

# Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

PROGRÈS VERS  
L'ATTEINTE DE NOS  
OBJECTIFS

L'année 2021 marque la fin de notre plan stratégique quinquennal pour 2017-2021. Dans les pages qui suivent, nous fermons ce chapitre en examinant nos progrès par rapport à ce plan pour la dernière année et en soulignant nos réalisations. En 2022, nous nous concentrerons sur la réalisation des objectifs clés définis dans notre nouveau plan stratégique quinquennal pour la période 2022-2026.

OBSI  
OSBI



1996  
2021



# 1. Fournir des services de grande valeur et être le fournisseur de choix en matière de règlement des différends

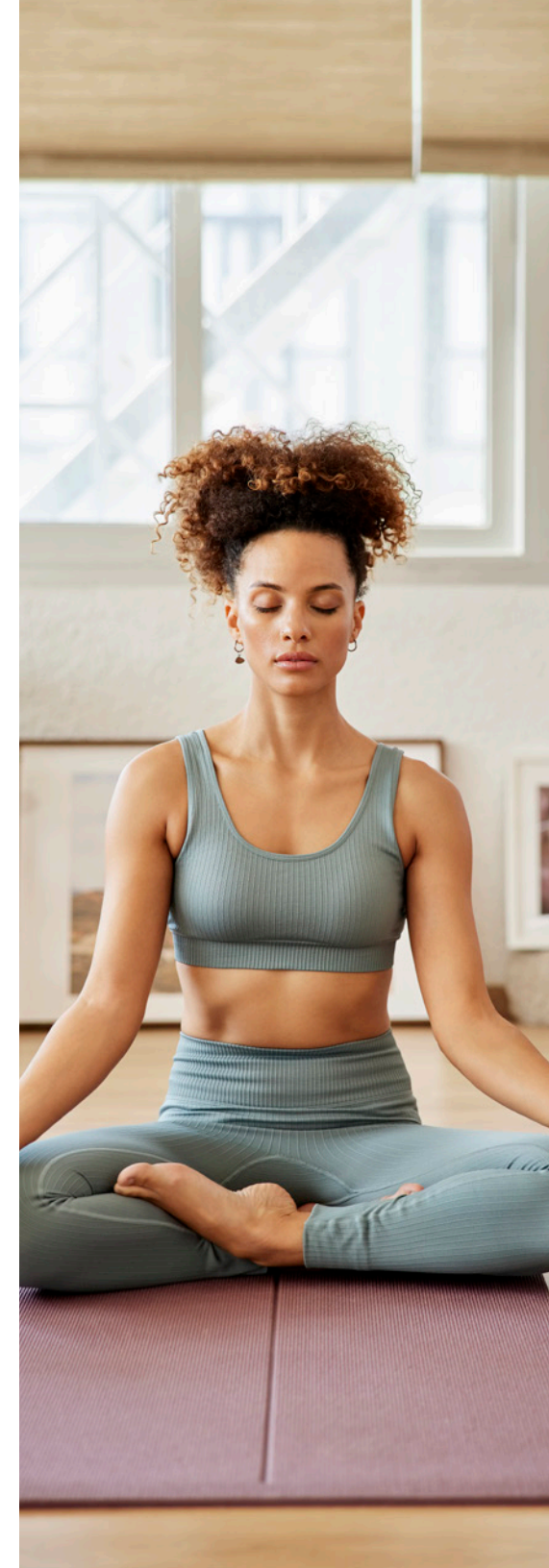
## Nos objectifs sont :

- Continuer à fournir des services de qualité et accessibles aux consommateurs et aux firmes participantes
- Tirer parti de l'expertise et des connaissances pour accroître les connaissances des parties prenantes
- Tirer parti des capacités existantes pour accroître la gamme des services offerts

