

Examen de la gouvernance - sollicitation des observations du public

1 novembre 2022

Partie 1 - Sommaire

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) sollicite des observations de la part des intervenants et du public concernant sa gouvernance organisationnelle. Cette consultation est axée sur la compréhension de comment le conseil d'administration de l'OSBI peut s'assurer au mieux qu'il a la possibilité de prendre en compte les points de vue des intervenants ayant une expertise du secteur des services financiers et de la protection des consommateurs dans sa prise de décision. L'OSBI s'engage à garantir une connaissance approfondie de ces perspectives au niveau du conseil d'administration, car elles sont essentielles pour que l'organisation puisse continuer à remplir sa mission qui consiste à contribuer à garantir un secteur des services financiers équitable, efficace et fiable. [La dernière consultation publique de l'OSBI sur la réforme de la gouvernance](#) a eu lieu en 2012.

Dans ce document, nous décrivons les recommandations de notre dernière évaluation indépendante, notre approche actuelle de l'engagement du secteur et des consommateurs dans notre gouvernance et nos opérations, les considérations pertinentes pour la conception de modèles potentiels de participation des intervenants, et les futures options de gouvernance que nous envisageons. Tout au long du document, nous posons cinq questions pour recueillir les observations des intervenants. Pour faciliter les choses, il s'agit de :

Résumé des questions de la consultation sur la gouvernance

1. Le conseil d'administration de l'OSBI devrait-il continuer à avoir des postes désignés au sein du conseil d'administration pour les participants actuels du secteur et/ou les défenseurs des consommateurs, ou passer à un système sans ces postes désignés?
2. Si les postes désignés au sein du conseil d'administration pour les professionnels du secteur et les consommateurs sont maintenus, quelle serait la composition appropriée du conseil d'administration en ce qui concerne la proportion de postes désignés pour les personnes ayant une expertise spécifique dans le secteur ou des consommateurs ou qui sont indépendantes?
3. Si les postes désignés au sein du conseil d'administration pour les professionnels du secteur et les consommateurs sont maintenus, les postes d'administrateur du secteur doivent-ils continuer à être proposés par des organisations industrielles spécifiques, ou l'OSBI devrait-il passer à un système de nomination plus général des participants actuels du secteur?
4. Si les postes désignés au sein du conseil d'administration pour les professionnels du secteur et les consommateurs sont maintenus, comment les candidats aux postes d'administrateur des intérêts des consommateurs doivent-ils être déterminés?
5. Au-delà de la représentation désignée du conseil d'administration, comment l'OSBI devrait-il veiller à ce que les intérêts et l'expertise des intervenants du secteur et des consommateurs soient intégrés dans le processus décisionnel de l'organisation?

La période des commentaires publics pour cette consultation se terminera le 31 janvier 2023. Les intervenants sont encouragés à participer à cette consultation par le biais de divers canaux de communication. Pour savoir comment partager votre avis par le biais de cette consultation, veuillez consulter la partie 4 - Comment faire part de vos commentaires ci-dessous.

Recommandations de l'examen externe de 2021

Les [récentes évaluations externes 2021](#) de l'OSBI de ses mandats dans le domaine bancaire et des valeurs mobilières (« l'examen 2021 ») a formulé un certain nombre de recommandations en matière de gouvernance, notamment le fait que l'OSBI devrait entreprendre un examen stratégique de sa structure de gouvernance afin de déterminer la meilleure façon de s'assurer que les intérêts des principaux intervenants sont pris en compte de la manière la plus efficace possible dans la supervision et la prise de décision du conseil.

Les recommandations spécifiques de l'examen 2021 en matière de gouvernance étaient celles que le conseil d'administration de l'OSBI devrait :

- a) ajouter d'autres critères aux délibérations sur la diversité du comité de gouvernance et des ressources humaines aux fins de recrutement, notamment l'ascendance autochtone,

- l'appartenance à une communauté de minorité visible et le handicap;
- b) assurer une transition vers un conseil d'administration sans exigences catégoriques spécifiques concernant le nombre d'administrateurs provenant des professionnels du secteur et de la communauté et modifier ses règlements afin de supprimer l'exigence selon laquelle les directeurs du secteur doivent être nommés par l'Association des banquiers canadiens (ABC), l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association des courtiers de fonds mutuels (ACFM), respectivement;
 - c) modifier et actualiser sa matrice de compétences et l'utiliser comme base de recrutement pour s'assurer que les administrateurs possèdent les aptitudes et les compétences nécessaires pour superviser efficacement l'OSBI. La matrice des compétences doit inclure une expérience dans certains secteurs d'activité pertinents abordés dans cette section, ainsi que les points de vue importants de consommateurs et d'investisseurs; la diversité géographique et linguistique, ainsi que la diversité des origines doivent également être explicitement prises en compte;
 - d) organiser des tables rondes avec les acteurs du secteur et les consommateurs, notamment des groupes de défense pour les deux, afin de recueillir leurs points de vue et opinions sur des questions clés d'importance pour l'OSBI, ainsi que les évolutions et tendances actuelles; et
 - e) à la lumière de ce qui précède, examiner attentivement la nécessité ou l'utilité de continuer à avoir un CCCI (Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs), étant donné que la structure de gouvernance recommandée décrite ci-dessus donnera lieu à un conseil d'administration de l'OSBI assurant une représentation équilibrée du secteur et des investisseurs et où le conseil d'administration de l'OSBI sera en mesure de recueillir les commentaires des intervenants du secteur et des consommateurs par d'autres moyens.

