

# Tribunal des services financiers Politique relative aux normes de service et aux plaintes

## Introduction

Constitué en vertu de la *Loi de 2017 sur le Tribunal des services financiers* (la « Loi »), le Tribunal des services financiers (le « Tribunal ») est un tribunal décisionnel spécialisé indépendant. Le Tribunal s'acquitte de fonctions décisionnelles dans les processus d'appel ou d'examen des décisions, d'avis de proposition ou d'avis d'intention du directeur général de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) en vertu des lois applicables.

L'article 5 de la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux* exige que chaque tribunal décisionnel élabore une politique relative aux normes de service. Conformément au paragraphe 5(2), cette politique doit contenir, entre autres, a) un énoncé des normes relatives au service que le Tribunal entend offrir et b) un processus à suivre pour la présentation et l'examen des plaintes portant sur le service offert par le Tribunal, et pour la suite à donner à celles-ci.

La présente Politique relative aux normes de service et aux plaintes s'applique à tous les membres du Tribunal (les « membres »).

La présente politique **ne sera pas** utilisée pour revoir les décisions du Tribunal et ne peut pas être invoquée durant une instance, autre qu'à la seule discrétion du président du comité en consultation avec le président du Tribunal. Autrement, lorsqu'une plainte est déposée durant une instance, la plainte sera entendue que lorsque l'instance sera terminée.

## Normes de services du Tribunal

Le Tribunal s'engage à atteindre l'excellence dans la conduite de ses instances, à rédiger des décisions de qualité et à respecter les plus hautes normes de prestation de services au public.

Dans le cadre de son approche à la planification stratégique, le Tribunal préparera annuellement un plan d'activités qui inclura des mesures de rendement et des normes de service. L'objectif à long terme du Tribunal est d'établir un ensemble de décisions qui fournira des consignes claires sur l'application des exigences relatives aux règlements sur les services financiers, ce qui mènera à l'amélioration de la confiance du public dans les services offerts par les secteurs financiers et dans le processus d'arbitrage indépendant.

Le Tribunal a élaboré des [normes de service](#) afin de respecter les engagements suivants :

- établir des normes de services pour les services offerts et les communiquer à toutes les parties qui participent aux instances décisionnelles;
- surveiller et mesurer l'atteinte des normes de qualité applicables aux services fournis
- fournir des rapports réguliers au public et à toutes les parties qui participent aux instances décisionnelles sur la qualité réelle du service fourni.

En plus du plan d'activités, le Tribunal préparera un rapport annuel qui tient compte des réalisations, du volume de travail et des mesures de rendement de l'année précédente

Le tribunal a mis en place des [Règles de pratique et procédure](#) pour ses audiences, un [Guide sur les procédures réglementaires](#), des [Lignes directrices sur les conflits d'intérêts](#) et diverses directives de pratique accessibles au public. Le Tribunal a aussi adopté ses propres politiques internes.

## **Plaintes**

Cette partie de la politique a pour but de décrire la façon dont le Tribunal gèrera les plaintes du public à l'égard de la qualité de ses services.

### **1. Généralités**

- Pour être une plainte valide en vertu de la présente politique, la préoccupation du plaignant doit se rapporter à la qualité d'un service offert par le Tribunal, ce qui inclut la conduite du personnel, des membres et du président du Tribunal, ainsi que le respect des normes de service par le Tribunal.
- Sous réserve de ce qui précède, le mécontentement à l'égard d'une décision rendue à l'oral ou à l'écrit par le Tribunal dans le cadre d'une instance, que ce soit une question de procédure ou de fond, **ne constitue pas un motif valide** au sens de la présente politique et ne sera pas examiné.
- Une partie à une instance qui souhaite contester une décision doit suivre les Règles de pratique et de procédure du Tribunal et les lois pertinentes à l'égard des droits d'appel, demander un examen judiciaire ou demander que l'affaire soit réentendue.
- Le Tribunal n'acceptera ou n'adressera pas de la correspondance continue et répétée d'une partie à une instance si une plainte ou de la correspondance semblable a déjà été réglée ou si le Tribunal détermine que la plainte ou la correspondance est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.
- La présente politique ne change en rien le droit de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman de l'Ontario.

### **Dépôt d'une plainte**

- Les plaintes doivent être formulées par écrit.

- Les plaintes doivent décrire clairement ce qui a mené au dépôt de la plainte (qui, quoi, où, quand) et les mesures qui pourraient être prises pour régler la plainte, ainsi que le résultat attendu.
- Les plaintes écrites au sujet du personnel, des vice-présidents ou des membres du Tribunal doivent être envoyées à [contact@fstontario.ca](mailto:contact@fstontario.ca).
- Les plaintes écrites au sujet du président du Tribunal doivent être envoyées au ministre des Finances.

### **Traitement des plaintes**

- La personne qui fait l'objet d'une plainte valide en sera informée, recevra une copie de la plainte et aura l'occasion de répondre.
- Une réponse sera fournie dans les 30 jours ouvrables de la réception de la plainte. Si des mesures ou du temps supplémentaires sont nécessaires, on informera le plaignant du temps additionnel requis.
- La plainte sera rejetée si :
  - elle se rapporte à une question qui n'est pas visée par le processus et les procédures de dépôt de plaintes (p. ex., elle se rapporte à une décision ou à une ordonnance du Tribunal);
  - le plaignant n'a pas répondu à des demandes de renseignements additionnels et le Tribunal n'a pas suffisamment de renseignements pour donner suite à la plainte;
  - elle est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou elle abuse du processus; ou
  - on détermine qu'aucune mesure n'est requise.
- Les plaignants qui ne sont pas satisfaits de la réponse du Tribunal peuvent soulever leurs préoccupations auprès de l'Ombudsman de l'Ontario.

### **Autres formats et coordonnées**

Si vous nécessitez la présente politique en format accessible, veuillez communiquer avec le greffier du Tribunal à [contact@fstontario.ca](mailto:contact@fstontario.ca).

### **Adoption**

La présente Politique relative aux normes de service et aux plaintes fera l'objet d'un examen tous les trois ans en même temps que les autres documents requis en vertu de la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux*.

Cette version révisée de la Politique relative aux normes de service et aux plaintes a été

adoptée par les membres du Tribunal le 17 septembre 2024.

*La première version du document avait été adoptée le 3 août 2021.*