

Tribunal des services financiers

Plan d'activités annuel
de 2025-2026 à 2027-2028

TABLE DES MATIÈRES

1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT.....	3
2.0 VUE D'ENSEMBLE DU TRIBUNAL	4
3.0 MANDAT CONFÉRÉ PAR LA LOI, VISION ET MISSION	4
4.0 FONCTIONS DU TRIBUNAL	5
5.0 ORIENTATION STRATEGIQUE ET INITIATIVES	6
6.0 RESSOURCES HUMAINES ET AND SOUTIEN ADMINISTRATIF	7
7.0 RAPPORTS FINANCIERS	9
8.0 CAS D'UTILISATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE	10
9.0 STRATÉGIES D'IDENTIFICATION, D'ÉVALUATION ET D'ÉTANUATION DES RISQUES.....	10
10.0 MESURES DE RENDEMENT ET CIBLES.....	11

1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT

Je suis heureux de présenter le Plan d'activités annuel de 2025-2026 à 2027-2028 (le Plan) du Tribunal des services financiers (TSF ou le Tribunal). Ce plan donne un aperçu des activités et des priorités du Tribunal au cours des années à venir. En plus de mettre en lumière les fonctions fondamentales du Tribunal, ainsi que ses futurs engagements et défis, il établit notre orientation stratégique et fournit une évaluation des ressources nécessaires pour atteindre nos buts. Grâce à ce plan, nous continuons d'appuyer les priorités du gouvernement, notamment en accroissant la confiance du public envers la réglementation des services financiers et en soutenant l'arbitrage indépendant.

Le Tribunal des services financiers (TSF) continue de prioriser l'accessibilité et la modernisation dans le cadre de ses activités. Grâce à son modèle d'audiences hybrides, il offre aux parties la possibilité de participer aux audiences en personne ou par voie électronique au moyen de Microsoft Teams, ce qui améliore l'efficacité de la participation et répond à divers besoins. Au cours du prochain exercice, le TSF mettra l'accent sur l'achèvement des travaux liés à la modernisation de son site Web afin d'améliorer ses services numériques en créant une interface simplifiée et conviviale qui s'aligne sur les priorités du gouvernement en matière de transformation numérique et d'accessibilité.

Le Tribunal est résolu à respecter ses engagements prescrits par la loi et à faire preuve d'excellence dans la tenue de ses audiences, à rédiger des décisions de qualité et à maintenir des normes élevées en ce qui a trait à la prestation des services au public. Ses membres et son personnel continueront de travailler de concert pour concrétiser les orientations stratégiques décrites dans le plan.

J'aimerais remercier les membres et le personnel du Tribunal qui travaillent avec acharnement et dévouement et dont la précieuse contribution et le professionnalisme permettent au Tribunal de remplir son mandat de manière efficiente, équitable et efficace. J'aimerais également remercier le gouvernement de l'Ontario pour le soutien qu'il accorde en permanence au Tribunal en tant qu'organisme d'arbitrage indépendant.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.



Ian McSweeney
Président

2.0 VUE D'ENSEMBLE DU TRIBUNAL

Le Tribunal est un organisme décisionnel indépendant et spécialisé qui, à la demande des personnes concernées, entend des appels et tient des audiences sur des décisions rendues par le directeur général de l'ARSF. Les instances devant le Tribunal des services financiers (TSF) sont tenues à la demande des personnes concernées à qui les décisions ou les décisions proposées sont adressées. Ces décisions portent sur les pratiques de l'industrie, ainsi que sur des questions touchant la délivrance de permis et les pensions dans les secteurs actuellement réglementés par l'ARSF.

Le Tribunal est un tribunal décisionnel prescrit en vertu de l'annexe 1 du Règlement 126/10 pris en application de la Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux. Bien que le Tribunal soit un organisme d'arbitrage administratif doté de pouvoirs similaires à ceux d'une cour, il ne s'agit pas d'une cour de justice. Les membres du Tribunal sont appelés arbitres (et non juges) et forment des comités d'un ou trois membres pour les instances dont ils sont saisis. Un comité rend des décisions fondées sur les éléments de preuve et les observations présentés par les parties au cours de l'instance.

