

# Résultats du sondage auprès des consommateurs 2021



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

Chez OSBI, nous nous engageons à améliorer constamment nos services, et notre sondage annuel auprès des consommateurs est l'un des outils que nous utilisons. Les commentaires que nous avons reçus des personnes que nous servons sont importants pour nous aider à déterminer l'orientation de nos initiatives d'amélioration de la qualité. Environ 30 jours après la clôture de l'enquête, nous envoyons des sondages à tous les consommateurs dont la plainte a fait l'objet d'une enquête de notre part.

Chaque année, nous incluons un aperçu des résultats de sondage dans notre rapport annuel. Dans ce document, nous présentons les commentaires détaillés des consommateurs qui ont répondu à notre sondage. De plus, nous fournissons un plan de réponse expliquant en détails certains des changements que nous apportons pour répondre aux commentaires que nous avons reçus des consommateurs en 2021.

Nous constatons, peut-être sans surprise, que les avis des consommateurs concernant notre service en général sont fortement influencés par leur satisfaction quant au résultat de leur plainte qui est fortement reliée à la recommandation d'une indemnisation. Pour cette raison, nous rapportons certaines des réponses à notre sondage en fonction de la satisfaction ou de l'insatisfaction des consommateurs quant à l'issue de leur plainte.

### Quel était le public cible du sondage?

En 2021, nous avons envoyé 1 130 sondages et reçu 370 réponses à notre sondage, soit un taux de réponse de 33 %. Les consommateurs de services bancaires ont répondu à 160 sondages, ce qui équivaut à un taux de réponse de 34 %, tandis que les consommateurs de services d'investissement ont répondu à 210 sondages, ce qui correspond à un taux de réponse de 32 %. Nous tenons à remercier sincèrement toutes les personnes 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 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 de notre sondage sont restées inchangées par rapport à l'année précédente, nous avons ajouté de nouvelles questions relatives au portail des consommateurs et au formulaire de plainte en ligne.

## Résumé des résultats

En 2021, 25 % des consommateurs ayant répondu au sondage ont indiqué qu'ils étaient satisfaits de l'issue de leur plainte, tandis que 35 % des consommateurs interrogés ont attribué une note favorable à notre service. Nous avons recommandé durant l'année une indemnisation dans environ 33 % des dossiers.

### La plupart des consommateurs ont indiqué n'avoir eu aucune difficulté à obtenir des informations sur l'OSBI

Toutes les firmes participantes ont l'obligation d'informer les consommateurs qu'ils peuvent déposer une plainte auprès de l'OSBI après avoir reçu une réponse de la firme ou lorsque 90 jours se sont écoulés. Nous constatons cette année que plus de la moitié de tous les consommateurs qui ont répondu au sondage nous disent qu'ils ont été mis au courant de l'existence de l'OSBI par leur banque, leur société de placement ou leur conseiller financier, et un quart par leur propre recherche en ligne. Moins de 10 % des consommateurs satisfaits et un peu plus d'un quart des consommateurs insatisfaits ont indiqué qu'ils avaient eu des difficultés à obtenir des informations sur l'OSBI.

### La plupart des consommateurs ont utilisé les courriels et le téléphone pour communiquer avec nous.

L'opinion de certains consommateurs sur la communication avec nous était notamment influencée par le niveau de satisfaction de l'issue de leur plainte. Le sondage demandait aux consommateurs : « De quelle manière avez-vous communiqué avec le personnel de l'OSBI? » et « Comment auriez-vous préféré communiquer avec le personnel de l'OSBI? ». Il leur donnait ensuite la possibilité de choisir entre plusieurs moyens de communication. La plupart des consommateurs, quelle qu'ait été l'issue de leur plainte, ont utilisé les courriels et le téléphone pour communiquer avec nous. Nous n'avons proposé aucune option de communication en personne en 2021. Seuls 11 % des consommateurs satisfaits ont indiqué leur souhait d'avoir une rencontre en personne, par rapport à 25 % des consommateurs insatisfaits.

