

Résultats du sondage auprès des firmes de 2018

Résultats du sondage auprès des firmes de l'OSBI

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) a reçu de précieux commentaires lors du deuxième sondage annuel mené auprès des firmes participantes. Le sondage a été réalisé fin novembre 2018 et ciblait l'ensemble des firmes de services bancaires et d'autres secteurs pour lesquelles l'OSBI a traité un dossier pendant l'exercice 2018. Nous tenons à remercier sincèrement toutes les firmes qui nous ont fait part de leurs commentaires.

Le sondage auprès des firmes est l'un des outils que nous employons pour améliorer notre service. Un aperçu des résultats a été inclus dans notre rapport annuel de 2018. 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 228 firmes participantes, notamment :

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

Participation

Nous avons reçu des réponses de 33 banques, soit 24 % de l'ensemble des banques interrogées. En ce qui a trait aux firmes de courtage en valeurs mobilières, 30 d'entre elles, soit 34 %, ont répondu à l'appel.

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 du personnel. Le sondage de cette année a été réorganisé afin de solliciter des commentaires sur la qualité des interactions du personnel en général plutôt que sur les fonctions (c.-à-d. l'équipe du service à la clientèle, l'équipe d'enquêtes, etc.), qui a été l'approche adoptée l'année dernière. Nous avons apporté ce changement afin de réduire la confusion des répondants qui ne connaissaient pas les différents groupes, et pour raccourcir le sondage.

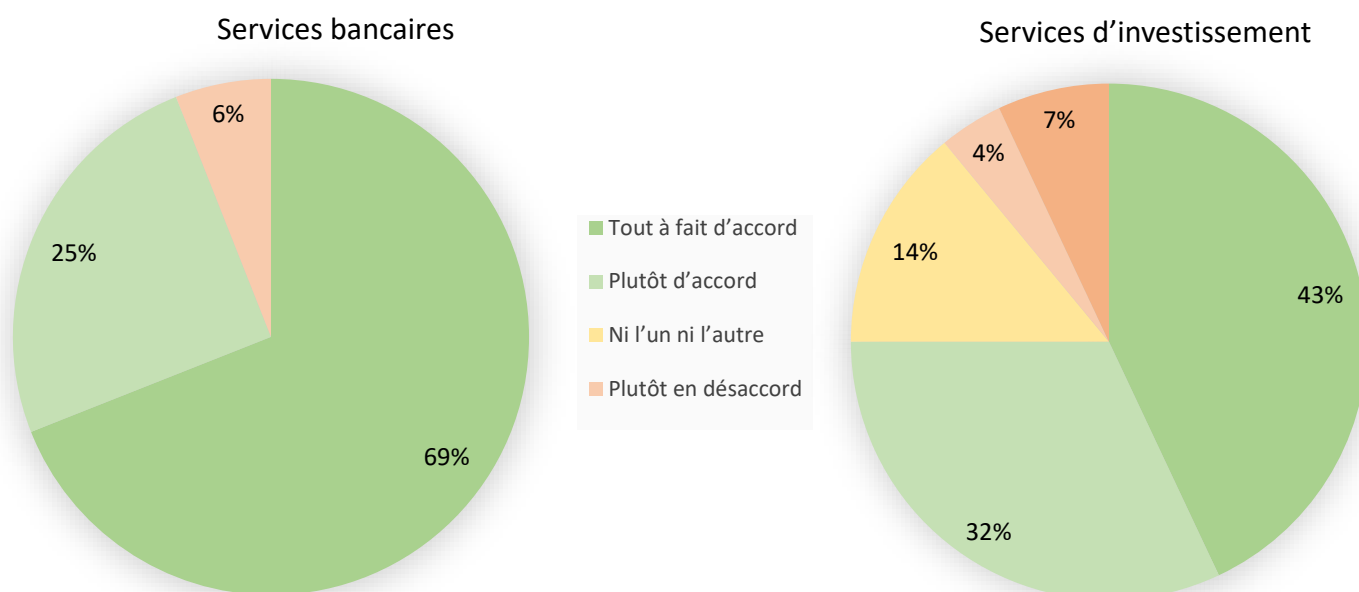
Chaque question ou section comportait une boîte de commentaire où les participants pouvaient donner plus de rétroaction.

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 ajoutons 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

Questions	Secteur	Oui	Non
L'OSBI a traité rapidement les plaintes concernant notre firme*.	Services bancaires	92 %	0 %
	Services d'investissement	90 %	3 %
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	100 %	0 %
	Services d'investissement	96 %	4 %
Le personnel de l'OSBI qui a traité la plainte connaissait bien les lois et les règlements en vigueur.	Services bancaires	100 %	0 %
	Services d'investissement	90 %	10 %
Le personnel de l'OSBI a démontré une bonne compréhension des politiques en vigueur au sein de notre firme.	Services bancaires	100 %	0 %
	Services d'investissement	86 %	14 %
Les conclusions ou recommandations définitives écrites étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur.	Services bancaires	100 %	0 %
	Services d'investissement	97 %	3 %
L'OSBI a respecté son mandat et ses procédures dans le traitement des plaintes.	Services bancaires	100 %	0 %
	Services d'investissement	96 %	4 %

* Au total, 8 % des banques et 7 % des firmes de courtage en valeurs mobilières ont répondu que l'OSBI avait répondu assez rapidement aux plaintes concernant leur firme.

* 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 donné lieu à quelques réponses « sans objet ». Ces réponses n'ont pas été prises en compte dans les rapports.