Le Tribunal est habilité à tenir des audiences et à rendre une décision quant aux appels en vertu de la *Loi de 2017 sur le Tribunal des services financiers* (Loi sur le Tribunal) et des lois de l'Ontario qui régissent les secteurs réglementés s'inscrivant dans le cadre du mandat de l'ARSF, notamment les suivantes :

- *Loi sur les régimes de retraite;*
- *Loi sur les assurances;*
- *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques;*
- *Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie;*
- *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions;*
- *Loi sur les services hospitaliers et médicaux prépayés;*
- *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances.*

3.0 MANDAT CONFÉRÉ PAR LA LOI, VISION ET MISSION

Mandat conféré par la loi

Tel que précisé plus haut, le Tribunal est un organisme décisionnel indépendant et spécialisé qui a été établi en vertu de la Loi sur le Tribunal et qui a pour mandat de tenir des audiences et des appels sur la délivrance de permis, les activités du marché et d'autres questions découlant des lois qui régissent les secteurs des services financiers réglementés par l'ARSF, de la *Loi sur l'exercice des compétences légales* et des règles et instructions relatives à la pratique du Tribunal, et conformément à celles-ci.

Énoncé de vision

Le Tribunal accueille et encourage la diversité, l'inclusion et le sentiment d'appartenance envers l'organisation. Nos services sont fournis avec compassion et respect. Nous sommes constamment à l'affût d'occasions de collaborer, d'innover et d'améliorer nos services.

Mission

Le Tribunal fournit des services d'arbitrage aux citoyens de l'Ontario de façon autonome, équitable, efficace et efficiente qui favorise la confiance du public envers les secteurs réglementés par l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers et qui protège l'intérêt public conformément aux pouvoirs que lui confère la Loi. Pour ce faire, le Tribunal met à profit son expertise, fait preuve d'intégrité et d'excellence, et s'assure d'être accessible, responsable et réceptif.

4.0 FONCTIONS DU TRIBUNAL

Le TSF exerce les trois fonctions principales suivantes :

1. Tenir des conférences préparatoires aux audiences et des audiences, et prendre des décisions

– Cette fonction est remplie par les membres du Tribunal (avec l'aide administrative de la greffière, de la greffière adjointe et de la coordonnatrice administrative et financière) et consiste notamment à tenir des audiences et des conférences préparatoires aux audiences, à entendre des motions, à prendre des décisions et à les justifier par écrit. Anciennement, le Tribunal tenait ses audiences en personne ou par écrit, conformément à ses règles et à la *Loi sur l'exercice des compétences légales*. À titre de tribunal moderne s'étant engagé à offrir des services de grande qualité qui répondent aux besoins de la population ontarienne, le Tribunal offre des audiences en personne, électroniques et hybrides, ainsi que des audiences par écrit au besoin.

