

# Résultats du sondage auprès des firmes 2021



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

Notre sondage auprès des firmes est l'un des outils que nous utilisons pour améliorer nos services. Les commentaires que nous avons reçus sont utiles pour déterminer l'orientation de nos initiatives d'amélioration de la qualité. Les sondages sont distribués à la fin du mois de novembre à toutes les institutions du secteur bancaire ainsi qu'à toutes les entreprises des autres secteurs qui ont eu un dossier chez nous au cours de notre exercice financier qui se termine le 31 octobre.

Chaque année, nous incluons un aperçu des résultats de sondage dans notre rapport annuel. Ce rapport présente des commentaires détaillés des firmes qui ont répondu à notre sondage. De plus, nous fournissons un plan de réponse détaillant certains des changements que nous apportons pour répondre aux commentaires que nous avons reçus des firmes en 2021. Un tableau détaillé des réponses se trouve en annexe à la page 4. Comme pour nos sondages annuels auprès des consommateurs, nous nous attendons à ce que les résultats aient une influence sur les commentaires que nous recevons.

### Quel était le public cible du sondage?

L'OSBI a effectué un sondage en 2021 auprès de 224 entreprises participantes, notamment :

- 158 établissements de dépôt, dont la plupart des banques sous réglementation fédérale et de nombreuses coopératives financières sous réglementation provinciale. Il s'agit d'une exigence réglementaire selon laquelle toutes les banques participantes et qui sont sous réglementation fédérale doivent être interrogées chaque année pour savoir si elles ont déposé une plainte auprès de l'OSBI au cours de la dernière année ou non.

- 66 firmes de placement pour lesquelles l'OSBI a traité une plainte au cours de la dernière année.

Sur l'ensemble des firmes ayant reçu un questionnaire de sondage, 36 % ont répondu (32 % des établissements de dépôt et 47 % des firmes de placement). Nous tenons à remercier sincèrement toutes les firmes qui ont participé à notre sondage de 2021 de nous avoir fait part de leurs commentaires.

### Quelles étaient les questions posées?

Nous avons posé des questions aux firmes pour recueillir des commentaires sur notre service en général et l'efficacité de notre personnel. Chaque question ou section comportait une zone de texte pour les commentaires où les participants pouvaient fournir des remarques supplémentaires. Les questions du sondage sont restées inchangées par rapport à l'année 2020, nous avons ajouté de nouvelles questions relatives au portail des firmes.

### Résumé des résultats

Dans l'ensemble, les entreprises ont fait part d'opinions généralement positives sur les interactions avec le personnel de l'OSBI et notre service. Presque tous les établissements de dépôt et les firmes de placement conviennent que l'OSBI respecte les normes de service et de qualité en ce qui a trait à la rapidité, aux délais et aux politiques. Plusieurs ont dit qu'elles estimaient que nous ajoutons de la valeur à leur processus de traitement des plaintes.

### Perceptions favorables concernant la valeur ajoutée et l'efficacité

Parmi les établissements de dépôt, 87 % ont indiqué que l'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement de leur plainte. Parmi les firmes de placement, un peu plus de la moitié ont donné une évaluation favorable et plus d'un tiers une évaluation neutre à la même question.

Le personnel de l'OSBI s'est montré efficace en résolvant la plainte du client, selon les firmes. Parmi les établissements de dépôt, 93 % avaient une opinion favorable, tandis que 77 % des firmes de placement avaient une perception favorable.

### Résultats positifs pour les interactions avec le personnel et l'information des firmes

La majorité des établissements de dépôt et des firmes de placement ont déclaré que le personnel était courtois et professionnel, tandis que 93 % des établissements de dépôt et 87 % des firmes de placement ont déclaré que le personnel répondait rapidement à leurs questions. Cette année, 93 % des établissements de dépôt et 84 % des firmes de placement ont confirmé que le personnel de l'OSBI tenait leur entreprise informée à toutes les étapes du processus de la plainte.

### Des points de vue plus neutres sur les demandes d'adhésion et les frais

Soixante pour cent des établissements de dépôt et 65 % des firmes de placement ont déclaré qu'il était facile de contacter l'OSBI pour obtenir des renseignements sur l'adhésion. De plus, 58 % des établissements de dépôt et 42 % des firmes de placement ont indiqué que nous avons clairement

expliqué nos frais d'adhésion. Les deux questions comportaient également des réponses neutres relativement positives de la part des établissements de dépôt et des firmes de placement.

### Communication et valeur ajoutée du portail des firmes

En ce qui concerne les communications, tant les établissements de dépôt que les firmes de placement ont indiqué qu'elles trouvaient notre site web utile, les firmes de placement étant légèrement plus nombreuses que les établissements de dépôt à trouver le bulletin d'information électronique et les études de cas utiles.

Un plus grand nombre d'entreprises d'investissement (70 %) que d'établissements de dépôt (30 %) ont indiqué avoir utilisé le portail des firmes au cours de l'année écoulée. Parmi les entreprises participantes qui ont indiqué utiliser le portail, 73 % des établissements de dépôt et 83 % des firmes de placement l'ont trouvé facile à utiliser.

### Étapes suivantes

Les résultats globaux du sondage sont examinés par notre équipe de gestion afin de déterminer les domaines à améliorer et de mieux comprendre les préoccupations des firmes participantes de l'OSBI. Bien que les commentaires de cette année aient été positifs et que de nombreuses entreprises aient fourni des avis favorables sur le professionnalisme et la qualité du travail de notre personnel, il est toujours possible d'améliorer les perceptions sur le service de l'OSBI.

Nous continuerons à rendre les cadres supérieurs de notre personnel accessibles aux entreprises participantes par le biais de notre service d'assistance aux entreprises et ferons la promotion de ce service par notre bulletin de nouvelles trimestriel. Nous nous pencherons également sur d'autres domaines en dehors de la réception de dossiers et des enquêtes où nous pouvons apporter une valeur ajoutée, par exemple :

- séances d'informations à l'intention de firmes participantes (exemples, conformité)
- un programme de lettres d'entreprise pour partager les meilleures pratiques en matière de communications liées aux plaintes
- un sondage de suivi et/ou des groupes de discussion afin d'en savoir plus sur l'utilité des ressources pour les entreprises disponibles sur notre site Web, de générer des idées pour des ressources supplémentaires et de mieux comprendre les difficultés liées à la compréhension des frais.

## Annexe

Les données recueillies par le sondage auprès des firmes de 2021 sont présentées dans un tableau complet ci-dessous. 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. Veuillez noter que certains pourcentages peuvent ne pas atteindre un total de 100 en raison des arrondis.

SERVICE GLOBAL DE L'OSBI	Secteur	Favorable	Neutre	Défavorable
<b>L'OSBI a traité rapidement les plaintes concernant notre entreprise.</b>	Services bancaires	93%	7%	0%
<i>Non/Oui/Un peu/Sans objet</i>	Investissements	90%	10%	0%
<b>L'OSBI a fourni une conclusion ou une recommandation définitive écrite dans un délai de 120 jours pour les plaintes concernant des services bancaires et dans un délai de 180 jours pour les plaintes concernant des services d'investissement.</b>	Services bancaires	87%		13%
<i>Non/Oui</i>	Investissements	97%		3%
<b>Le personnel de l'OSBI qui a traité la plainte connaissait bien les lois et les règlements en vigueur.</b>	Services bancaires	93%		7%
<i>Non/Oui</i>	Investissements	94%		6%
<b>Le personnel de l'OSBI a démontré une bonne compréhension des politiques applicables de notre entreprise.</b>	Services bancaires	87%		13%
<i>Non/Oui</i>	Investissements	87%		13%
<b>Les conclusions ou les recommandations définitives écrites étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur.</b>	Services bancaires	93%		7%
<i>Non/Oui</i>	Investissements	100%		0%
<b>L'OSBI a respecté ses règles générales et ses procédures dans le traitement des plaintes.</b>	Services bancaires	93%		7%
<i>Non/Oui</i>	Investissements	90%		10%

