

# Tableau des résultats sur les normes de service

## T2 de l'exercice 2021-2022

Décembre 2021

**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 T2 de 2021</b> .....	<b>7</b>
Sommaire.....	7
<b>Normes sur l'assurance automobile et les produits d'assurance</b> .....	<b>8</b>
<b>Normes sur les caisses populaires</b> .....	<b>9</b>
<b>Normes sur les pratiques de l'industrie</b> .....	<b>10</b>
<b>Normes sur les régimes de retraite</b> .....	<b>19</b>
<b>Normes sur les affaires publiques</b> .....	<b>20</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 introduit 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 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 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 T2 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

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.

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.

## 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 la réceptivité, l'efficacité, l'efficience et la reddition de comptes.

## Directives

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 <https://www.fsrao.ca/fr/reglementation/lignes-directrices>.

# Résultats de rendement au T2 de 2021

## 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 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 T2 de 2021 constitue la quatrième publication des résultats du rendement par rapport aux normes de service de l'ARSF. L'ARSF a atteint ou dépassé ses objectifs de service pour 76 % de ses normes au cours du trimestre. La pandémie ainsi qu'une augmentation significative des demandes reçues ont eu des répercussions sur les conditions opérationnelles, ce qui a donc nui à la capacité de l'ARSF de respecter les normes.*

*Le rendement de l'ARSF au T2 de 2021 était inférieur aux cotes en jaune et en rouge dans trois domaines : traitement des demandes d'approbation ne visant pas les voitures de tourisme, des plaintes et des demandes de permis. Le rendement était inférieur à l'objectif en raison de l'allongement imprévu de l'examen des demandes et des plaintes, et du volume élevé de demandes reçues depuis le T4 de 2020. Pratiques de l'industrie a également traité plus de demandes en raison de la multiplication des demandes reçues, qui s'est répercutée sur le temps de traitement des demandes et la capacité des ressources.*

*En réponse, l'ARSF évaluera les processus de traitement des demandes en vigueur, procèdera à des analyses ciblées et à l'examen de l'intégralité des demandes et des plaintes et surveillera les dépôts de demandes. 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 ses 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 a reçu 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 et 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		T2 Cote de rendement (%)	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.	●	80 % des décisions liées aux dépôts <sup>1</sup>	85 %	S.O.


<sup>1</sup> Plan d'atténuation : Un examen approfondi s'impose pour les dépôts. Les résultats de l'année en cours respectent l'objectif, mais Automobile continuera de surveiller les dépôts de demande d'approbation.



Dépôts de taux d'assurance automobile	Pourcentage des dépôts de demandes d'approbation ne visant pas les voitures de tourisme, soumis selon la formule intégrale, ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 45 jours ouvrables.	●	90 % 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.	●	91.3 % des décisions	80 %	S.O.


## 2.0 Demandes d'approbation réglementaire des caisses populaires



Service	Norme		T2 Cote de rendement (%)	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 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		T2 Cote de rendement (%)	Objectif de rendement lié à la norme (%)	Objectif poussé 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.		91,7 % 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.		100 % des plaintes examinées	80 %	85 %
		a) Dans les 120 jours		100 % des plaintes examinées	95 %
	b) Dans les 270 jours				

Plaintes concernant des crédit 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.		88,9 % des plaintes	80 %	85 %
		a) Dans les 120 jours		88,9 % des plaintes <sup>2</sup>	95 %
	b) Dans les 270 jours				

<sup>2</sup> Plan d'atténuation : Poste vacant comblé pour rattraper le retard et traiter les plaintes futures. Toutes les plaintes déposées seront suivies de mesures, au moins trente (30) jours avant l'échéance de la norme, prises proactivement par le chef d'équipe en collaboration avec la personne chargée de régler le dossier.

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.		40 % des plaintes examinées <sup>3</sup>	80 %	85 %
			60 % des plaintes examinées <sup>3</sup>	95 %	98 %
	a) Dans les 120 jours b) Dans les 270 jours				



<sup>3</sup> Plan d'atténuation : Ce trimestre, trois des cinq plaintes visant les fournisseurs de services de santé ont exigé un examen approfondi. L'ARSF a entrepris un examen ciblé de toutes les plaintes concernant les fournisseurs de services de santé faisant l'objet d'un traitement pour s'assurer que des mesures sont prises en temps opportun en vue de les régler ou de les transférer à des fins d'analyse.