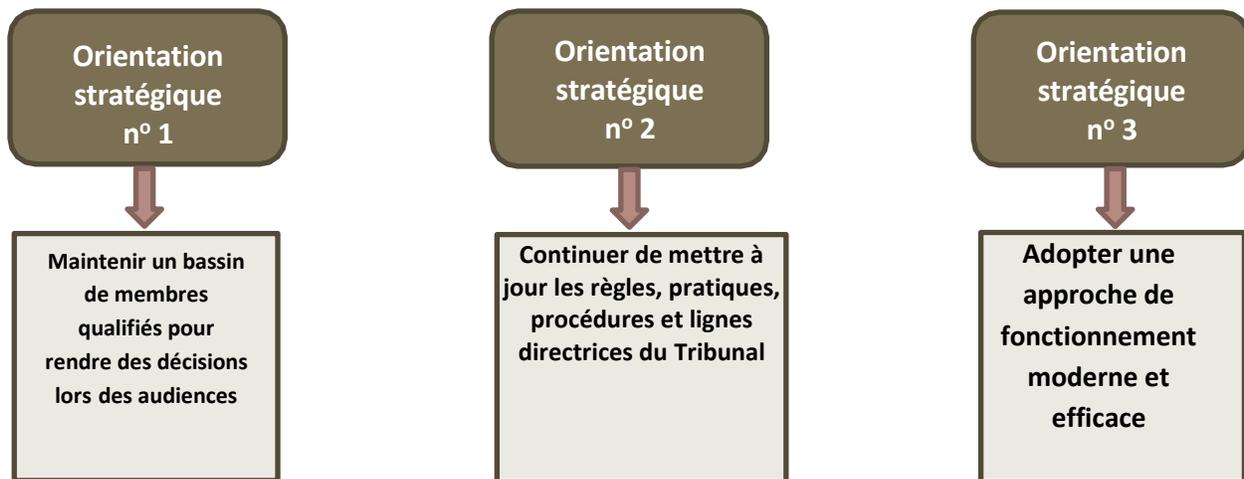
En vertu des normes de service publiées par le Tribunal, les membres du Tribunal sont généralement tenus de rendre leurs décisions dans les 90 jours civils suivant le dernier jour de l'audience. Le comité chargé de l'audience dispose ainsi de suffisamment de temps pour prendre en considération tous les éléments de preuve et les observations présentés à l'audience et en discuter, ainsi que pour rédiger les motifs. Le TSF a été en mesure de dépasser cette norme pour la plupart des instances.

- 2. Administrer les instances** – Cette fonction est principalement assumée par le personnel du Tribunal avec l'aide du président du Tribunal ou du président de comité et englobe toutes les étapes administratives nécessaires au traitement d'une demande d'audience ou d'un avis d'appel, de la date de dépôt à la fin de l'audience. Cela peut comprendre l'examen de la demande déposée et l'évaluation de sa conformité aux mesures législatives pertinentes, la demande de renseignements supplémentaires aux parties au besoin, l'établissement du calendrier des conférences préparatoires à l'audience, des motions et de l'audience, le suivi et la gestion de l'affaire tout au long du processus, l'envoi de la décision écrite finale aux parties et aux sites Web d'information juridique comme CanLII, et le suivi de tout appel ou de toute révision judiciaire des décisions du Tribunal.

- 3. Fournir l'accès au public** – Cette fonction consiste notamment à fournir au public l'accès aux audiences et aux renseignements concernant le rôle du Tribunal, les procédures d'audience, l'état d'avancement des affaires, les lieux d'audience et les processus administratifs en vertu de toutes les lois pertinentes, par l'intermédiaire de son site Web et des demandes de renseignements du public, ainsi qu'à répondre aux besoins en matière d'accessibilité des parties qui comparaissent devant le Tribunal. Tout membre du public qui souhaite participer à une audience électronique peut contacter le Greffe par l'intermédiaire du site Web du Tribunal pour obtenir plus d'information.

5.0 ORIENTATION STRATÉGIQUE ET INITIATIVES

Le FST est déterminé à s'améliorer constamment de façon à répondre aux besoins de ses parties prenantes. Pour atteindre cet objectif, le Tribunal a créé un cadre stratégique pour orienter l'élaboration du présent plan et ses activités annuelles. Le cadre des procédures et processus du Tribunal est conforme aux priorités du gouvernement. Le Tribunal se concentrera sur trois orientations stratégiques clés au cours des trois prochains exercices.



1. Maintenir un bassin de membres qualifiés pour rendre des décisions lors des audiences

- Le Tribunal continuera à travailler de concert avec le ministère des Finances et le Secrétariat des nominations afin de veiller à ce que suffisamment de membres qualifiés soient nommés pour répondre au volume de travail prévu et aux exigences en matière d'expertise.
- Le Tribunal s'assurera également de disposer de ressources humaines et techniques appropriées pour continuer à dispenser des services d'arbitrage efficaces et efficaces aux secteurs réglementés relevant de la compétence de l'ARSF.
- Le Tribunal continuera d'annoncer les offres d'emploi sur le site du Secrétariat des nominations afin d'assurer des chances égales à tous les candidats et candidates et de recruter et de maintenir en poste un bassin de membres qualifiés.
- Le Tribunal continuera à fournir une formation adéquate (interne et externe) afin de veiller à ce que ses membres possèdent les compétences et l'expertise voulues pour entendre les instances auxquelles ils sont affectés. À cette fin, le Tribunal conservera son programme de mentorat pour les personnes nouvellement nommées.

