

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

Dans le cadre de notre engagement à améliorer continuellement nos services, l'OSBI mène des sondages auprès de tous les consommateurs pour lesquels il a eu à traiter une plainte. Des sondages sont envoyés aux consommateurs environ 30 jours après la clôture de l'enquête.

L'OSBI tient à remercier sincèrement tous ceux qui ont pris le temps de répondre à nos sondages en 2017 pour faire part de leurs commentaires.

Environ 35 % des consommateurs avec un dossier clos en 2017 y ont participé. Nous avons sollicité des commentaires dans les catégories suivantes relatives à l'expérience des consommateurs :

- Service global
- Réception des plaintes et enquête
- Conclusions des dossiers

Chaque question ou section comportait une boîte de commentaire où les participants pouvaient donner plus de rétroaction. Un aperçu des résultats de ce sondage a été inclus dans notre rapport annuel de 2017. Le présent document détaille les principales conclusions découlant du sondage dans chaque catégorie d'expérience, en plus de dresser le portrait des changements apportés pour donner suite à la rétroaction des consommateurs.

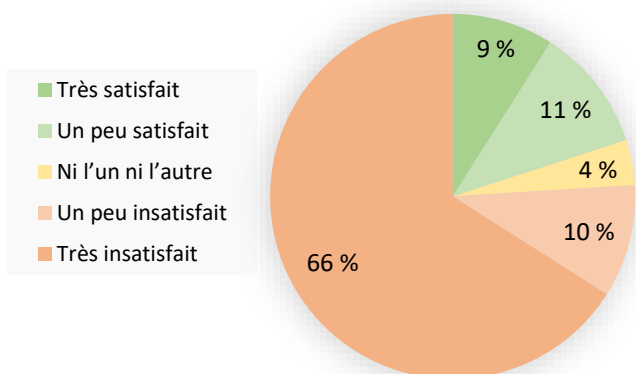
### Questions sur notre service global

Nous constatons, peut-être sans surprise, que les observations des consommateurs concernant notre service global sont fortement influencées par leur satisfaction quant au résultat de leur plainte, qui est fortement corrélée avec la recommandation d'une indemnisation.

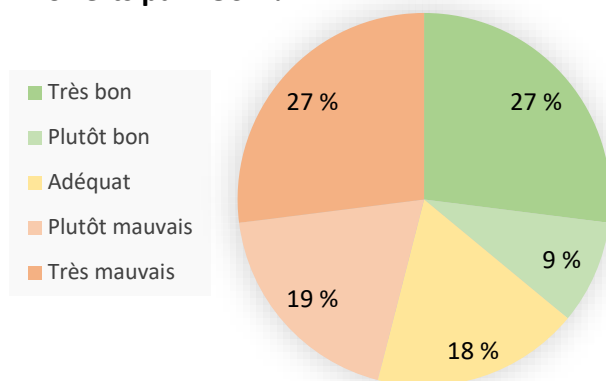
En 2017, nous avons recommandé une indemnisation dans 31 % des dossiers que nous avons clôturés, et environ les trois quarts des consommateurs nous ont dit qu'ils étaient très ou un peu insatisfaits du résultat de leur plainte. Cependant, nous notons que plus de la moitié des consommateurs qui ont répondu à notre sondage disent que le service reçu de l'OSBI était adéquat, bon ou très bon.

Bien que nous nous efforcions d'améliorer la satisfaction globale de tous les consommateurs qui utilisent nos services, et nous mettons en place des initiatives précises à cet effet, nous sommes encouragés de constater qu'un nombre considérable de consommateurs insatisfaits du résultat de leur plainte ont quand même déclaré que notre service global était adéquat, bon ou très bon.

