

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Notre plan stratégique 2022 à 2026 définit trois piliers de réussite pour notre organisation, liés à l'excellence du service, à la communication et au leadership intellectuel, ainsi qu'à l'amélioration continue. Dans cette section, nous examinons nos progrès annuels dans chacun de ces principaux domaines.



Aperçu de notre plan stratégique

Notre plan stratégique de l'OSBI pour 2022–2026 contient trois piliers de succès interconnectés et se soutenant mutuellement, ainsi que des objectifs connexes.

Ensemble, ces piliers représentent une base permettant à l'OSBI de prospérer en tant qu'organisation résiliente et à succès. Chaque année, nos plans d'exploitation annuels et nos initiatives clés seront alignés sur ces piliers, avec les modifications nécessaires pour faire face à de nouveaux problèmes.



Piliers de succès



Assistance publique et résolution des litiges

L'OSBI fournit des services d'information pour aider les consommateurs qui nous contactent pour déposer une plainte, et nous menons des enquêtes efficaces sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes.



Communication et sensibilisation et leadership éclairé

L'OSBI s'efforce de mieux faire connaître ses services et d'offrir son expertise et son expérience pour accroître la confiance et renforcer le secteur des services financiers dans l'intérêt public.



Résilience organisationnelle et amélioration continue

L'OSBI est efficace et s'adapte aux changements du secteur des services financiers et de notre environnement opérationnel.

Objectifs

- Fournir des services d'information accessibles et de qualité qui aident les consommateurs qui nous contactent pour pouvoir faire des choix éclairés.
- Mener des enquêtes équitables et indépendantes sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes.
- Explorer des approches innovantes de résolution des litiges qui favorisent l'efficacité.

- Envoyer des messages aux consommateurs et collaborer avec les intervenants pour renforcer la sensibilisation du public et faire en sorte que les consommateurs aient facilement accès à l'information sur l'OSBI lorsqu'ils ont un problème.
- Fournir des informations et du leadership éclairé.
- Établir des relations solides avec nos intervenants et les maintenir.
- Faire avancer les changements réglementaires et de politiques qui améliorent l'accès des consommateurs à des services d'ombudsman financiers efficaces au Canada.

- Favoriser une culture de l'innovation et de l'amélioration continue.
- Offrir aux entreprises participantes des services de grande valeur qui reflètent la proposition de valeur générale de l'OSBI.
- Investir sur le personnel de l'OSBI pour renforcer l'engagement et le bien-être des employés et soutenir l'excellence opérationnelle.
- Favoriser la confiance du public et du secteur en démontrant la responsabilité de nos pratiques organisationnelles.



PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 1

Assistance publique et résolution des litiges

L'OSBI fournit des services d'information pour aider les consommateurs qui nous contactent pour déposer une plainte, et nous menons des enquêtes efficaces sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes.

Les objectifs de notre plan stratégique pour 2023

Ce que nous avons accompli cette année

Fournir des services d'information accessibles et de qualité qui aident les consommateurs qui nous contactent pour pouvoir faire des choix éclairés.

- En 2023, nous avons répondu aux demandes d'assistance de plus de 17 000 consommateurs en leur fournissant des renseignements précis et en temps opportun pour les aider à résoudre leurs plaintes.
- Nous avons organisé une formation continue pour tout le personnel de première ligne sur les techniques efficaces de travail avec les aînés et les consommateurs vulnérables.
- Nous avons mis à jour nos ressources d'orientation destinées aux consommateurs pour les aider à faire des choix plus éclairés.

Mener des enquêtes équitables et indépendantes sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes.

- Nous avons développé notre équipe pour répondre à l'augmentation sans précédent de la demande des consommateurs pour nos services et perfectionner notre expertise dans le secteur.
- Nous avons mené à bien un nombre record d'enquêtes, doublant les dossiers clôturés et augmentant d'environ 70 % le nombre de dossiers clôturés par membre de l'équipe d'enquêteurs.
- Nous nous sommes engagés, en termes de performance, à confier les dossiers aux enquêteurs dans les deux semaines suivant la réception de tous les renseignements nécessaires pour mener à bien notre enquête. Toutefois, en raison de l'augmentation exceptionnelle de la demande de nos services, nous n'avons pas été en mesure de respecter cette norme pendant la majeure partie de l'année 2023. Malgré d'importants gains d'efficacité et de productivité au cours de l'année, à la fin de 2023, certains dossiers attendaient près de trois mois avant d'être confiés à un enquêteur. Nous nous engageons à réduire ces temps d'attente et à revenir à nos niveaux de performance standards en 2024, tout en continuant à renforcer notre équipe et notre capacité de clôture des dossiers.
- Nous avons organisé une formation continue pour tout le personnel de première ligne afin de répondre efficacement aux plaignants.

