

Tableau des résultats sur les normes de service

T1 de l'exercice 2023-2024

Septembre 2023

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



Ontario

Table des matières

Normes de service de l'ARSF	3
Aperçu	3
Mesures	4
Production de rapports	4
Principes	5
Résultats de rendement du T1 de l'exercice 2023-2024	6
Sommaire	6
1.0 Assurance automobile et produits d'assurance.....	8
2.0 Surveillance prudentielle des caisses et du secteur de l'assurance.....	10
3.0 Surveillance des pratiques de l'industrie – Plaintes.....	12
4.0 Régimes de retraite.....	18
5.0 Affaires publiques.....	20
6.0 Surveillance des pratiques de l'industrie – Octroi de permis	22

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 de cet engagement, l'ARSF a introduit 24 normes de service pour établir des attentes et des objectifs clairs dans cinq domaines principaux : automobile, caisses, régimes de retraite, pratiques de l'industrie 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

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.

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.

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 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 (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 T1 de l'exercice 2023-2024. 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.
- **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 T1 de l'exercice 2023-2024

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 T1 de l'exercice 2023-2024 constitue la dixième publication des résultats du rendement des normes de service de l'ARSF. L'ARSF continue d'atteindre ou de dépasser ses objectifs de service pour 89,5 % de ses normes. *Trois*

nouvelles normes liées aux approbations réglementaires ont été mises en place pour la surveillance prudentielle des caisses et du secteur de l'assurance. Du côté des régimes de retraite, deux nouvelles normes ont été mises en place concernant les demandes relatives au transfert d'actifs des régimes à cotisations déterminées et des régimes à prestations déterminées. L'ARSF rendra compte de son rendement relativement à ces normes chaque trimestre, à compter du T1 de l'exercice 2023-2024.

Concernant les pratiques de l'industrie, le rendement a été inférieur aux objectifs pour quatre normes de service liées aux délais de traitement des dossiers de plainte, en raison d'un roulement de personnel. L'ARSF cherche actuellement à recruter au moins un responsable de la conformité pour combler les postes à pourvoir. L'ARSF s'engage à faire preuve de fluidité opérationnelle et à traiter proactivement les dossiers de plainte. Le responsable de l'équipe travaille en étroite coopération avec le préposé aux dossiers pour que les dossiers de plainte donnent lieu à une prise de mesure dans les 30 jours avant leur expiration.

L'ARSF actualise ses systèmes internes et externes de délivrance de permis dans le cadre de l'initiative de transformation 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 pertinentes et fiables en matière de délivrance de permis qui favoriseront la responsabilisation et la transparence des opérations. À mesure qu'elle avance dans ce processus, l'ARSF produira des rapports sur le volume des permis délivrés. Pendant cette transition, l'ARSF continuera de publier les dates relatives au traitement des demandes sur son 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 T1 (%)	Objectif de rendement lié à la norme (%)	Objectif ambitieux lié à la norme (%)
Demandes liées au dépôt des taux d'assurance-automobile et au classement des risques visant les voitures de tourisme	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, à l'exclusion des dépôts d'assureurs non conformes aux principes de réglementation des taux de l'ARSF ou pas encore prêts pour l'examen réglementaire.	●	100 % des demandes	90 %	S.O.
Demandes liées au dépôt des taux d'assurance-automobile et au classement des risques visant des véhicules autres que des voitures de tourisme	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 soumis selon la formule intégrale	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.	●	100 % des décisions liées aux dépôts	90 %	S.O.
Dépôts de règles de souscription et de formulaires	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 Surveillance prudentielle des caisses et du secteur de l'assurance