## Étiez-vous satisfait de l'issue de votre plainte?



## Dans l'ensemble, comment étaient les services offerts par l'OSBI?

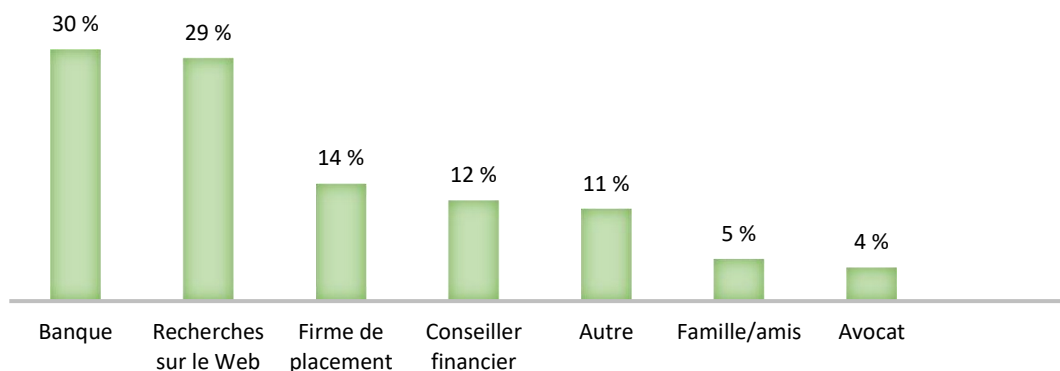


Toutes les firmes participantes ont l'obligation d'informer les consommateurs qu'ils peuvent déposer une plainte auprès de l'OSBI après avoir reçu une réponse de la firme ou lorsque 90 jours se sont écoulés. Nous constatons qu'il y a encore de nombreux consommateurs qui découvrent l'existence de l'OSBI par le biais de leurs propres recherches en ligne et d'autres sources.

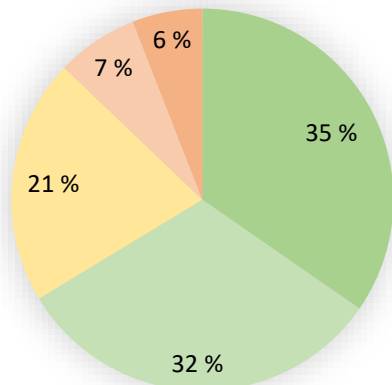
Le sondage demandait aux consommateurs : « De quelle manière avez-vous communiqué avec le personnel de l'OSBI? » et « Par quel moyen auriez-vous préféré communiquer avec le personnel de l'OSBI? » et leur donnait la possibilité de choisir entre plusieurs moyens de communiquer. Les consommateurs communiquent le plus souvent avec l'OSBI par téléphone et par courriel et sont satisfaits de cette approche. Certains consommateurs ont exprimé un intérêt à traiter avec nous en personne ou à utiliser la vidéo (p. ex. Skype) pour communiquer.

La quasi-totalité des consommateurs affirment que l'OSBI a fourni l'information et l'aide nécessaires pour comprendre le processus de traitement des plaintes ainsi que le mandat.

## Comment avez-vous entendu parler de l'OSBI?

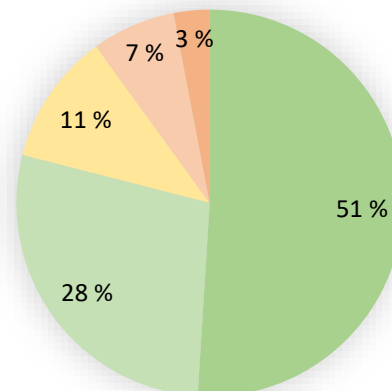


**Obtenir de l'information sur l'OSBI et sur les services de ce dernier a-t-il été facile pour vous?**



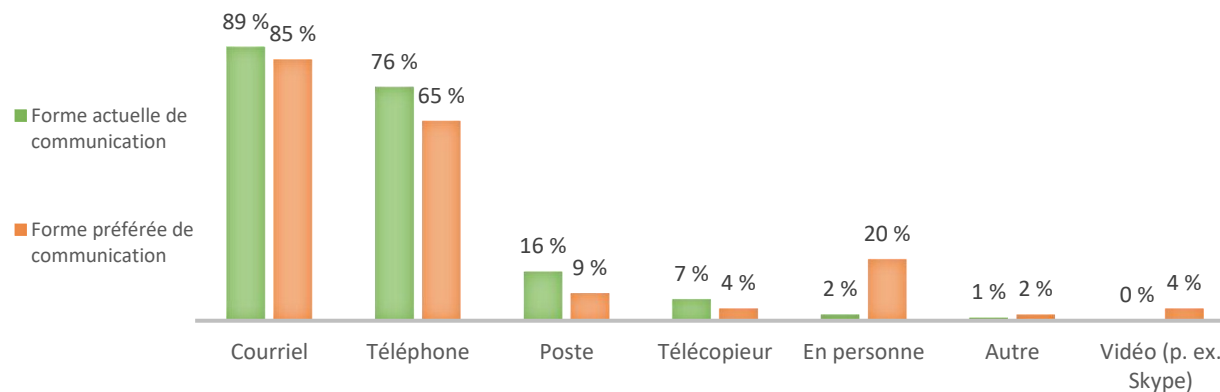
**A-t-il été facile de communiquer avec l'OSBI après vous être informé à son égard?**

- Très facile
- Assez facile
- Ni l'un ni l'autre
- Assez difficile
- Très difficile

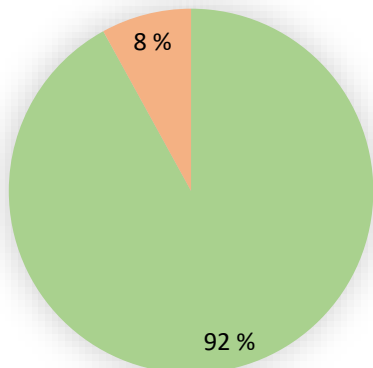


**De quelle manière les consommateurs ont communiqué avec l'OSBI et par quel moyen ils auraient préféré communiquer avec l'OSBI\***

\*Les consommateurs pouvaient choisir plus d'une option

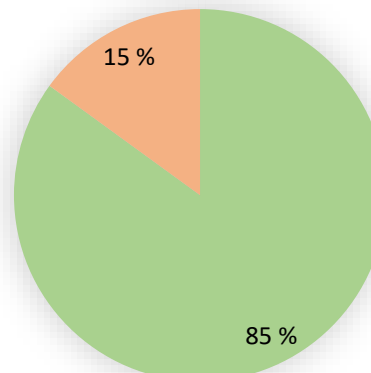


**L'OSBI vous a-t-il donné de l'information relative à son processus de traitement des plaintes et à son mandat?**



**Lorsque vous avez demandé de l'aide au sujet de votre plainte, l'OSBI vous a-t-il aidé à comprendre le processus de traitement des plaintes ainsi que son mandat?**

- Oui
- Non



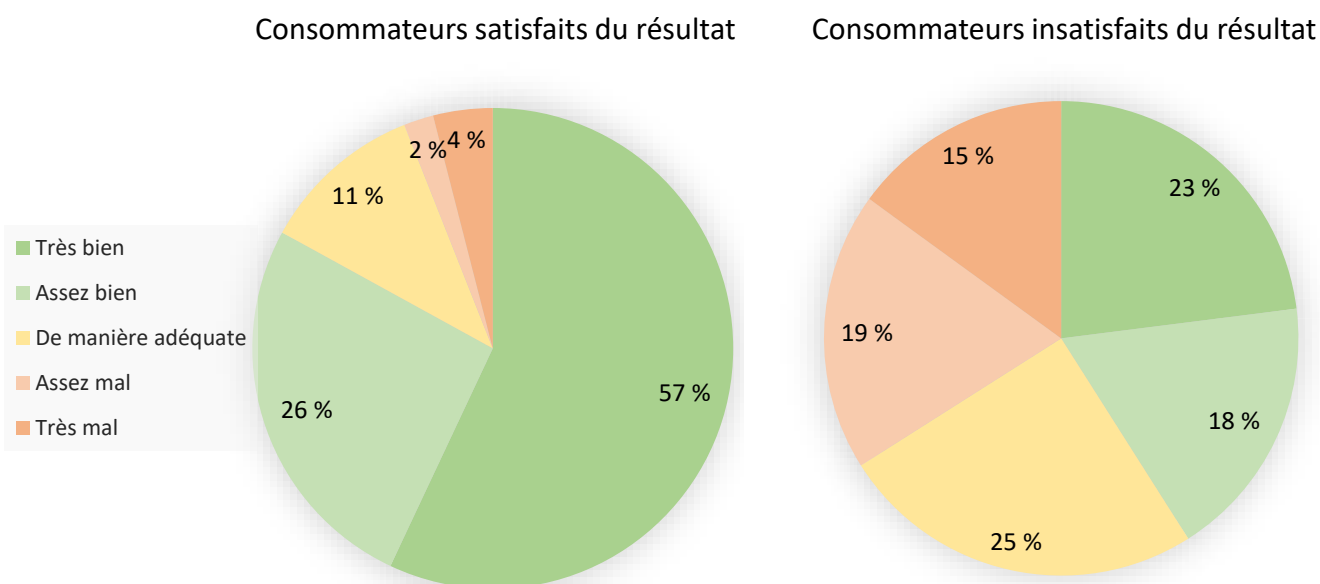
## Questions sur la réception des plaintes et l'enquête

Les questions et les réponses de cette section sont indiquées en fonction de la satisfaction des consommateurs à l'égard de l'issue de leur dossier en raison de l'influence que cela exerce sur la façon dont les consommateurs perçoivent le service reçu.

