

PROGRÈS VERS L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Quatre
orientations
stratégiques
pour 2020

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

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2019	État	Ce que nous avons accompli cette année
Explorer et évaluer des solutions de rechange au « nommer et blâmer »	 En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Nous nous sommes engagés activement avec le groupe de travail des Autorités canadiennes en valeurs mobilières pour explorer les options permettant de renforcer la capacité de l'OSBI à offrir des recours aux investisseurs • Nous avons soumis une réponse publique pour accueillir favorablement 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 \$ • Nous avons rencontré le comité mixte de réglementation pour discuter des recommandations du rapport du groupe de travail et pour définir la portée des défis liés au fait de compter sur le « nommer et blâmer »
Effectuer un examen externe relatif aux services bancaires et mettre en œuvre les recommandations principales	 Reporté	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons reçu des commentaires favorables en réponse à l'examen du processus de traitement des plaintes de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada pour les banques et les organismes externes de traitement des plaintes • Nous nous sommes préparés à l'examen externe du mandat bancaire qui devrait maintenant avoir lieu en 2021
Réaliser un sondage annuel auprès des firmes participantes	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons reçu les sondages 2019 au premier trimestre avec les réponses des banques et des firmes d'investissements • Nous avons communiqué les résultats des sondages ainsi que notre plan d'intervention à toutes les parties prenantes et nous les avons affichés sur notre site Web au deuxième trimestre
Réaliser un sondage auprès des consommateurs participants	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons envoyé des sondages aux consommateurs pour tous les dossiers fermés pendant l'année • Nous avons communiqué les résultats des sondages ainsi que notre plan d'intervention à toutes les parties prenantes et nous les avons affichés sur notre site Web au deuxième trimestre
Réaliser un sondage d'opinion auprès des consommateurs participants	 En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons élaboré et lancé le sondage d'opinion auprès des consommateurs, qui s'intègre à notre système de gestion de dossiers et nous aide à comprendre l'expérience des consommateurs à différents points de contact pendant le processus de plainte

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2019	État	Ce que nous avons accompli cette année
Réaliser un sondage auprès des firmes participantes en ce qui a trait au Portail d'entreprises	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons élaboré et livré le sondage à toutes les firmes au quatrième trimestre. Les résultats ont été positifs et communiqués aux parties prenantes au début du nouvel exercice • En conséquence, nous avons apporté des améliorations à notre Portail d'entreprises, notamment en augmentant la taille maximale des fichiers pour le téléchargement de documents et en rendant plus accessible le lien de connexion au Portail d'entreprises sur notre site Web
Analyser l'information démographique plus détaillée pour faciliter l'élaboration des plans et améliorer l'accessibilité aux services offerts par l'OSBI	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons étendu notre collecte de données démographiques au Portail des clients • Nous avons publié le Rapport sur les revenus et les plaintes des consommateurs de services financiers canadiens afin d'examiner l'expérience des consommateurs à faible, moyen et haut revenu, y compris des recommandations pour résoudre les problèmes liés au revenu que nous avons déterminés
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"> • Nous avons continué à développer une expertise interne pour gérer les comportements difficiles grâce à notre initiative sur la santé mentale
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"> • Nous avons fourni des lignes directrices au personnel pour cerner les nouveaux enjeux et établir un système interne pour le suivi et la déclaration des problèmes systémiques potentiels • Nous avons donné de la formation au personnel pour cerner les nouveaux enjeux
Optimiser la valeur pour les clients grâce à l'amélioration des systèmes de cueillette des données et des communications	 En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons lancé notre nouveau Portail des clients, qui offre aux consommateurs une expérience améliorée et des options de libre-service, y compris la capacité de suivre l'évolution de leur dossier en temps réel, de nous envoyer des documents de cas en toute sécurité et de remplir le sondage démographique en ligne • Nous avons lancé un système de dépôt de plainte en ligne pour permettre aux consommateurs de soumettre intégralement leurs plaintes en ligne et de signer notre lettre de consentement par voie électronique et pour améliorer notre efficacité en réduisant la nécessité de saisir manuellement les données • Nous solliciterons une rétroaction sur le Portail des clients et le formulaire de plainte en ligne en 2021





Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2019

Recueillir et analyser les données sur les dossiers qui ne relèvent pas du mandat de l'OSBI du fait que le délai de prescription de six ans était échu dans le but d'effectuer une analyse stratégique de ce délai

État

Ce que nous avons accompli cette année

✓
Terminé

- Nous avons terminé une étude de deux ans sur l'impact d'une réduction du délai de prescription de l'OSBI sur l'accès à la justice et l'équité de nos enquêtes
- Nous avons constaté qu'un nombre important de consommateurs perdraient l'accès à la justice et à l'indemnisation et qu'un délai de prescription plus court ne refléterait pas les délais de prescription de certains territoires canadiens ou de l'ombudsman financier international comparable
- Nous avons recommandé de ne pas modifier le délai de prescription actuel de six ans pour le moment

Faire régulièrement un rapport des observations et des tendances aux organismes de réglementation, aux firmes et aux autres parties prenantes principales

● ● ●
En continu

- Nous avons publié notre expérience de dossiers dans des bulletins trimestriels à l'intention de toutes les parties prenantes
- Nous avons fourni des données détaillées sur les dossiers aux organismes de réglementation, selon les besoins
- Nous avons commencé à travailler sur un nouveau cube de données de dossiers en ligne basé sur le BI Power pour donner au public un accès à une série d'ensembles de données de dossiers dynamiques qui fournissent des renseignements agrégés détaillés sur les dossiers
- Nous prévoyons lancer le cube de données et le rendre accessible sur notre site Web en 2021

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

● ● ●
En continu





- Nous avons publié un bulletin trimestriel à l'intention de toutes les parties prenantes pour souligner notre expérience et les récentes initiatives
- Nous avons augmenté le nombre d'études de cas publiées et de bulletins destinés aux consommateurs et aux firmes
- Nous avons continué de développer nos communications au moyen des médias sociaux
- Nous avons lancé une nouvelle initiative de communication vidéo et publié plusieurs vidéos

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.




Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2020	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	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons régulièrement rencontré des associations de l'industrie et des firmes participantes • Nous avons partagé les détails de notre réponse à la pandémie et de notre plan de volume de dossiers accru • Nous déclarons régulièrement les données tendanciennes liées aux problèmes et aux produits à toutes les parties prenantes par différents moyens de communication
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"> • Nous avons mis au point deux possibilités de formation continue pour les firmes participantes : un programme de mise en conformité d'une heure et un séminaire interactif sur la manière de faire face aux comportements difficiles • Nous prévoyons de proposer ces programmes aux firmes intéressées en 2021
Entreprendre auprès des consommateurs une campagne de sensibilisation aux services de l'OSBI	 En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons rencontré régulièrement des groupes de consommateurs pour partager des renseignements • 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 • Nous avons augmenté nos communications numériques sur notre site Web et nos plateformes de médias sociaux et augmenté notre promotion de publications et de minimessages (tweets) • Nous avons produit et fait la promotion d'une vidéo complète sur notre processus de traitement des plaintes et de nombreuses vidéos plus courtes, et nous en avons fait la promotion dans les médias sociaux et sur notre site Web
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"> • Nous avons activement collaboré avec le gouvernement fédéral et les organismes de réglementation des valeurs mobilières sur des questions liées à l'établissement d'un ombudsman unique pour les banques, à la réglementation des planificateurs et des conseillers financiers, aux faibles taux de règlement des dossiers et aux défis liés aux services pour les aînés • Nous avons partagé une réponse publique pour accueillir favorablement 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 \$

3.