Service	Norme		Cote de rendement au T1 (%)	Objectif de rendement lié à la norme (%)	Objectif ambitieux lié à la norme (%)
Approbations réglementaires (certificats)	Demandes de certificat traitées dans les 3 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés	●	100 % des demandes traitées	90 %	100 %
Approbations réglementaires	Traitement de toutes les demandes d'approbation réglementaire des caisses dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés	●	100 % des demandes ont reçu une réponse	90 %	100 %
Approbations réglementaires (complexes)	Traitement de toutes les demandes d'approbation réglementaire complexes des caisses dans les 60 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés		s.o. ¹	90 %	100 %
Approbations réglementaires (surveillance prudentielle du secteur de l'assurance) ²	Traitement de toutes les demandes d'approbation réglementaire liée à la surveillance prudentielle du secteur de l'assurance dans les 45 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés		s.o. ³	90 %	100 %

¹ L'ARSF n'a pas reçu de demande d'approbation réglementaire complexe de la part d'une caisse au T1 de l'exercice 2023-2024.

² Uniquement les demandes liées à la surveillance prudentielle du secteur de l'assurance traitées par l'équipe chargée des approbations, SPCSA.

³ L'ARSF n'a pas reçu de demande d'approbation réglementaire liée à la surveillance prudentielle du secteur de l'assurance au T1 de l'exercice 2023-2024.

Demandes de renseignements des membres/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	90 %	100 %
Évaluations de surveillance ⁴	Lettre de surveillance (provisoire) envoyée à la caisse dans un délai de 60 jours ouvrables après l'évaluation.	●	100 % des rapports produits	65 %	100 %

⁴ La norme de service liée aux évaluations de surveillance correspond à l'ancienne norme liée aux rapports d'examen. Cette norme ne s'applique plus, à la suite de la mise en œuvre par l'ARSF du Cadre de surveillance axée sur le risque (CSAR) destiné aux caisses.

3.0 Surveillance des pratiques de l'industrie – Plaintes

Service	Norme	Cote de rendement au T1 (%)	Objectif 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.	● 74,9 % des plaintes traitées*	90 %	100 %
<p>* Plan d'atténuation : Le nombre de plaintes reçues a considérablement augmenté et il y a eu plusieurs problèmes techniques avec les bases de données internes. L'ARSF veillera à affecter plus de personnel à cette tâche et fera en sorte que ces problèmes techniques ne se reproduisent pas à l'avenir.</p>				
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 une fermeture de dossier sans prise de mesure.	● 91 % des plaintes traitées	80 %	85 %

a) Dans les 120 jours	●	98,5 % des plaintes		
b) Dans les 270 jours	●	traitées	95 %	98 %

Plaintes concernant des caisses	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 une fermeture de dossier sans prise de mesure.	●	83,3 % des plaintes	80 %	85 %
---------------------------------	---	---	---------------------	------	------

a) Dans les 120 jours	●	100 % des plaintes	95 %	98 %
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 une fermeture de	●	100 % des plaintes traitées	80 %	85 %
---	---	---	-----------------------------	------	------

dossier sans prise de mesure.

a) Dans les 120 jours



100 % des plaintes
traitées

95 %

98 %

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 une fermeture de dossier sans prise de mesure.



100 % des plaintes
traitées

80 %

85 %

a) Dans les 120 jours



100 % des plaintes
traitées

95 %

98 %

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




75 % des plaintes
traitées*


80 %


85 %

d'avertissement, et une fermeture de dossier sans prise de mesure.

a) Dans les 120 jours		85 % des plaintes	95 %	98 %
b) Dans les 270 jours		traitées*		

*** Plan d'atténuation** : Un roulement de personnel a retardé le traitement des plaintes. L'ARSF cherche actuellement à recruter au moins un responsable de la conformité pour combler les postes à pourvoir. L'ARSF s'engage à faire preuve de fluidité opérationnelle et à traiter proactivement les dossiers de plainte. Le responsable de l'équipe travaillera en étroite coopération avec le préposé aux dossiers pour que les dossiers de plainte donnent lieu à une prise de mesure dans les 30 jours avant leur expiration.