### La plupart des consommateurs utilisent le formulaire de plainte en ligne et le portail des consommateurs

Nouveauté cette année, nous avons ajouté des questions relatives à notre formulaire de plainte en ligne et au portail des consommateurs. Plus de 70 % des consommateurs satisfaits et insatisfaits ont utilisé le formulaire de plainte en ligne cette année, 83 % des consommateurs satisfaits et 46 % des consommateurs insatisfaits ayant donné une évaluation favorable. Le portail des consommateurs a été utilisé par 44 % des consommateurs satisfaits et 39 % des consommateurs insatisfaits pour soumettre des informations et suivre leurs dossiers. Par ailleurs, 76 % des consommateurs satisfaits et 42 % des consommateurs insatisfaits ont déclaré qu'il était facile à utiliser.

### Les consommateurs sont traités avec professionnalisme lors de la réception des plaintes et des enquêtes qui suivent

Les personnes satisfaites de l'issue de leur plainte ont déclaré que le personnel de l'OSBI avait compris leur plainte et qu'elles avaient été traitées avec courtoisie et professionnalisme. La plupart des consommateurs satisfaits et moins de la moitié des consommateurs insatisfaits ont dit avoir été tenus informés de l'état de leur plainte.

La plupart des consommateurs satisfaits et 31 % des consommateurs insatisfaits ont indiqué que l'OSBI a fourni les renseignements et l'aide nécessaires pour comprendre le processus de la plainte et son mandat.

### Les consommateurs satisfaits trouvent les communications écrites et les conclusions claires

La plupart des consommateurs ont indiqué avoir reçu une recommandation écrite. Presque tous les consommateurs satisfaits ont dit que nos conclusions finales étaient claires. Parmi les consommateurs insatisfaits de l'issue de leur plainte, 36 % ont jugé que la conclusion écrite était claire.

### Étapes suivantes

Offrir un excellent service à tous les consommateurs est une priorité pour l'OSBI. Nous voulons que tous les consommateurs qui viennent nous demander de l'aide se sentent écoutés, savent qu'ils seront traités équitablement et considèrent que le résultat de l'enquête leur sera clairement expliqué.

Sur la base des commentaires que nous avons reçus des consommateurs cette année, nous avons noté les domaines dans lesquels nous devons nous améliorer. Afin de donner suite aux principales conclusions et aux préoccupations soulevées par les consommateurs insatisfaits, nous ferons ce qui suit :

- continuer à chercher des moyens de gérer plus efficacement les attentes des consommateurs, par exemple : informer les consommateurs plus tôt dans le processus de plainte de la probabilité d'une recommandation dans certains types de cas en fonction de l'expérience de l'OSBI;
- assurer une plus grande transparence dans notre processus en créant des dossiers de ressources appropriés qui sont liés à la plainte des consommateurs. Des exemples de ces ressources peuvent inclure une étude de cas, une approche de l'OSBI et / ou un bulletin du consommateur.
- continuer à fournir des formations continues sur le service à la clientèle à tout le personnel de première ligne.

## Annexe

Les données recueillies par le sondage auprès des consommateurs de 2021 sont présentées dans un tableau complet ci-dessous. Chaque section du tableau correspond à une section du présent rapport. Le niveau de satisfaction des consommateurs étant souvent fortement influencé par l'issue de la plainte, nous avons présenté séparément les opinions des consommateurs satisfaits et insatisfaits pour de nombreuses questions du sondage. Lorsque les réponses ne reflètent pas cette répartition, nous avons indiqué que le pourcentage se réfère aux résultats en général. 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.

