

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.



Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Aperçu de notre plan stratégique

Notre plan stratégique de l'OSBI pour 2022-2026 contient trois piliers de succès interconnectés et se soutenant mutuellement, ainsi que des objectifs connexes. Ensemble, ces piliers représentent une base permettant à l'OSBI de prospérer en tant qu'organisation résiliente et à succès. Chaque année, nos plans d'exploitation annuels et nos initiatives clés seront alignés sur ces piliers, avec les modifications nécessaires pour faire face à de nouveaux problèmes. Dans cette section, nous examinons nos progrès annuels dans chacun de ces principaux domaines.

Piliers de succès	Objectifs
 <p>Assistance publique et résolution des litiges</p> <p>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 firmes participantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 firmes participantes. • Explorer des approches innovantes de résolution des litiges qui favorisent l'efficacité.
 <p>Communication et sensibilisation et leadership éclairé</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Fournir des informations et du leadership éclairé. • Établir des relations solides avec nos intervenants et les maintenir. • Faire avancer les changements réglementaires et de politiques qui améliorent l'accès des consommateurs à des services d'ombudsman financiers efficaces au Canada.
 <p>Résilience organisationnelle et amélioration continue</p> <p>L'OSBI est efficace et s'adapte aux changements du secteur des services financiers et de notre environnement opérationnel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser une culture de l'innovation et de l'amélioration continue. • Offrir aux firmes participantes des services de grande valeur qui reflètent la proposition de valeur générale de l'OSBI. • Investir sur le personnel de l'OSBI pour renforcer l'engagement et le bien-être des employés et soutenir l'excellence opérationnelle. • Favoriser la confiance du public et du secteur en démontrant la responsabilité de nos pratiques organisationnelles.



Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

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 firmes participantes.

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

Les objectifs de notre plan stratégique pour 2024	Ce que nous avons accompli cette année
<p>Fournir des services d'information accessibles et de qualité qui aident les consommateurs qui nous contactent pour pouvoir faire des choix éclairés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons aidé plus de 16 000 consommateurs qui nous ont contactés en 2024, en fournissant des informations précises et opportunes pour les aider à résoudre leurs plaintes. • Nous avons organisé une formation continue pour tout le personnel de première ligne sur les techniques efficaces de travail avec les aînés et les consommateurs vulnérables. • Nous avons élargi notre équipe d'agents d'évaluation des dossiers pour répondre à l'augmentation sans précédent de la demande des consommateurs pour nos services. • Nous avons introduit une nouvelle approche standard de communication lors de l'ouverture des dossiers afin de mieux informer les consommateurs sur ce qu'ils peuvent attendre de notre processus.
<p>Mener des enquêtes équitables et indépendantes sur les litiges entre les consommateurs et les firmes participantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons mené à bien plus de 3 700 enquêtes, établissant un nouveau record, soit une augmentation de 73 % par rapport à l'année dernière, et avons augmenté le nombre de dossiers clôturés par membre de l'équipe d'enquête d'environ 75 % par rapport aux niveaux de 2022. • Nous avons continué d'élargir notre équipe d'enquête pour traiter les volumes de dossiers de 2024 et assurer le succès de notre nouveau mandat en tant qu'ombudsman unique pour les services bancaires au Canada. • Nous avons entamé l'année 2024 avec l'engagement de surmonter les défis posés par l'énorme volume de dossiers en 2023 et de rétablir nos normes de rapidité dans l'attribution des dossiers. En 2024, nous avons atteint cet objectif avec succès et réduit les temps d'attente des consommateurs à des niveaux normaux. • Nous avons terminé un nombre record d'enquêtes, en hausse de 75 % par rapport à l'année dernière, et augmenté le nombre de dossiers clôturés par membre de l'équipe d'enquête d'environ 75 % par rapport aux niveaux de 2022. • Nous avons organisé une formation continue pour tout le personnel de première ligne afin de répondre efficacement aux plaignants.
<p>Explorer des approches innovantes de résolution des litiges qui favorisent l'efficacité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons augmenté la productivité grâce à des initiatives d'efficacité et avons atteint des niveaux de productivité record au sein de nos équipes d'enquête. • Nous avons amélioré notre délai moyen de clôture des dossiers, atteignant de nouveaux records en matière de rapidité. • Nous avons poursuivi notre approche accélérée pour les dossiers appropriés. • Nous avons renforcé notre processus d'enquête en améliorant l'efficacité des enquêteurs grâce à un certain nombre de notes d'orientation et de modèles, et en simplifiant notre système de gestion des dossiers.



Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

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 2024	Ce que nous avons accompli cette année
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons lancé un nouveau site Web sur une nouvelle plate-forme pour mettre en œuvre une navigation conviviale améliorée, une meilleure accessibilité et des options de personnalisation en arrière-plan améliorées. • Notre travail d'optimisation du référencement s'est poursuivi, entraînant une augmentation de 15 % du nombre de visiteurs en ligne sur notre site, s'ajoutant à la croissance de 30 % observée en 2023. • Nous avons fourni des renseignements et accordé des entrevues aux journalistes et d'autres acteurs tout au long de l'année, lorsque cela était possible et approprié. • Nous avons lancé une nouvelle campagne de sensibilisation sur YouTube, générant 4,3 millions d'impressions et 2,7 millions de vues, avec un taux de visionnage complet de plus de 75 %.
<p>Fournir des informations et du leadership éclairé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons accueilli la conférence annuelle 2024 de l'International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network) à Toronto et avons accueilli des ombudsmans des services financiers du monde entier pour discuter des défis communs, des pratiques exemplaires et des nouvelles possibilités en matière de règlement externe des différends. • Nous avons continué d'améliorer les outils numériques sur notre site Web, y compris le Cube de données de l'OSBI, la page de divulgation bancaire et les portails des firmes et des consommateurs • Nous avons publié une série d'études de cas, d'approches et de bulletins sur une variété de sujets pour les consommateurs et les firmes. • Nous avons régulièrement signalé le volume des dossiers et des demandes de renseignements ainsi que les tendances relatives aux produits et aux problèmes à toutes les parties prenantes par le biais de plusieurs canaux. • Nous avons présenté des mémoires officiels en réponse aux processus de consultation en matière de réglementation pour les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) sur l'autorisation exécutoire et le ministère des Finances sur le renforcement du secteur financier du Canada. • Nous avons participé à un certain nombre d'occasions de prendre la parole pour les intervenants de l'industrie et des consommateurs.



Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

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 2024	Ce que nous avons accompli cette année
Établir des relations solides avec nos intervenants et les maintenir.	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons poursuivi nos efforts officiels de sensibilisation des intervenants au cours de réunions semestrielles distinctes avec des groupes de consommateurs et des associations de l'industrie. • Nous avons tenu des réunions régulières avec l'ensemble des grandes entreprises, des groupes industriels et des organisations de consommateurs. • Nous avons travaillé avec les organismes de réglementation pour améliorer notre cadre et nos pratiques en matière de rapports. • Nous avons régulièrement rencontré des représentants des banques, des coopératives de crédit et des organismes de réglementation des valeurs mobilières pour nous assurer qu'ils sont informés de notre expérience en matière de cas et des tendances actuelles.
Faire avancer les changements réglementaires et de politiques qui améliorent l'accès des consommateurs à des services d'ombudsman financiers efficaces au Canada.	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons travaillé avec l'ACFC (Agence de la consommation en matière financière du Canada), les banques en transition, les banques participantes, l'ADRBO et l'Association des banquiers canadiens pour élaborer un plan de transition opérationnelle et assurer une transition en douceur vers un système unique de l'OETP (organisme externe de traitement des plaintes). • Nous avons fourni des informations et des commentaires au groupe de travail des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) chargé d'étudier les possibilités visant à renforcer la capacité de l'OSBI à garantir un recours pour les investisseurs.





Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

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 2024	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"> • Nous avons impliqué l'ensemble du personnel des équipes d'enquête dans le développement et la mise en œuvre d'importantes initiatives d'efficacité au cours de l'année, notamment de nouvelles procédures et politiques d'enquête, des mises à jour de notre système de gestion des dossiers, ainsi que de nouveaux outils de formation et d'orientation. • Nous avons poursuivi notre processus interne de détermination et de suivi des nouveaux enjeux et de veiller à ce que tout le personnel reçoive une formation appropriée à mesure que de nouveaux enjeux surviennent. • 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. • Nous avons continué d'offrir une formation de sensibilisation à la sécurité des TI et des tests d'hameçonnage à tout le personnel. • Nous avons poursuivi la formation de tout le personnel à la rédaction en langage clair et à la communication efficace.
<p>Offrir aux firmes participantes des services de grande valeur qui reflètent la proposition de valeur générale de l'OSBI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons poursuivi notre collaboration avec l'Association canadienne des coopératives de crédit en vue d'accueillir des coopératives de crédit de tout le Canada en tant que membres de l'OSBI. • Nous avons continué notre programme de service d'assistance aux firmes tout au long de l'année. • Nos cadres supérieurs ont donné des présentations à plusieurs organisations sur des sujets liés à la conformité, la gestion efficace des plaintes, ainsi que nos méthodologies d'évaluation des risques et de calcul des pertes, à la demande de ces organisations. • Nous avons apporté des améliorations à l'expérience utilisateur et aux rapports sur le portail de l'entreprise, y compris de meilleures capacités de téléchargement et plus d'options de libre-service. • Nous avons renforcé notre processus d'authentification multifacteur pour accéder aux portails des consommateurs et des entreprises.



Messages de la présidente du conseil d'administration et de l'ombudsman

Progrès vers l'atteinte de nos objectifs

Accent mis sur les consommateurs

Accent mis sur les firmes

Services bancaires

Coopératives financières

Investissements

Résultats des dossiers

Enjeux systémiques

Gouvernance

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 2024	Ce que nous avons accompli cette année
<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"> • Nous avons accueilli de nombreux nouveaux membres talentueux et engagés de l'équipe au cours de l'année et avons fourni un vaste programme d'intégration et de formation pour assurer leur succès dans la réalisation de notre mandat conformément à nos principes directeurs. • Nous avons agrandi nos bureaux pour répondre à la croissance de l'équipe de l'OSBI. • Nous avons élaboré des plans de formation personnels pour le développement professionnel continu, et avons priorisé la formation de tout le personnel liée aux produits et services nouveaux et émergents, et avons à ce titre investi dans cette formation. • Nous avons continué d'apporter des mises à niveau et des améliorations à notre système interne de gestion des connaissances.
<p>Favoriser la confiance du public et du secteur en démontrant la responsabilité de nos pratiques organisationnelles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons terminé la première année de notre nouvelle structure de gouvernance et accueilli quatre nouveaux membres du conseil d'administration. • Nous avons lancé une consultation publique sur notre méthode de calcul des pertes pour les plaintes concernant des titres du marché dispensé illiquides vendus de façon inappropriée afin de donner suite à une recommandation de notre examen externe d'experts indépendants de 2021, et nous publierons la réponse au cours de la nouvelle année. • Nous avons fourni régulièrement des rapports annuels, trimestriels et périodiques aux régulateurs des banques, des coopératives de crédit et des valeurs mobilières. • Nous avons poursuivi notre pratique d'exams semestriels de la conformité des services bancaires et des placements et, au besoin, pris des mesures adaptées. • Nous avons mis à jour notre cadre de gestion du risque d'entreprise (GRE) tous les trimestres et mis en œuvre toutes les initiatives prioritaires d'atténuation des risques indiquées dans le plan de GRE. • Nous avons poursuivi nos enquêtes annuelles auprès des entreprises et des consommateurs pour recueillir leurs avis sur leur expérience avec notre service, analysé les retours pour identifier des opportunités d'amélioration opérationnelle, et communiqué les résultats des enquêtes ainsi que notre plan de réponse aux parties prenantes par le biais de notre site Web et notre rapport annuel. • Nous avons démontré notre responsabilité fiscale en veillant à obtenir l'approbation appropriée du conseil d'administration pour toutes les dépenses de l'année, et nous avons reçu un audit sans réserve de la part de nos auditeurs externes.