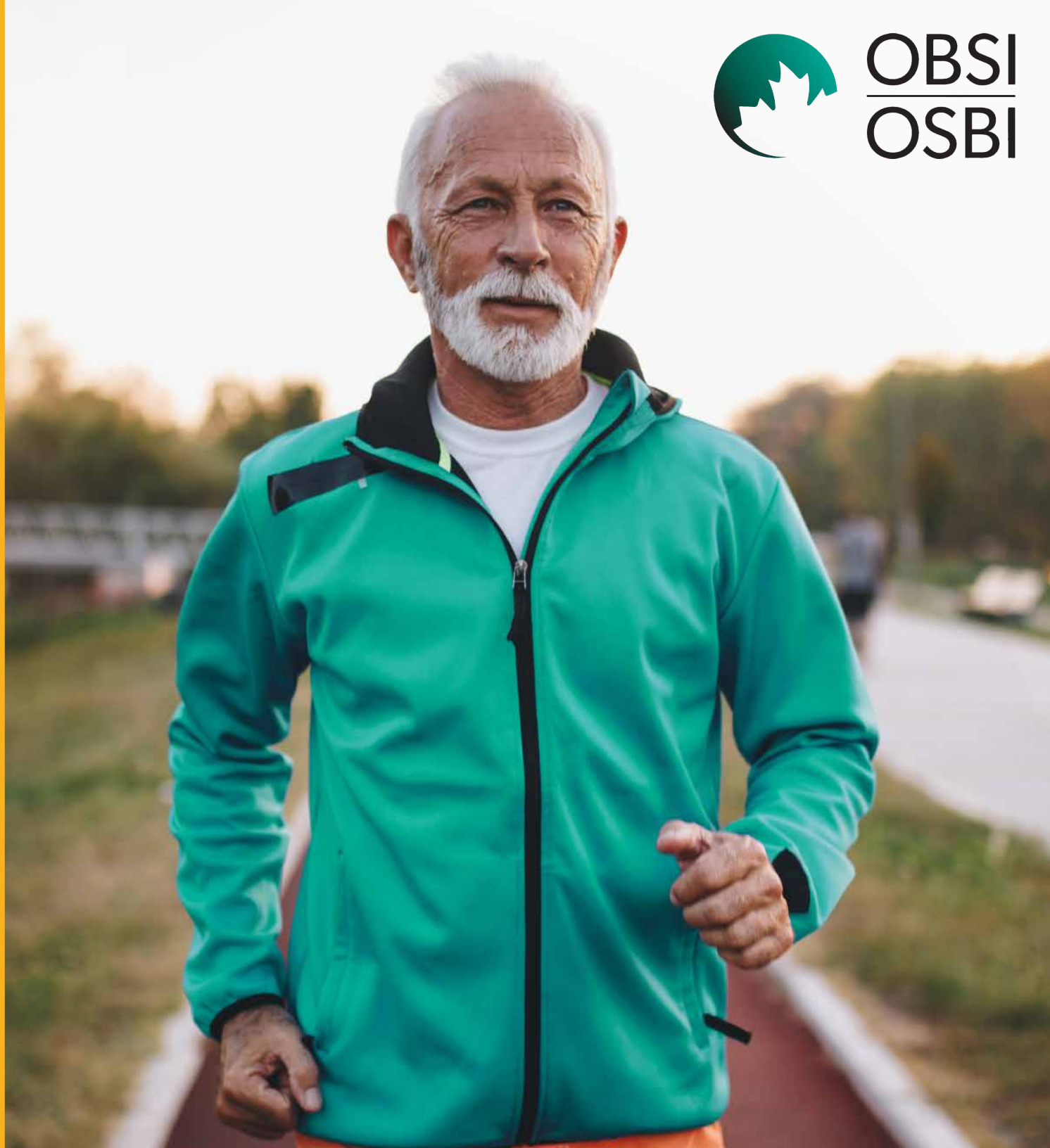


# PROGRÈS À L'ÉGARD DE NOS OBJECTIFS

Quatre orientations  
stratégiques pour  
2019








OBSI  
OSBI



# 1. Offrir un service de grande valeur et être le fournisseur de choix en matière de règlement des différends

## NOS OBJECTIFS SONT :

- Continuer à fournir des services de qualité et accessibles aux consommateurs et aux firmes participantes
- Tirer parti de l'expertise et des connaissances pour accroître les connaissances des parties prenantes
- Tirer parti des capacités existantes pour accroître la gamme des services offerts

Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2019	Statut	Ce que nous avons accompli cette année
<b>Explorer et évaluer des solutions de rechange au « nommer et blâmer »</b>	 En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons activement collaboré avec le groupe de travail des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) pour explorer les options pour répondre aux questions concernant notre processus</li> <li>• Nous avons partagé de manière continue des recherches à faible offre avec le comité mixte de réglementation afin de définir l'étendue des défis liés au recours à « nommer et blâmer »</li> </ul>
<b>Réaliser une enquête annuelle auprès des firmes participantes</b>	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons reçu les sondages des firmes de 2018 au premier trimestre qui contenaient des réponses des banques et des firmes de courtage en valeurs mobilières</li> <li>• 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</li> </ul>
<b>Réaliser un sondage auprès des consommateurs participants</b>	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons envoyé des sondages aux consommateurs pour tous les dossiers clôturés pendant l'année</li> <li>• Nous avons publié les résultats de nos sondages aux consommateurs de 2018 ainsi que notre plan d'intervention sur notre site Web</li> </ul>
<b>Analyser des informations démographiques étendues pour élaborer des plans visant à améliorer l'accessibilité du service de l'OSBI</b>	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Nous avons introduit une analyse multidimensionnelle de nos plaintes et des données démographiques</li> <li>• Nous avons publié le Rapport sur les aînés de 2019, qui comprend des recommandations importantes pour résoudre les problèmes des aînés que nous avons déterminés</li> </ul>
<b>Déterminer et exécuter des initiatives et étendre les offres de services en fonction de l'expérience tirée des dossiers et des résultats des enquêtes auprès des firmes et des consommateurs</b>	 En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons accru les efforts en matière de formation et de communication afin de surmonter les obstacles à la communication avec les consommateurs</li> <li>• Nous avons vérifié notre norme de chronologie pour les contacts avec les consommateurs et les firmes</li> </ul>





Les initiatives dans le cadre de notre plan stratégique de 2019	Statut	Ce que nous avons accompli cette année
<b>Exécuter un examen externe pour les opérations bancaires et mettre en œuvre les recommandations clés</b>	<p>●●●</p> <p>En cours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons participé à l'examen du processus de traitement des plaintes de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) pour les banques et les organismes externes de traitement des plaintes</li> <li>• Nous avons rencontré des représentants de l'ACFC pour entamer le processus de planification de l'examen indépendant requis des opérations de plaintes bancaires de l'OSBI en 2020</li> </ul>
<b>Élaborer et mettre en œuvre une formation améliorée du personnel dans la détermination des tendances et des problèmes systémiques potentiels</b>	<p>●●●</p> <p>En cours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons mis à jour nos directives de détermination des problèmes systémiques pour le personnel</li> <li>• Nous avons organisé une formation du personnel sur la détermination des problèmes systémiques</li> </ul>
<b>Améliorez les systèmes de collecte de données et la communication pour maximiser la valeur</b>	<p>●●●</p> <p>En cours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons revu nos rapports de système de gestion des dossiers pour qu'ils reflètent les nouvelles catégories de produits et de problèmes pour les enquêtes et pour améliorer les efforts de communication décrits ci-dessous</li> </ul>
<b>Recueillir et analyser des données sur les dossiers exclus du mandat pour dépassement du délai de prescription de six ans aux fins d'un examen stratégique du délai de prescription de six ans</b>	<p>●●●</p> <p>En cours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons continué de recueillir des données sur les dossiers exclus du mandat en raison du rapport sur les limitations de six ans</li> <li>• Nous prévoyons de rendre compte des résultats en 2020</li> </ul>
<b>Fournir des rapports périodiques sur les tendances et les informations aux organismes de réglementation, aux firmes et aux autres parties prenantes clés</b>	<p>●●●</p> <p>En cours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons continué de signaler les données de dossiers mises à disposition en ligne via le bulletin électronique, y compris l'envoi de courriels aux parties prenantes</li> </ul>
<b>Démontrer la valeur des services de l'OSBI en partageant l'expertise en matière de plaintes et de restitution aux consommateurs et aux firmes participantes</b>	<p>●●●</p> <p>En cours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons lancé le nouveau portail des firmes, qui permet aux firmes participantes d'accéder à l'historique des dossiers de leur firme, ainsi qu'aux données relatives aux plaintes au niveau de l'industrie et un moyen sécurisé de nous envoyer les documents relatifs aux cas</li> <li>• Nous nous sommes préparés pour le développement et le lancement de notre portail pour les consommateurs en 2020</li> <li>• Nous avons augmenté le nombre d'études de cas publiées, d'approches et de bulletins destinés aux consommateurs et aux firmes</li> </ul>