Explorer des approches innovantes de résolution des litiges qui favorisent l'efficacité.

- Nous avons maximisé les initiatives d'efficacité et atteint une productivité record de nos équipes d'enquêteurs.
- Nous avons amélioré le nombre moyen de jours nécessaires à la clôture d'un dossier, atteignant ainsi un nouveau record.
- Nous avons mis en œuvre notre nouveau processus accéléré pour les cas appropriés.
- Nous avons renforcé notre processus d'enquête avec un certain nombre de notes d'orientation et de modèles pour améliorer l'efficacité des enquêteurs.



PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 2

Communication et sensibilisation et leadership éclairé

L'OSBI s'efforce de mieux faire connaître ses services et d'offrir son expertise et son expérience pour accroître la confiance et renforcer le secteur des services financiers dans l'intérêt public.

Les objectifs de notre plan stratégique pour 2023

Ce que nous avons accompli cette année

Envoyer des messages aux consommateurs et collaborer avec les intervenants pour renforcer la sensibilisation du public et faire en sorte que les consommateurs aient facilement accès à l'information sur l'OSBI lorsqu'ils ont un problème.

- Nous avons développé les communications numériques sur notre site Web et nos plateformes de médias sociaux avec une série de nouvelles initiatives, notamment des vidéos d'études de cas.
- Nous avons apporté à notre site Web des améliorations qui ont aidé les consommateurs à nous trouver grâce à la recherche en ligne, ce qui a entraîné une augmentation de 30 % du nombre de visiteurs en ligne.
- Nous avons fourni des renseignements et accordé des entrevues aux journalistes des médias traditionnels tout au long de l'année, lorsque cela était possible et approprié.

Fournir des informations et du leadership éclairé.

- Nous avons créé et lancé une version en français de notre Cube de données – un outil numérique interactif de divulgation qui permet d'accéder en un clin d'œil aux renseignements actuels et historiques sur l'expérience et les résultats des dossiers de l'OSBI.
- Nous avons publié une série d'études de cas, d'approches et de bulletins sur une variété de sujets pour les consommateurs et les firmes.
- Nous avons régulièrement communiqué des données sur les tendances relatives aux produits et aux problèmes à toutes les parties prenantes par le biais de plusieurs canaux.
- Nous avons déposé des conclusions formelles en réponse aux processus de consultation réglementaire de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) et de l'Autorité des marchés financiers (AMF).
- Nous avons publié des données sur les dossiers et les enquêtes dans nos bulletins d'information trimestriels destinés à toutes les parties prenantes.
- Nous avons eu l'occasion de prendre la parole devant des intervenants du secteur et des consommateurs.

Établir des relations solides avec nos intervenants et les maintenir.

- Nous avons poursuivi nos efforts formels de sensibilisation des intervenants en organisant des réunions semestrielles distinctes avec des groupes de consommateurs et des associations du secteur.
- Nous avons travaillé avec les organismes de réglementation pour améliorer notre cadre et nos pratiques en matière de rapports.
- Nous rencontrons régulièrement les organismes de réglementation des banques et des valeurs mobilières pour nous assurer qu'ils sont informés de notre expérience et des tendances actuelles.



PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 2

Communication et sensibilisation et leadership éclairé

L'OSBI s'efforce de mieux faire connaître ses services et d'offrir son expertise et son expérience pour accroître la confiance et renforcer le secteur des services financiers dans l'intérêt public.

Les objectifs de notre plan stratégique pour 2023

Faire avancer les changements réglementaires et de politiques qui améliorent l'accès des consommateurs à des services d'ombudsman financiers efficaces au Canada.

Ce que nous avons accompli cette année

- Nous avons présenté une candidature solide dans le cadre du processus de sélection mené par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada en vue de la désignation de l'unique organisme bancaire externe de traitement des plaintes, en mettant en avant notre excellence opérationnelle, notre conformité aux pratiques exemplaires internationales et notre engagement en faveur de l'équité et de l'indépendance.
- Nous avons accueilli favorablement la décision du gouvernement fédéral de nous nommer l'organisme externe unique chargé des plaintes pour les banques de détail canadiennes et leurs clients, et avons commencé nos travaux en vue d'une transition opérationnelle.
- Nous avons fourni des renseignements aux Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) afin d'explorer les options permettant de renforcer la capacité de l'OSBI à obtenir réparation pour les investisseurs.





PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 3

Résilience organisationnelle et amélioration continue

L'OSBI est efficace et s'adapte aux changements du secteur des services financiers et de notre environnement opérationnel.

