

# Sondage auprès des firmes participantes de 2017 de l'OSBI

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

L'OSBI a reçu de précieux commentaires lors du deuxième sondage annuel mené auprès des firmes participantes, réalisé fin novembre 2017. Ce dernier ciblait l'ensemble des firmes de services bancaires et d'autres secteurs pour lesquelles l'OSBI a traité un dossier pendant l'exercice 2017. L'OSBI tient à remercier sincèrement toutes les firmes qui ont pris le temps de répondre au sondage.

Le sondage auprès des firmes participantes est l'un des outils qu'emploie l'OSBI pour améliorer son service. Un aperçu des résultats de cette démarche figurait dans le rapport annuel de 2017. Le présent document détaille les principales conclusions découlant du sondage en plus de dresser le portrait des changements apportés pour donner suite à la rétroaction des firmes.

### Quel était le public cible du sondage?

L'OSBI a mené un sondage auprès de 209 firmes participantes, notamment :

- 108 banques sous réglementation fédérale membres de l'OSBI (pour lesquelles l'OSBI a traité ou non un dossier de plainte);
- 101 firmes de courtage en valeurs mobilières pour lesquelles l'OSBI a traité un dossier de plainte au cours de la dernière année.

### Quelles étaient les questions posées?

Le sondage comptait des questions qualitatives et ouvertes visant à obtenir l'opinion des firmes sur le service en général, ainsi que sur le rendement des principales équipes de service (équipe du service à la clientèle, équipe d'enquête et équipe des services d'adhésion). Chaque question ou section comportait une boîte de commentaire où les participants pouvaient donner plus de rétroaction.

### Taux de participation

Nous avons reçu des réponses de 34 banques, soit 31 % de l'ensemble des banques interrogées. En ce qui a trait aux firmes de courtage en valeurs mobilières, 35 d'entre elles, soit 35 %, ont répondu à l'appel.

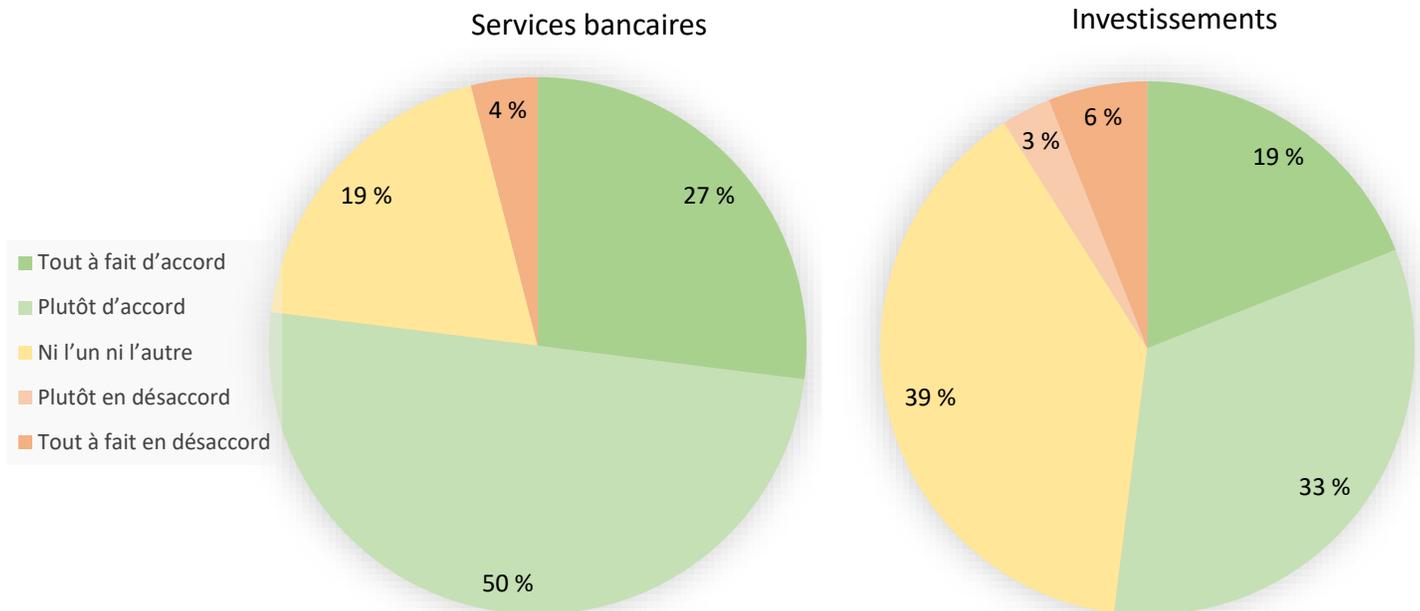
Concernant les sections distinctes liées à l'équipe du service à la clientèle, l'équipe d'enquête et l'équipe des services d'adhésion, les taux de réponse au sondage baissent environ de moitié pour les banques participantes et d'environ un tiers pour les firmes de courtage en valeurs mobilières participantes. Nous pensons que cette baisse reflète le fait que certains répondants au sondage n'ont peut-être pas traité directement avec certaines de nos équipes de service et que d'autres répondants ont eu des difficultés à distinguer nos équipes de service, ce qui a également été confirmé dans certains commentaires écrits. Nous prévoyons aborder ce problème dans le sondage de l'an prochain.

