

# Résultats du sondage auprès des firmes de 2022



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

Notre sondage auprès des firmes est l'un des outils que nous utilisons pour améliorer nos services. Les commentaires que nous recevons sont importants pour nous aider à comprendre l'expérience des firmes et à déterminer l'orientation de nos initiatives d'amélioration de la qualité. Les sondages sont distribués à la fin du mois de novembre à toutes les institutions du secteur bancaire, que nous ayons traité un dossier de plainte les concernant ou non, ainsi qu'à toutes les firmes des autres secteurs qui ont fait l'objet d'un dossier chez nous au cours de notre exercice financier qui se termine le 31 octobre.

Ce rapport présente les commentaires détaillés des firmes qui ont répondu à notre sondage ainsi qu'un plan de réponse présentant certains des changements que nous apportons pour répondre aux commentaires que nous avons reçus des firmes en 2022. Un tableau détaillé des réponses se trouve en annexe, à la page 4. Un aperçu des résultats de ce sondage et de ceux de notre sondage auprès des consommateurs figure dans notre rapport annuel.

### Quel était le public cible du sondage?

L'OSBI a effectué un sondage en 2022 auprès de 238 firmes participantes, notamment :

- 175 établissements de dépôt, dont la plupart des banques sous réglementation fédérale et de nombreuses coopératives financières sous réglementation provinciale. Il s'agit d'une exigence réglementaire selon laquelle toutes les banques participantes et qui sont sous réglementation fédérale doivent être interrogées chaque année pour savoir si elles ont fait l'objet d'une plainte auprès de l'OSBI au cours de la dernière année ou non.
- 63 firmes de courtage en valeurs mobilières pour lesquelles l'OSBI a traité un dossier de plainte au cours de la dernière année.

Sur l'ensemble des firmes ayant reçu un questionnaire de sondage, 46 % ont répondu (44 % des établissements de dépôt et 52 % des firmes de placement). Nous tenons à remercier sincèrement toutes les firmes qui ont transmis leurs commentaires dans notre sondage de 2022.

### Quelles étaient les questions posées?

Nous avons posé des questions aux firmes pour recueillir des commentaires sur notre service en général et l'efficacité de notre personnel. Des zones de texte dans lesquelles les firmes pouvaient fournir des commentaires ou des remarques supplémentaires étaient fournies à la fin de chaque question ou section. Les questions de notre sondage étaient les mêmes que celles de l'année précédente.

### Résumé des résultats

Dans l'ensemble, les firmes ont fait part d'expériences très positives sur les interactions avec le personnel de l'OSBI et notre service. Presque tous les établissements de dépôt et les sociétés de placement ont convenu que l'OSBI traitait rapidement les plaintes, respectait les normes de rapidité établies et ajoutait de la valeur à leur processus de traitement des plaintes.

### Perceptions favorables concernant la valeur ajoutée et l'efficacité de l'OSBI

Parmi les établissements de dépôt, 92 % ont indiqué que l'OSBI a ajouté de la valeur à leur processus de traitement des plaintes. Parmi les firmes de placement, 81 % ont donné une évaluation favorable et 10 %, une évaluation neutre à la même question. De plus, 94 % des firmes de services bancaires et de placements ont reconnu que le personnel de l'OSBI s'est montré efficace en résolvant les plaintes de leurs clients.

### Résultats positifs pour les interactions avec le personnel et pour tenir les firmes informées

Presque tous les établissements de dépôt et firmes de placement ont déclaré que le personnel de l'OSBI était courtois et professionnel, tandis que presque toutes les firmes ont déclaré que le personnel de l'OSBI répondait rapidement à leurs questions. Toutes les firmes de placement et 91 % des établissements de dépôt ont confirmé que le personnel de l'OSBI les tenait informés à toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.

### Amélioration de la perception des demandes d'adhésion et des frais

Presque tous les établissements de dépôt et 83 % des firmes de placement ont déclaré qu'il était facile de contacter l'OSBI pour obtenir des renseignements sur l'adhésion. De plus, 83 % des établissements de dépôt et 64 % des firmes de placement ont indiqué que nous avions clairement expliqué nos frais d'adhésion. Les deux questions comportaient également des réponses neutres relativement positives.