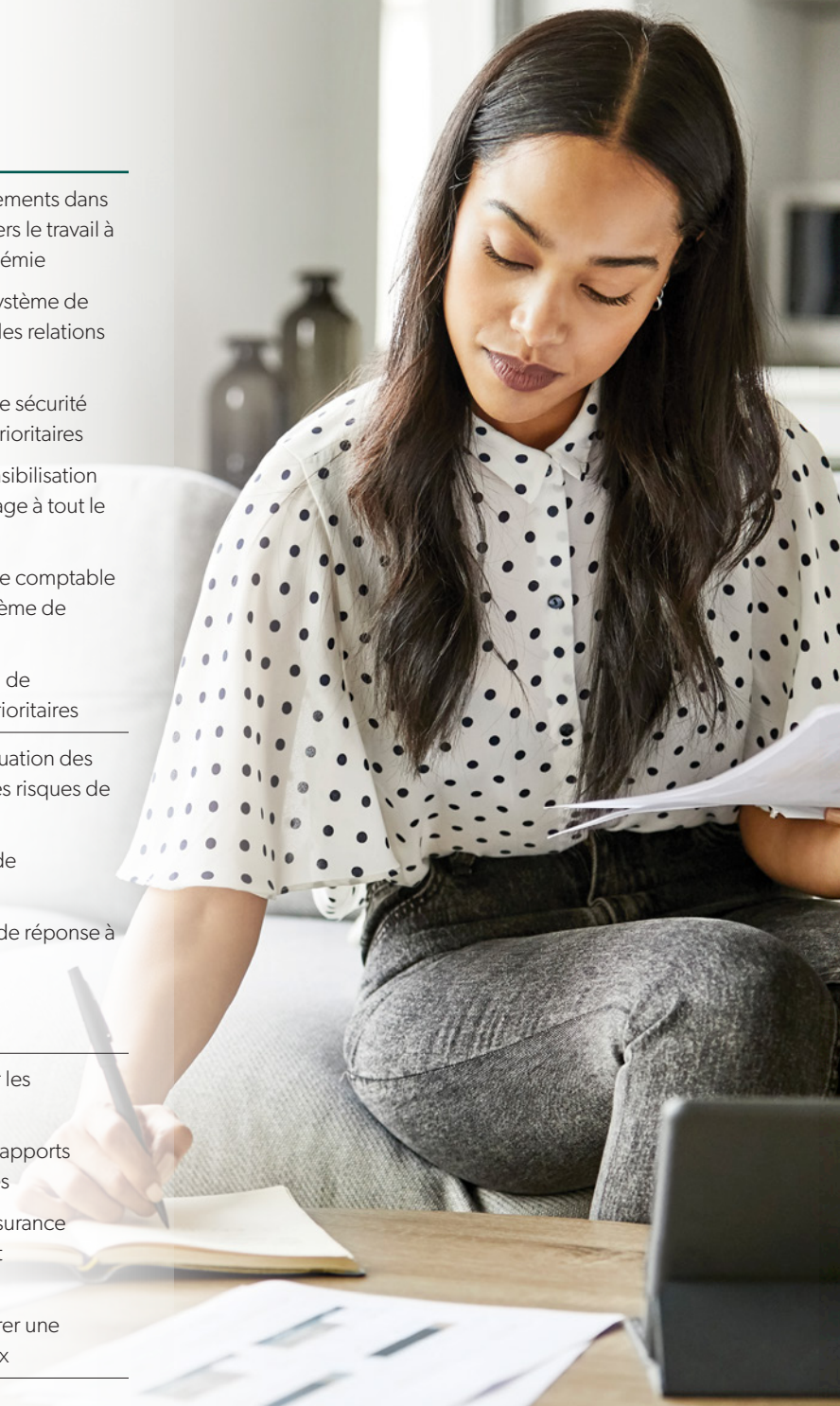
Favoriser l'amélioration continue et la résilience organisationnelle

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.

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2020	État	Ce que nous avons accompli cette année
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">• Nous continuons à constater une amélioration du nombre moyen de jours nécessaires pour traiter un dossier• Nous continuons à utiliser notre processus amélioré d'examen par les pairs pour les enquêteurs et les gestionnaires• Nous continuons à développer et à mettre à jour nos lignes directrices en matière d'enquêtes en y ajoutant chaque année un certain nombre de notes d'orientation internes
Automatiser le système de réception des plaintes	 Terminé	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons construit et lancé un système automatisé de réception des dossiers avec une capacité de signature électronique des documents
Concevoir et mettre en œuvre un programme d'amélioration de la qualité fondé sur les résultats des sondages effectués auprès des firmes et des consommateurs, et dont les mesures de la satisfaction et de la qualité sont prioritaires	 En continu	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons examiné la rétroaction issue de nos sondages auprès des consommateurs et des firmes, et nous avons préparé et communiqué nos conclusions et notre plan d'intervention• Nous avons respecté notre engagement de maintenir une norme de contact de 30 jours pour les consommateurs et les firmes• Nous avons respecté notre engagement de réduire les délais de traitement des dossiers• Nous avons élaboré des programmes et renforcé la formation afin de garantir que notre personnel dispose du soutien et des outils dont il a besoin lorsqu'il est appelé à fournir nos services à des consommateurs en détresse ou présentant un comportement difficile