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.		77,4 % des plaints examinées <sup>4</sup>	80 %	85 %
			97,1 % des plaints examinées	95 %	98 %
	a) Dans les 120 jours b) Dans les 270 jours				

<sup>4</sup> Plan d'atténuation : Lancement d'un processus visant à recruter un responsable de la conformité afin de combler un poste vacant du portefeuille d'assurance vie. Toutes les plaintes déposées seront suivies de mesures, au moins trente (30) jours avant l'échéance de la norme, prises proactivement par le chef d'équipe en collaboration avec la personne chargée de régler le dossier.



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.	●	90,9 % des plaintes examinées	80 %	85 %
		●	95,5 % 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.	●	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 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.		95,7 % des plaintes examinées	80 %	85 %
			100 % des plaintes examinées	95 %	98 %
	a) Dans les 120 jours				
	b) Dans les 270 jours				


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).		25,2 % des permis délivrés <sup>5</sup>	80 %	90 %
---	---	---	---	------	------

<sup>5</sup> Plan d'atténuation : L'ARSF a reçu un nombre considérablement plus élevé de nouvelles demandes de permis au cours des deux derniers trimestres. Cette hausse s'est répercutée sur le temps de traitement et les arriérés se sont accumulés au T2. Les demandes sont traitées selon leur date de réception, ce qui affecte les normes de service. L'ARSF a entrepris une augmentation de la capacité des ressources et évalue les procédures de traitement en place afin de respecter les normes en matière de service d'ici le T1 de l'exercice financier 2022/23.


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.		64,2 % des demandes d'aptitude réglées/reçues <sup>6</sup>	80 %	90 %

<sup>6</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.

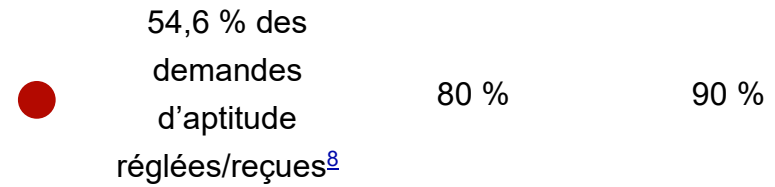


Permis d'agent d'assurance (particuliers)	Des permis seront délivrés 10 jours après la réception d'une demande d'inscription complète (intégrale, avec paiement et sans problème d'aptitude décelé durant le processus d'examen de la demande).		9,3 % des permis délivrés <sup>7</sup>	80 %	90 %
---	---	---	--	------	------

<sup>7</sup> Plan d'atténuation : L'ARSF a reçu un nombre considérablement plus élevé de nouvelles demandes de permis au cours des deux derniers trimestres. Cette hausse s'est répercutée sur le temps de traitement et les arriérés se sont accumulés au T2. Les demandes sont traitées selon leur date de réception, ce qui affecte les normes de service. L'ARSF a entrepris une augmentation de la capacité des ressources et évalue les procédures de traitement en place afin de respecter les normes en matière de service d'ici le T1 de l'exercice financier 2022-23.

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.






<sup>8</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		T2 Cote de rendement (%)	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.	●	100 % des demandes ayant 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.	●	100 % 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.	●	100 % des décisions sur les demandes	90 %	98 %

## 5.0 Affaires publiques

Service	Norme		T2 Cote de rendement (%)	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 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.	●	100 % des messages vocaux reçus	90 %	98 %
Demandes des 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.	●	96,6 % des courriels ayant fait l'objet d'un accuse 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 visé (sauf les demandes en ligne) dans un format accessible dans les 5 jours ouvrables.		100 % des Demandes de contenu Web ayant reçu une réponse	90 %	98 %
Demandes de publications imprimées	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.		100 % des demandes de publications imprimées ayant reçu une réponse	90 %	98 %
Demandes de renseignements (site Web)	Le gestionnaire du site Web doit répondre aux questions 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 : 416 226-7250  
Sans frais : 1 800 668-0128

**ARSF**

Autorité ontarienne de réglementation  
des services financiers



Ontario