En conséquence de cet examen et d'autres changements dans l'environnement opérationnel de l'OSBI, le conseil d'administration de l'OSBI a décidé de demander l'avis des intervenants et du public sur ces recommandations importantes par le biais de ce processus de consultation.

Partie 2 - Composition et nominations du conseil d'administration

Composition du conseil d'administration – taille

Le conseil d'administration de l'OSBI a dix membres. Les statuts de continuation de l'organisation prévoient que le conseil d'administration peut compter un minimum de 7 et un maximum de 11 membres.

Il a été noté dans [l'évaluation externe et indépendante de 2016 de l'OSBI](#) (« examen 2016 ») que, avec dix administrateurs, « la structure de gouvernance semble importante ».

L'examen 2021 a observé que, bien que le nombre soit relativement grand, le conseil fonctionnait bien et qu'une réduction de sa taille n'était pas nécessaire. Les examinateurs ont noté que la répartition du travail entre les comités est appropriée et que la taille du conseil

d'administration a contribué à faciliter la diversité.

Composition du conseil d'administration - diversité

La politique de recrutement d'administrateurs de l'OSBI expose le point de vue du conseil d'administration sur l'importance de la diversité dans le recrutement des administrateurs de l'organisation. La politique stipule que :

Le conseil d'administration reconnaît et apprécie les avantages d'avoir un conseil d'administration diversifié et considère la diversité comme un facteur clé du succès de l'OSBI et de la force de gouvernance. Le conseil d'administration estime qu'il est important que l'organisation soit dirigée par un ensemble d'administrateurs hautement qualifiés issus de milieux divers qui apportent plusieurs points de vue et expériences à ses discussions et à ses décisions, favorisant ainsi la meilleure gouvernance d'entreprise possible. Si la compétence et l'expertise de tous les administrateurs sont d'une importance capitale et ne seront pas compromises, et si le conseil d'administration doit être composé d'un groupe approprié d'administrateurs issus du secteur et de la communauté, la diversité sur tous les fronts est considérée comme une condition primordiale et la pierre angulaire du succès. Les aspects clés de la diversité pour le succès du conseil d'administration de l'OSBI sont les compétences/expériences nécessaires pour atteindre nos objectifs stratégiques et géographique : pour s'assurer que nous représentons toutes les régions du Canada; les hommes et les femmes; et avoir un engagement communautaire, social et pour les consommateurs.

L'examen 2021 a recommandé que le conseil d'administration envisage d'ajouter d'autres paramètres dans ses délibérations sur la diversité, notamment l'ascendance autochtone, l'appartenance à une minorité visible et le handicap, afin de mieux s'aligner sur les meilleures pratiques émergentes et les normes établies pour les entreprises créées en vertu de la Loi fédérale du Canada sur les sociétés par actions. Le conseil d'administration de l'OSBI accepte cette recommandation et envisagera sa mise en œuvre en interne.

L'importance de l'indépendance pour la gouvernance de l'OSBI

L'indépendance est fondamentale pour les services de l'ombudsman financier. Pour conserver la légitimité d'un décideur équitable, l'OSBI doit fournir des services de résolution des litiges, de manière impartiale et objective, indépendants du secteur des investissements, des groupes de défense des consommateurs et des organismes de réglementation. Toutes les décisions organisationnelles concernant les dossiers, les politiques, les procédures, ainsi que les priorités, les stratégies et les actions de l'organisation doivent être prises d'une manière qui soit équitable à la fois pour les participants du secteur et les consommateurs dans les circonstances et qui reflète le mandat de service public plus large de l'organisation.

Pour assurer cette indépendance au niveau du conseil d'administration, [le règlement de l'OSBI](#) prévoit que la majorité des membres du conseil d'administration doivent être des administrateurs communautaires sans affiliation récente au secteur. Les administrateurs communautaires non affiliés de l'OSBI viennent de divers horizons personnels et professionnels et apportent une importante diversité de points de vue à la gouvernance de l'organisation.

Composition du conseil d'administration - représentation des intervenants

L'importance de l'engagement des intervenants dans la gouvernance de l'OSBI

L'importance de l'engagement des intervenants dans la gouvernance de l'OSBI est universellement reconnu, et l'engagement des intervenants a été une priorité constante de l'organisation tout au long de ses 26 ans d'existence. Parmi les observations de l'examen de 2021 : « Il est essentiel que le conseil d'administration de l'OSBI ait une vision claire des enjeux et des points de vue pertinents pour tous ses intervenants. Bien que les intervenants du secteur et les représentants des consommateurs aient souvent des points de vue très différents, ils ont tous le même intérêt à ce que les différends soient résolus de manière efficace et à ce que le secteur des services financiers soit efficace et digne de confiance. »

Approche actuelle de la représentation et du recrutement des intervenants officiels

Le règlement de l'OSBI prévoit que trois membres du conseil d'administration seront des administrateurs du secteur et que l'ABC, l'OCRCVM et l'ACFM en nommeront leur membre. Le règlement prévoit que les autres membres du conseil d'administration doivent être des administrateurs communautaires non affiliés et que les administrateurs communautaires doivent à tout moment être plus nombreux que les administrateurs du secteur.