## 2. Établir des relations durables grâce à la sensibilisation des intervenants à la valeur du service de l'OSBI

### NOS OBJECTIFS SONT :

- 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 de 2019	Statut	Ce que nous avons accompli cette année
<b>Mettre en œuvre la gestion des relations avec l'industrie et les communications de la stratégie des affaires publiques</b>	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons régulièrement rencontré des associations de l'industrie et des firmes participantes</li> <li>• Nous avons communiqué les résultats détaillés du sondage auprès des firmes et les mesures d'intervention</li> <li>• Nous déclarons régulièrement les données tendancielles liées aux problèmes et aux produits à tous les intervenants par différents moyens de communication</li> </ul>
<b>Explorer l'intérêt des firmes participantes pour les sessions de formation de l'OSBI sur le règlement des différends et les approches de différents scénarios de cas</b>	 En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notre équipe d'analystes a tenu des réunions avec les firmes participantes intéressées et les associations de l'industrie sur notre méthodologie de calcul des pertes et les méthodologies d'évaluation des risques</li> <li>• Nous avons développé un programme d'éducation sur la conformité pour les firmes intéressées pour 2020</li> </ul>
<b>Entreprendre une campagne de sensibilisation du public face aux consommateurs pour sensibiliser le public au service de l'OSBI</b>	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons rencontré régulièrement des groupes de consommateurs pour partager des informations</li> <li>• Nous avons lancé un programme de sensibilisation communautaire pour accroître nos efforts actuels visant à favoriser les relations avec les groupes de consommateurs vulnérables et les communautés qu'ils desservent</li> <li>• Nous avons augmenté nos communications numériques sur notre site Web et nos plateformes de médias sociaux et augmenté notre promotion de publications et de micromessages (tweets)</li> <li>• Nous avons développé et promu une vidéo de sensibilisation</li> </ul>
<b>Suivre et exploiter les occasions de fournir une contribution politique significative au gouvernement et aux organismes de réglementation</b>	 En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons fourni des commentaires aux organismes gouvernementaux fédéraux et provinciaux et aux organismes de réglementation sur des questions liées à la création d'un ombudsman unique pour les banques, la réglementation des planificateurs et des conseillers financiers et les défis des services pour les aînés</li> </ul>