<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

PERSONNEL DE L'OSBI	Secteur	Favorable	Neutre	Défavorable
<b>Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel.</b>	Services bancaires	93%	7%	0%
<i>Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/ Tout à fait d'accord</i>	Investissements	94%	0%	6%
<b>Le personnel de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre entreprise.</b>	Services bancaires	93%	7%	0%
<i>Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/ Tout à fait d'accord</i>	Investissements	87%	6%	6%
<b>Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.</b>	Services bancaires	87%	13%	0%
<i>Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/ Tout à fait d'accord</i>	Investissements	81%	6%	13%
<b>Le personnel de l'OSBI a tenu notre entreprise informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.</b>	Services bancaires	93%	7%	0%
<i>Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/ Tout à fait d'accord</i>	Investissements	84%	6%	10%
<b>Le personnel de l'OSBI a été efficace pour fournir une solution aux plaintes de nos clients.</b>	Services bancaires	93%	7%	0%
<i>Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/ Tout à fait d'accord</i>	Investissements	77%	16%	6%
<b>L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes de notre entreprise.</b>	Services bancaires	87%	13%	0%
<i>Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/ Tout à fait d'accord</i>	Investissements	52%	35%	13%
<b>Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion à notre entreprise.</b>	Services bancaires	58%	38%	4%
<i>Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/ Tout à fait d'accord</i>	Investissements	42%	42%	16%
<b>Il était facile de communiquer avec l'OSBI pour les questions relatives à l'adhésion.</b>	Services bancaires	60%	40%	0%
<i>Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/ Tout à fait d'accord</i>	Investissements	65%	29%	6%
<b>Le personnel de l'OSBI a tenu notre entreprise informée de manière appropriée des évolutions importantes concernant la politique de l'OSBI.</b>	Services bancaires	60%	38%	2%
<i>Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/ Tout à fait d'accord</i>	Investissements	55%	35%	10%

PORTAIL DES FIRMES DE L'OSBI		Secteur	Favorable	Neutre	Défavorable
Avez-vous utilisé le Portail des firmes de l'OSBI pour consulter les renseignements relatifs aux plaintes des clients ou les transmettre à l'OSBI?		Services bancaires	30%		70%
<i>Non/Oui</i>		Investissements	74%		26%
Dans quelle mesure était-il facile d'utiliser le portail des firmes?		Services bancaires	73%	20%	7%
<i>Très difficile/Un peu difficile/Ni difficile ni facile/Un peu facile/Très facile</i>		Investissements	83%	9%	9%

COMMUNICATIONS DE L'OSBI		Secteur	Très utile	Un peu utile	Sans objet	Pas utile du tout
<b>Site Web</b>		Services bancaires	46%	30%	24%	0%
<i>Pas utile du tout/Un peu utile/Très utile/Sans objet</i>		Investissements	48%	29%	19%	3%
<b>Bulletin de nouvelles électronique</b>		Services bancaires	32%	38%	28%	2%
<i>Pas utile du tout/Un peu utile/Très utile/Sans objet</i>		Investissements	45%	29%	19%	6%
<b>Médias sociaux</b>		Services bancaires	8%	24%	60%	8%
<i>Pas utile du tout/Un peu utile/Très utile/Sans objet</i>		Investissements	3%	23%	55%	19%
<b>Études de cas</b>		Services bancaires	34%	22%	40%	4%
<i>Pas utile du tout/Un peu utile/Très utile/Sans objet</i>		Investissements	39%	29%	26%	6%
<b>Réunions et séminaires en personne</b>		Services bancaires	28%	6%	64%	2%
<i>Pas utile du tout/Un peu utile/Très utile/Sans objet</i>		Investissements	10%	23%	61%	6%