L'examen de 2016 a recommandé que l'OSBI ajoute un représentant des consommateurs au conseil du personnel. En 2020, le règlement a été modifié pour prévoir qu'au moins un des administrateurs communautaires serait spécifiquement sélectionné sur la base d'un « intérêt particulier, d'un accès et de compétences en ce qui concerne les intérêts et les points de vue des types de consommateurs que l'OSBI sert », et serait désigné en tant qu'Administrateur des intérêts des consommateurs. Les règlements prévoient également que le conseil d'administration doit s'assurer que des politiques et des procédures sont en place pour soutenir le processus de sélection approprié des administrateurs des intérêts des consommateurs.

Notamment, même avant la création officielle du poste d'administrateur des intérêts des consommateurs, le conseil du personnel de l'OSBI avait généralement inclus des administrateurs ayant une expérience de la défense des consommateurs et une expérience en tant que membre du CCCI.

Recommandations de l'examen de 2021

L'examen de 2021 a recommandé que le passage de l'OSBI à un conseil d'administration sans exigences spécifiques pour les administrateurs du secteur et des communautés, « nous croyons que l'OSBI devrait passer à un conseil sans exigences catégoriques spécifiques concernant le nombre d'administrateurs issus du secteur et de la communauté, et que les nominations soient effectuées uniquement sur la base de la matrice modifiée des compétences du conseil. L'OSBI devrait déterminer si la nomination des membres du conseil uniquement sur la base de la matrice de compétences modifiée pourrait assurer une représentation juste et significative au sein de son conseil et des comités des différents intervenants. »

Gouvernance chez les services de médiation financière

À l'échelle internationale, aucune approche de gouvernance de conseil d'administration en rapport avec les services de médiation financière n'a émergé en tant que meilleure pratique.

Australie

L'Australian Financial Complaints Authority (AFCA) est dirigée par un conseil d'administration indépendant, composé d'un président indépendant et d'un nombre égal d'administrateurs externes ayant une expertise en matière de consommation et connaissant bien le secteur. Les statuts de l'AFCA stipulent que le conseil d'administration de l'AFCA doit compter entre trois et cinq administrateurs issus du secteur et des consommateurs, et pas plus de 11 administrateurs au total. Il y a actuellement neuf administrateurs (le président indépendant, plus quatre administrateurs issus du secteur et quatre administrateurs des consommateurs).

Les administrateurs issus du secteur de l'AFCA sont sélectionnés pour leur expérience et leurs connaissances dans un ou plusieurs secteurs des services financiers dans lesquels les membres de l'AFCA travaillent, et les administrateurs issus des consommateurs de l'AFCA pour leur expérience dans la représentation des intérêts des consommateurs et des petites entreprises dans le secteur financier et dans d'autres secteurs communautaires. L'AFCA indique que les administrateurs issus du secteur et les administrateurs issus des consommateurs consultent constamment d'autres personnes dans leur domaine d'expertise afin de s'assurer qu'ils continuent à comprendre les problèmes actuels, mais ils ne défendent ni représentent le secteur ni les consommateurs, et doivent agir dans le meilleur intérêt de l'AFCA.

Royaume-Uni

Les administrateurs du UK Financial Ombudsman Service (FOS UK) sont nommés par le Financial Conduct Authority, et sont tous des membres indépendants du conseil d'administration et ne représentent aucun groupe ou secteur particulier. Le conseil d'administration du FOS UK (au Royaume-Uni) se compose actuellement de sept administrateurs, chacun ayant eu une carrière de cadre dirigeant de haut niveau, dont deux seulement ont une expérience dans le secteur des services financiers.

Question 1 :

Le conseil d'administration de l'OSBI devrait-il continuer à avoir des postes désignés au sein du conseil d'administration pour les participants actuels du secteur et/ou les défenseurs des consommateurs, ou passer à un système sans ces postes désignés?

Question 2 :

Si les postes désignés au sein du conseil d'administration pour les professionnels du secteur et les consommateurs sont maintenus, quelle serait la composition appropriée du conseil d'administration en ce qui concerne la proportion de postes désignés pour les personnes ayant une expertise spécifique dans le secteur ou des consommateurs ou qui sont indépendantes?

Nominations du conseil d'administration – Administrateurs du secteur

Le comité de gouvernance et des ressources humaines du conseil de l'OSBI s'occupe de la procédure de recrutement. Lorsqu'un poste d'administrateur du secteur devient vacant ou qu'il est prévu qu'il le devienne, l'approche générale du comité consiste à solliciter de nouvelles nominations du secteur en contactant l'organisme du secteur concerné qui répond en proposant des noms de candidats à prendre en compte.

Historiquement, lorsque l'OSBI a demandé des propositions de candidatures, l'OCRCVM et l'ACCFM ont fait une annonce à leur membre pour leur permettre d'exprimer leur intérêt. Sur la base des réponses reçues, les organismes d'autoréglementation ont ensuite proposé deux ou trois candidats pour l'OSBI.

L'Association des banquiers canadiens a discuté avec l'OSBI du profil du candidat idéal, et a sollicité directement l'intérêt d'un ou de plusieurs candidats potentiels correspondant à ce profil, puis a présenté un candidat à l'OSBI.

