



Plan stratégique de l'OSBI

Mise à jour 2019



OBSI OMBUDSMAN FOR BANKING
SERVICES AND INVESTMENTS

OSBI OMBUDSMAN DES SERVICES
BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES CLÉS ET INITIATIVES DE L'OSBI

Orientation clé : Fournir des services de grande valeur et être le fournisseur de choix en matière de règlement des différends

Pour que l'OSBI soit en mesure de fournir des services de grande valeur et être le fournisseur de choix en matière de règlement des différends, le conseil, la haute direction et l'ensemble du personnel travailleront en collaboration pour :

1. *Continuer d'offrir des services accessibles et de qualité aux consommateurs et aux firmes participantes.* L'OSBI mettra en œuvre des initiatives pour améliorer la prestation des services et en assurer l'accessibilité grâce aux observations des employés, aux sondages réalisés auprès des intervenants et aux processus améliorés.

Initiatives (2020-2021)

1. Définir et mener à bien des initiatives et élargir la gamme de services offerts en se fondant sur les renseignements que le personnel a acquis des dossiers et sur les constatations tirées des sondages effectués auprès des firmes et des consommateurs.
2. Revoir et mettre à jour les règles générales de l'OSBI aux fins d'approbation par le conseil.
3. **Accroître** l'information démographique pour faciliter l'élaboration des plans et améliorer l'accessibilité aux services offerts par l'OSBI.
4. Effectuer un examen externe relatif aux services bancaires et mettre en œuvre les recommandations principales liées à l'examen externe.

2. *Mobiliser l'expertise et les connaissances pour améliorer la compréhension des intervenants.* L'OSBI mettra en œuvre des initiatives visant à optimiser la valeur pour ses clients en leur fournissant d'autres indications sur les tendances et les enjeux du marché.

Initiatives (2020-2021)

1. Optimiser la valeur pour les clients grâce à l'amélioration des systèmes de cueillette et de déclaration des données (c.-à-d. portail).
2. Élaborer et mettre en œuvre des procédures visant à obtenir des renseignements sur le temps écoulé entre le début des problèmes des consommateurs, la reconnaissance de ces problèmes et le dépôt des plaintes.
3. Recueillir et analyser les données sur les dossiers qui ne relèvent pas du mandat à l'étape de demande de renseignements de l'OSBI du fait que le délai de prescription de six ans était échu dans le but d'effectuer une analyse stratégique de ce délai.

3. *Exploiter les capacités actuelles pour accroître la gamme des services offerts.* L'OSBI mettra en œuvre des initiatives pour utiliser les ressources existantes dans le but d'accroître la gamme de ses services, d'attirer de nouvelles firmes et de mieux servir ses clients.

Initiatives (2020-2021)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Déterminer les secteurs à fort potentiel qui ne font pas encore appel aux services de l'organisation et prendre contact avec eux. 2. Offrir des services à d'autres secteurs, dans la mesure du possible. 3. Attirer les clients bancaires qui ont refusé les services offerts par l'OSBI.

Orientation clé : Établir des relations durables grâce à la sensibilisation des intervenants à l'importance des services offerts par l'OSBI

Pour que l'OSBI puisse établir des relations durables grâce à la sensibilisation des intervenants à l'importance de ses services, le conseil, la haute direction et l'ensemble du personnel travailleront en collaboration pour :

1. *Accroître la confiance des firmes et les sensibiliser davantage à l'importance de l'OSBI.* L'OSBI mettra en œuvre des initiatives pour promouvoir sa fiabilité et sa valeur confirmées.

Initiatives (2020-2021)	Initiatives transversales
<ol style="list-style-type: none"> 1. Explorer, concevoir et mettre en place pour les firmes une formation continue sur le règlement des différends et sur les approches de l'OSBI à l'égard des différents types de scénarios possibles. 2. Définir le succès et en tracer la voie avec des leaders et des personnes influentes parmi les divers degrés de membres bancaires de l'OSBI et établir des relations avec ces derniers. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transformer ses documents de politique en guides condensés présentant des études de cas afin d'expliquer les approches de l'OSBI concernant la résolution des plaintes et le calcul des pertes.

2. *Accroître la notoriété de la marque auprès des consommateurs.* L'OSBI mettra en œuvre des initiatives pour accroître sa notoriété auprès des consommateurs.

Initiatives (2020-2021)

1. Entreprendre auprès des consommateurs une campagne de sensibilisation aux services de l'OSBI.

3. *Prouver la valeur et l'efficacité des services de l'OSBI auprès des organismes de réglementation.* L'OSBI mettra en œuvre des initiatives qui permettront de renforcer efficacement sa valeur auprès des organismes de réglementation.