Les consommateurs ont indiqué qu'ils étaient facilement en mesure de se repérer dans le processus de réception des plaintes de l'OSBI. Les personnes satisfaites de l'issue de leur dossier ont déclaré que le processus de l'OSBI était facile à comprendre et à suivre. Les personnes insatisfaites de leur résultat étaient plutôt positives et neutres.

En plus de répondre qu'ils ont été traités avec courtoisie et professionnalisme par le personnel de l'OSBI, la plupart des consommateurs ont indiqué que le personnel de l'OSBI était utile et a expliqué clairement les étapes du processus d'enquête. La majorité des consommateurs ont affirmé avoir été tenus informés de l'état de leur plainte. Mais certains, surtout ceux qui n'étaient pas satisfaits du résultat, ont estimé le contraire.

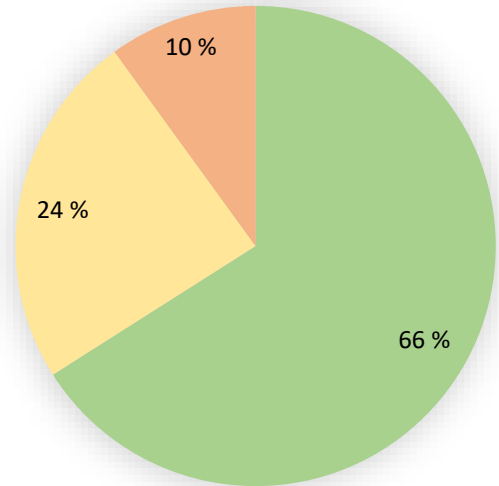
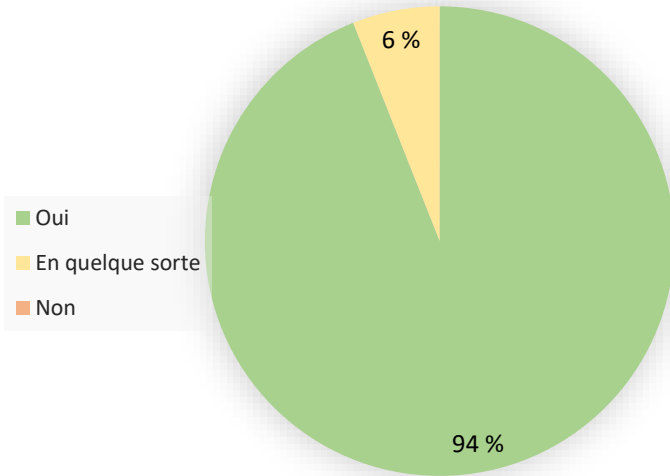
### Le personnel qui a traité votre dossier a-t-il bien compris votre problème ou votre plainte?