### 3. Stimuler l'amélioration continue et la résilience organisationnelle

#### NOS OBJECTIFS SONT :






- 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 de 2019	Statut	Ce que nous avons accompli cette année
<b>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</b>	● ● ● En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous continuons à constater des améliorations dans le nombre moyen de jours par cas</li> <li>• Nous avons amélioré notre processus d'examen par les pairs des décisions des enquêteurs et des gestionnaires</li> <li>• Nous avons étendu et mis à jour nos directives sur les enquêtes pour les enquêteurs et notre programme de constance des décisions</li> </ul>
<b>Automatisez le système d'admission pour les plaintes</b>	● ● ● En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La réception automatisée des dossiers a été intégrée dans nos spécifications pour le lancement de notre nouveau portail pour le grand public en 2020</li> </ul>
<b>Concevoir et mettre en œuvre un programme d'amélioration de la qualité qui est sensible aux résultats des enquêtes auprès des firmes et des consommateurs et des mesures de satisfaction et de qualité hiérarchisées</b>	● ● ● En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Parmi les projets importants de cette année il y a : l'audit de notre norme de contact de 30 jours pour les consommateurs et les firmes et la concentration continue sur la réduction des délais et une formation accrue pour s'assurer que le personnel est prêt à fournir nos services aux consommateurs vulnérables et en difficulté de manière efficace</li> </ul>
<b>Mettre en œuvre les recommandations issues de l'examen de l'infrastructure informatique et de la sécurité sur une base prioritaire, y compris la détermination, l'acquisition et le déploiement des exigences d'infrastructure informatique mises à jour</b>	● ● ● En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons apporté des améliorations clés à notre système de gestion des dossiers</li> <li>• Nous avons intégré notre nouveau système de facturation au nouveau portail pour les firmes</li> <li>• Nous avons réalisé des investissements importants dans nos programmes de sécurité des technologies de l'information</li> <li>• Nous avons dispensé une formation de sensibilisation à la sécurité informatique et des tests sur l'hameçonnage à tout le personnel</li> </ul>
<b>Élaborer et suivre, sur une base trimestrielle, un plan spécifique de gestion des risques de l'entreprise (GRE), des processus et une formation interne du personnel pour se préparer aux changements soudains du volume de dossiers et à d'autres chocs internes et externes</b>	● ● ● En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons mis en œuvre toutes les initiatives d'atténuation des risques prioritaires déterminées dans le plan de gestion des risques de l'entreprise</li> <li>• Nous avons mis à jour le plan de gestion des risques de l'entreprise chaque trimestre</li> </ul>
<b>Élaborer et mettre en œuvre un programme interne pour effectuer des analyses de données avancées</b>	● ● ● En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons amélioré notre système de gestion des dossiers pour optimiser les capacités de rapports</li> </ul>

## 4. Investir dans les gens d'OSBI

### NOS OBJECTIFS SONT :

- 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 de 2019	Statut	Ce que nous avons accompli cette année
<b>Mettre en œuvre une formation pour répondre aux besoins du plan de relève interne et du cadre de développement professionnel</b>	 En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons mis en œuvre une initiative de santé mentale pour faire face à la nature difficile de notre travail de règlement des différends et nous assurer que nos employés sont en mesure de fournir nos services efficacement au plus grand nombre de consommateurs possible</li> </ul>
<b>Augmenter la fréquence des comptes rendus de dossiers lors des réunions d'enquête qui permettent à tout le personnel de partager les enseignements tirés des dossiers individuels</b>	 En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des comptes rendus sur les dossiers ont été effectués régulièrement lors des réunions hebdomadaires d'équipe et de la direction</li> <li>• Le comité sur l'engagement des employés a continué de fournir de la valeur grâce à la série de conférences internes et de discussions de dossiers qui ont été bien accueillies par le personnel</li> </ul>
<b>Mettre en œuvre une stratégie de gestion des connaissances, y compris le déploiement d'un système de gestion des connaissances optimal</b>	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons développé et lancé un nouvel intranet pour améliorer nos pratiques de gestion des documents et améliorer le partage des connaissances parmi le personnel</li> </ul>
<b>Mettre en œuvre les recommandations du comité sur l'engagement des employés, dans la mesure du possible</b>	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notre comité sur l'engagement des employés a poursuivi sa série de conférences internes et externes</li> <li>• Nous avons adopté des recommandations importantes du comité, notamment des programmes de jumelage et de formation internes continus</li> </ul>
<b>Effectuer un sondage de suivi sur l'engagement des employés et analyser les résultats</b>	 Terminé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous avons mené notre sondage d'opinion de l'engagement des employés et nous avons été encouragés par l'amélioration continue à l'interne et par rapport aux références pertinentes</li> <li>• Les résultats ont été examinés par l'équipe de direction, le personnel et le conseil d'administration avec le CEE pour élaborer des recommandations pour 2020</li> </ul>