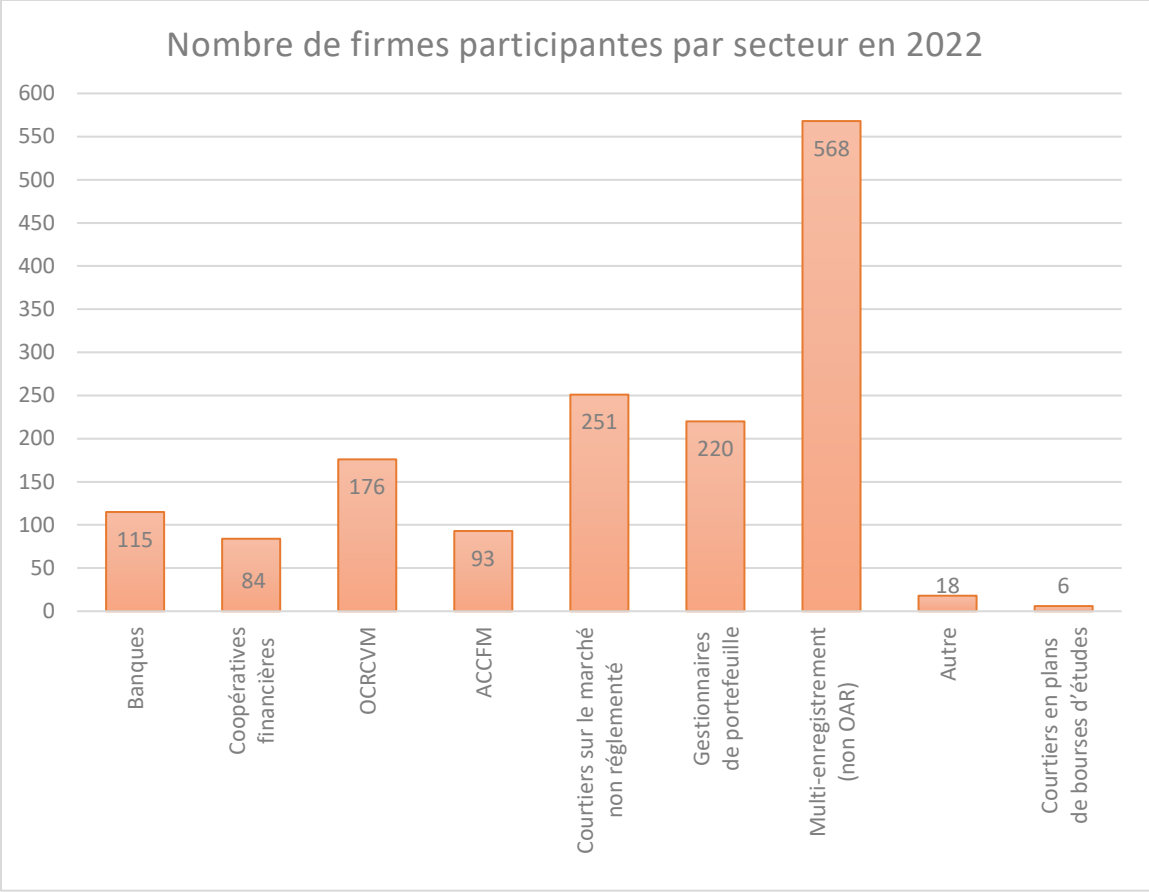
Groupes de secteurs non représentés

Les membres de l'OSBI sont constitués de plus de 1 500 entreprises participantes, notamment les banques sous réglementation fédérale, les entreprises appartenant à diverses catégories d'enregistrement de placements et les institutions de dépôt sous réglementation provinciale.

