice 2022-2023 afin de connaître les ressources additionnelles nécessaires pour atteindre des normes plus élevées, et l'ARSF évaluera toutes les normes au début de 2022.

● 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 T4 (%) | Objectif de rendement lié à la norme (%) | Objectif ambitieux 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 soumis selon la formule intégrale ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 45 jours ouvrables. |  | 44,4 % des décisions liées aux dépôts ¹ | 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. |

¹Plan d'atténuation : Avant de prendre des décisions concernant les dépôts, l'ARSF a demandé aux assureurs d'établir les mesures prises pour limiter le risque de hausse des taux pour leurs clients. Au quatrième trimestre 2020, l'examen des dépôts de taux en formule intégrale a donc nécessité plus de temps. Ce ne devrait pas être le cas au premier trimestre 2021.





2.0 Demandes d'approbation réglementaire des credit unions/caisses populaires

| Service | Norme | | Cote de rendement au T4 (%) | Norme de rendement lié à la norme (%) | Objectif ambitieux lié à la norme (%) |
|---------------------------------|---|---|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Approbations réglementaires | Toutes les demandes d'approbation réglementaire des caisses seront traitées dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés. | ● | 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 ayant 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 | | Cote de rendement au T4 (%) | Norme de rendement lié à la norme (%) | Objectif ambitieux lié à la norme (%) |
|--|---|---|----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 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. | ● | 94,3 % 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 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. | ● | a) 91,8 % des plaintes examinées | 80 % | 85 % |
| | | ● | b) 98,6 % 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. |  | a) 87,9 % des plaintes | 80 % | 85 % |
| | |  | b) 97 % des plaintes | 95 % | 98 % |
| | a) Dans les 120 jours b) Dans les 270 jours | | | | |
| 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 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. |  | a) 50 % des plaintes examinées ² | 80 % | 85 % |
| | |  | b) 50 % des plaintes examinées ³ | 95 % | 98 % |
| | a) Dans les 120 jours b) Dans les 270 jours | | | | |



2.3 Plan d'atténuation : Au quatrième trimestre 2020, les normes ont accusé un moins bon rendement en raison de changements dans les ressources et d'un important processus d'intégration des nouveaux membres de l'équipe. Un programme de formation est en cours et devrait se poursuivre au cours de l'exercice 2021-2022.

| | | | | | |
|-------------------------------------|---|---|---|------|------|
| 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. | ● | a) 88,6 % des plaintes examinées | 80 % | 85 % |
| | | ● | b) 95,5 % 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 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. | ● | a) 85,3 % des plaintes examinées | 80 % | 85 % |
| | | ● | b) 94,1 % des plaintes examinées ⁴ | 95 % | 98 % |

a) Dans les 120 jours

b) Dans les 270 jours

⁴Plan d'atténuation : Au quatrième trimestre 2020, les normes ont accusé un moins bon rendement en raison de changements dans les ressources et d'un important processus d'intégration des nouveaux membres de l'équipe. Un programme de formation est en cours et devrait se poursuivre au cours de l'exercice 2021-2022.

| | | | | | |
|--|---|---|----------------------------------|------|------|
| 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. |  | a) 100 % des plaintes examinées | 80 % | 85 % |
| | | | b) 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 |  | a) 92,4 % des plaintes examinées | 80 % | 85 % |

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.

- a) Dans les 120 jours
- b) Dans les 270 jours

● b) 96,7 % des plaintes examinées 95 % 98 %

Permis de courtiers 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).

● 97,1 % des permis délivrés 80 % 90 %


Permis de courtiers 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 courtiers 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. |  | 72,9 % des demandes d'aptitude réglées/reçues ⁵ | 80 % | 90 % |
|---|--|---|--|------|------|

⁵Plan d'atténuation : Au quatrième trimestre 2020, les normes ont accusé un moins bon rendement en raison de changements dans les ressources et d'un important processus d'intégration des nouveaux membres de l'équipe. Un programme de formation est en cours et devrait se poursuivre au cours de l'exercice 2021-2022.

| | | | | | |
|---|---|---|----------------------------|------|------|
| 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). |  | 97,7 % des permis délivrés | 80 % | 90 % |
|---|---|---|----------------------------|------|------|


| | | | | | |
|---|--|---|---|------|------|
| Permis d'agent d'assurance (particuliers) | Les requérants ayant soumis des demandes 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. |  | 74,1 % des demandes d'aptitude réglées/reçues ⁶ | 80 % | 90 % |
|---|---|---|--|------|------|

⁶Plan d'atténuation : Au quatrième trimestre 2020, les normes ont accusé un moins bon rendement en raison de changements dans les ressources et d'un important processus d'intégration des nouveaux membres de l'équipe. Un programme de formation est en cours et devrait se poursuivre au cours de l'exercice 2021-2022.


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

4.0 Régimes de retraite

| Service | Norme | | Cote de rendement au T4 (%) | Objectif (%) | Objectif ambitieux (%) |
|----------------------------|---|---|--|--------------|------------------------|
| Demandes de renseignements | Les demandes de renseignements (propres à un régime, sans régime particulier et générales) obtiendront une réponse dans les 45 jours ouvrables. |  | 91 % des demandes ayant reçu une réponse | 90 % | 100 % |

| | | | | | |
|---------|--|---|--|------|-------|
| Demands | 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. |  | 87,5 % des décisions sur les demandes ⁷ | 90 % | 100 % |
|---------|--|---|--|------|-------|

⁷Plan d'atténuation : L'ARSF continue de s'adapter aux nouveaux processus d'examen des demandes concernant les régimes de retraite, depuis que l'approche par portefeuille a été remplacée par une approche par équipe en novembre 2020. Le personnel apprend à maîtriser les nouveaux processus.

| | | | | | |
|---------|---|---|--|------|-------|
| Demands | 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. |  | 84,6 % des décisions sur les demandes ⁸ | 90 % | 100 % |
|---------|---|---|--|------|-------|

⁸Plan d'atténuation : L'ARSF continue de s'adapter aux nouveaux processus d'examen des demandes concernant les régimes de retraite, depuis que l'approche par portefeuille a été remplacée par une approche par équipe en novembre 2020. Le personnel apprend à maîtriser les nouveaux processus.

5.0 Relations publiques

| Service | Norme | | Cote de rendement au T4 (%) | Objectif (%) | Objectif ambitieux (%) |
|---|---|---|---|--------------|------------------------|
| 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 ayant 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. | ● | 97,6 % 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. | ● | 99,6 % des courriels ayant fait l'objet d'un accusé de réception et d'une réponse | 90 % | 98 % |

| | | | | | |
|--------------------------------------|--|---|---|------|-------|
| Demands de contenu Web | 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. | ● | 100 % des demandes de contenu Web ayant reçu une réponse | 90 % | 98 % |
| Demands de publications imprimées | 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 ouvrables suivants, dans un format accessible. | ● | 100 % des demandes de publications imprimées ayant reçu une réponse | 90 % | 98 % |
| Demands de renseignements (site Web) | 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. | ● | 100 % des demandes de contenu Web | 95 % | 100 % |

**Autorité ontarienne de
réglementation des services
financiers**

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

Téléphone : 416 250-7250

Numéro sans frais : 1 800 668-0128

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers

