



OBSI  
OSBI

# Progrès à l'égard de nos objectifs

Quatre orientations stratégiques pour 2017

# 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 2017

**Explorer et évaluer les solutions de rechange aux dénonciations.**

  
En continu

- L'OSBI a obtenu des ACVM et d'autres intervenants qu'ils participent au processus visant à explorer différentes possibilités.
- Les ACVM ont mis sur pied un groupe de travail, lequel s'est engagé publiquement à trouver une solution.

**Réaliser un sondage annuel auprès des firmes participantes.**

  
Fait

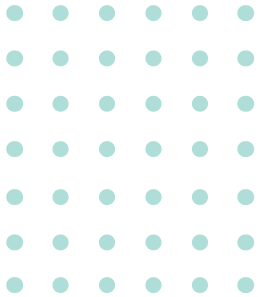
- De nouveaux sondages électroniques ont été menés auprès des firmes durant le premier trimestre, et les résultats ont été consignés dans notre rapport annuel.
- Nous avons communiqué nos conclusions et la réponse de la direction à tous les intervenants, au troisième trimestre.

**Réaliser un sondage auprès des consommateurs participants.**

  
Fait

- Au cours du premier trimestre, nous avons commencé à envoyer de nouveaux sondages électroniques mensuels aux consommateurs participants.
- Nous analyserons les résultats de toute l'année et en rendrons compte en 2018.





## Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique

### État

### Ce que nous avons accompli en 2017

**Améliorer la collecte et le rassemblement des données démographiques sur les consommateurs.**



Fait

- Des données démographiques ont été recueillies pour l'ensemble des dossiers, puis ont été versées dans notre système de gestion des dossiers.
- Des données démographiques détaillées obtenues sur une base volontaire ont été recueillies dans plus de la moitié des dossiers.

**Revoir et mettre à jour le mandat de l'OSBI.**



En continu

- Au quatrième trimestre, nous avons rédigé une ébauche de mandat et des documents explicatifs aux fins d'approbation préliminaire par le conseil.
- Nous commencerons les consultations auprès des organismes de réglementation et du public en 2018.

**Optimiser la valeur pour les clients grâce à l'amélioration des systèmes de cueillette des données et des communications.**



Fait

- Nous avons évalué les mises à jour qu'il faudrait appliquer au système de base de données dans le cadre d'un examen de l'infrastructure de TI; un plan de travail triennal est en cours.
- Notre système de base de données a été étendu de façon qu'on puisse y verser des données démographiques et des résultats possibles.
- Tout le long de l'année, nous avons fait état des tendances dans les communications envoyées aux intervenants.

**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.**



Fait

- Au quatrième trimestre, nous avons lancé un nouveau bulletin destiné aux intervenants, qui explique bien les tendances. Nous avons également effectué une refonte de notre site Web et accru notre présence dans les médias sociaux, afin de faciliter l'accès à l'information.
- 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 2017

**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

- Nous avons régulièrement rencontré des associations de l'industrie et des firmes participantes.
- Nous avons communiqué les résultats détaillés du sondage auprès des firmes ainsi que la réponse de l'OSBI.
- Nous avons lancé un bulletin destiné aux intervenants pour leur transmettre des mises à jour et de l'information sur les tendances.
- Nous avons fait des exposés lors d'événements de l'industrie.

**Concevoir et diriger un programme de conseils rapides destiné aux firmes participantes.**



Fait

- Nous avons élaboré le plan de projet, où nous décrivons notamment les efforts visant à approcher les firmes et les organismes de réglementation à l'avance, puis lancé le projet pilote de service de renseignements, qui consistait lui à approcher les firmes.

**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

- Nous prévoyons d'utiliser certains des commentaires sur le projet pilote pour évaluer l'intérêt général concernant la tenue de séances de formation.



## Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique

### État

### Ce que nous avons accompli en 2017

**Mettre en place des éléments de la stratégie d'affaires publiques qui visent les consommateurs.**



Fait

- Nous avons créé un nouveau logo pour bien montrer que les services de l'OSBI sont offerts partout au Canada, ainsi que pour mieux faire connaître l'organisation.
- En 2017, nous avons lancé un site Web convivial, en plus d'accroître notre présence dans les médias sociaux.
- Toujours dans le but de mieux nous faire connaître, nous avons diffusé de la publicité en ligne et dans les médias sociaux.
- En complément de notre nouveau site et de notre nouvelle image de marque, nous avons également créé une nouvelle brochure simplifiée destinée aux consommateurs.

**Mettre en place un volet de relations avec le gouvernement et les organismes de réglementation pour la stratégie d'affaires publiques.**



Fait

- Nous avons établi des contacts réguliers et continus avec des organismes de réglementation.