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 une fermeture de dossier sans prise de mesure.		100 % des plaintes traitées	80 %	85 %
--	---	---	--------------------------------------	------	------


		a) Dans les 120 jours b) Dans les 270 jours		100 % des plaintes traitées	95 %	98 %
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 une fermeture de dossier sans prise de mesure.			79,9 % des plaintes traitées*	80 %	85 %
		a) Dans les 120 jours b) Dans les 270 jours		100 % des plaintes traitées	95 %	98 %

*** Plan d'atténuation :** Un roulement de personnel a retardé le traitement des plaintes. L'ARSF cherche actuellement à recruter au moins un responsable de la conformité pour combler les postes à pourvoir. L'ARSF s'engage à faire preuve de fluidité opérationnelle et à traiter proactivement les dossiers de plainte. Le responsable de l'équipe travaillera en étroite coopération avec le préposé aux dossiers pour que les dossiers de plainte donnent lieu à une prise de mesure dans les 30 jours avant leur expiration.

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 d'autres domaines 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 traitées	80 %	85 %
	<ul style="list-style-type: none"> a) Dans les 120 jours b) Dans les 270 jours 	●	100 % des plaintes traitées	95 %	98 %

4.0 Régimes de retraite

Service	Norme		Cote de rendement au T1 (%)	Objectif de rendement lié à la norme (%)	Objectif ambitieux 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.	●	96 % des demandes ont reçu une réponse	90 %	100 %
Demandes	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.	●	92,3 % des demandes ont fait l'objet d'une décision	80 %	100 %
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.	●	100 % des demandes ont fait l'objet d'une décision	90 %	100 %
Demandes	Les demandes de transfert d'actifs d'un régime à prestations déterminées feront l'objet d'un examen et d'une décision dans les 120 jours ouvrables.	●	85,7 % des demandes ont fait l'objet d'une décision	80 %	100 %

Demandes	Les demandes de transfert d'actifs d'un régime à cotisations déterminées feront l'objet d'un examen et d'une décision dans les 90 jours ouvrables.	 94,4 % des demandes ont fait l'objet d'une décision	90 %	100 %
----------	--	---	------	-------

5.0 Affaires publiques

Service	Norme		Cote de rendement au T1 (%)	Objectif de rendement lié à la norme (%)	Objectif ambitieux 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.	●	99,9 % 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 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.	s.o. ⁵	90 %	98 %
Demandes 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.	s.o. ⁶	90 %	98 %
Demandes 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.	s.o. ⁷	95 %	100 %

⁵ L'ARSF n'a pas reçu de demande de contenu Web au T1 de l'exercice 2023-2024.

⁶ L'ARSF n'a pas reçu de demande de publication imprimée au T1 de l'exercice 2023-2024.

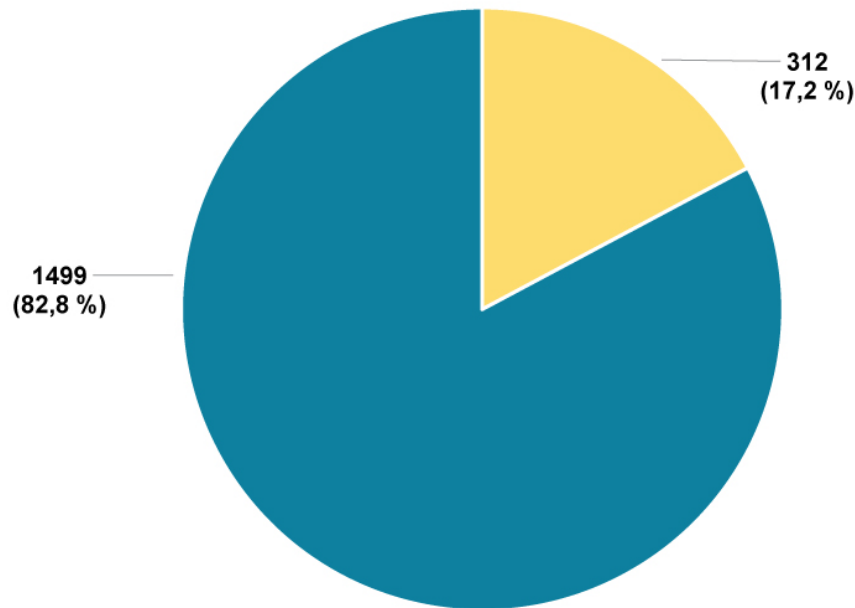
⁷ L'ARSF n'a pas reçu de demandes de renseignements Web au T1 de l'exercice 2023-2024.