## Communication et valeur ajoutée du portail des firmes

En ce qui concerne les communications, tant les établissements de dépôt que les firmes de placement ont indiqué qu'ils trouvaient notre site Web utile, les firmes de placement étant légèrement plus nombreuses que les établissements de dépôt à trouver le bulletin d'information électronique et les études de cas utiles. Un plus grand nombre de sociétés de placement (79 %) que d'établissements de dépôt (30 %) ont indiqué avoir utilisé le portail des firmes au cours de l'année écoulée.<sup>1</sup> Parmi les firmes participantes qui ont déclaré utiliser le portail, 83 % des établissements de dépôt et 81 % des sociétés de placement l'ont trouvé facile à utiliser.

## Étapes suivantes

Les résultats du sondage de l'OSBI auprès des firmes participantes et les commentaires fournis par les répondants sont étudiés par notre équipe de direction dans le but de comprendre l'expérience que font les firmes de nos services et de cerner les domaines à améliorer. Bien que les commentaires de cette année aient été positifs et que de nombreuses firmes aient fourni des avis favorables sur le professionnalisme et la qualité de notre service et du travail de notre personnel, un certain nombre de firmes nous ont fait part de suggestions et de commentaires précis qui nous ont permis de repérer des occasions d'amélioration.

Nous continuerons à rendre nos cadres supérieurs accessibles aux firmes participantes par le biais de notre service d'assistance aux entreprises et ferons la promotion de ce service par notre bulletin de nouvelles trimestriel. Nous nous pencherons également sur d'autres domaines où nous pouvons apporter une valeur ajoutée, par exemple :

- Offrir aux enquêteurs d'autres possibilités de formation sur les produits.
- Accroître les occasions de communiquer sur notre analyse de la convenance.
- Accroître les communications avec les firmes et inciter les firmes à s'abonner à notre bulletin électronique pour s'assurer qu'elles sont au courant de nos services et de tout changement susceptible de les toucher.
- Contacter les firmes au sujet des commentaires recueillis dans le cadre du sondage annuel et rechercher des occasions de communiquer ouvertement en dehors du processus de traitement des plaintes.
- Améliorer la fonctionnalité de chargement de documents sur le portail des firmes.

---

<sup>1</sup> Cette réponse plus faible est probablement attribuable au fait que de nombreuses sociétés de placement utilisent le portail pour payer les frais ainsi qu'à l'exigence réglementaire selon laquelle toutes les banques sous réglementation fédérale participantes doivent être sondées annuellement, qu'elles aient fait l'objet d'une plainte auprès de l'OSBI ou non au cours de l'année précédente. Les banques n'ayant fait l'objet d'aucune plainte auraient peu de raisons d'utiliser le portail.

## Annexe

Les données recueillies par le sondage auprès des firmes de 2022 sont présentées dans un tableau complet ci-dessous. Nous utilisons une évaluation par les mentions : favorable<sup>2</sup>, neutre<sup>3</sup> et défavorable<sup>4</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 de leur arrondissement.

SERVICE GLOBAL DE L'OSBI	Secteur	Favorable	Neutre	Défavorable
<b>L'OSBI a traité rapidement les plaintes concernant notre firme.</b>	Services bancaires	97%	3%	0%
<i>Non/Oui/Un peu/Sans objet</i>	Investissements	90%	10%	0%
<b>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.</b>	Services bancaires	100%		0%
<i>Non/Oui</i>	Investissements	97%		3%
<b>Le personnel de l'OSBI qui a traité la plainte connaissait bien les lois et les règlements en vigueur.</b>	Services bancaires	100%		0%
<i>Non/Oui</i>	Investissements	97%		3%
<b>Le personnel de l'OSBI a démontré une bonne compréhension des politiques applicables de notre firme.</b>	Services bancaires	100%		0%
<i>Non/Oui</i>	Investissements	97%		3%
<b>Les conclusions ou les recommandations définitives écrites étaient rédigées dans un langage clair et simple qui n'induisait pas en erreur.</b>	Services bancaires	100%		0%
<i>Non/Oui</i>	Investissements	97%		3%
<b>L'OSBI a respecté son mandat et ses procédures de traitement des plaintes.</b>	Services bancaires	97%		3%
<i>Non/Oui</i>	Investissements	100%		0%