2. Continuer de mettre à jour les règles, pratiques, procédures et lignes directrices du Tribunal :

- Le Tribunal continuera de réviser ses règles, pratiques, procédures et lignes directrices, selon les besoins, pour tenir compte des modifications législatives et des autres changements apportés à son mandat, ainsi que pour assurer la transparence du déroulement de ses instances pour le public.
- Le Tribunal continuera d'examiner et de réviser les normes de rendement au besoin pour s'assurer que les ressources disponibles continuent de fournir des services d'arbitrage efficaces.

3. Adopter une approche de fonctionnement moderne et efficace

- Le Tribunal poursuit la modernisation de ses activités tout en appliquant les normes de qualité en matière de services en s'assurant de ce qui suit :
 1. Le Tribunal a la capacité de tenir des audiences en format hybride ou électronique.
 2. Le Tribunal continue d'autoriser le dépôt électronique des demandes et des documents.
 3. Le système de gestion des cas soutient les activités quotidiennes du Greffe.
 4. Le site Web permet d'appuyer l'acquittement du mandat du Tribunal.

Le Tribunal continue de tenir des séances hybrides qui lui permettent de remplir son mandat et de satisfaire aux besoins des parties prenantes.

L'objectif à long terme du Tribunal est que ses décisions forment une jurisprudence qui permettra de clarifier l'application des exigences liées aux services financiers, aux régimes de retraite, à la délivrance de permis et à la réglementation des pratiques commerciales, ce qui se traduira par une plus grande confiance envers les secteurs des services financiers et le processus d'arbitrage indépendant.

Le Tribunal a élaboré des Règles de pratique et de procédure pour les causes qu'il entend, un Guide des procédures réglementaires, des Directions de pratiques et des lignes directrices sur les conflits d'intérêts, qui sont tous régulièrement révisés et publiés sur le site Web. En outre, le Tribunal dispose d'un certain nombre de politiques internes liées aux pratiques exemplaires de gouvernance, à l'accès du public aux dossiers d'arbitrage et à son processus décisionnel.

6.0 RESSOURCES HUMAINES ET SOUTIEN ADMINISTRATIF

Une planification efficace du capital humain pour le TSF exige une bonne compréhension des priorités stratégiques et des nouveaux défis en matière de main-d'œuvre. Les pratiques du Tribunal en matière de dotation sont conformes à la vision, à la mission et à la stratégie globales du gouvernement. Le Tribunal a recours à la planification des ressources humaines pour l'embauche, la formation et la gestion de ses effectifs dans les limites de son budget.

La Loi sur le Tribunal exige que le TSF compte un minimum de neuf membres. Si le Tribunal compte moins de neuf membres, il sera indûment constitué après 90 jours. Bien qu'il soit indûment constitué, le Tribunal peut continuer d'accepter de nouvelles audiences, mais il doit s'employer activement à rétablir sa composition. Le Tribunal compte actuellement un total de 13 membres à temps partiel, y compris le président et deux vice-présidents. Tous les membres du Tribunal sont nommés par décret par le lieutenant-gouverneur en conseil. Le président et les vice-présidents sont responsables de la

gouvernance de l'organisme et des relations avec le ministère des Finances. Le tableau suivant fournit des renseignements sur les membres actuels du Tribunal et leur mandat respectif.