**Est-ce que le personnel de l'OSBI responsable de votre dossier s'est montré courtois et professionnel?**

Consommateurs satisfaits du résultat

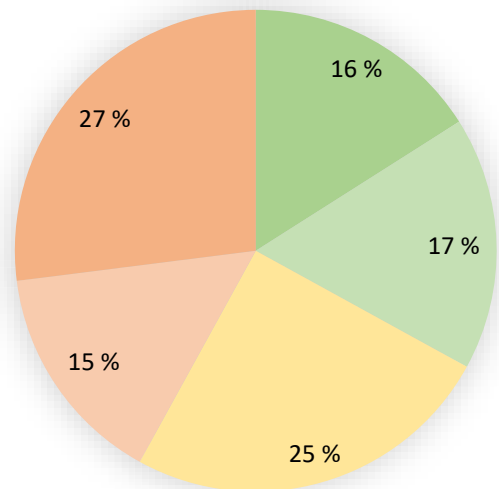
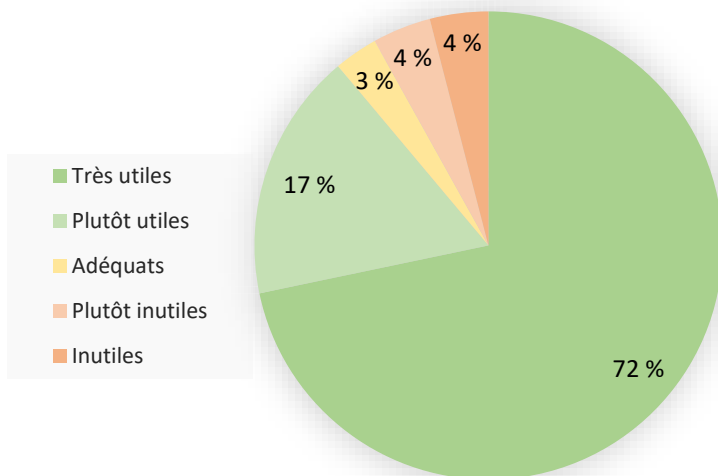
Consommateurs insatisfaits du résultat