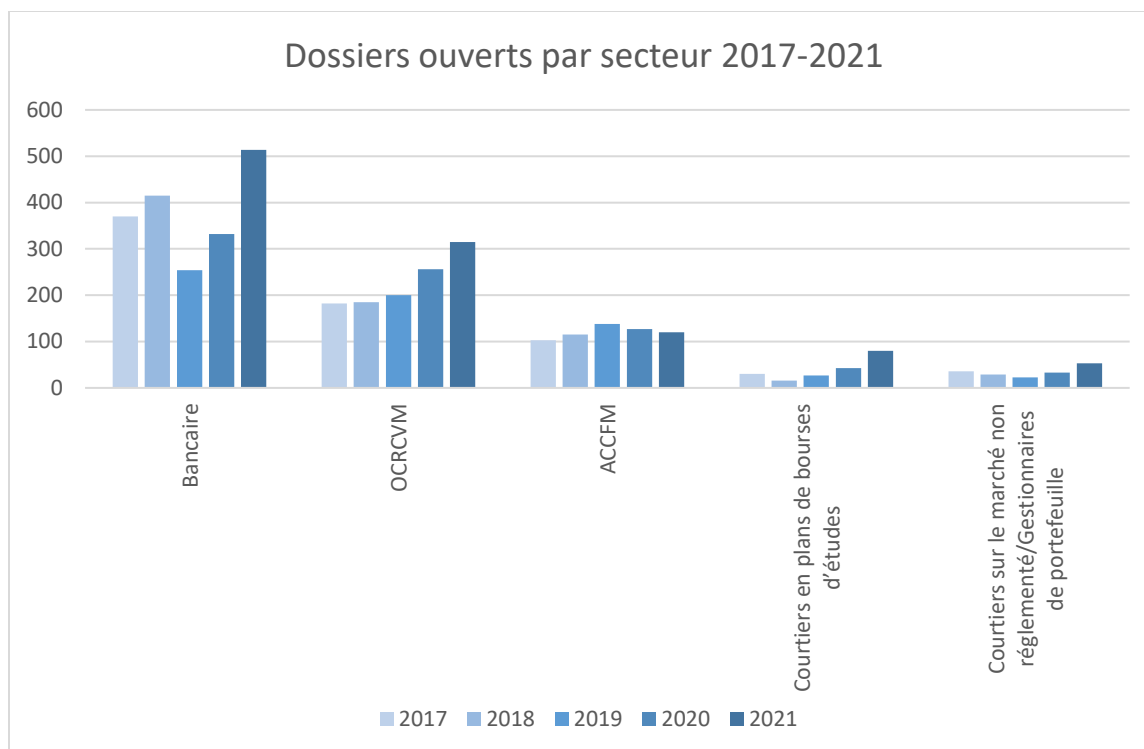
Étant donné que le mandat de l'OSBI s'est élargi en 2014 pour inclure toutes les catégories de personnes inscrites en valeurs mobilières, en plus des membres de l'OCRCVM et de l'ACCFM, les représentants d'autres catégories d'inscription, y compris les courtiers sur le marché non réglementé, les gestionnaires de portefeuille et les courtiers en plans fiduciaires de bourses d'études, ont exprimé leur mécontentement, notamment dans leurs soumissions relatives à l'examen 2021, à l'égard de ce qu'ils considèrent comme leur exclusion de la gouvernance de l'OSBI.

Avec la croissance récente de l'OSBI dans la participation aux caisses de crédit, une dynamique similaire pourrait se développer en ce qui concerne les institutions de dépôt, bien que nous n'ayons connaissance d'aucune expression d'un tel mécontentement à ce jour.

Ci-dessous une illustration des firmes participantes à l'OSBI en 2022 par affiliation :



Comme cela a été illustré ci-dessus, une grande majorité des firmes participantes à l'OSBI ne sont pas membres de l'OCRCVM, de l'ACCFM ou de l'Association des banquiers canadiens. La plupart des firmes participantes sont des courtiers sur le marché non réglementé ou des gestionnaires de portefeuilles ou sont enregistrées dans les deux catégories. Il est toutefois important de noter que les firmes représentées par l'Association des banquiers canadiens, l'OCRCVM et l'ACCFM sont de loin les plus grandes firmes participantes en termes de taille et de volume de plaintes, par exemple, les firmes de l'OCRCVM et de l'ACCFM comptent plus de 100 000 inscrits, alors qu'il y a environ 5 500 de courtiers sur le marché et de gestionnaires de portefeuille inscrits. Collectivement, les membres de l'ABC, de l'OCRCVM et de l'ACCFM contribuent environ 88 % des revenus en frais de l'OSBI. Pour les plaintes relatives aux placements de l'OSBI en 2021, 77 % ont impliqué des firmes membres de l'OCRCVM et de l'ACCFM, tandis que 99 % du volume conforme au dépôt a concerné des banques membres de l'ABC. Le tableau ci-dessous illustre les dossiers ouverts par secteur pour les cinq dernières années.



Fusion des organismes d'autorégulation

À la fin de 2022, l'OCRCVM et l'ACCFM seront fusionnés en un seul nouvel organisme d'autorégulation. Si aucune mesure supplémentaire n'est prise, cette fusion donnera au nouvel organisme d'autorégulation le droit de proposer des candidats pour deux postes d'administrateurs au conseil d'administration de l'OSBI. Cette situation offre l'occasion d'examiner et de revoir le processus de nomination de l'administrateur issu du secteur pour l'OSBI.

Recommandations de l'examen de 2021

En guise d'autre solution à l'élimination des postes spécifiques au secteur et aux consommateurs au conseil du personnel, ou peut-être comme mesure préliminaire, l'examen de 2021 a recommandé à l'OSBI de :

- (1) modifier sa matrice de compétences afin d'y inclure une expérience pertinente dans un ou plusieurs des secteurs d'activité; et
- (2) modifier ses règlements afin de supprimer l'exigence selon laquelle les trois administrateurs du secteur doivent être nommés par l'ABC, l'OCRCVM et l'ACCFM, respectivement, et de rechercher plutôt des nominations pour les administrateurs du secteur auprès des intervenants du secteur et par le biais d'annonces publiques. Les administrateurs du secteur doivent être sélectionnés en fonction de leurs compétences et de leur expérience dans un ou plusieurs des secteurs de l'industrie desservis par l'OSBI.