<sup>2</sup> Fait référence aux réponses très positives et relativement positives

<sup>3</sup> Fait référence aux réponses qui ne sont ni positives ni négatives

<sup>4</sup> Fait référence aux réponses très négatives et relativement négatives

<b>PERSONNEL DE L'OSBI</b>	<b>Secteur</b>	<b>Favorable</b>	<b>Neutre</b>	<b>Défavorable</b>
<b>Le personnel de l'OSBI s'est montré courtois et professionnel.</b>	Services bancaires	95%	2%	2%
<i>Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord</i>	Investissements	100%	0%	0%
<b>Le personnel de l'OSBI a répondu rapidement aux questions de notre firme.</b>	Services bancaires	92%	5%	3%
<i>Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord</i>	Investissements	93%	3%	3%
<b>Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué le processus de traitement des plaintes.</b>	Services bancaires	90%	6%	3%
<i>Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord</i>	Investissements	100%	0%	0%
<b>Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée durant toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.</b>	Services bancaires	91%	6%	3%
<i>Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord</i>	Investissements	100%	0%	0%
<b>Le personnel de l'OSBI a été efficace pour fournir une solution aux plaintes de nos clients.</b>	Services bancaires	94%	3%	3%
<i>Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord</i>	Investissements	94%	3%	3%
<b>L'OSBI a ajouté de la valeur au processus de traitement des plaintes de notre firme.</b>	Services bancaires	92%	5%	3%
<i>Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord</i>	Investissements	81%	10%	10%
<b>Le personnel de l'OSBI a clairement expliqué les frais d'adhésion à notre firme.</b>	Services bancaires	83%	11%	6%
<i>Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord</i>	Investissements	64%	23%	14%
<b>Il était facile de communiquer avec l'OSBI pour les questions relatives à l'adhésion.</b>	Services bancaires	95%	3%	3%
<i>Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord</i>	Investissements	83%	17%	0%
<b>Le personnel de l'OSBI a tenu notre firme informée de manière appropriée des évolutions importantes concernant la politique de l'OSBI.</b>	Services bancaires	88%	7%	5%
<i>Tout à fait en désaccord/Plutôt en désaccord/Ni d'accord ni en désaccord/Plutôt d'accord/Tout à fait d'accord</i>	Investissements	80%	13%	7%

<b>PORTAIL DES FIRMES</b>	<b>Secteur</b>	<b>Favorable</b>	<b>Neutre</b>	<b>Défavorable</b>	
<b>Avez-vous utilisé le Portail des firmes de l'OSBI pour consulter les renseignements relatifs aux plaintes des clients ou les transmettre à l'OSBI?</b>	Services bancaires	30%		69%	
<i>Non/Oui</i>	Investissements	79%		18%	
<b>Dans quelle mesure était-il facile d'utiliser le portail des firmes?</b>	Services bancaires	83%	13%	4%	
<i>Très difficile/Un peu difficile/Ni difficile ni facile/Un peu facile/Très facile</i>	Investissements	81%	8%	12%	
<b>COMMUNICATIONS DE L'OSBI</b>	<b>Secteur</b>	<b>Très utile</b>	<b>Un peu utile</b>	<b>Pas utile du tout</b>	<b>S. O.</b>
<b>Site Web</b>	Services bancaires	57%	19%	0%	22%
<i>Pas utile du tout/Un peu utile/Très utile/Sans objet</i>	Investissements	42%	42%	0%	15%
<b>Bulletin de nouvelles électronique</b>	Services bancaires	34%	25%	0%	38%
<i>Pas utile du tout/Un peu utile/Très utile/Sans objet</i>	Investissements	27%	39%	6%	27%
<b>Médias sociaux</b>	Services bancaires	9%	13%	6%	68%
<i>Pas utile du tout/Un peu utile/Très utile/Sans objet</i>	Investissements	0%	24%	18%	58%
<b>Études de cas</b>	Services bancaires	30%	14%	1%	51%
<i>Pas utile du tout/Un peu utile/Très utile/Sans objet</i>	Investissements	39%	30%	3%	27%
<b>Réunions et séminaires en personne</b>	Services bancaires	13%	1%	3%	78%
<i>Pas utile du tout/Un peu utile/Très utile/Sans objet</i>	Investissements	15%	12%	3%	70%