

# Résultats du sondage auprès des consommateurs 2022



## Résultats du sondage auprès des consommateurs de l'OSBI

Notre sondage auprès des consommateurs est l'un des outils que nous utilisons pour améliorer nos services. Les commentaires que nous recevons des consommateurs qui utilisent notre service sont importants pour nous aider à déterminer l'orientation de nos initiatives d'amélioration de la qualité. Environ 30 jours après la clôture de leur enquête, nous envoyons des sondages à tous les consommateurs dont la plainte a fait l'objet d'une enquête de notre part.

Un aperçu des résultats du sondage figure dans notre rapport annuel de 2022. Dans ce document, nous présentons les commentaires détaillés des consommateurs qui ont répondu à notre sondage de 2022. De plus, nous fournissons un plan de réponse expliquant en détail certains des changements que nous apportons pour répondre aux commentaires que nous avons reçus. Un tableau détaillé des réponses se trouve en annexe, à la page 4.

Nous constatons, peut-être sans surprise, que les avis des consommateurs concernant notre service en général sont fortement influencés par leur satisfaction quant à l'issue de leur plainte, qui est fortement liée à la recommandation d'un dédommagement. C'est pourquoi, nous rendons compte de certaines des réponses à notre sondage en fonction de la satisfaction ou de l'insatisfaction des consommateurs quant à l'issue de leur plainte.

### **Quel était le public cible du sondage?**

En 2022, nous avons envoyé 1 225 sondages liés à 1 006 dossiers et avons reçu 309 réponses, ce qui représente un taux de réponse de 25 %. Nous tenons à remercier sincèrement toutes les personnes qui ont participé à notre sondage de 2022 de nous avoir fait part de leurs commentaires.

### **Quelles étaient les questions posées?**

Nous avons posé des questions qualitatives et ouvertes pour recueillir les commentaires des consommateurs sur notre service global et le rendement de notre personnel. Des zones de texte dans lesquelles les participants pouvaient fournir des commentaires ou des remarques supplémentaires étaient fournies à la fin de chaque question ou section. Les questions de notre sondage étaient les mêmes que celles de l'année précédente.

### **Résumé des résultats**

En 2022, 17 % des consommateurs ayant répondu au sondage ont indiqué qu'ils étaient satisfaits de l'issue de leur plainte. De même, 24 % des consommateurs interrogés ont attribué une note favorable à notre service. Au cours de l'année, nous avons recommandé un dédommagement dans environ 27 % des dossiers.

### **La plupart des consommateurs ont indiqué n'avoir eu aucune difficulté à obtenir des informations sur l'OSBI.**

Toutes les firmes participantes ont l'obligation d'informer les consommateurs qu'ils peuvent déposer une plainte auprès de l'OSBI après avoir reçu une réponse finale de la firme ou lorsque 56 jours se sont écoulés pour les plaintes liées à des services bancaires ou lorsque 90 jours se sont écoulés pour les plaintes liées à des services d'investissement. Nous constatons cette année que la moitié de tous les consommateurs qui ont répondu au sondage affirment avoir été mis au courant de l'existence de l'OSBI par leur banque, leur société de placement ou leur conseiller financier, et un peu plus du quart ont pris connaissance de son existence par leur propre recherche en ligne. Seuls 12 % des consommateurs satisfaits et un peu plus d'un quart des consommateurs insatisfaits ont indiqué qu'ils avaient eu des difficultés à obtenir des informations sur l'OSBI.

### **Le courriel et le téléphone : les moyens de communication les plus courants**

Le sondage demandait aux consommateurs : « De quelle manière avez-vous communiqué avec le personnel de l'OSBI? » et « Comment auriez-vous préféré communiquer avec le personnel de l'OSBI? ». Il leur donnait ensuite la possibilité de choisir entre plusieurs moyens de communication. La plupart des consommateurs, quelle qu'ait été l'issue de leur plainte, ont utilisé les courriels et le téléphone pour communiquer avec nous. L'opinion de certains consommateurs sur la communication avec nous était notamment influencée par leur niveau de satisfaction quant à l'issue de leur plainte. Moins de 10 % des consommateurs satisfaits ont indiqué leur souhait d'avoir une rencontre en personne, par rapport à 23 % des consommateurs insatisfaits.