Les examinateurs ont ajouté ce commentaire : « nous pensons que cela serait préférable à l'approche actuelle, car cela laisserait ouverte l'idée d'une rotation de la participation au conseil

d'administration entre tous les différents secteurs. Nous pensons également que cette recommandation est logique à la lumière de la fusion prochaine de l'OCRCVM et de l'ACFM en un seul organisme d'autoréglementation chargé de surveiller à la fois les courtiers en placement et en fonds communs de placement, entre autres. Enfin, cet accent mis sur la nomination de personnes possédant les compétences nécessaires pour bien remplir leur rôle d'administrateur, plutôt que de « représentants » exprimant les préoccupations d'un groupe particulier, est conforme aux meilleures pratiques de gouvernance. »

Les examinateurs ont émis cette observation : « ce type de système mettrait l'accent sur l'importance de l'impartialité et de l'indépendance de l'OSBI (et sur son impartialité et son indépendance perçues par les intervenants) et éliminerait toute inférence selon laquelle les administrateurs pourraient profiter de leur poste pour représenter un groupe d'intervenants particulier. Ce type de système aurait également l'avantage de permettre une plus grande flexibilité dans les rendez-vous, selon les besoins de l'OSBI à tout moment donné. »

Question 3 :

Si les postes désignés au sein du conseil d'administration pour les professionnels du secteur et les consommateurs sont maintenus, les postes d'administrateur du secteur doivent-ils continuer à être proposés par des organisations industrielles spécifiques, ou l'OSBI devrait-il passer à un système de nomination plus général des participants actuels du secteur?

Nominations du conseil d'administration – Administrateurs des intérêts des consommateurs

Lorsqu'il cherche à pourvoir un poste d'administrateur non affilié issu de la communauté ou un poste vacant prévu, le comité de gouvernance et des ressources humaines consulte généralement et met à jour la matrice des compétences du conseil d'administration afin de trouver les domaines d'expertise à cibler dans la recherche, puis sollicite des candidatures par le biais d'une annonce publique et d'une recommandation des membres actuels du conseil d'administration.

Lorsque le poste vacant concerne un administrateur chargé de défendre les intérêts des consommateurs, la politique de recrutement des administrateurs prévoit que les candidats au poste d'administrateur chargé de défendre les intérêts des consommateurs seront trouvés en consultant les groupes de défense des consommateurs et le CCCI afin de créer une liste restreinte.

Il est à noter qu'il n'y a qu'un petit nombre d'organisations de défense des consommateurs qui se concentrent spécifiquement sur le secteur des services financiers, bien qu'il existe également des organisations de consommateurs et des organisations communautaires qui s'engagent dans les questions de services financiers de façon ponctuelle. Cela pose un défi lorsqu'il s'agit d'envisager la manière dont un processus de nomination d'administrateurs des intérêts des consommateurs pourraient être formalisé.

Question 4 :

Si les postes désignés au sein du conseil d'administration pour les professionnels du secteur et les consommateurs sont maintenus, comment les candidats aux postes d'administrateur des intérêts des consommateurs doivent-ils être déterminés?

Partie 3 - Engagement des intervenants

Défis et occasions concernant l'engagement du secteur

Pratique actuelle de l'OSBI : Tables rondes concernant les intervenants du secteur

L'équipe de la haute direction de l'OSBI organise deux fois par an (généralement à la fin novembre et en juin) des tables rondes avec un groupe d'associations représentant les secteurs qui utilisent les services de l'OSBI. Le groupe comprend :

- L'Association des banquiers canadiens
- L'Association canadienne des coopératives financières (ACCF)
- L'Association canadienne ETF (CETFA)
- La Fédération des courtiers en fonds mutuels
- L'Institut des fonds d'investissement du Canada
- L'Association canadienne du commerce des valeurs mobilières (ACCVM)
- L'Association des gestionnaires de portefeuilles du Canada
- Private Capital Markets Association of Canada (PCMA)
- L'Association des distributeurs de régimes enregistrés d'épargne études du Canada.

Chaque association peut également inviter deux ou trois firmes participantes qu'elle représente à se joindre à la réunion, ce qu'elle fait généralement.

Ces réunions durent en général une heure et comprennent des présentations par le chef de la direction de l'OSBI et d'autres membres de l'équipe de haute direction sur un large éventail de sujets, y compris des mises à jour organisationnelles et des statistiques sur les dossiers récents, les questions des participants étant posées tout au long de la réunion et à la fin. Avant la pandémie, les réunions du secteur se tenaient dans les bureaux du cabinet d'avocat de l'OSBI, certains participants étaient là en personnes, d'autres utilisaient le téléphone. Ces deux dernières années, ces réunions se sont déroulées par vidéoconférence. Les P.V. de réunion sont fournis aux participants après les réunions. Jusqu'à présent, la participation aux tables rondes a

été bonne et les réactions positives.

Défis et occasions concernant l'engagement du consommateur

Pratique actuelle de l'OSBI : Relations avec les organismes de défense des consommateurs

La gestion de l'OSBI se fait avec les groupes de défense des consommateurs sur une base individuelle pour fournir des mises à jour et discuter des questions d'intérêt actuel. Nous rencontrons souvent certains individus et groupes, comme FAIR Canada, tandis que d'autres sont contactés et communiquent avec nous de manière ponctuelle. Parmi les groupes de défense des consommateurs avec lesquels nous sommes en contact, citons :

- L'Association canadienne des individus retraités
- CanAge
- Conseil des consommateurs du Canada
- FAIR Canada
- Kenmar Associates
- Option consommateurs
- Prospérité Canada
- Public Interest Advocacy Centre
- l'Union des consommateurs

CCCI

Le CCCI est un conseil consultatif des consommateurs, composé de cinq à neuf membres, créé en 2010 pour conseiller le conseil d'administration sur les problèmes et les défis auxquels sont confrontés les consommateurs et les investisseurs dans leur relation avec l'OSBI pour traiter et résoudre les plaintes auprès des prestataires de services financiers, en complément des informations que l'OSBI reçoit des intervenants et des responsables de la réglementation et du gouvernement.

