



OBSI
OSBI

Progrès à l'égard de nos objectifs

**Quatre orientations
stratégiques pour 2018**



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

Nos objectifs sont les suivants :

- Continuer d'offrir des services accessibles et de qualité aux consommateurs et aux firmes participantes
- Mobiliser l'expertise et les connaissances pour améliorer la compréhension des intervenants
- Exploiter les capacités actuelles pour accroître la gamme des services offerts

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique

	État	Ce que nous avons accompli en 2018
Explorer et évaluer les solutions de rechange aux dénonciations	<p>...</p> <p>En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons participé à des réunions et des téléconférences avec le groupe de travail des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et nous avons collaboré autant que possible avec les organismes de réglementation en valeurs mobilières sur ce projet
Réaliser un sondage annuel auprès des firmes participantes	<p>✓</p> <p>Fait</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons reçu les sondages des firmes de 2017 au premier trimestre qui contenaient des réponses des banques et des firmes de courtage en valeurs mobilières • 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
Réaliser un sondage auprès des consommateurs participants	<p>✓</p> <p>Fait</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons envoyé nos sondages aux consommateurs pour tous les dossiers fermés pendant l'année • Nous avons publié les résultats de nos sondages aux consommateurs de 2017 ainsi que notre plan d'intervention sur notre site Web • Nous analyserons les résultats de toute l'année 2018 et en rendrons compte en 2019
Améliorer la collecte des données démographiques sur les consommateurs et analyser les résultats	<p>...</p> <p>En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons versé toutes les données démographiques recueillies dans notre système de gestion des dossiers pour améliorer la capacité de collecte de données et d'analyse • Nous continuerons à optimiser nos données sur les plaintes et la démographie en ajoutant l'analyse multidimensionnelle à nos capacités de production de rapports
Revoir et mettre à jour les règles générales de l'OSBI	<p>✓</p> <p>Fait</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons entrepris un processus de consultation publique qui s'est terminé au deuxième trimestre, analysé les réponses reçues et intégré cette rétroaction dans nos règles générales modifiées • Nos règles générales définitives ont été approuvées par notre conseil d'administration, et notre réponse à l'ensemble de la rétroaction du public a été publiée
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> <p>En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons amélioré l'accès à l'information en développant et augmentant notre site Web de manière continue • Nous avons accru notre présence dans les médias sociaux en publiant régulièrement des messages sur Twitter et LinkedIn • Notre ombudsman et le personnel ont régulièrement assisté à des événements de l'industrie, de professionnels et de consommateurs

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

Nos objectifs sont les suivants :

- 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

	État	Ce que nous avons accompli en 2018
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	✓ Fait	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons régulièrement rencontré des associations de l'industrie et des firmes participantes • Nous avons communiqué les résultats détaillés du sondage auprès des firmes et les mesures d'intervention • Nous divulguons régulièrement les données tendancielles liées aux problèmes ou aux produits à tous les intervenants par différents moyens de communication
Concevoir et diriger un programme de conseils rapides destiné aux firmes participantes	✓ Fait	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons lancé le Service de renseignements aux firmes à l'intention des firmes participantes après l'achèvement d'un projet pilote détaillé
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 rencontré des firmes et des associations du secteur pour améliorer leur compréhension des approches de l'OSBI en matière de plaintes et d'expérience liée aux plaintes • Notre équipe d'analystes a tenu des réunions avec les firmes participantes intéressées sur les méthodes de calcul des pertes et d'évaluation des risques
Mettre en place le volet de relations publiques de la stratégie d'affaires publiques qui visent les consommateurs	••• En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons amélioré l'accès à l'information en développant et augmentant notre site Web de manière continue • Nous avons accru notre présence dans les médias sociaux en publiant régulièrement des messages sur Twitter et LinkedIn
Tirer profit des occasions qui se présentent pour contribuer de façon significative à l'élaboration des politiques du gouvernement et des organismes de réglementation	••• En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons fait des commentaires et des présentations officielles à des secteurs nouveaux ou en évolution, tant à l'échelle fédérale que provinciale, relativement à la politique publique sur la protection des consommateurs et à d'éventuelles méthodes de règlement des différends • Nous avons fourni régulièrement des données aux organismes de réglementation qui en faisait la demande

3. Favoriser l'amélioration continue et la résilience organisationnelle

Nos objectifs sont les suivants :