Tableau 6.1 : Membres actuels du Tribunal et leur mandat *

	Nom	Titre	Durée du mandat
1.	Ian McSweeney	Président	Du 12 septembre 2023 au 12 septembre 2025
2.	Bethune Whiston	Vice- présidente	Du 24 septembre 2024 au 23 septembre 2026
3.	Paul Farley	Vice- président	Du 18 novembre 2023 au 17 novembre 2025
4.	Anthony Fredericks	Membre	Du 11 avril 2025 au 11 avril 2027
5.	Martin Guest	Membre	Du 2 décembre 2023 au 1 ^{er} décembre 2026
6.	Caroline Hunt	Membre	Du 8 février 2025 au 7 février 2026
7.	Christopher Portner	Membre	Du 13 septembre 2022 au 12 septembre 2025
8.	Allan Shapira	Membre	Du 2 mars 2025 au 1 ^{er} mars 2027
9.	Ed Skwarek	Membre	Du 18 mars 2025 au 17 mars 2027
10.	Ruth Wahl	Membre	Du 2 décembre 2023 au 1 ^{er} décembre 2026
11.	Jane Watchter	Membre	Du 23 mars 2025 au 22 mars 2027
12.	Faisal Siddiqi	Membre	Du 21 mars 2023 au 20 mars 2026
13.	Garnet Fenn	Membre	Du 11 janvier 2024 au 10 janvier 2026

* Dernière mise à jour : avril 2025

Les mandats de trois membres du Tribunal arrivent à échéance en 2025. Le président collabore étroitement avec le cabinet du ministre afin d'assurer, au besoin, des renouvellements de mandat en temps opportun. Le Tribunal procédera également, en 2025, au recrutement de nouveaux membres afin de porter son effectif à 15 pour garantir le maintien d'une capacité et d'une expertise suffisantes. Le processus de recrutement sera conforme aux exigences de la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux*.

Le ministère des Finances continuera de fournir du personnel de soutien Tribunal, c'est-à-dire de trois employés équivalents temps plein (ETP), soit une greffière, une greffière adjointe et une coordonnatrice administrative et financière pour le Greffe. Le Greffe joue un rôle essentiel dans la gestion des aspects administratifs du processus d'audience. Il fournit des renseignements sur les règles et procédures du TSF, contribue à fixer les dates des audiences et veille à ce que tous les documents nécessaires soient correctement déposés et conservés. Toutefois, il ne donne pas de conseils juridiques et ne réfère pas les particuliers à des avocats. Le Greffe est indispensable pour assurer le bon déroulement et l'efficacité des activités du Tribunal en soutenant le règlement équitable et indépendant des causes.

La coordonnatrice administrative et financière récemment embauchée effectue les tâches administratives quotidiennes, notamment la réception des nouveaux dossiers du Tribunal, la gestion des dossiers d'audience, la facilitation des audiences, le traitement de la correspondance et la tenue des registres. Grâce à cette ressource additionnelle, la greffière et la greffière adjointe peuvent se consacrer à leurs responsabilités principales, ce qui contribue à rationaliser les activités et à assurer que le Tribunal respecte efficacement ses normes de service.

Tableau 6.2 : Estimation des équivalents temps plein fournis au Tribunal par le ministère des Finances

	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Équivalents temps plein	3	3	3

Le ministère des Finances continuera également à fournir au TSF un espace de travail, des ressources informatiques et d'autres soutiens administratifs et organisationnels.

7.0 RAPPORT FINANCIER

Revenus

Le pouvoir de dépenser du Tribunal est financé par des paiements provisoires sur le Trésor autorisés en vertu de l'article 15.1 de la Loi sur l'administration financière qui doivent être entièrement recouverts au cours de chaque exercice.

Charges

Les charges et les dépenses du TSF sont imputées au programme du Tribunal des services financiers du ministère des Finances et sont entièrement recouvrées auprès des secteurs réglementés par le truchement de l'ARSF.

Tableau 7. 1: Coûts estimés (en milliers de dollars) du soutien du Tribunal

Genre de charges	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Salaires et traitements	256,1	258,7	261,3
Avantages sociaux des employés	33,3	33,6	34,0
Services	572,7	574,3	535,9
Transports et communications	5,4	5,4	5,4
Fournitures et équipement	2,8	2,0	2,0
Total	869,4	873,0	837,5

Remarque : Les totaux peuvent ne pas correspondre à la somme des chiffres, qui ont été arrondis.

