

Tribunal des services financiers

Politique relative aux normes de service

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 organisme d'arbitrage spécialisé indépendant.

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, un énoncé des normes relatives au service que le Tribunal entend offrir et 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 s'applique à tous les membres du Tribunal.

Normes de service du Tribunal

Le Tribunal s'engage à atteindre l'excellence dans la conduite de ses procédures, 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 procédures décisionnelles;
- Surveiller et mesurer l'atteinte des normes de qualité applicables aux services fournis;

- Fournir des rapports réguliers à toutes les parties qui participent aux procédures 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 de 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.

Politique relative aux plaintes

Le Tribunal s'engage à respecter les plus hautes normes dans la prestation de ses services au public. La présente politique a pour but de décrire la façon dont le Tribunal gèrera les plaintes du public à l'égard de ses services. Veuillez prendre note que la présente politique **ne sera pas** utilisée pour revoir les décisions du Tribunal et ne peut pas être invoquée durant une procédure, autre qu'à la seule discrétion du président du Tribunal. Autrement, lorsqu'une plainte est déposée durant une procédure, la plainte sera entendue que lorsque la procédure sera terminée.

A. Renseignements importants au sujet de la Politique relative aux plaintes

- 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.
- Le mécontentement à l'égard d'une décision du président ou d'un membre du Tribunal durant une audience (comme le fait d'accepter ou de refuser (i) d'entendre le témoignage d'un témoin ou (ii) la production d'un document) ou à l'égard d'une décision écrite quelconque **ne constitue pas un motif valide** de déposer une plainte au sens de la présente politique. Conséquemment, la plainte ne sera pas entendue.
- Une partie à une procédure qui souhaite contester une décision après ou durant une audience doit suivre les Règles de pratique et de procédure du Tribunal et les lois pertinentes à l'égard des droits d'appel ou de demander un examen judiciaire ou de 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 procédure 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.
- 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 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;
 - on détermine qu'aucune mesure n'est requise.
- Les plaintes ne seront pas entendues durant les procédures, sauf à la seule discrétion du président du Tribunal. Autrement, lorsqu'une plainte est déposée durant une procédure, la plainte sera entendue que lorsque la procédure sera terminée.
- Les plaignants qui ne sont pas satisfaits de la réponse du Tribunal peuvent soulever leurs préoccupations auprès de l'Ombudsman de l'Ontario.

Médias de substitution et coordonnées

Si vous nécessitez la présente Politique relative aux normes de service en format accessible, veuillez communiquer avec le greffier du Tribunal à contact@fstontario.ca.

Adoption

La présente Politique relative aux normes de service 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*.

La Politique relative aux normes de service a été adoptée par les membres du Tribunal le 3 août 2021.