Initiatives (2020-2021)

1. Entretenir des relations avec le gouvernement et les organismes de réglementation pour la stratégie d'affaires publiques.
2. Maintenir et, au besoin, renforcer les politiques à l'interne au sein de son équipe de relations avec les intervenants pour que l'OSBI puisse mieux préparer ses observations officielles destinées au gouvernement et aux organismes de réglementation et mieux répondre aux demandes de conseils de ces organismes.
3. Tirer profit des occasions qui se présentent pour contribuer de façon significative à l'élaboration des politiques du gouvernement et des organismes de réglementation.

Orientation clé : Favoriser l'amélioration continue et la résilience organisationnelle

Pour que l'OSBI puisse favoriser l'amélioration continue et la résilience organisationnelle, le conseil, la haute direction et l'ensemble du personnel travailleront en collaboration pour :

1. *Normaliser et améliorer les processus, en plus d'uniformiser et de réduire les délais.* L'OSBI mettra en œuvre des initiatives visant à simplifier les pratiques opérationnelles, ce qui permettra d'améliorer l'expérience des firmes et des consommateurs.

Initiatives (2020-2021)

1. Automatiser le système de réception des plaintes.
2. Concevoir et mettre en œuvre un programme d'amélioration de la qualité fondé sur les résultats des sondages effectués auprès des firmes et des consommateurs, et dont les mesures de la satisfaction et de la qualité sont prioritaires.
3. Mener une évaluation de la qualité et entreprendre les mesures nécessaires pour le processus de réception des plaintes des clients

- 
2. *Améliorer l'efficacité des technologies de l'information.* L'OSBI mettra en œuvre des initiatives qui permettront d'appuyer les systèmes ainsi que d'améliorer la sécurité et l'analyse des données dans le but de fournir de meilleurs services et de partager ses connaissances avec les intervenants.

Initiatives (2020-2021)
<ol style="list-style-type: none">1. Concevoir et mettre en œuvre un programme interne d'analyse de données avancée.2. Entreprendre un examen indépendant de l'efficacité et de la sécurité informatiques avant la fin de 2021.

3. *Gérer efficacement les risques de l'entreprise et préparer le personnel à faire face aux chocs extérieurs.* L'OSBI mettra en œuvre des initiatives qui l'aideront à protéger sa réputation, à maintenir l'excellence de ses services, et à mobiliser et préparer ses employés à faire face à des chocs externes qui pourraient perturber les activités de l'organisation.

Orientation clé : Investir dans les ressources humaines de l'OSBI

Pour que l'OSBI puisse investir dans ses ressources humaines, le conseil, la haute direction et l'ensemble du personnel travailleront en collaboration pour :

1. *Mettre l'accent sur le maintien de l'effectif et le perfectionnement professionnel.* L'OSBI mettra en œuvre des initiatives qui permettront de conserver un solide effectif et d'offrir aux employés des possibilités de perfectionnement enrichissantes.

Initiatives (2020-2021)
<ol style="list-style-type: none">1. Mettre en place une formation dans le but de répondre aux exigences du plan interne de relève et du cadre de perfectionnement professionnel.2. Intégrer une grille de compétences et une analyse des besoins au cadre de perfectionnement professionnel.3. Examiner, mettre à jour et resocialiser (de concert avec tout le personnel de l'OSBI) le système d'évaluation du rendement.4. Donner aux gestionnaires de l'OSBI une formation sur les objectifs et la structure de rétroaction aux employés et de création de valeur par l'intermédiaire des discussions sur le rendement trimestrielles, et sur l'approche adoptée en la matière.

- 
2. *Poursuivre le développement des capacités de gestion des connaissances.* L'OSBI mettra en œuvre des initiatives qui permettront d'institutionnaliser davantage les connaissances sur les politiques de base, les processus et les relations avec les intervenants.

Initiatives (2020-2021)
1. Maintenir, revoir et mettre à jour le système de gestion des connaissances et le contenu de base.

1. Maintenir, revoir et mettre à jour le système de gestion des connaissances et le contenu de base.

3. *Renforcer l'engagement des employés.* L'OSBI mettra en œuvre des initiatives qui permettront de renforcer l'engagement et la participation des employés dans l'exécution de ses stratégies et de bâtir une solide culture axée sur ses valeurs.

Initiatives (2020-2021)
1. Élaborer une approche pour la création d'une culture de gestion des connaissances au sein de l'organisation.
2. Susciter l'intérêt des employés quant au déménagement des bureaux de l'OSBI et à la transition vers le milieu de travail de l'avenir par un exercice d'établissement d'une vision à l'égard du milieu de travail.

1. Élaborer une approche pour la création d'une culture de gestion des connaissances au sein de l'organisation.
2. **Susciter l'intérêt des employés quant au déménagement des bureaux de l'OSBI et à la transition vers le milieu de travail de l'avenir par un exercice d'établissement d'une vision à l'égard du milieu de travail.**