Utilité des activités de sensibilisation et des communications de l'OSBI

Activités de sensibilisation et communications	Secteur	Très utiles	Assez utiles	Pas du tout utiles	Sans objet
En général (comprend toutes les questions ci-dessous)	Services bancaires	29 %	22 %	1 %	47 %
	Services d'investissement	30 %	24 %	7 %	39 %
Site Web	Services bancaires	39 %	33 %	0 %	27 %
	Services d'investissement	31 %	42 %	4 %	23 %
Bulletins électroniques	Services bancaires	24 %	39 %	0 %	36 %
	Services d'investissement	52 %	22 %	7 %	19 %
Médias sociaux	Services bancaires	19 %	9 %	6 %	66 %
	Services d'investissement	12 %	15 %	19 %	54 %
Études de cas	Services bancaires	33 %	24 %	0 %	42 %
	Services d'investissement	42 %	31 %	4 %	23 %
Réunions et séminaires en personne	Services bancaires	31 %	6 %	0 %	63 %
	Services d'investissement	12 %	12 %	0 %	77 %

Questions relatives à notre personnel

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
En général (comprend toutes les questions ci-dessous)	Services bancaires	68 %	27 %	4 %	1 %	0 %
	Services d'investissement	75 %	13 %	7 %	2 %	4 %
Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel.	Services bancaires	72 %	22 %	6 %	0 %	0 %
	Services d'investissement	93 %	3 %	0 %	3 %	0 %
Le personnel de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre firme.	Services bancaires	75 %	25 %	0 %	0 %	0 %
	Services d'investissement	88 %	8 %	0 %	0 %	4 %
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.	Services bancaires	67 %	33 %	0 %	0 %	0 %
	Services d'investissement	96 %	0 %	0 %	0 %	4 %
Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.	Services bancaires	85 %	15 %	0 %	0 %	0 %
	Services d'investissement	79 %	18 %	0 %	0 %	4 %
Le personnel de l'OSBI s'est montré efficace en résolvant la plainte de notre client.	Services bancaires	77 %	23 %	0 %	0 %	0 %
	Services d'investissement	82 %	11 %	0 %	4 %	4 %
L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes de notre firme.	Services bancaires	69 %	25 %	0 %	6 %	0 %
	Investissement	43 %	32 %	14 %	4 %	7 %

Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion pour notre firme.	Services bancaires	50 %	31 %	19 %	0 %	0 %
	Services d'investissement	50 %	11 %	28 %	0 %	11 %
Il était facile de communiquer avec l'OSBI pour les questions relatives à l'adhésion.	Services bancaires	61 %	28 %	6 %	6 %	0 %
	Services d'investissement	75 %	13 %	13 %	0 %	0 %
Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée de manière appropriée des évolutions importantes concernant la politique de l'OSBI.	Services bancaires	56 %	39 %	6 %	0 %	0 %
	Services d'investissement	68 %	20 %	4 %	4 %	4 %

Résumé des résultats et prochaines étapes

Amélioration de nos processus et de nos communications

Nous avons eu le plaisir d'observer une amélioration générale de la perception des firmes concernant l'OSBI comparativement au sondage de l'année dernière. Presque toutes les banques et les firmes de courtage en valeurs mobilières conviennent que nous respectons nos normes de service et de qualité en ce qui a trait à la rapidité, aux délais, aux politiques et à la qualité des communications. Presque toutes les banques et 75 % des firmes de courtage en valeurs mobilières sont « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » avec l'énoncé selon lequel l'OSBI a ajouté de la valeur à leur processus de traitement des plaintes.

En 2017, les firmes avaient répondu qu'il y avait lieu de mieux les informer au sujet de l'avancement des enquêtes, du processus de traitement des plaintes et des changements apportés aux politiques. Nous nous sommes engagés à prendre des mesures concrètes en vue d'améliorer ces points, notamment en mettant en œuvre un engagement de prise de contact dans un délai de 30 jours. Cette année, la totalité des banques et la totalité des firmes de courtage en valeurs mobilières sauf une étaient « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » avec l'énoncé selon lequel notre personnel avait tenu leur firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes, comparativement à 86 % des banques et 72 % des firmes l'année dernière.

Les commentaires des firmes concernant notre explication des frais d'adhésion se sont également améliorés : 81 % des banques et 66 % des firmes étaient « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » avec l'énoncé selon lequel notre personnel leur avait clairement expliqué les frais d'adhésion, comparativement à 61 % et 46 %, respectivement, en 2017. Toutefois, nous pensons qu'il est possible d'améliorer encore ces résultats.

Étapes suivantes

Même si les perceptions des firmes relatives à l'information reçue durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes se sont améliorées, nous estimons que nous avons d'autres occasions d'améliorer notre rendement dans ce domaine.

Nous vérifierons notre engagement de prise de contact dans un délai de 30 jours afin de cerner les points à améliorer, et nous créerons des champs dans nos tableaux de bord de rendement automatisés afin de nous assurer que le personnel et les gestionnaires ont les outils nécessaires au respect de cet engagement. De plus, nous croyons que notre nouveau portail pour les firmes lancé en 2019 renforcera la capacité des firmes à suivre l'avancement de leurs dossiers en temps réel en ligne.

Les frais sont toujours un sujet délicat ayant la possibilité de créer de la confusion en raison des multiples catégories de déclarants et secteurs que nous servons. Pour cette raison, nous continuerons de miser sur l'amélioration de nos communications générales avec les firmes concernant les frais d'adhésion.

Même si seulement quelques firmes se sont dites inquiètes relativement à la connaissance des règles et des règlements par le personnel, il s'agit d'un sujet important pour garantir la confiance dans nos services. Par conséquent, nous améliorerons la formation du personnel sur les questions émergentes, les lois et les règles de l'industrie.

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.