Le CCCI peut également fournir des renseignements et des conseils d'experts au conseil d'administration de l'OSBI sur des questions liées au secteur des services financiers, à l'expérience des clients, à la politique sociale, aux activités opérationnelles du médiateur, aux conditions sociales, aux questions d'égalité et de handicap, aux activités de sensibilisation et à d'autres questions, à la demande du conseil d'administration. Les membres sont nommés de toutes les régions du Canada. Le rôle et responsabilités du CCCI sont décrits dans [l'énoncé des attentes du CCCI](#).

L'examen de 2021 décrit le travail du CCCI et certains des défis opérationnels et philosophiques auxquels le conseil a été confronté ces dernières années. Les examinateurs ont émis ces observations :

Nous croyons que le CCCI pourrait apporter davantage de valeur au conseil d'administration de l'OSBI si les rôles et responsabilités respectifs des parties étaient clarifiés dans l'énoncé des attentes. Plus précisément, l'énoncé des attentes devrait définir plus clairement le rôle du CCCI en tant que comité consultatif et indiquer explicitement que le conseil d'administration de l'OSBI n'est pas tenu d'accepter une recommandation faite par le CCCI. Le conseil d'administration de l'OSBI et le CCCI

pourraient également travailler ensemble pour définir le rôle que le CCCI jouera lors des réunions du conseil d'administration de l'OSBI et devraient envisager d'officialiser cet arrangement. Par exemple, le CCCI pourrait faire une présentation au conseil d'administration de l'OSBI sur un problème de consommation particulier lors de toutes les autres réunions du conseil d'administration. La définition de ce niveau de détail dans l'énoncé des attentes peut permettre au conseil d'administration de l'OSBI et au CCCI d'avoir une compréhension commune de leurs rôles et responsabilités respectifs, et peut améliorer les communications entre les parties et la valeur ajoutée que le CCCI apporte finalement à l'OSBI.

Cependant, il appartient en fin de compte au conseil d'administration de l'OSBI de déterminer si le CCCI remplit son objectif en aidant le conseil d'administration et si son existence continue est nécessaire pour que le conseil d'administration de l'OSBI comprenne adéquatement et efficacement les points de vue des consommateurs et des investisseurs, en particulier si l'OSBI choisit de mettre en œuvre la structure de gouvernance actualisée recommandée ci-dessous.

L'engagement des consommateurs en général peut être un défi pour les participants du secteur financier, car il y a relativement peu d'individus qui ont une connaissance directe et approfondie des problèmes des consommateurs et des investisseurs dans le secteur. De même, il existe très peu d'organisations qui se consacrent à ces questions et celles qui existent manquent généralement de ressources et ont de nombreuses priorités, ce qui rend difficile un engagement sur une longue période.

Néanmoins, [l'engagement récent des consommateurs dans l'examen du système canadien des OETP par le gouvernement fédéral](#) a démontré qu'il existe de nombreux citoyens et groupes qui s'engageront de manière significative sur les questions liées à l'OSBI et présentant un intérêt spécifique pour le mandat de leurs organisations.

Mécanismes de rechange pour l'engagement des intervenants dans la gouvernance

Tables rondes

L'examen de 2021 a recommandé que « le conseil d'administration de l'OSBI devrait envisager de participer à des tables rondes annuelles du secteur avec les courtiers sur le marché non réglementé, les gestionnaires de portefeuilles et autres acteurs du secteur pour aider à fournir un dialogue approfondi et significatif entre l'OSBI et les firmes qui y participent. L'OSBI peut profiter de ces tables rondes pour obtenir des commentaires qualitatifs des firmes participantes spécifiques à leur secteur d'activité. Par exemple, une table ronde avec des courtiers sur le marché non réglementé peut permettre de recueillir des commentaires différents de ceux obtenus auprès de membres de l'ACFM. »

Comme cela a été décrit ci-dessus, l'OSBI a utilisé une approche de table ronde pour communiquer directement avec les associations du secteur sur une base semestrielle pendant un certain nombre d'années avec des résultats positifs. Cette approche pourrait être élargie pour le secteur et étendue aux organisations de défense des consommateurs.

L'approche de la table ronde pour recevoir les commentaires des intervenants a été largement utilisée par les organismes de réglementation des valeurs mobilières et d'autres organisations pendant de nombreuses années. En fonction du sujet et du public, ces tables rondes peuvent prendre la forme d'événements de type « hôtel de ville » ou de forums de discussion en « carré vide ».

Pour améliorer les possibilités de participation et de dialogue, ces tables rondes pourraient être élargies à un format de 90 minutes (ou plus si cela est nécessaire), inclure des membres du conseil d'administration et d'autres participants ayant une expertise pertinente, et pourraient inclure des possibilités pour les participants de soumettre des commentaires plus formels en fonction de l'ordre du jour proposé. Un calendrier de réunions semestrielles pour les organismes de défense des consommateurs et les organismes de défense du secteur pourrait être mis en place, et des tables rondes pourraient également être organisées de manière ponctuelle lorsque des consultations spécifiques seraient mieux soutenues par cette approche. La participation pourrait aussi être facilement ajustée pour accueillir en même temps les groupes sectoriels et de consommateurs, si le sujet le justifie.