Les charges estimées pour 2025-2026 devraient être plus élevées par rapport à l'exercice précédent en raison de la hausse des salaires et des avantages sociaux liée aux mesures correctives découlant du projet de loi 124, ainsi que de l'ajout d'un poste de coordonnatrice administrative et financière au bureau du TSF. D'autres augmentations du budget sont attribuables à la hausse anticipée du nombre total d'audiences découlant de la complexité croissante et du volume accru des enjeux réglementaires dans le secteur des services financiers. Afin de permettre au TSF de maintenir son mandat de prestation de services décisionnels indépendants et efficaces, le budget comprend des provisions pour couvrir la hausse prévue du nombre de jours d'audience ainsi que du nombre de membres affectés par dossier — des facteurs qui contribuent à une augmentation des indemnités quotidiennes.

Certains coûts prévus pour l'exercice 2026-2027 sont en partie compensés par la diminution des frais de consultation liés à la modernisation du site Web du Tribunal. Il existe une faible possibilité que des fonds supplémentaires soient requis en 2027-2028 afin d'apporter d'autres améliorations au site Web.

8.0 CAS D'UTILISATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Le Tribunal n'utilise pas actuellement l'intelligence artificielle (IA) dans le cadre de ses activités, y compris pour l'élaboration ou la prestation de politiques, de programmes ou de services. L'IA n'est pas non plus utilisée dans les processus décisionnels qui touchent directement les particuliers, comme la détermination de l'admissibilité à des services ou à des prestations, ni dans des fonctions destinées au public, comme les robots conversationnels. Par conséquent, aucune pratique de gestion des risques liés à l'IA n'est en place, aucun dossier d'évaluations de risques ou de mesures proportionnelles à maintenir n'existe, et aucun cas d'utilisation ou risque lié à l'IA n'est à signaler au ministère responsable.

Lorsqu'il envisagera une éventuelle adoption de l'IA, le TSF élaborera un cadre de gouvernance en matière d'IA, conformément à la Directive sur l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle, afin de se conformer pleinement aux principes, aux exigences et aux normes de déclaration qui y sont énoncés.

9.0 STRATÉGIES D'IDENTIFICATION, D'ÉVALUATION ET D'ATTÉNUATION DES RISQUES

Une gestion efficace des risques permet au Tribunal de respecter son mandat, de maintenir ses normes de service et de soutenir les priorités gouvernementales. Vous trouverez ci-après les principaux risques auxquels le TSF est confronté, accompagnés de brèves descriptions, des stratégies d'atténuation existantes et des évaluations du niveau de risque. Ces efforts mettent en évidence l'engagement du Tribunal envers l'identification et la gestion proactives des risques.

N°	Risque	Description	Mesure d'atténuation actuelle
1	Nominations des membres et activités du Greffe	Nombre insuffisant de membres ou perturbations dans les fonctions du Greffe qui pourraient nuire à la capacité du TSF de respecter son mandat et ses normes de prestation de services.	Le président du Tribunal collabore avec le ministère des Finances pour assurer le suivi des nominations et des renouvellements et maintenir une liste de candidats potentiels. La greffière, la greffière adjointe et la coordonnatrice administrative et financière travaillent ensemble pour répartir les tâches et respecter les normes de service.
2	Résilience opérationnelle	Interruptions possibles de services causées par des événements comme des pandémies, des catastrophes physiques, des risques systémiques ou des pannes informatiques qui pourraient avoir une incidence sur la tenue des audiences électroniques.	Le Tribunal dispose d'un plan de continuité des activités qui décrit les mesures de rétablissement, notamment le report des audiences, la mise en place de modalités de rechange pour le travail et les audiences, la mise à jour des communications et la conservation des documents essentiels.

