



# Résultats du sondage auprès des firmes de 2020



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

Le sondage annuel auprès des entreprises l'OSBI est l'un des outils que nous utilisons pour améliorer continuellement notre service. Les sondages sont distribués à la fin du mois de novembre à toutes les entreprises du secteur bancaire et à toutes les entreprises des autres secteurs qui ont eu un dossier chez nous au cours de notre exercice financier qui se termine en octobre. Chaque année, nous incluons un aperçu des résultats de sondage dans notre rapport annuel. Ce rapport fournit plus de détails sur ce que nous avons entendu des entreprises qui ont répondu à notre sondage 2020.

Nous souhaitons exprimer nos sincères remerciements à toutes les entreprises qui ont participé à notre sondage de l'an 2020 et nous ont fait part de leurs commentaires.

Ci-dessous, nous utilisons une évaluation par les mentions : favorable, neutre et défavorable pour fournir les réponses à la plupart des questions de notre sondage. Nous fournissons également un plan d'action pour répondre aux commentaires de l'entreprise et expliquer en détail les changements que nous apportons pour y répondre.

Dans les tableaux présentés ci-dessous, les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 en raison des arrondis. Nous utilisons des acronymes pour représenter les valeurs suivantes :

- Favorable (réponses très positives ou relativement positives) = FAV
- Neutre (réponses ni positives ni négatives) = NT
- Défavorable (réponses très négatives ou relativement négatives) = DEF
- Oui = O
- Non = N
- Relativement = R

### Quel était le public cible du sondage?

L'OSBI a mené un sondage en 2020 auprès de 272 entreprises participantes, notamment :

- 174 banques sous réglementation fédérale membres de l'OSBI (pour lesquelles l'OSBI a traité ou non un dossier de plainte); et
- 98 entreprises d'investissement pour lesquelles l'OSBI a traité un dossier de plainte au cours de la dernière année.

### Participation

Parmi les entreprises qui ont participé, nous avons entendu 32 % des banques et 33 % des entreprises d'investissement.

### Quelles étaient les questions posées?

Nous avons posé des questions qualitatives et ouvertes pour recueillir des commentaires fermes sur notre service global et le rendement 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 de notre sondage étaient les mêmes que celles de l'année précédente. Comme pour l'enquête annuelle auprès des consommateurs, nous nous attendons à ce qu'un certain degré de biais dans les résultats influence les commentaires que nous recevons.

### Résultats

Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits des commentaires favorables que nous avons reçus des entreprises participantes. Les entreprises ont indiqué des interactions généralement positives avec notre personnel, et beaucoup de ces entreprises 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

SERVICE GLOBAL DE L'OSBI				
Questions du sondage	Secteur	O	N	R
L'OSBI a traité rapidement les plaintes concernant notre entreprise.	Services bancaires	100 %	—	—
	Investissements	84 %	—	16%
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.	Services bancaires	100 %	—	S.O.
	Investissements	93 %	7 %	S.O.
Le personnel de l'OSBI qui a enquêté sur les plaintes connaissait bien les lois et les règlements en vigueur.	Services bancaires	100 %	—	S.O.
	Investissements	90 %	10%	S.O.
Le personnel de l'OSBI a démontré une bonne compréhension des politiques applicables de notre entreprise.	Services bancaires	100 %	—	S.O.
	Investissements	90 %	10 %	S.O.
Les conclusions ou les recommandations définitives écrites étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur.	Services bancaires	100 %	—	S.O.
	Investissements	96 %	4 %	S.O.
L'OSBI a respecté ses règles générales et ses procédures dans le traitement des plaintes.	Services bancaires	100 %	—	S.O.
	Investissements	90 %	10 %	S.O.