## Résultats

Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits des commentaires favorables que nous avons reçus des firmes participantes. Les firmes ont signalé des interactions généralement positives avec notre personnel, et la plupart nous ont dit qu'elles estimaient que nous ajoutions de la valeur à leur processus de traitement des plaintes.

## Questions sur notre service global et nos activités de sensibilisation

### L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes concernant notre firme



Service global de l'OSBI	Secteur	Oui	Non	Sans objet*
L'OSBI a traité rapidement les plaintes concernant notre firme.	Services bancaires	46 %	0 %	54 %
	Investissements	92 %	8 %	0 %
L'OSBI a fourni une conclusion ou une recommandation finale écrite dans les 120 jours pour les plaintes concernant des services bancaires et dans les 180 jours pour les plaintes liées à des services d'investissement.	Services bancaires	40 %	0 %	60 %
	Investissements	87 %	5 %	8 %
Le personnel de l'OSBI qui a traité la plainte connaissait bien les lois et les règlements en vigueur.	Services bancaires	41 %	3 %	56 %
	Investissements	87 %	10 %	3 %
Le personnel de l'OSBI a démontré une bonne compréhension des politiques en vigueur au sein de notre firme.	Services bancaires	44 %	0 %	56 %
	Investissements	72 %	10 %	18 %
Les conclusions ou recommandations définitives écrites étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur.	Services bancaires	40 %	0 %	60 %
	Investissements	90 %	0 %	10 %
L'OSBI a respecté son mandat et ses procédures dans le traitement des plaintes.	Services bancaires	40 %	3 %	57 %
	Investissements	74 %	10 %	15 %

\*Remarque : Toutes les banques sous réglementation fédérale ont été sondées, qu'elles aient ou non utilisé l'OSBI au cours de la dernière année. Cela a entraîné un grand nombre de réponses « sans objet ».

<b>Les activités de sensibilisation et les communications de l'OSBI ont été utiles pour notre firme.</b>	<b>Secteur</b>	<b>Tout à fait d'accord</b>	<b>Plutôt d'accord</b>	<b>Ni l'un ni l'autre</b>	<b>Plutôt en désaccord</b>	<b>Tout à fait en désaccord</b>
Site Web	Services bancaires	26 %	52 %	19 %	0 %	3 %
	Investissements	15 %	53 %	26 %	3 %	3 %
Bulletins électroniques	Services bancaires	30 %	44 %	19 %	4 %	4 %
	Investissements	12 %	56 %	24 %	6 %	3 %
Médias sociaux	Services bancaires	10 %	24 %	52 %	10 %	5 %
	Investissements	4 %	21 %	63 %	4 %	8 %
Études de cas	Services bancaires	22 %	48 %	26 %	0 %	4 %
	Investissements	24 %	43 %	32 %	0 %	0 %
Réunions et séminaires en personne	Services bancaires	17 %	22 %	50 %	6 %	6 %
	Investissements	15 %	20 %	65 %	0 %	0 %