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2021	État	Ce que nous avons accompli cette année
Réagir à l'augmentation du volume de dossier, liée à la volatilité du marché et aux facteurs de stress économiques	 En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons géré des volumes records tout en maintenant tous les niveaux de service, sans retard dans le traitement des dossiers</li> <li>• Nous avons mis à jour notre plan d'intervention en cas d'augmentation du volume de dossiers pour répondre à une hausse des volumes de dossiers et nous avons embauché des employés supplémentaires de première ligne et d'enquête</li> </ul>
Explorer et évaluer des solutions de rechange au « nommer et blâmer »	 En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons activement collaboré avec le groupe de travail des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) pour explorer les options permettant de renforcer la capacité de l'OSBI à offrir des recours aux investisseurs</li> <li>• Nous avons collaboré avec le Comité conjoint de réglementation (CRJ) et la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) pour examiner les recommandations du Groupe de travail sur la modernisation relative aux marchés financiers de l'Ontario visant à nous donner un pouvoir contraignant et à augmenter notre limite de recommandation de 350 000 \$</li> </ul>
Effectuer un examen externe relatif aux services bancaires et mettre en œuvre les recommandations principales	 En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons lancé une recherche ouverte pour trouver un évaluateur approprié, mené un processus de demande de proposition concurrentiel et nommé un évaluateur indépendant chargé d'évaluer nos activités et nos pratiques relatives à nos mandats bancaires et de placement. Les rapports finaux sont attendus en mars 2022</li> </ul>
Réaliser un sondage annuel auprès des firmes participantes	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons reçu au troisième trimestre les sondages de 2020 de la part de sociétés d'investissement qui nous ont fait part d'une plainte au cours de l'année et de toutes les banques participantes. We communicated both the survey results and our response plan to all stakeholders and published them on our website</li> <li>• Nous avons communiqué les résultats des sondages ainsi que notre plan d'intervention à tous les intervenants et nous les avons affichés sur notre site Web</li> </ul>

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2021	État	Ce que nous avons accompli cette année
Réaliser un sondage auprès des consommateurs qui ont utilisé nos services	✓ Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons envoyé des sondages aux consommateurs pour tous les dossiers fermés pendant l'année</li> <li>Nous avons communiqué les résultats des sondages ainsi que notre plan d'intervention à tous les intervenants et nous les avons affichés sur notre site Web</li> </ul>
Réaliser un sondage auprès des consommateurs participants	●●● En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons continué d'examiner les commentaires des sondages d'opinion des consommateurs afin de repérer les occasions d'amélioration opérationnelle et d'améliorer l'expérience des consommateurs à l'OSBI</li> </ul>
Réaliser un sondage auprès des firmes participantes en ce qui a trait au Portail d'entreprises	✓ Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons élaboré et présenté un certain nombre de questions liées au portail dans le sondage annuel auprès des firmes de 2021</li> </ul>
Déterminer et exécuter des initiatives et étendre les offres de services en fonction de l'expérience tirée des dossiers et des résultats des sondages auprès des firmes et des consommateurs	●●● En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons continué à développer une expertise interne en gestion de comportements difficiles grâce à notre initiative en santé mentale</li> <li>Nous avons offert une formation continue à tout le personnel de première ligne sur les techniques efficaces pour travailler avec les consommateurs</li> <li>Nous avons continué d'améliorer nos communications sur les honoraires pour toutes les firmes participantes au moyen de factures détaillées et nouvellement conçues</li> </ul>
Élaborer et mettre en œuvre une formation améliorée du personnel dans la détermination des tendances et des problèmes systémiques potentiels	●●● En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons continué de nous assurer que le personnel actuel et le nouveau personnel ont été formés pour déterminer les problèmes émergents</li> <li>Nous avons identifié six problèmes systémiques potentiels à l'aide d'un système interne pour le suivi et la production de rapports</li> </ul>



Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2021	État	Ce que nous avons accompli cette année
<p>Optimiser la valeur pour les clients grâce à l'amélioration des systèmes de cueillette des données et des communications</p>	<p>● ● ● En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons considérablement réduit notre temps de traitement des plaintes grâce à notre système de soumission de plaintes en ligne et à notre outil de signature électronique de documents</li> <li>• Nous avons également mis au point un nouveau Cube de données de dossiers en ligne, basé sur la veille stratégique, qui sera lancé en 2022. Le Cube de données donnera au public accès à une série de jeux de données de dossiers dynamiques qui fourniront des renseignements regroupés détaillés sur les dossiers</li> </ul>
<p>Faire régulièrement rapport des observations et des tendances aux organismes de réglementation, aux firmes et aux autres parties prenantes principales</p>	<p>● ● ● En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons continué de publier notre expérience en gestion de dossiers dans des bulletins trimestriels à l'intention de toutes les parties prenantes</li> <li>• Nous déclarons régulièrement les données tendancielle liées aux problèmes et aux produits à toutes les parties prenantes par différents moyens de communication</li> <li>• Nous avons fourni des données détaillées sur les dossiers aux organismes de réglementation, selon les besoins</li> <li>• Nous avons achevé de façon substantielle notre rapport pour le 25<sup>ème</sup> anniversaire, publié au début de l'année 2022, en fournissant des données sur les tendances et des renseignements tirés de notre histoire sur 25 ans</li> </ul>
<p>Montrer l'importance des services offerts par l'OSBI en partageant avec les consommateurs et les firmes participantes l'expertise de l'organisation en matière de plaintes et de dédommagement</p>	<p>● ● ● En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons continué à publier un bulletin trimestriel à l'intention de tous les intervenants, soulignant notre expérience et nos récentes initiatives</li> <li>• Nous avons publié plusieurs études de dossiers, approches et bulletins sur une variété de sujets</li> <li>• Nous avons augmenté nos communications sur les médias sociaux pour y inclure du contenu en français et avons atteint un jalon de plus de 5 000 abonnés sur Twitter au quatrième trimestre</li> <li>• Nous avons amélioré notre message numérique pour améliorer l'engagement</li> </ul>