**Dans l'ensemble, est-ce que les renseignements fournis par le personnel de l'OSBI vous ont été utiles?**

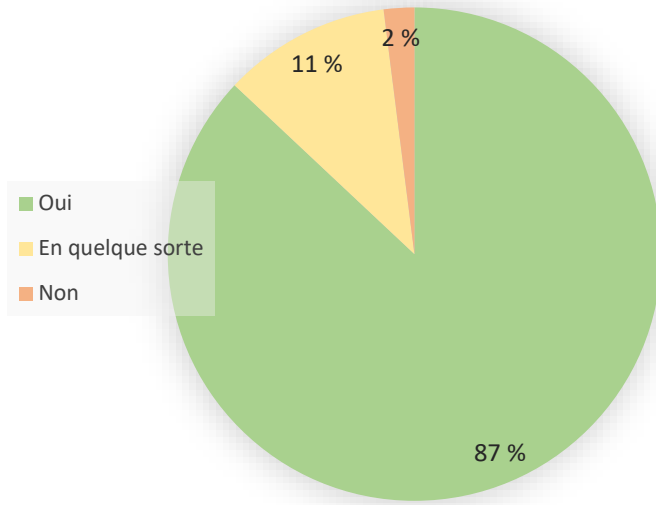
Consommateurs satisfaits du résultat

Consommateurs insatisfaits du résultat

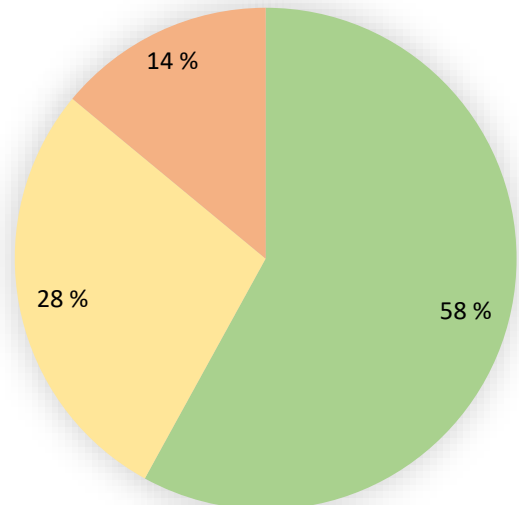


## L'enquêteur de l'OSBI vous a-t-il clairement expliqué les étapes du processus d'enquête?

Consommateurs satisfaits du résultat

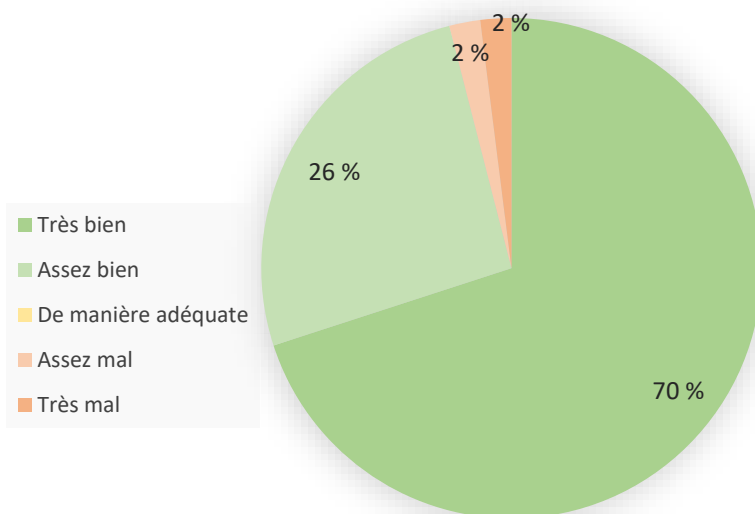


Consommateurs insatisfaits du résultat

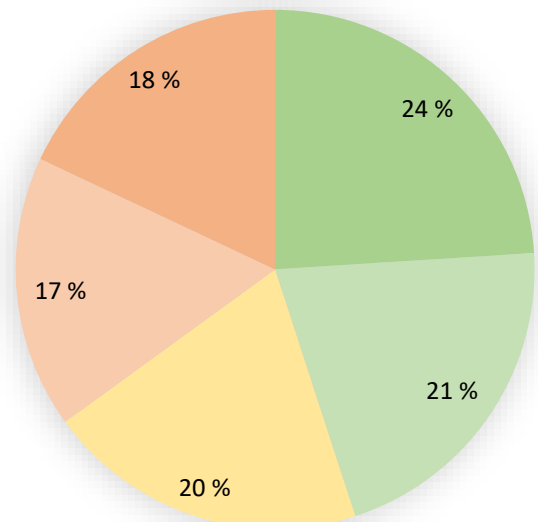


## Est-ce que l'enquêteur vous a tenu informé de l'état de votre plainte?

Consommateurs satisfaits du résultat



Consommateurs insatisfaits du résultat

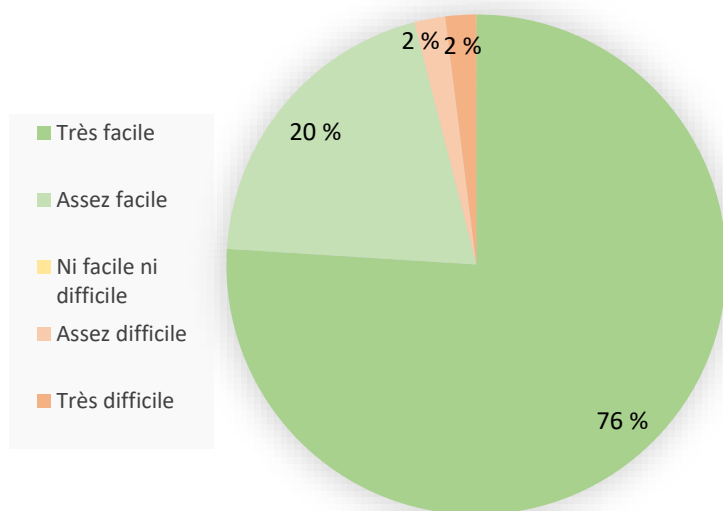


## Questions sur les conclusions des dossiers

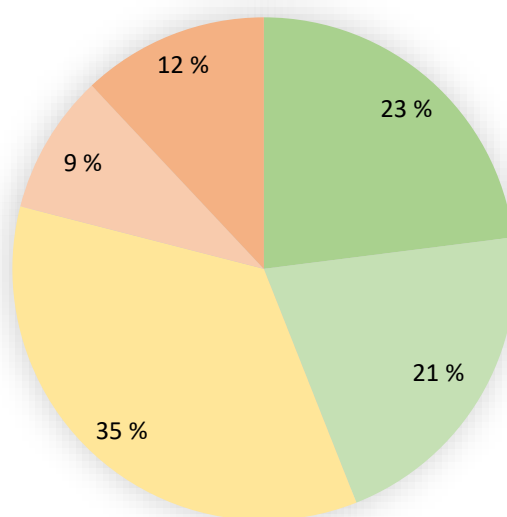
La plupart des consommateurs ont indiqué que notre processus était facile à suivre et que leurs plaintes étaient traitées rapidement. Ils signalent également que nos conclusions finales sont claires; cependant, parmi ceux qui sont insatisfaits de l'issue de leur dossier, certains aimeraient que nos recommandations soient plus claires.