---

<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

QUALITÉ DU SERVICE	Résultats	Favorable	Neutre	Défavorable
<b>Satisfaction générale</b>				
<b>Étiez-vous satisfait de l'issue de votre plainte?</b> <i>Très satisfait/Un peu satisfait/Ni satisfait ni insatisfait/Un peu insatisfait/Très insatisfait</i>	En général	25%	5%	71%
<b>Dans l'ensemble, comment étaient les services offerts par l'OSBI?</b> <i>Mauvais/Un peu mauvais/Ni mauvais ni bons/Un peu bons/Très bons</i>	En général	35%	16%	49%
<b>Quelle serait la probabilité que vous recommandiez l'OSBI à un ami ou à un membre de la famille?</b> <i>Très peu probable/Très probable</i>	En général	31%	8%	61%
	Satisfait	96%	1%	3%
	Insatisfait	10%	10%	79%
<b>Obtention de renseignements sur l'OSBI</b>				
<b>Obtenir des renseignements sur l'OSBI et sur les services de ce dernier a-t-il été facile pour vous?</b> <i>Très difficile/Un peu difficile/Ni difficile ni facile/Un peu facile/Très facile</i>	En général	50%	29%	21%
	Satisfait	79%	12%	9%
	Insatisfait	40%	34%	26%
<b>Communication avec l'OSBI</b>				
<b>L'OSBI vous a-t-il aidé à comprendre le processus de plainte et / ou le mandat de l'OSBI?</b> <i>Non/Un peu/Oui</i>	En général	45%	34%	21%
	Satisfait	88%	11%	1%
	Insatisfait	31%	42%	27%
<b>De quelle manière avez-vous communiqué avec le personnel de l'OSBI?</b> <i>Les consommateurs pouvaient choisir plus d'une méthode de communication</i> <i>*Les restrictions relatives à la COVID-19 pendant l'année 2021 ont eu un impact sur la capacité de l'OSBI à organiser des rencontres en personne.</i>		<b>Courriel</b>	<b>Téléphone</b>	<b>En personne</b>
	En général	92%	81%	0 %*
	Satisfait	91%	86%	0 %*
	Insatisfait	94%	81%	0 %*
<b>Par quel moyen auriez-vous préféré communiquer avec le personnel de l'OSBI?</b> <i>Les consommateurs pouvaient choisir plus d'une méthode de communication</i>	En général	69%	62%	21%
	Satisfait	87%	80%	11%
	Insatisfait	65%	58%	25%

EXPÉRIENCE DU CONSOMMATEUR	Résultats	Favorable	Neutre	Défavorable
<b>Utilisation du formulaire de plainte en ligne et du portail des consommateurs</b>				
<b>Avez-vous soumis votre plainte à l'aide du formulaire de plainte en ligne d'OSBI?</b>	Satisfait	71%		29%
<i>Non/Oui</i>	Insatisfait	72%		28%
<b>Dans quelle mesure était-il facile de remplir le formulaire?</b>	Satisfait	83%	13%	5%
<i>Très difficile/Un peu difficile/Ni difficile ni facile/Un peu facile/Très facile</i>	Insatisfait	46%	36%	18%
<b>Avez-vous utilisé le Portail pour les consommateurs de l'OSBI pour consulter les renseignements concernant votre plainte ou les transmettre à l'OSBI?</b>	Satisfait	44%		56%
<i>Non/Oui</i>	Insatisfait	39%		61%
<b>Dans quelle mesure était-il facile d'utiliser le portail des consommateurs?</b>	Satisfait	76%	21%	3%
<i>Très difficile/Un peu difficile/Ni difficile ni facile/Un peu facile/Très facile</i>	Insatisfait	42%	39%	20%
<b>Questions sur la réception des plaintes et l'enquête</b>				
<b>Les membres du personnel de l'OSBI ont-ils bien compris votre problème ou l'objet de votre plainte?</b>	Satisfait	97%	1%	2%
<i>Passablement/Pas beaucoup/Ni bien ni mal/Relativement/Très bien</i>	Insatisfait	27%	14%	59%
<b>Les membres du personnel de l'OSBI avec lesquels vous avez fait affaire se sont-ils montrés courtois et professionnels?</b>	Satisfait	93%	6%	1%
<i>Non/Un peu/Oui</i>	Insatisfait	47%	30%	23%
<b>Avez-vous été tenu informé de l'état de votre plainte?</b>	Satisfait	98%	1%	1%
<i>Passablement/Pas beaucoup/Ni bien ni mal/Relativement/Très bien</i>	Insatisfait	42%	22%	35%
<b>Questions sur les conclusions des dossiers</b>				
<b>L'OSBI vous a-t-il fourni une conclusion ou recommandation écrite finale?</b>	Satisfait	94%		6%
<i>Non/Oui</i>	Insatisfait	86%		14%
<b>La conclusion ou la recommandation écrite finale de l'OSBI était-elle claire?</b>	Satisfait	93%	6%	1%
<i>Très confuse/Un peu confuse/Ni confuse ni claire/Un peu claire/Très claire</i>	Insatisfait	36%	28%	36%