- 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

	État	Ce que nous avons accompli en 2018
Normaliser les processus pour l'ensemble des enquêtes sur les services bancaires et d'investissement, ce qui comprend les améliorations à apporter à la suite de l'examen des données sur les délais	<p>•••</p> <p>En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous continuons à constater des améliorations dans le nombre moyen de jours par dossier – avec une réduction de 70 % par rapport à 2015 • Nous avons amélioré notre processus d'examen par les pairs des décisions des enquêteurs et des gestionnaires • Nous avons étendu et mis à jour nos directives sur les enquêtes pour les enquêteurs
Élaborer un mécanisme permettant d'examiner et de mettre à jour ponctuellement les processus internes	<p>✓</p> <p>Fait</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons mis au point des tableaux de bord pour les enquêteurs et les gestionnaires qui permettent de suivre les progrès des dossiers en temps réel et d'assurer une gestion active et efficace du traitement des dossiers • Nous avons étendu les fonctions de notre base de données de gestion des dossiers pour améliorer l'efficacité des enquêtes et les capacités de production de rapports
Instaurer une politique pilote de règlement rapide des dossiers et en tirer des enseignements pour la mise en œuvre complète	<p>✓</p> <p>Fait</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons terminé l'analyse de notre projet pilote d'enquête accélérée • Nous avons élaboré une nouvelle politique d'enquête accélérée ainsi que des notes d'orientation et du matériel de formation approprié pour les membres de notre personnel en vue d'une mise en œuvre complète en 2019 • Nous avons créé un programme pour nous assurer que notre processus de réévaluation génère une rétroaction de qualité
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	<p>•••</p> <p>En continu</p>	<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 nos plans d'intervention • Parmi les grands projets de cette année, citons notre initiative de langage clair, la mise à jour de notre processus de rapports sur les enquêtes pour renforcer l'efficacité et l'uniformité, ainsi que la mise en œuvre de l'engagement de prise de contact dans un délai de trente jours

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique

État

Ce que nous avons accompli en 2018

<p>Appliquer les recommandations issues de l'évaluation sur l'infrastructure informatique et la sécurité en fonction des priorités, ce qui comprend la détermination des nouvelles exigences relatives à l'infrastructure, ainsi que l'acquisition et l'utilisation du matériel nécessaire</p>	<p>••• En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons apporté des améliorations clés à notre système de gestion des dossiers. • Nous avons lancé un nouveau système de facturation pour améliorer les processus et faciliter l'intégration avec le nouveau portail des firmes qui sera lancé en 2019 • Nous avons réalisé des investissements importants dans nos programmes de sécurité des technologies de l'information • Nous avons passé en revue nos relations avec nos fournisseurs de services de TI clés et avons opéré une transition pour améliorer la fiabilité et la sécurité • Nous avons mis en place un nouveau système téléphonique pour qu'il soit plus efficace pour nos équipes et pour améliorer l'expérience de prise de contact des consommateurs
<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 identifiées 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

4. Investir dans les ressources humaines de l'OSBI

Nos objectifs sont les suivants :

- 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

	État	Ce que nous avons accompli en 2018
Mettre en place une formation dans le but de répondre aux exigences du plan interne de relève et du cadre de perfectionnement professionnel	<p>...</p> <p>En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons mis en œuvre un programme de formation professionnelle mutuelle pour toutes les équipes de service afin d'améliorer les occasions de perfectionnement à l'interne et d'assurer la relève
S'assurer que l'établissement et l'évaluation des objectifs de rendement de l'OSBI s'harmonisent avec sa stratégie et les objectifs en matière d'approbation du conseil	<p>✓</p> <p>Fait</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les objectifs de rendement du personnel concordent avec les objectifs du plan stratégique. • Les examens de rendement trimestriels soutiennent la responsabilité
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	<p>...</p> <p>En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Des comptes rendus sur les dossiers sont effectués régulièrement lors des réunions hebdomadaires d'équipe et de la direction • Notre comité sur l'engagement des employés a lancé une série de discussions sur les dossiers au cours desquelles les participants passent en revue des études de cas pratiques et partagent leurs pratiques exemplaires
Mettre au point une analyse de rentabilité pour un système de gestion des connaissances	<p>...</p> <p>En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'étude de cas du système de gestion des connaissances interne qui sera élaboré et lancé en 2019 est terminée, et un fournisseur a été sélectionné
Appliquer les recommandations du comité sur l'engagement des employés, dans la mesure du possible	<p>✓</p> <p>Fait</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notre comité sur l'engagement des employés a poursuivi sa série de conférences par des intervenants internes et externes et a renouvelé l'adhésion du comité • Notre détachement à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) s'est achevé au deuxième trimestre et nous recherchons à présent de nouvelles occasions • Nous avons adopté d'autres recommandations du comité sur l'engagement des employés
Effectuer un sondage de suivi sur l'engagement des employés et analyser les résultats	<p>...</p> <p>En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons mené notre sondage sur l'engagement des employés et communiqué les résultats à notre conseil d'administration. La rétroaction obtenue indique que des progrès ont été réalisés dans les domaines de la vision, de la gestion immédiate et de l'innovation