### Est-ce que le processus de l'OSBI était facile à comprendre et à suivre?

Consommateurs satisfaits du résultat

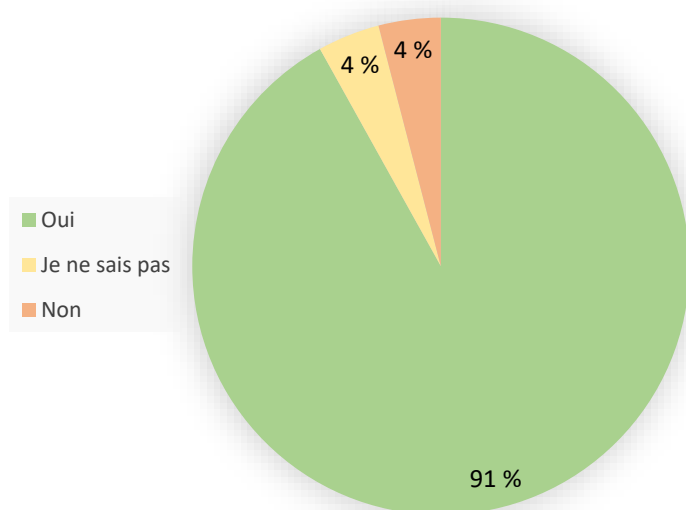


Consommateurs insatisfaits du résultat

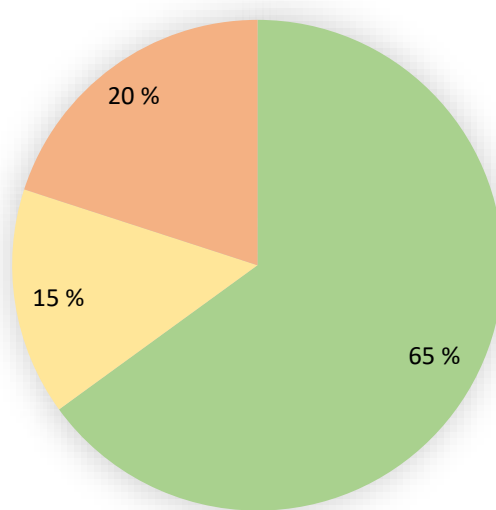


### L'OSBI a-t-il traité votre plainte rapidement? (explication de la règle 120/180 incluse)

Consommateurs satisfaits du résultat

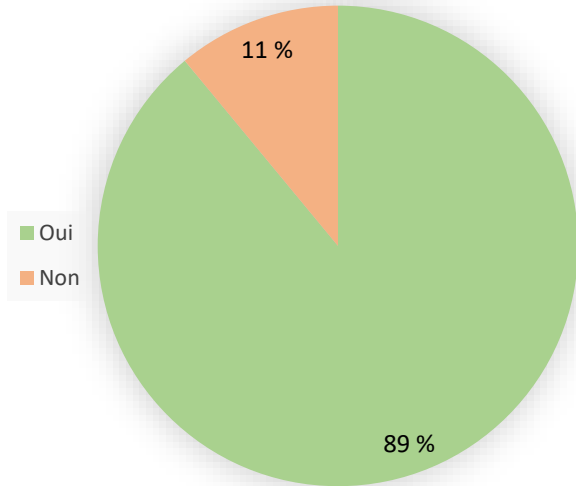


Consommateurs insatisfaits du résultat

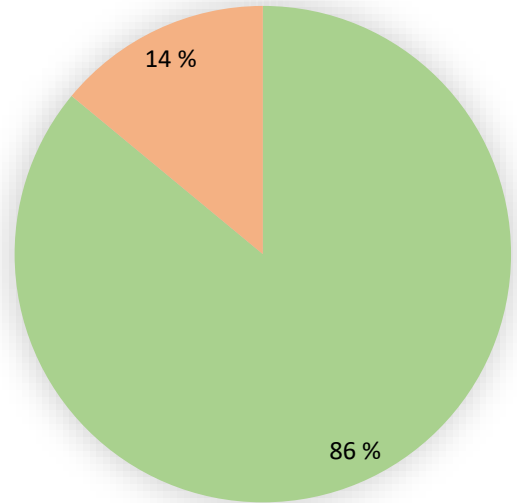


## L'OSBI vous a-t-il fourni une conclusion ou recommandation écrite finale?

Consommateurs satisfaits du résultat

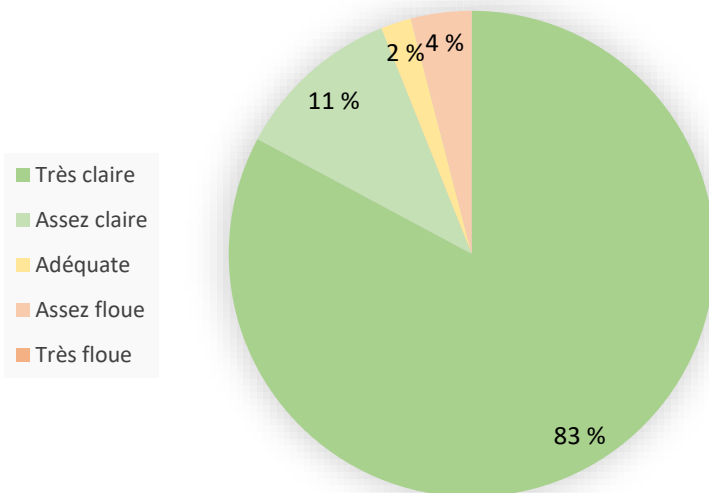


Consommateurs insatisfaits du résultat

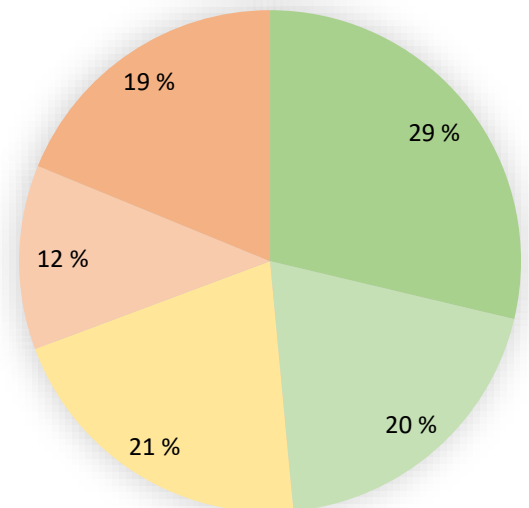


## La conclusion ou recommandation écrite finale de l'OSBI était-elle claire?

Consommateurs satisfaits du résultat



Consommateurs insatisfaits du résultat





## Prochaines étapes – notre attention renouvelée sur la communication avec les consommateurs

Sur la base des commentaires que nous avons reçus des consommateurs, nous avons noté les domaines dans lesquels nous pouvons nous améliorer. Il est important pour nous de fournir aux consommateurs des renseignements qu'ils jugent utiles. Nous voulons aussi faire ce que nous pouvons pour que les consommateurs aient le sentiment d'être tenus au courant de l'état de leur plainte. Ces deux objectifs sont basés sur notre communication avec les consommateurs qui utilisent nos services.