6.0 Surveillance des pratiques de l'industrie – Octroi de permis

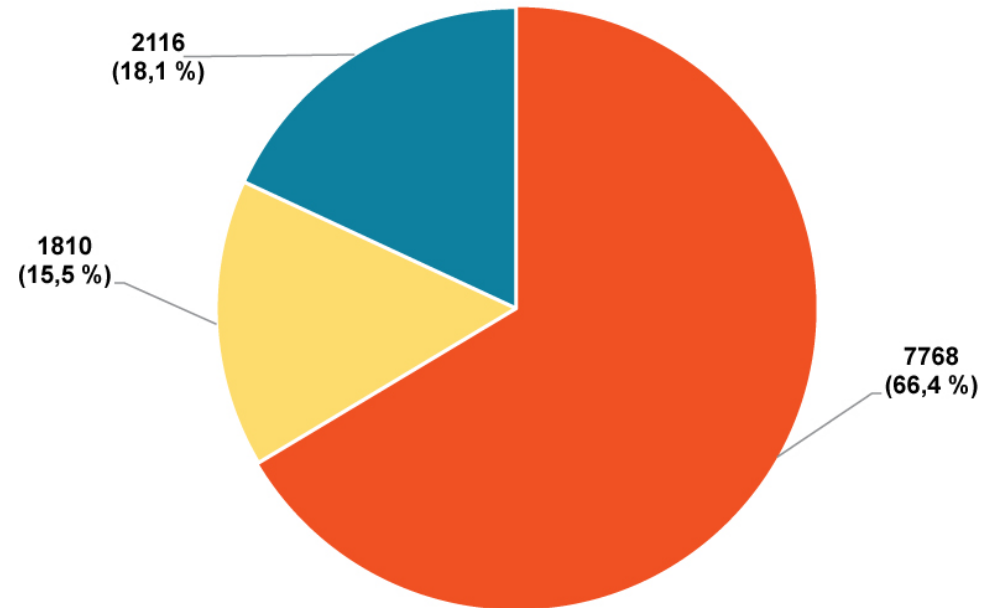
L'ARSF actualise ses systèmes internes et externes de délivrance de permis dans le cadre de son initiative de transformation numérique AvanceARSF. Une fois ces nouveaux systèmes en service, l'ARSF consultera les intervenants pour établir de nouvelles normes pertinentes et fiables en matière de délivrance de permis qui favoriseront la responsabilisation et la transparence des opérations. À mesure qu'elle avance dans ce processus, l'ARSF produira des rapports sur le volume des permis délivrés. Pendant cette transition, nous continuerons également de publier les dates relatives au traitement des demandes 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 \(fsrao.ca\)](https://www.fsrao.ca/fr/actualites/consultez-le-site-web-de-larsf-pour-verifier-le-delai-de-traitement-des-demandes-de-permis)

Volume de permis délivrés à des agents d'hypothèques



Volume de permis délivrés à des agents d'assurances



- Nombre total d'agents/de courtiers dont le permis a été renouvelé par le système (aucun délai)
- Nombre total d'agents/de courtiers dont le permis a été délivré dans les 10 jours ouvrables
- Nombre total d'agents/de courtiers dont l'examen de la demande a nécessité plus de 10 jours ouvrables

**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