Bien que nous espérons continuer à tenir des réunions informelles avec les groupes sectoriels et des consommateurs, l'organisation de réunions semestrielles formelles distinctes pour les professionnels du secteur et les consommateurs offre la possibilité d'une base supplémentaire pour un tel engagement.

Groupes de consultation

Un autre outil complémentaire d'engagement pourrait être l'utilisation de groupes de consultation. Un groupe de consultation permettrait d'engager un nombre limité d'intervenants dans un environnement collaboratif qui pourrait permettre un dialogue ouvert sur des questions d'intérêt spécifique.

Groupes de travail

Lorsqu'une possibilité d'engagement avec un groupe d'intervenants est susceptible d'exiger une attention plus soutenue, un effort de travail sur plusieurs réunions, ou une expertise dans un domaine spécifique, un groupe de travail pourrait être constitué pour accomplir un objectif spécifique. De tels groupes de travail pourraient être nommés et dotés de ressources appropriées, dans l'attente que le groupe apporte sa contribution, puis se dissolve une fois l'objectif atteint.

Engagement des intervenants auprès d'autres services de médiation financière

À l'échelle internationale, aucune approche d'engagement d'intervenants pour des services de médiation financière n'a émergé en tant que meilleure pratique, bien que le contact avec les intervenants soit souvent établi.

Australie

Le conseil d'administration de l'AFCA ne déclare pas être engagé formellement dans la communication avec les intervenants, mais en 2019, l'AFCA a organisé une vaste série de tournées de présentation et de forums publics pour les entreprises membres, les petites entreprises et les organismes de défense des consommateurs dans divers lieux en Australie.

L'AFCA indique également qu'elle rencontre régulièrement le gouvernement, les membres, les organismes de défense des droits, les associations sectorielles, les petites entreprises et les groupes de consommateurs, afin de discuter des nouveaux problèmes et d'envisager des améliorations des processus et des services.

Royaume-Uni

FOS UK (Royaume-Uni) indique avoir entrepris des consultations formelles avec la Financial Conduct Authority, HM Treasury, les entreprises financières et leurs associations professionnelles, les consommateurs et leurs organismes représentatifs, ainsi que le personnel de FOS sur des questions spécifiques telles que le budget, la stratégie à long terme, les impacts de la COVID-19, leur nouveau système d'assurance qualité, et le nouveau mandat pour leur prochaine révision périodique.

FOS UK décrit sa consultation sur les plans et le budget annuels comme suit : « Tout au long de l'année et pendant le processus de consultation, le Financial Ombudsman du Royaume-Uni s'est engagé auprès d'un nombre d'intervenants afin de partager son plan et son budget émergents et d'obtenir leur avis. Cela a compris des réunions avec des grandes entreprises et des groupes directoires sectoriels pour les banques, les compagnies d'assurance et les organismes professionnels. Le conseil d'administration a également reçu des mises à jour de l'engagement externe et interne de haut niveau. »

Question 5 :

Au-delà de la représentation désignée du conseil d'administration, comment l'OSBI devait-il veiller à ce que les intérêts et l'expertise des intervenants du secteur et des consommateurs soient intégrés dans le processus décisionnel de l'organisation?

Partie 4 - Comment fournir des commentaires

Par écrit

Veillez soumettre vos commentaires écrits au plus tard le 31 janvier 2023. Si vous envoyez vos commentaires par courrier électronique, veuillez nous faire parvenir un fichier électronique contenant les soumissions en format Microsoft Word.

Adressez votre soumission à :

Mark Wright, directeur, Communications et relations avec les intervenants
20 Queen Street West, Suite 2400, P.O. Box 8
Toronto (Ontario) M5H 3R3

Télécopieur : 1-888-422-2865

Courriel : publicaffairs@obsi.ca

Sondage électronique

Les intervenants peuvent également fournir leurs réponses à cette consultation par le biais d'un sondage électronique, ici : <https://www.surveymonkey.com/r/JS2HMR8>. Ce sondage n'est pas anonyme, et il sera demandé à tous les commentateurs de révéler leurs identités.

En personne

L'OSBI organisera une table ronde le 19 janvier 2023 pour discuter directement avec les intervenants sur ces questions de consultation. Pour vous inscrire à la table ronde, veuillez envoyer un courriel exprimant votre intérêt à l'adresse : publicaffairs@obsi.ca. Les intervenants qui ne peuvent pas assister à la table ronde peuvent contacter l'OSBI directement à l'adresse : publicaffairs@obsi.ca pour organiser une réunion en ligne et partager leurs opinions.

Étapes suivantes

Toutes les réponses écrites reçues seront publiées, et les commentaires reçus en personne ou lors de la table ronde seront résumés et publiés.

L'OSBI examinera avec soin toutes les soumissions reçues dans le cadre de la mise à jour de notre structure de gouvernance organisationnelle et nous consulterons nos régulateurs sur tout changement proposé. Nous prévoyons d'annoncer les résultats de ce processus, toute modification de nos documents constitutifs et tout projet de consultation future plus tard en 2023.