L'OSBI prend des mesures pour atteindre ces deux objectifs en lançant une initiative visant à améliorer la clarté et l'accessibilité de toutes nos communications écrites. Nous avons mis en place une formation à l'intention de tous nos employés pour les aider à communiquer plus efficacement et en langage clair. Nous examinons également nos principaux documents destinés aux consommateurs pour nous assurer qu'ils répondent à nos objectifs de clarté et d'accessibilité. Nous voulons que les consommateurs comprennent nos décisions et en tirent davantage parti en leur fournissant des explications claires et simples et en utilisant un langage accessible.

Nous introduisons également un engagement de prise de contact tous les 30 jours. En général, nous communiquons fréquemment tout au long du processus de traitement de la plainte. Nous nous engageons maintenant à veiller à prendre contact avec les consommateurs au moins tous les 30 jours pendant que nous traitons leur dossier.

Offrir un excellent service à tous les consommateurs est une priorité pour l'OSBI et nous sommes encouragés par les résultats positifs de notre sondage auprès des consommateurs de 2017. Bien que l'issue de leur dossier risque de toujours influencer sur la façon dont les consommateurs perçoivent notre service, notre objectif est de veiller à ce que, quel que soit le résultat, tous les consommateurs qui viennent nous demander de l'aide sachent qu'ils ont été traités équitablement, et aient le sentiment que le résultat de l'enquête leur a été clairement expliqué.

Nous continuerons de mener des sondages auprès des consommateurs tout au long de l'année. Nous menons également des sondages similaires sur la satisfaction des firmes participantes à l'égard de nos services. Les commentaires fournis par les répondants aux sondages auprès des consommateurs et des firmes sont importants pour nous aider à continuer d'améliorer la qualité du service que nous offrons.