## Questions relatives à notre personnel

PERSONNEL DE L'OSBI				
Questions du sondage	Secteur	FAV	NT	DEF
Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel.	Services bancaires	93 %	7 %	—
	Investissements	100 %	—	—
Le personnel de l'OSBI a rapidement répondu aux questions de notre entreprise.	Services bancaires	97 %	3 %	—
	Investissements	94 %	6 %	—
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.	Services bancaires	96 %	4 %	—
	Investissements	94 %	3 %	3 %
Le personnel de l'OSBI a tenu notre entreprise informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.	Services bancaires	96 %	4 %	—
	Investissements	94 %	3 %	3 %
Le personnel de l'OSBI a été efficace pour fournir une solution aux plaintes de nos clients.	Services bancaires	96 %	4 %	—
	Investissements	86 %	4 %	11 %
L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes de notre entreprise.	Services bancaires	93 %	7 %	—
	Investissements	77 %	13 %	10 %
Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion à notre entreprise.	Services bancaires	82 %	11 %	7 %
	Investissements	65 %	24 %	12 %
Il était facile de communiquer avec l'OSBI pour les questions relatives à l'adhésion.	Services bancaires	93 %	7 %	—
	Investissements	79 %	—	21 %
Le personnel de l'OSBI a tenu notre entreprise informée de manière appropriée des évolutions importantes concernant la politique de l'OSBI.	Services bancaires	89 %	11 %	—
	Investissements	87 %	13 %	—

## Questions relatives à nos communications

SENSIBILISATION ET COMMUNICATIONS DE L'OSBI	Services bancaires				Investissements			
	Très utile	Assez utile	Pas utile du tout	S.O.	Très utile	Assez utile	Pas utile du tout	S.O.
Site Web	53 %	18 %	0 %	24 %	41 %	28 %	9 %	19 %
Infolettre	40 %	29 %	2 %	24 %	53 %	25 %	6 %	16 %
Médias sociaux	22 %	16 %	7 %	47 %	16 %	22 %	13 %	44 %
études de cas	44 %	13 %	2 %	35 %	41 %	25 %	9 %	22 %
Réunions et séminaires en personne	22 %	2 %	2 %	69 %	25 %	9 %	6 %	50 %

### Résumé des résultats

Dans l'ensemble, les commentaires que nous avons reçus des entreprises répondantes sont meilleures par rapport à celles de l'année précédente. Presque toutes les banques et les entreprises d'investissement 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.

### Impressions favorables plus fortes sur la valeur ajoutée et l'efficacité

Parmi les banques, 93 % ont accordé une évaluation favorable pour indiquer que l'OSBI a ajouté de la valeur à leur processus de traitement de plaintes. Parmi les entreprises d'investissement, 77 % ont accordé une évaluation favorable pour indiquer la même chose. En outre, les perceptions des entreprises sont plus favorables quant à l'efficacité du personnel à résoudre les plaintes de leurs clients auprès de 96 % des banques et de 86 % des entreprises d'investissement.

### Résultats positifs pour tenir les entreprises informées et les demandes d'adhésion

En 2020, 96 % des banques et 94 % des entreprises d'investissement ont confirmé que le personnel de l'OSBI tenait leur entreprise informée à toutes les étapes du processus de la plainte. De plus, 93 % des banques et 79 % des entreprises d'investissement ont accordé une évaluation favorable pour indiquer qu'il était facile de communiquer avec l'OSBI pour des demandes de renseignements concernant l'adhésion. Les commentaires des entreprises d'investissement concernant nos explications des frais d'adhésion sont meilleurs, tandis que les commentaires émanant des banques sont légèrement moins favorables. 82 % des banques et 65 % des entreprises d'investissement se sont déclarées favorables.

En ce qui concerne les communications, les banques estiment que notre site Web est plus utile suivi des études de cas, tandis que les entreprises d'investissement pensent que le bulletin de nouvelles est plus utile, suivi par le site Web et les études de cas de manière égale.

### Étapes suivantes

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

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.

Pour ajouter plus de valeur, nous avons commencé à travailler sur un nouveau cube de données en ligne basé sur le BI Power pour donner au public un accès à une série d'ensembles de données de dossiers dynamiques qui fournissent des renseignements agrégés et détaillés sur les dossiers. Nous avons également élargi notre communication sur les médias sociaux pour inclure la langue française, un point qui a été soulevé dans les commentaires fournis. Enfin, nous continuerons de nous concentrer sur l'amélioration de nos communications sur les frais pour toutes les entreprises participantes, notamment par le biais de factures nouvellement conçues et détaillées.