

Tableau des résultats sur les normes de service

T3 de l'exercice 2020-2021

Mars 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 T3 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	16
Normes sur les relations publiques	17

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, crédit 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 T3 de 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,

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.

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 publics.

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.
- **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 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 des activités au T3 de 2020

Résumé

Le tableau des résultats du T3 de 2020 constitue la première 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 créé des conditions opérationnelles anormales qui ont 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. Le personnel a atteint ou dépassé les objectifs dans le cas des cotes de rendement en vert. Une cote est en jaune si le rendement se situait à 10 % ou moins de 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 T3, le rendement de l'ARSF était inférieur à l'objectif et s'est traduit par des cotes en jaune et en rouge dans trois secteurs : 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 pour ces services au milieu du 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 trois 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 T3 (%)	Norme Objectif de rendement (%)	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.		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 credit unions/caisses

Service	Norme		Cote de rendement au T3 (%)	Norme Objectif de rendement (%)	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.		93,8 % des demandes traitées	90 %	100 %
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.		88,5 % des demandes ayant reçu une réponse ¹	95 %	100 %

¹ Plan d'atténuation : augmentation de la formation et de la sensibilisation au sujet des normes de service pour le personnel responsable de l'ARSF.

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 T3 (%)	Norme Objectif de rendement (%)	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.	●	96,7 % 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	●	a) 96,0 % des plaintes examinées	80 %	85 %

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.

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

	b) 99,0 % des plaintes examinées	95 %	98 %
---	----------------------------------	------	------

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 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.

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

	a) 43,8 % des plaintes ²	80 %	85 %
---	-------------------------------------	------	------

	b) 100 % des plaintes	95 %	98 %
---	-----------------------	------	------

² Plan d'atténuation : changements informatiques apportés en octobre 2020 pour améliorer le suivi du processus de traitement des plaintes. Les changements sont aussi facilités par de nouveaux processus, une formation destinée au personnel et une surveillance améliorée.

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 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. a) Dans les 120 jours b) Dans les 270 jours	●	a) 100 % des plaintes examinées	80 %	85 %
		●	b) 100 % des plaintes examinées	95 %	98 %
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 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. a) Dans les 120 jours b) Dans les 270 jours	●	a) 98 % des plaintes examinées	80 %	85 %
		●	b) 100 % des plaintes examinées	95 %	98 %

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 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.	●	a) 100 % des plaintes examinées	80 %	85 %
			b) 100 % des plaintes examinées	95 %	98 %
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 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.	●	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 des 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 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. a) Dans les 120 jours b) Dans les 270 jours		a) 94,4 % des plaintes examinées	80 %	85 %
			b) 100 % 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).		35,6 % des permis délivrés ³	80 %	90 %
---	---	---	---	------	------

³ Plan d'atténuation : changements informatiques apportés en octobre 2020 pour améliorer le suivi du processus de traitement des plaintes. Les changements sont aussi facilités par de nouveaux processus, une formation destinée au personnel et une surveillance améliorée.

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		100 % des demandes de permis incomplètes reçues	80 %	90 %
---	---	---	---	------	------

est incomplète dans les 10 jours ouvrables suivant la réception.

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.		73,6 % des demandes de permis posant un problème d'aptitude réglées/reçues ⁴	80 %	90 %
---	--	---	---	------	------

⁴ Plan d'atténuation : changements informatiques apportés en octobre 2020 pour améliorer le suivi du processus de traitement des plaintes. Les changements sont aussi facilités par de nouveaux processus, une formation destinée au personnel et une surveillance améliorée.

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).		91,0 % 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		100 % des demandes de permis incomplètes reçues	80 %	90 %
---	---	---	---	------	------

incomplète dans les 10 jours ouvrables
suivant la réception.

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 10 jours ouvrables suivant le courriel, ou le permis sera délivré.		50,6 % des demandes de permis posant un problème d'aptitude réglées/reçues ⁵	80 %	90 %
--	--	---	--	------	------

⁵ Plan d'atténuation : changements informatiques apportés en octobre 2020 pour améliorer le suivi du processus de traitement des plaintes. Les changements sont aussi facilités par de nouveaux processus, une formation destinée au personnel et une surveillance améliorée.

* 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 T3 (%)	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.		94,7 % des demandes ayant 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.		80,8 % des décisions sur les demandes ⁶	90 %	100 %
<p>⁶ Plan d'atténuation : mise en place, en novembre 2020, d'une nouvelle approche par équipe afin de remplacer l'approche par portefeuille qui était utilisée pour les demandes. Le personnel s'adapte aux nouveaux processus.</p>					
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.		77,8 % des décisions sur les demandes ⁷	90 %	100 %

⁷ Plan d'atténuation : mise en place, en novembre 2020, d'une nouvelle approche par équipe afin de remplacer l'approche par portefeuille qui était utilisée pour les demandes. Le personnel s'adapte aux nouveaux processus.

5.0 Relations publiques

Service	Norme		Cote de rendement au T3 (%)	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.	●	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.	●	98 % des courriels ayant fait l'objet d'un accusé de réception et d'une réponse	90 %	98 %

<p>Demandes de contenu Web</p>	<p>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.</p>		<p>100 % des demandes de contenu Web ayant reçu une réponse</p>	<p>90 %</p>	<p>98 %</p>
<p>Demandes de publications imprimées</p>	<p>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.</p>		<p>100 % des demandes de publications imprimées ayant reçu une réponse</p>	<p>90 %</p>	<p>98 %</p>
<p>Demandes de renseignements (site Web)</p>	<p>Le gestionnaire du site Web doit répondre aux questions qu'il reçoit par courriel ou s'en occuper dans les 5 jours ouvrables.</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
Sans frais : 1 800 668-0128

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



Ontario