## 2. Établir des relations durables grâce à la sensibilisation des parties prenantes à l'importance du service offert par l'OSBI

### Nos objectifs sont :

- Accroître la confiance des firmes et les sensibiliser davantage à l'importance de l'OSBI
- Accroître la notoriété de la marque auprès des consommateurs
- Prouver la valeur et l'efficacité des services de l'OSBI auprès des organismes de réglementation

PROGRÈS VERS  
L'ATTEINTE DE NOS  
OBJECTIFS




Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2021	État	Ce que nous avons accompli cette année
Mettre en place un système de gestion des relations avec le secteur ainsi qu'un volet de communication relatif à la stratégie d'affaires publiques	● ● ● En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons régulièrement rencontré des associations de l'industrie et des firmes participantes.</li> <li>• Nous avons continué de tenir l'industrie au courant des détails de notre intervention en cas de pandémie, car elle a évolué pour répondre aux besoins du secteur financier</li> </ul>
Sonder les firmes participantes pour connaître leur intérêt à suivre des séances de formation de l'OSBI sur le règlement des différends et sur les approches de l'organisation à l'égard des différents types de scénarios possibles	● ● ● En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons partagé notre méthodologie de calcul des pertes avec les entreprises participantes et les défenseurs des consommateurs intéressés</li> <li>• Notre personnel de direction a offert des séances de formation à un certain nombre d'entreprises et d'organisations participantes sur des sujets liés à la conformité et au traitement efficace des plaintes, sur demande</li> </ul>
Entreprendre auprès des consommateurs une campagne de sensibilisation aux services de l'OSBI	● ● ● En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons rencontré régulièrement des groupes de consommateurs pour partager des renseignements</li> <li>• Nous avons tiré parti de notre programme de sensibilisation communautaire pour offrir des webinaires d'information aux groupes de consommateurs vulnérables et aux collectivités qu'ils desservent</li> <li>• Nous avons continué à augmenter nos communications numériques sur notre site Web et nos plateformes de médias sociaux et augmenté notre promotion de publications et de tweets</li> <li>• Nous avons conçu et promu une vidéo pour commémorer notre 25<sup>ème</sup> anniversaire au moyen des médias sociaux et de notre site Web</li> </ul>
Suivre et exploiter les occasions de fournir une contribution politique significative au gouvernement et aux organismes de réglementation	● ● ● En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons activement collaboré avec le gouvernement fédéral et des organismes de réglementation des valeurs mobilières sur des questions liées à l'établissement d'un seul ombudsman pour les banques et à l'amélioration de la capacité de l'OSBI à obtenir une nouvelle tenue lorsque cela est justifié</li> </ul>

### 3. Favoriser l'amélioration continue et la résilience organisationnelle

#### Nos objectifs sont :

- Normaliser et améliorer les processus, en plus d'uniformiser et de réduire les délais
- Améliorer l'efficacité des technologies de l'information
- Gérer efficacement les risques de l'entreprise et préparer le personnel à faire face aux chocs extérieurs

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2021	État	Ce que nous avons accompli cette année
Développer le nouveau plan stratégique quinquennal	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons engagé un conseiller externe et élaboré notre nouveau plan stratégique quinquennal</li> <li>• Le plan a été approuvé par le conseil d'administration et lancé au premier trimestre 2022</li> </ul>
Normaliser les processus pour l'ensemble des enquêtes sur les services bancaires et les investissements, ce qui comprend les améliorations à apporter à la suite de l'examen des données sur les délais	 En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons continué de respecter les délais d'exécution des dossiers tout en affichant le plus haut niveau de volume de dossiers jamais atteint</li> <li>• Nous avons continué de nous concentrer sur la cohérence grâce aux processus d'examen par les paires, enquêteurs et gestionnaires</li> <li>• Nous avons continué d'étoffer et de mettre à jour nos lignes directrices en matière d'enquête en y ajoutant des notes d'orientation internes</li> </ul>
Mettre en œuvre les recommandations issues de l'examen de l'infrastructure informatique et de la sécurité sur une base prioritaire, y compris la détermination, l'acquisition et le déploiement des exigences d'infrastructure informatique mises à jour	 En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notre planification et notre investissement en matière de continuité des affaires liées aux technologies a continué de faciliter le travail à distance à l'échelle de l'organisation pendant la pandémie</li> <li>• Nous continuons de mettre en œuvre des mises à jour de notre système de gestion des dossiers et de notre système de gestion des relations avec la clientèle</li> <li>• Nous avons effectué une évaluation annuelle de la sécurité des technologies de l'information du National Institute of Standards and Technology sans conséquences négatives importantes. Les recommandations relatives aux rapports ont été classées par ordre de priorité et intégrées dans notre plan de travail de l'infrastructure des TI</li> <li>• Nous avons continué d'offrir de la formation sur la sensibilisation à la sécurité informatique et des tests sur l'hameçonnage à tout le personnel</li> <li>• Nous avons adopté un système de comptes fournisseurs entièrement électronique avec de nouveaux processus de facturation pour les firmes et une automatisation accrue</li> </ul>

