

A man with short dark hair and a light beard, wearing a green cardigan over a white t-shirt, is looking down at a black smartphone he is holding in his hands. He is sitting at a table, and the background is a blurred indoor setting with a window and some greenery.

# 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.



## 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 2022

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

### Ce que nous avons accompli cette année

- Malgré un volume record de demandes de renseignements et de plaintes, nous avons respecté tous nos critères de rapidité d'exécution en ce qui concerne les réponses aux demandes de renseignements, l'achèvement de l'admission et l'attribution de dossiers.
- Nous avons mis à jour les directives et la formation de nos agents d'évaluation des dossiers.
- Nous avons organisé une formation continue pour tout le personnel de première ligne sur les techniques efficaces de travail avec les consommateurs.

- Nous avons respecté tous nos critères de rapidité pour traiter les dossiers tout en maintenant tous les niveaux de service et en n'enregistrant aucun arriéré de dossiers à aucun moment de l'année.
- Nous avons organisé une formation continue pour tout le personnel de première ligne sur les techniques efficaces de travail avec les consommateurs.

- Nous avons développé et piloté un projet de rationalisation des processus pour les dossiers moins complexes.
- Nous avons apporté des changements à notre système interne de gestion des dossiers afin d'améliorer l'efficacité des enquêteurs.
- Nous avons élargi et mis à jour nos directives d'enquête avec un certain nombre de nouvelles notes d'orientation internes.





## 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 2022

### 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 sur les plateformes de médias sociaux et augmenté la promotion des messages et des gazouillis.
- Nous avons apporté des améliorations à notre site Web pour aider les gens à trouver des renseignements à notre sujet grâce à l'optimisation des moteurs de recherche.
- 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 publié une série d'études de cas, d'approches et de bulletins sur un éventail 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 médias.
- Nous avons lancé notre Cube de données – un nouvel 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 lancé notre page Web de divulgation des dossiers liés aux services bancaires, qui fournit un résumé de l'information sur tous les dossiers liés aux services bancaires clos, y compris de brèves explications sur nos recommandations, conformément à nos obligations aux termes de la Loi sur les banques.
- 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 publié un rapport spécial anniversaire pour fournir des données sur les tendances et des renseignements sur les 25 ans d'histoire.
- Nous avons participé à un certain nombre de conférences publiques et de conférences du secteur.
- Nous avons fait des soumissions formelles en réponse à deux processus de consultation réglementaire distincts.

Établir des relations solides avec nos intervenants et les maintenir.

- Nous avons régulièrement rencontré des groupes de consommateurs, des associations du secteur et des firmes participantes pour échanger de l'information et obtenir des renseignements.
- Nous avons régulièrement rencontré les organismes de réglementation des banques et des valeurs mobilières pour nous assurer qu'ils sont informés de notre expérience de dossiers et des tendances actuelles, et que nous les consultons au sujet des changements importants apportés aux politiques et aux procédures de l'OSBI.



## 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 2022

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 rencontré le groupe de travail des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et lui avons fourni des renseignements afin d'explorer les options permettant de renforcer la capacité de l'OSBI à obtenir réparation pour les investisseurs.
- Nous avons appuyé publiquement l'engagement pris par le gouvernement fédéral dans le budget 2022 d'établir un seul ombudsman sans but lucratif pour les banques sous réglementation fédérale.
- Nous avons accueilli les coopératives de crédit de la Colombie-Britannique en tant que firmes participantes.
- Nous avons mis à jour notre mandat pour tenir compte des modifications apportées au cadre de protection des consommateurs de la Loi sur les banques.





### 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 2022

#### Ce que nous avons accompli cette année

<p>Favoriser une culture de l'innovation et de l'amélioration continue.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• 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</li><li>• Nous avons terminé notre examen annuel de la sécurité informatique du NIST avec des résultats positifs et avons continué à améliorer notre cadre de sécurité informatique.</li><li>• Nous avons adopté un nouveau système permettant de gagner du temps pour télécharger les états financiers des consommateurs en vue de leur analyse par notre équipe d'analystes.</li><li>• Nous avons mis en œuvre des mises à jour de notre système de gestion des dossiers et les portails des clients et des firmes.</li><li>• Nous avons poursuivi la formation de tout le personnel à la rédaction en langage clair et à la communication efficace.</li></ul>
<p>Offrir aux entreprises participantes des services de grande valeur qui reflètent la proposition de valeur générale de l'OSBI.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous avons continué notre programme de service d'assistance aux firmes tout au long de l'année.</li><li>• Sur demande, notre personnel de direction a présenté des exposés sur des sujets liés à la conformité et au traitement efficace des plaintes.</li><li>• Nous avons amélioré nos communications sur les honoraires pour les firmes participantes.</li></ul>
<p>Investir sur le personnel de l'OSBI pour renforcer l'engagement et le bien-être des employés et soutenir l'excellence opérationnelle.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous avons mis en place un plan hybride de télétravail et d'utilisation des bureaux pour les employés de Toronto.</li><li>• Nous avons élaboré des plans de formation personnelle pour le perfectionnement professionnel continu de tous les employés.</li><li>• Nous avons demandé l'avis de nos employés au moyen d'un sondage exhaustif sur l'engagement des employés et lancé des programmes axés sur les employés en fonction des réponses.</li><li>• 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.</li><li>• Nous avons priorisé et investi dans la formation de tout le personnel lié à l'augmentation de certains types de services et de produits, comme les actifs cryptographiques.</li><li>• Nous avons mis en œuvre des mises à jour de notre système interne de gestion des connaissances</li></ul>



### 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 2022

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 publié notre plan stratégique 2022–2026.
- Nous avons effectué des examens externes indépendants de nos mandats en matière de services bancaires et d'investissements, publié notre réponse organisationnelle et commencé à donner suite aux recommandations formulées.
- Nous fournissons des rapports annuels, trimestriels et périodiques aux organismes de réglementation des banques et des valeurs mobilières.
- Nous avons poursuivi notre pratique d'examens semestriels de la conformité des services bancaires et d'investissements et, au besoin, pris des mesures adaptées.
- Nous avons considérablement mis à jour notre cadre de gestion du risque d'entreprise (GRE) et mis en œuvre toutes les initiatives prioritaires d'atténuation des risques indiquées dans le plan de GRE de l'organisation.
- 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.
- Nous avons démontré notre responsabilité financière en veillant à ce que nos dépenses de fonctionnement ne dépassent pas notre budget pour l'exercice et nous avons reçu une vérification sans réserve de nos vérificateurs externes.