### **La plupart des consommateurs utilisent le formulaire de plainte en ligne et le portail des consommateurs**

Cette année, parmi les consommateurs qui ont répondu au sondage, environ les trois quarts ont soumis leur plainte au moyen du formulaire en ligne de l'OSBI; 68 % des consommateurs satisfaits et 43 % des consommateurs insatisfaits ayant donné une évaluation favorable de ce formulaire. Le portail des consommateurs a été utilisé par près de la moitié des consommateurs qui ont répondu à notre sondage pour charger

des renseignements et suivre leurs dossiers. Par ailleurs, 77 % des consommateurs satisfaits et 40 % des consommateurs insatisfaits ont déclaré qu'il était facile à utiliser.

### **Les consommateurs sont traités avec professionnalisme lors de la réception des plaintes et des enquêtes qui suivent**

La plupart des consommateurs satisfaits de l'issue de leur plainte ont déclaré que le personnel de l'OSBI avait compris leur plainte et qu'ils avaient été traités avec courtoisie et professionnalisme. Près de 85 % des consommateurs satisfaits et un peu plus du tiers des consommateurs insatisfaits ont dit avoir été tenus informés de l'état de leur plainte. De plus, la plupart des consommateurs satisfaits et 26 % des consommateurs insatisfaits ont indiqué que l'OSBI a fourni les renseignements et l'aide dont ils avaient besoin pour comprendre le processus de traitement des plaintes et son mandat.

### **Les consommateurs satisfaits trouvent les communications écrites et les conclusions claires**

Dans l'ensemble, la plupart des consommateurs ont indiqué avoir reçu une recommandation écrite. Presque tous les consommateurs satisfaits ont affirmé que nos conclusions définitives étaient claires. Parmi les consommateurs insatisfaits de l'issue de leur plainte, 37 % ont jugé que la conclusion écrite était claire.

### **Étapes suivantes**

L'OSBI a à cœur d'offrir un excellent service à tous les consommateurs. Nous tenons à ce que tous les consommateurs qui se tournent vers nous pour obtenir de l'aide se sentent écoutés, sachent qu'ils seront traités équitablement et aient le sentiment que l'issue de l'enquête leur sera clairement expliquée.

D'après les commentaires que nous avons reçus des consommateurs cette année, nous avons noté des points à améliorer. Afin de donner suite aux principales conclusions et aux préoccupations soulevées par les consommateurs insatisfaits, nous ferons ce qui suit :

- Continuer à chercher des moyens de gérer plus efficacement les attentes des consommateurs, par exemple : informer les consommateurs plus tôt dans le processus de plainte de la probabilité d'une recommandation dans certains types de cas en fonction de l'expérience de l'OSBI.
- Accroître la transparence dans notre processus en créant des dossiers de ressources appropriés qui sont liés à la plainte des consommateurs. Des études de cas, des approches de l'OSBI et/ou des bulletins destinés aux consommateurs sont quelques exemples de ces ressources.
- Continuer à fournir des formations continues sur le service à la clientèle à tout le personnel de première ligne, y compris de la formation visant spécialement à aider les personnes âgées.
- Évaluer les résultats du projet de simplification des processus pour les dossiers moins complexes en cours de réalisation.

## Annexe

Les données recueillies par le sondage auprès des consommateurs de 2022 sont présentées dans un tableau complet ci-dessous. Chaque section du tableau correspond à une section du présent rapport. Le niveau de satisfaction des consommateurs étant souvent fortement influencé par l'issue de la plainte, nous avons présenté séparément les opinions des consommateurs satisfaits et insatisfaits pour de nombreuses questions du sondage. Lorsque les réponses ne reflètent pas cette répartition, nous avons indiqué que le pourcentage se rapporte aux résultats globaux. Nous utilisons une évaluation par les mentions : favorable<sup>1</sup>, neutre<sup>2</sup> et défavorable<sup>3</sup> pour fournir les réponses à la plupart des questions de notre sondage. Les résultats excluent les consommateurs qui étaient neutres quant à l'issue de leur dossier. Veuillez noter que certains pourcentages peuvent ne pas atteindre un total de 100 en raison de leur arrondissement.