**Ajouter des fonctions stratégiques au sein de son équipe de relations avec les intervenants pour que l'OSBI puisse mieux préparer ses observations officielles destinées au gouvernement et aux organismes de réglementation et mieux répondre aux demandes de conseils de ces organismes.**



En continu

- Nous avons reporté l'établissement d'une fonction stratégique au profit d'autres priorités.
- 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 protection des consommateurs et à d'éventuelles méthodes de règlement des différends.
- Nous avons fourni des données aux organismes de réglementation qui en faisant 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 2017

**Établir des critères bien définis, des pratiques exemplaires et des examens de la qualité pour les processus d'enquête.**



Fait

- Nous avons établi des cibles en matière de rapidité de traitement, ainsi qu'un processus de mesure continue de la qualité des enquêtes.

**Élaborer et mettre en œuvre un programme de mesure de la satisfaction et de la qualité pour mieux suivre les impressions et les opinions exprimées par les firmes et les consommateurs.**



Fait

- Nous avons élaboré, puis mis en place de nouvelles méthodes pour évaluer les commentaires.

**Examiner les données sur les délais et définir les améliorations à apporter au processus pour les réduire.**



Fait

- Nous avons mis en place de nouvelles procédures visant à réduire les retards que subissent les firmes et les consommateurs.
- Nous avons réduit de plus de 50 % le nombre de jours de retard moyen par dossier.

**Élaborer une politique de règlement rapide des dossiers et en tirer des enseignements pour la mise en œuvre complète.**



En continu

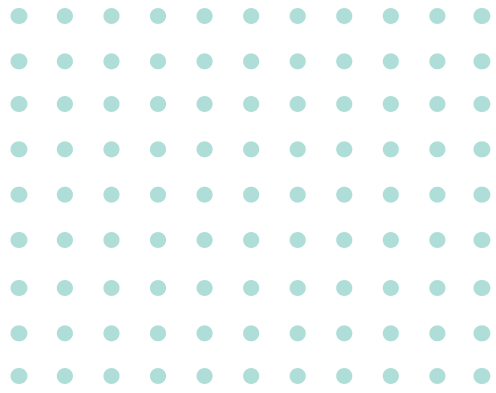
- En 2017, nous avons lancé un projet pilote destiné à accélérer le processus de règlement; les résultats de ce projet ont été analysés au quatrième trimestre.

**Effectuer une évaluation experte et indépendante sur l'infrastructure informatique et la sécurité.**



Fait

- Nous avons effectué notre examen de l'efficacité et de la sécurité de la TI.
- Au troisième trimestre, le conseil d'administration a approuvé le plan d'intervention.



### Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique

#### État

#### Ce que nous avons accompli en 2017

**Finaliser la gestion des changements associés aux récentes transformations technologiques.**



- Tous les employés de l'OSBI ont suivi une formation appropriée sur une base régulière, afin d'assurer une transition sans heurt.

**Élaborer et mettre en œuvre un cadre politique de gestion des risques dans l'ensemble de l'organisation, en fonction des priorités.**



- Nous avons élaboré, puis mis en œuvre le cadre de gestion des risques d'entreprise.
- L'ensemble des mesures d'atténuation prioritaires ont été ciblées, puis prises.

**Organiser des séances de formation du personnel sur le cadre politique de gestion des risques de l'entreprise, sur l'enregistrement des risques et sur les activités prioritaires de gestion des risques.**



- Nous avons élaboré le cadre de gestion des risques d'entreprise et en avons donné la formation.
- Nous avons confié à la haute direction la responsabilité de toutes les mesures d'atténuation des risques.

## 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 2017
<b>Élaborer un plan de relève pour les postes clés.</b>	 Fait	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous avons ciblé les postes importants, puis établi un plan de relève pour chacun.</li></ul>
<b>Développer un cadre de perfectionnement professionnel qui comprend une grille de compétences et une analyse des besoins.</b>	 Fait	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous avons créé un programme courant de perfectionnement destiné aux employés.</li></ul>
<b>Obtenir une analyse sur la rémunération, puis l'examiner.</b>	 Fait	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous avons engagé un expert-conseil indépendant pour qu'il analyse la rémunération dans l'industrie; nous avons ensuite communiqué les résultats de ce travail au personnel, puis fait des changements au besoin.</li></ul>
<b>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.</b>	 Fait	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous discutons des dossiers lors des réunions d'équipe et de gestion.</li></ul>





### Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique

#### État

#### Ce que nous avons accompli en 2017

**Élaborer une stratégie visant à s'approprier les connaissances des employés de l'OSBI, dont un cadre d'amélioration des communications avec le personnel.**



Fait

- Nous avons mis à l'horaire une réunion mensuelle de tout le personnel pour que les équipes de l'organisation puissent transmettre de l'information et faire part des développements importants.
- Il y a deux réunions de tout le personnel par année; elles portent sur le perfectionnement des employés et les priorités de l'organisation.

**Créer un comité sur l'engagement des employés qui devra formuler des recommandations visant à renforcer l'engagement, et établir un cadre pour des consultations et des discussions pertinentes entre la direction et le personnel.**



Fait

- Nous avons établi un comité sur l'engagement des employés, lequel a conçu, puis mis en œuvre des initiatives pour accroître l'engagement des employés.

**Investir dans une formation technique et comportementale destinée aux gestionnaires.**



Fait

- Nous avons discuté de l'évaluation annuelle des compétences, et des plans de formation ont ensuite été élaborés.