## Questions sur notre équipe du service à la clientèle

Question	Secteur	Positive		Neutre	Négative	
		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Ni l'un ni l'autre	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord
L'équipe du service à la clientèle de l'OSBI s'est montrée courtoise et professionnelle	Services bancaires	67 %	13 %	7 %	7 %	7 %
	Investissements	53 %	20 %	0 %	7 %	20 %
L'équipe du service à la clientèle de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes	Services bancaires	62 %	8 %	8 %	15 %	8 %
	Investissements	41 %	24 %	10 %	10 %	10 %
L'équipe du service à la clientèle de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme	Services bancaires	71 %	0 %	14 %	7 %	7 %
	Investissements	41 %	21 %	10 %	14 %	14 %
L'équipe du service à la clientèle de l'OSBI a tenu notre firme informée pendant le processus d'ouverture de la plainte	Services bancaires	62 %	15 %	8 %	8 %	8 %
	Investissements	27 %	37 %	17 %	7 %	13 %

## Questions sur notre équipe d'enquête

Question	Secteur	Positive		Neutre	Négative	
		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Ni l'un ni l'autre	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord
L'équipe d'enquête de l'OSBI s'est montrée courtoise et professionnelle	Services bancaires	81 %	6 %	0 %	6 %	6 %
	Investissements	41 %	29 %	3 %	6 %	21 %
L'équipe d'enquête de l'OSBI a clairement expliqué le processus de résolution des plaintes	Services bancaires	77 %	15 %	0 %	0 %	8 %
	Investissements	30 %	36 %	9 %	12 %	12 %
L'équipe d'enquête de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme	Services bancaires	79 %	14 %	0 %	7 %	0 %
	Investissements	32 %	32 %	13 %	10 %	13 %
L'équipe d'enquête de l'OSBI a tenu notre firme informée de la progression de l'enquête	Services bancaires	67 %	27 %	0 %	0 %	7 %
	Investissements	26 %	32 %	12 %	9 %	21 %
L'équipe d'enquête de l'OSBI s'est montrée efficace en résolvant la plainte de notre client	Services bancaires	64 %	29 %	0 %	7 %	0 %
	Investissements	26 %	39 %	10 %	3 %	23 %

## Questions sur notre équipe des services d'adhésion

Question	Secteur	Positive		Neutre	Négative	
		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Ni l'un ni l'autre	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord
L'équipe des services d'adhésion de l'OSBI s'est montrée courtoise et professionnelle	Services bancaires	47 %	5 %	21 %	5 %	21 %
	Investissements	32 %	21 %	25 %	7 %	14 %
L'équipe des services d'adhésion de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion pour notre firme	Services bancaires	37 %	11 %	37 %	5 %	11 %
	Investissements	4 %	7 %	38 %	0 %	17 %
L'équipe des services d'adhésion de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme	Services bancaires	40 %	13 %	20 %	13 %	13 %
	Investissements	20 %	28 %	39 %	4 %	12 %
Il était facile de communiquer avec l'OSBI pour les questions relatives à l'adhésion	Services bancaires	10 %	11 %	6 %	6 %	3 %
	Investissements	26 %	22 %	39 %	4 %	9 %
L'équipe des services d'adhésion de l'OSBI a tenu notre firme informée de manière appropriée des évolutions importantes concernant la politique de l'OSBI	Services bancaires	48 %	0 %	30 %	3 %	9 %
	Investissements	17 %	28 %	38 %	7 %	10 %

## Résumé des résultats et prochaines étapes

### Service et activités de sensibilisation de l'OSBI

Le sondage comptait six questions sur le service. Elles portaient sur les obligations réglementaires et les normes conformément au mandat de l'Ombudsman. Les réponses liées à notre service global ont été généralement positives.