QUALITÉ DU SERVICE	Résultats	Favorable	Neutre	Défavorable
<b>Satisfaction générale</b>				
<b>Étiez-vous satisfait de l'issue de votre plainte?</b> <i>Très satisfait/Un peu satisfait/Ni satisfait ni insatisfait/Un peu insatisfait/Très insatisfait</i>	En général	17%		83%
<b>Dans l'ensemble, comment étaient les services offerts par l'OSBI?</b> <i>Mauvais/Un peu mauvais/Ni mauvais ni bons/Un peu bons/Très bons</i>	En général	24%	16%	61%
<b>Quelle serait la probabilité que vous recommandiez l'OSBI à un ami ou à un membre de la famille?</b>	En général	20%	11%	70%
	Satisfait	78%	9%	13%
	Insatisfait	8%	7%	85%
<b>Obtention de renseignements sur l'OSBI</b>				
<b>Obtenir des renseignements sur l'OSBI et sur les services de ce dernier a-t-il été facile pour vous?</b> <i>Très difficile/Un peu difficile/Ni difficile ni facile/Un peu facile/Très facile</i>	En général	46%	30%	24%
	Satisfait	65%	23%	12%
	Insatisfait	43%	30%	27%
<b>Comment avez-vous entendu parler de l'OSBI?</b>	Premiers résultats	Firme	Recherche personnelle	Famille/amis
	En général	50%	27%	4%
<b>Communication avec l'OSBI</b>				
<b>L'OSBI vous a-t-il aidé à comprendre son processus de traitement des plaintes et/ou son mandat?</b> <i>Non/Un peu/Oui</i>	Résultats	Favorable	Neutre	Défavorable
	En général	34%	37%	29%
	Satisfait	72%	24%	4%
<b>De quelle manière avez-vous communiqué avec le personnel de l'OSBI?</b> <i>Les consommateurs pouvaient choisir plus d'un moyen de communication</i>	Insatisfait	26%	37%	37%
	Premiers résultats	Courriel	Téléphone	En personne
	En général	92%	70%	2%
<b>Par quel moyen auriez-vous préféré communiquer avec le personnel de l'OSBI?</b> <i>Les consommateurs pouvaient choisir plus d'un moyen de communication</i>	Satisfait	94%	73%	0%
	Insatisfait	95%	73%	2%
	En général	69%	57%	19%
	Satisfait	85%	67%	6%
	Insatisfait	67%	57%	23%

<sup>1</sup> Fait référence aux réponses très positives et relativement positives

<sup>2</sup> Fait référence aux réponses qui ne sont ni positives ni négatives

<sup>3</sup> Fait référence aux réponses très négatives et relativement négatives

EXPÉRIENCE DU CONSOMMATEUR	Résultats	Favorable	Neutre	Défavorable
<b>Utilisation du formulaire de plainte en ligne et du portail des consommateurs</b>				
<b>Avez-vous soumis votre plainte au moyen du formulaire de plainte en ligne de l'OSBI?</b>	Satisfait	68%		32%
<i>Non/Oui</i>	Insatisfait	79%		21%
<b>Dans quelle mesure était-il facile de remplir le formulaire?</b>	Satisfait	68%	24%	8%
<i>Très difficile/Un peu difficile/Ni difficile ni facile/Un peu facile/Très facile</i>	Insatisfait	43%	37%	20%
<b>Avez-vous utilisé le portail des consommateurs de l'OSBI pour consulter les renseignements concernant votre plainte ou les transmettre à l'OSBI?</b>	Satisfait	42%		58%
<i>Non/Oui</i>	Insatisfait	46%		54%
<b>Dans quelle mesure était-il facile d'utiliser le portail des consommateurs?</b>	Satisfait	77%	13%	10%
<i>Très difficile/Un peu difficile/Ni difficile ni facile/Un peu facile/Très facile</i>	Insatisfait	40%	31%	29%
<b>Questions sur la réception des plaintes et l'enquête</b>				
<b>Les membres du personnel de l'OSBI ont-ils bien compris votre problème ou l'objet de votre plainte?</b>	Satisfait	89%	4%	7%
<i>Passablement/Pas beaucoup/Ni bien ni mal/Relativement/Très bien</i>	Insatisfait	29%	9%	62%
<b>Les membres du personnel de l'OSBI avec lesquels vous avez fait affaire se sont-ils montrés courtois et professionnels?</b>	Satisfait	84%	13%	3%
<i>Non/Un peu/Oui</i>	Insatisfait	45%	32%	23%
<b>Vous a-t-on bien tenu informé de l'état de votre plainte?</b>	Satisfait	84%	2%	14%
<i>Passablement/Pas beaucoup/Ni bien ni mal/Relativement/Très bien</i>	Insatisfait	36%	18%	46%
<b>Questions sur les conclusions des dossiers</b>				
<b>L'OSBI vous a-t-il fourni une conclusion ou recommandation définitive écrite?</b>	Satisfait	86%		14%
<i>Non/Oui</i>	Insatisfait	87%		13%
<b>La conclusion ou la recommandation définitive écrite de l'OSBI était-elle claire?</b>	Satisfait	88%	5%	7%
<i>Très confuse/Un peu confuse/Ni confuse ni claire/Un peu claire/Très claire</i>	Insatisfait	37%	20%	43%