Les objectifs de notre plan stratégique pour 2023

Ce que nous avons accompli cette année

Favoriser une culture de l'innovation et de l'amélioration continue.

- Nous avons impliqué l'ensemble du personnel des équipes d'enquête dans l'élaboration et la mise en œuvre de vastes initiatives d'efficacité au cours de l'année, notamment de nouvelles procédures et politiques d'enquête, des mises à jour de notre système de gestion des dossiers et de nouveaux outils de formation et d'orientation.
- Nous avons poursuivi notre processus interne de détermination et de suivi des nouveaux enjeux et veillé à ce que tout le personnel reçoive la formation appropriée au fur et à mesure que de nouveaux enjeux surviennent.
- Nous avons continué d'offrir de la formation sur la sensibilisation à la sécurité informatique et des tests sur l'hameçonnage à tout le personnel.
- Nous avons poursuivi la formation de tout le personnel à la rédaction en langage clair et à la communication efficace.

Offrir aux entreprises participantes des services de grande valeur qui reflètent la proposition de valeur générale de l'OSBI.

- Nous avons commencé notre travail de transition vers un modèle impliquant un organisme externe de traitement des plaintes unique, en ouvrant un dialogue avec l'ACFC, les banques participantes et d'autres intervenants afin de jeter les bases d'une transition en douceur pour les banques et les consommateurs qui reviendront à l'OSBI à partir de novembre 2024.
- Nous avons continué notre programme de service d'assistance aux firmes tout au long de l'année.
- Sur demande, notre personnel de direction a présenté des exposés sur des sujets liés la conformité, au traitement efficace des plaintes et à nos méthodologies de classement des risques et de calcul des pertes, sur demande.
- Nous avons apporté des améliorations à notre portail d'entreprise, en réponse aux commentaires reçus des firmes participantes.

Investir sur le personnel de l'OSBI pour renforcer l'engagement et le bien-être des employés et soutenir l'excellence opérationnelle.

- Nous avons accueilli de nombreux nouveaux membres d'équipe talentueux et impliqués au cours de l'année et avons proposé un vaste programme d'intégration et de formation pour garantir leur succès dans l'exécution de notre mandat conformément à nos principes directeurs.
- Nous avons élaboré des plans de formation personnels pour le développement professionnel continu, et avons priorisé la formation de tout le personnel liée aux produits et services nouveaux et émergents, et avons à ce titre investi dans cette formation.
- Nous avons poursuivi notre programme de santé mentale des employés avec une formation spécifique sur le leadership en santé mentale pour tous les gestionnaires de l'OSBI.
- Nous avons mis en œuvre des mises à jour de notre système interne de gestion des connaissances.



PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 3

Résilience organisationnelle et amélioration continue

L'OSBI est efficace et s'adapte aux changements du secteur des services financiers et de notre environnement opérationnel.

Les objectifs de notre plan stratégique pour 2023

Favoriser la confiance du public et du secteur en démontrant la responsabilité de nos pratiques organisationnelles.

Ce que nous avons accompli cette année

- Nous avons réalisé un examen et une consultation publique sur la gouvernance organisationnelle de l'OSBI et publié notre réponse aux recommandations reçues de la part des intervenants.
- Nous avons augmenté le nombre des responsables de la défense des intérêts des consommateurs au sein du conseil d'administration de l'OSBI, qui est passé de un à trois, et avons supprimé l'obligation pour les administrateurs du secteur d'être nommés par les associations du secteur.
- Nous fournissons des rapports annuels, trimestriels et périodiques aux organismes de réglementation des banques et des valeurs mobilières.
- Nous avons poursuivi notre pratique d'examen semestriels de la conformité des services bancaires et des investissements et, au besoin, pris des mesures adaptées.
- Nous avons mis à jour notre cadre de gestion du risque d'entreprise (GRE) tous les trimestres et mis en œuvre toutes les initiatives prioritaires d'atténuation des risques indiquées dans le plan de GRE.
- Nous avons poursuivi nos sondages annuels auprès des firmes et des consommateurs pour solliciter leurs commentaires sur leur expérience avec notre service, nous avons examiné les commentaires des sondages afin de cerner les possibilités d'amélioration opérationnelle et nous avons communiqué les résultats du sondage et notre plan d'intervention aux intervenants par l'entremise de notre site Web et de notre rapport annuel.
- Nous avons démontré notre responsabilité financière en veillant à ce que toutes les dépenses soient dûment approuvées par le conseil d'administration pour l'exercice et nous avons reçu une vérification sans réserve de nos vérificateurs externes.