Les banques et les firmes de courtage en valeurs mobilières pour lesquelles nous avons un dossier de plainte ont signalé que nous l'avons traité rapidement. Elles ont indiqué que nous connaissons bien les lois et règlements en vigueur et que nous respectons notre mandat. Des préoccupations ont été exprimées dans les commentaires sur la question de savoir si nos communications définitives écrites étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur. Les firmes de courtage en valeurs mobilières n'avaient pas de préoccupations dans ce domaine.

Nous avons été encouragés d'apprendre que les firmes ont trouvé notre nouveau site Web, les bulletins en ligne et les études de cas utiles. Nos efforts sur les médias sociaux, qui ont été lancés récemment, et les réunions en personne ont eu une réponse plus neutre de la part des firmes. Ce sont des domaines sur lesquels nous prévoyons nous concentrer à l'avenir.

**Mesure à prendre :** L'OSBI lance une initiative visant à améliorer la clarté et l'accessibilité de toutes nos communications écrites. Avec l'aide d'un expert-conseil externe, nous avons mis en place une formation à l'intention de tous nos employés pour les aider à communiquer plus efficacement et en langage clair. Nous examinons également tous nos documents, rapports et lettres clés pour nous assurer qu'ils répondent à nos objectifs de clarté et d'accessibilité, et nous élaborons des modèles et un nouveau guide de style pour assurer une approche cohérente.

### Équipes du service à la clientèle et d'enquête de l'OSBI

La plupart des firmes conviennent que nous respectons nos normes de service en ce qui a trait au professionnalisme, à la réactivité et à l'information sur les progrès des dossiers. Dans l'ensemble, une écrasante majorité des banques et près des deux tiers des firmes de courtage en valeurs mobilières ont convenu que notre équipe d'enquête s'est montrée efficace en résolvant les plaintes de leurs clients.

Mais certaines firmes – en particulier les firmes de courtage en valeurs mobilières – ont exprimé leur insatisfaction quant à notre capacité à répondre rapidement à leurs questions et à la manière dont nous les avons tenues informées de l'enquête.

**Mesure à prendre :** Nous avons mis en place un engagement de prise de contact tous les 30 jours pour les communications sur les dossiers afin de veiller à informer directement les firmes des progrès des dossiers, et nous faisons désormais un suivi de tous les contacts effectués avec notre système de gestion des dossiers. Nous sommes également en train d'élaborer un portail qui permettra aux firmes de se connecter pour voir les progrès de leurs dossiers et consulter d'autres renseignements essentiels en temps réel.

## **Équipe des services d'adhésion**

La plupart des entreprises sont d'accord ou neutres quant aux services qu'elles ont reçus de notre équipe des services d'adhésion. Certaines firmes ont fait part de préoccupations au sujet d'un traitement courtois et professionnel. Nous les surveillerons de plus près étant donné la responsabilité de cette équipe de traiter avec les firmes en ce qui concerne les frais et les paiements.

## **Étapes suivantes**

Nous prévoyons effectuer un sondage annuel auprès des firmes participantes en novembre-décembre. Nous menons également des sondages similaires sur la satisfaction des consommateurs à l'égard de nos services. Les commentaires fournis par les répondants aux sondages auprès des consommateurs et des firmes sont importants pour nous aider à continuer d'améliorer la qualité du service que nous offrons. Dans les mois à venir, les nouvelles initiatives décrites ci-dessus seront mises en place et nous encourageons un dialogue continu sur leur efficacité à améliorer les services.