3	Attentes des parties prenantes	Le TSF pourrait ne pas répondre aux attentes des parties prenantes en raison d'inefficacités, de retards, de l'incapacité d'offrir une solution de rechange rentable aux audiences ou encore du défaut de rendre des décisions en temps opportun.	Le ministère des Finances examine régulièrement le rendement du Tribunal, assure le suivi trimestriel des normes de service et procède aux nominations de membres au besoin. Ces mesures permettent au TSF d'offrir aux parties prenantes un service efficient et de qualité, tout en rendant des décisions justes et rapides.
4	Surveillance de l'organisme	Le ministère des Finances pourrait ne pas exercer son rôle de surveillance efficacement ou le TSF pourrait ne pas se conformer pas aux lois, aux politiques ou aux attentes gouvernementales.	Le ministère des Finances a désigné un conseiller en politiques chargé de la surveillance et de la conformité. Des points de contact réguliers assurent des mises à jour rapides sur les changements de politiques, la production de rapports et la conformité. Le rattachement du Greffe au MF permet également une meilleure visibilité des activités du TSF, renforçant ainsi la surveillance de l'organisme.
5	Lacunes de compétences chez les membres	Les membres du TSF peuvent ne pas posséder les compétences, l'expérience ou la capacité linguistique en français nécessaires pour traiter efficacement des dossiers dans l'ensemble des secteurs réglementés.	En plus de maintenir une liste de candidats qualifiés, le Tribunal et le MF assurent un suivi régulier des nominations, des renouvellements et de la charge de travail afin de déterminer si des membres supplémentaires sont requis pour respecter les normes de services. Les membres reçoivent également des formations juridiques régulières ainsi que, de façon facultative, des formations axées sur la technologie afin de combler les lacunes en matière de connaissances.
6	Environnement de services équitables	Le TSF pourrait ne pas respecter les normes de service équitables, notamment en ce qui a trait à l'accessibilité et aux exigences en matière de services en français.	Le Tribunal a adopté une politique sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation qui assure le respect des exigences linguistiques en français dans le cadre des nominations, l'offre de documents bilingues et l'affichage d'un site Web bilingue et accessible. Les règles, guides et directives de pratique du Tribunal abordent également les obstacles rencontrés par les participants non représentés et garantissent l'équité et la justice.
7	Politiques et systèmes inefficaces	Défaut de gérer ou de revoir les politiques, pratiques et systèmes du TSF qui pourrait entraîner une détérioration de la qualité des services ou nuire aux objectifs de surveillance.	Le Tribunal s'est engagé à effectuer des examens réguliers de ses politiques dans le cadre de ses buts et objectifs stratégiques énoncés dans le plan d'activités. Il entretient également divers points de contact avec le MF, y compris des processus de production de rapports réguliers et des rencontres avec le président et le Greffe afin de s'assurer que les politiques, pratiques et systèmes du TSF demeurent à jour.

10.0 MESURE DE RENDEMENT ET CIBLES

Conformément à la directive sur les services de la FPO, le Tribunal a des normes de service pour répondre aux exigences de la directive, comme le montre le tableau ci-dessous.

Les mesures de rendement et les cibles visent à assurer que le Tribunal demeure responsable et transparent dans l'exécution de ses activités en fournissant des critères de réussite clairs. Le Tribunal cherche à accroître son efficacité, son efficacité et sa capacité de répondre aux attentes des parties prenantes en établissant des cibles précises et mesurables. Ces mesures de rendement sont harmonisées avec les objectifs stratégiques du Tribunal et sont essentielles pour suivre les progrès réalisés et favoriser l'amélioration continue.

Pour une liste complète des résultats relatifs aux normes de service, visitez la page Web du Tribunal sur les normes de service.

Tableau 10.1 : Mesures de rendement et cible

Mesure de rendement		Cible
1.	% de cas où le Tribunal envoie l'accusé de réception dans un délai de 5 jours civils	100 %
2.	% de cas où une date de conférence préalable à une audience est fixée dans les 35 jours civils suivant le dépôt d'une demande d'audience ou d'un avis d'appel dûment rempli	90 %
3.	% de cas où le Tribunal a rendu une décision dans un délai de 90 jours civils à compter du dernier jour de l'audience	90 %

Remarque : Les cibles de rendement sont les mêmes pour les trois prochaines années.