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2020	État	Ce que nous avons accompli cette année
<p>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</p>	<p>✓ Terminé</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notre plan de continuité des activités et nos investissements dans la technologie ont permis une transition sans heurts vers le travail à distance à l'échelle de l'organisation pendant la pandémie • Nous avons mis en œuvre des mises à jour de notre système de gestion des dossiers et de notre système de gestion des relations avec la clientèle • Nous avons réalisé un examen externe annuel de notre sécurité informatique et mis en œuvre les recommandations prioritaires • 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 • Nous avons apporté des améliorations à notre système comptable en vue d'une automatisation accrue et adopté un système de comptes créditeurs entièrement électronique • Nous avons achevé le plan de réponse pour l'examen de l'accessibilité de notre site web et les améliorations prioritaires
<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"> • Nous avons mis en œuvre toutes les initiatives d'atténuation des risques prioritaires définies dans le plan de gestion des risques de l'entreprise • Nous avons mis à jour le plan de gestion des risques de l'entreprise chaque trimestre • Nous avons élaboré et mis en œuvre un plan détaillé de réponse à l'augmentation du volume des dossiers
<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"> • Nous avons investi dans la formation du personnel sur les nouvelles applications et les nouveaux outils • Nous avons effectué des analyses détaillées pour les rapports spéciaux au public et aux principales parties prenantes • Nous avons développé et intégré des processus d'assurance qualité dans tous les travaux d'analyse des données et d'établissement de rapports • Nous avons formé un personnel polyvalent pour assurer une sauvegarde de tous les analyses et rapports principaux









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

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2020	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"> • Nous avons terminé le déménagement dans nos nouveaux locaux au premier trimestre, offrant à notre personnel un environnement physique qui optimise les possibilités de productivité et de collaboration • Après 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
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"> • Nous avons maintenu notre planification de la relève pour toutes les équipes, y compris les initiatives prioritaires de développement des compétences • Tous les membres du personnel ont élaboré un plan personnel de développement professionnel continu
Présenter davantage de comptes rendus sur les dossiers lors des rencontres du personnel d'enquête afin de permettre à tous ceux qui sont présents de partager les connaissances acquises dans le cadre de chaque dossier	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> • Des comptes rendus sur les dossiers ont été effectués régulièrement lors des réunions hebdomadaires d'équipe et de la direction • Des discussions de dossiers ont été organisées régulièrement pour l'ensemble du personnel • Notre système de gestion du savoir a été élargi afin de fournir au personnel d'enquête des forums en ligne pour discuter des questions relatives aux dossiers
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"> • Nous avons interrogé le personnel sur l'utilité et les caractéristiques de notre nouveau système interne de gestion des connaissances (lancé en 2019) et avons réalisé les mises à niveau et améliorations recommandées
Appliquer les recommandations du comité sur l'engagement des employés (CEE), dans la mesure du possible	 En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Notre CEE a présenté des possibilités de renforcement de l'esprit d'équipe en réponse à notre virage vers le travail en région complètement éloignée en raison de la pandémie, et a participé activement à la planification de nos activités de réunion virtuelle pour tout le personnel
Effectuer un sondage de suivi sur l'engagement des employés et analyser les résultats	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel a participé au troisième sondage semestriel sur l'engagement total des employés au quatrième trimestre, qui a montré des résultats toujours positifs et a partagé ces résultats avec le personnel et le conseil • Le CEE a commencé à élaborer des plans pour tirer parti des résultats du sondage et formuler des recommandations à la direction en vue d'actions prioritaires