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2021	État	Ce que nous avons accompli cette année
<p>Élaborer chaque trimestre un plan de gestion des risques de l'entreprise spécifique, ainsi que des processus et un programme de formation interne du personnel, et en assurer le suivi, dans le but de préparer l'organisation à des changements soudains dans le nombre de dossiers à traiter et à faire face à d'autres chocs internes ou externes</p>	<p>● ● ● En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons mis à jour notre plan détaillé de gestion des risques de l'entreprise chaque trimestre</li> <li>• Nous avons mis en œuvre toutes les initiatives d'atténuation des risques prioritaires déterminées dans le plan de gestion des risques de l'entreprise.</li> <li>• Nous avons mis à jour notre plan de réponse détaillé pour l'augmentation du volume de dossiers</li> </ul>
<p>Élaborer et mettre en œuvre un programme interne d'analyse avancée des données</p>	<p>● ● ● En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons investi dans la formation du personnel sur les nouvelles applications et les nouveaux outils</li> <li>• Nous avons développé et intégré des processus d'assurance qualité dans tous les travaux d'analyse des données et d'établissement de rapports</li> <li>• Nous avons formé un personnel polyvalent pour assurer une sauvegarde de toutes les analyses et rapports principaux</li> </ul>



## 4. Investir dans les ressources humaines de l'OSBI

### Nos objectifs sont :

- Mettre l'accent sur le maintien de l'effectif et le perfectionnement professionnel
- Poursuivre le développement des capacités de gestion des connaissances
- Renforcer l'engagement des employés

PROGRÈS VERS  
L'ATTEINTE DE NOS  
OBJECTIFS

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2021	État	Ce que nous avons accompli cette année
Établir un environnement professionnel propice à la productivité, à la collaboration et à l'engagement du personnel	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depuis le début de la pandémie et le passage au travail à distance, nous avons priorisé les possibilités technologiques de collaboration en ligne et encouragé toutes les équipes à maximiser leur engagement en ligne</li> <li>• Des protocoles de sécurité appropriés ont été élaborés et déployés pour les bureaux de l'OSBI</li> </ul>
Mettre en place une formation dans le but de répondre aux exigences du plan interne de relève et du cadre de perfectionnement professionnel	 En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons maintenu notre planification de la relève pour toutes les équipes, y compris les initiatives prioritaires de développement des compétences</li> <li>• Tous les membres du personnel ont élaboré un plan personnel de développement professionnel continu</li> </ul>
Mettre en œuvre une stratégie de gestion des connaissances, dont un système de gestion optimale de ces connaissances	 En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons interrogé le personnel sur l'utilité et les caractéristiques de notre système interne de gestion des connaissances (lancé en 2019) et avons réalisé les mises à niveau et améliorations recommandées</li> </ul>
Appliquer les recommandations du comité sur l'engagement des employés (CEE), dans la mesure du possible	 En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notre CEE a présenté des possibilités de renforcement de l'esprit d'équipe pendant que nous continuions notre virage vers le travail complètement à distance en raison de la pandémie, et a participé activement à la planification de nos activités de réunion virtuelle pour tout le personnel</li> </ul>
Effectuer un sondage de suivi sur l'engagement des employés et analyser les résultats	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le personnel a participé au sondage minute sur l'engagement total des employés au quatrième trimestre, qui a montré des résultats toujours positifs</li> <li>• Nous avons mis à jour notre processus d'évaluation du rendement sur la base de la rétroaction du personnel et des gestionnaires</li> <li>• Nous avons mis à jour notre programme de prestations paramédicales sur la base de la rétroaction du personnel</li> </ul>