



OBSI OMBUDSMAN FOR BANKING
SERVICES AND INVESTMENTS
OSBI OMBUDSMAN DES SERVICES
BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

Résultats du sondage auprès des consommateurs 2025

Résultats du sondage de 2025 auprès des consommateurs

Aperçu

L'enquête annuelle auprès des consommateurs d'OSBI est l'un des outils que nous utilisons pour assurer l'amélioration continue de nos services et satisfaire aux exigences de l'Agence de la consommation financière du Canada. Nous sondons tous les consommateurs dont la plainte concernant leur expérience a été examinée par nos soins, dans les 30 jours suivant la clôture de leur dossier.

Qui a été sondé?

En 2025, OBSI a reçu 1598 réponses à notre enquête de la part de 25 % des consommateurs dont les dossiers ont été fermés au cours de l'année.

Quelles étaient les questions posées?

Nous avons demandé aux consommateurs leurs rétroactions concernant leur expérience globale avec le processus de règlement des différends de l'OSBI. 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 enquête étaient les mêmes que celles de l'année précédente.

Résultats du sondage

Les résultats de notre enquête auprès des consommateurs montrent constamment qu'il existe une forte corrélation entre la réception d'une indemnisation et des niveaux plus élevés de satisfaction à l'égard de nos services.

En 2025, 27 % de nos consommateurs ont donné une note favorable à nos services et ont indiqué qu'ils recommanderaient notre service, tandis que 20 % étaient satisfaits de l'issue de leur plainte. Interrogés sur notre service global, 30 % des consommateurs ont répondu favorablement.

Nous avons recommandé des règlements (indemnités monétaires et non monétaires) dans 26 % des dossiers en 2025. Voici les résultats de l'enquête montrant les réponses des consommateurs satisfaits ou insatisfaits du résultat de leur dossier. Il se peut que les pourcentages n'arrivent pas à 100 % en raison de l'arrondissement.

Sondage de 2025 auprès des consommateurs	Résultats	Favorable	Neutre	Défavorable
Satisfaction générale				
Dans quelle mesure seriez-vous susceptible de recommander l'OSBI à un ami ou un membre de la famille?	Satisfait	91 %	5 %	4 %
Probablement pas/Très probable	Insatisfait	10 %	11 %	79 %
Obtenir de l'information sur l'OSBI et sur les services de ce dernier a-t-il été facile pour vous?	Satisfait	77 %	15 %	8 %
Très difficile/Assez difficile/Ni facile ni difficile/Assez facile/Très facile	Insatisfait	35 %	34 %	30 %
Avez-vous utilisé le formulaire de plainte en ligne pour soumettre votre plainte à l'OSBI?	Satisfait	84 %		16 %
Non/Oui	Insatisfait	83 %		17 %
A-t-il été facile de remplir le formulaire?	Satisfait	83 %	14 %	4 %
Très difficile/Assez difficile/Ni facile ni difficile/Assez facile/Très facile	Insatisfait	39 %	42 %	19 %
Avez-vous utilisé le Portail pour les consommateurs de l'OSBI pour afficher les renseignements concernant votre plainte ou les transmettre à l'OSBI? Non/Oui	Satisfait	59 %		41 %
	Insatisfait	57 %		43 %
A-t-il été facile d'utiliser le Portail pour les consommateurs?	Satisfait	79 %	17 %	4 %
Très difficile/Assez difficile/Ni facile ni difficile/Assez facile/Très facile	Insatisfait	38 %	43 %	19 %
Avez-vous pu déposer votre plainte dans la langue officielle de votre choix? (anglais ou français)	Satisfait	97 %		3 %
Non/Oui	Insatisfait	96 %		4 %
Étiez-vous satisfait de l'issue de votre dossier?	Satisfait	100 %	0 %	0 %
Très satisfait/En quelque peu satisfait/Ni satisfait ni insatisfait/En quelque peu insatisfait/Très insatisfait	Insatisfait	95 %	5 %	0 %
L'OSBI vous a-t-il aidé à comprendre le processus de traitement des plaintes ainsi que le mandat?	Satisfait	85 %	14 %	2 %
Non/En quelque sorte/Oui	Insatisfait	27 %	44 %	29 %
Les membres du personnel de l'OSBI ont-ils bien compris votre problème ou l'objet de votre plainte?	Satisfait	94 %	4 %	3 %
Poorly/Somewhat poorly/Neither poorly or well/Somewhat well/Very well	Insatisfait	24 %	16 %	60 %

Sondage de 2025 auprès des consommateurs	Résultats	Favorable	Neutre	Défavorable
Notre norme de service consiste à communiquer avec les gens au sujet des enquêtes au moins tous les 30 jours. Dans quelle mesure avons-nous répondu à cette norme pour vous? Très mal/Assez mal/Ni mal ni bien/Assez bien/Très bien	Satisfait	90 %	5 %	6 %
	Insatisfait	34 %	23 %	43 %
Avez-vous été tenu informé de l'état de votre plainte?	Satisfait	93 %	4 %	3 %
Très mal/Assez mal/Ni mal ni bien/Assez bien/Très bien	Insatisfait	30 %	23 %	47 %
Notre norme de délais de résolution est de 120 jours pour les plaintes relatives aux services bancaires et de 180 jours pour les plaintes liées aux investissements. Avons-nous respecté cette norme dans votre cas? Non/Oui	Satisfait	89 %		11 %
	Insatisfait	65 %		35 %
L'OSBI vous a-t-il fourni une conclusion ou recommandation écrite finale?	Satisfait	93 %		7 %
Non/Oui	Insatisfait	86 %		14 %
La conclusion ou la recommandation écrite finale de l'OSBI était-elle claire?	Satisfait	94 %	4 %	2 %
Très floue/Assez floue/ Ni floue ni claire/Assez claire/Très claire	Insatisfait	38 %	23 %	39 %
L'OSBI vous a-t-il offert ses services gratuitement?	Satisfait	99 %		1 %
Non/Oui	Insatisfait	95 %		5 %
Dans l'ensemble, comment étaient les services offerts par l'OSBI?	Satisfait	98 %	1 %	2 %
Très mauvais/Plutôt mauvais/Ni mauvais ni bons/Plutôt bons/Très bons	Insatisfait	13 %	17 %	70 %

Étapes suivantes

Les résultats et les commentaires de l'enquête sont examinés par notre équipe de gestion, qui détermine les points à améliorer et cherche à mieux comprendre les préoccupations des consommateurs de l'OSBI.

Selon les commentaires de nos consommateurs cette année, nous avons relevé des points à améliorer. Ceux-ci comprennent :

- Identifier des opportunités d'amélioration pour le portail des consommateurs et les communications destinées aux consommateurs tout au long du processus d'enquête.

- Continuer d'investir dans des ressources qui gèrent les délais de traitement des dossiers.
- Offrir une formation continue en service à la clientèle à tout le personnel de première ligne et une formation croisée à tous les enquêteurs.