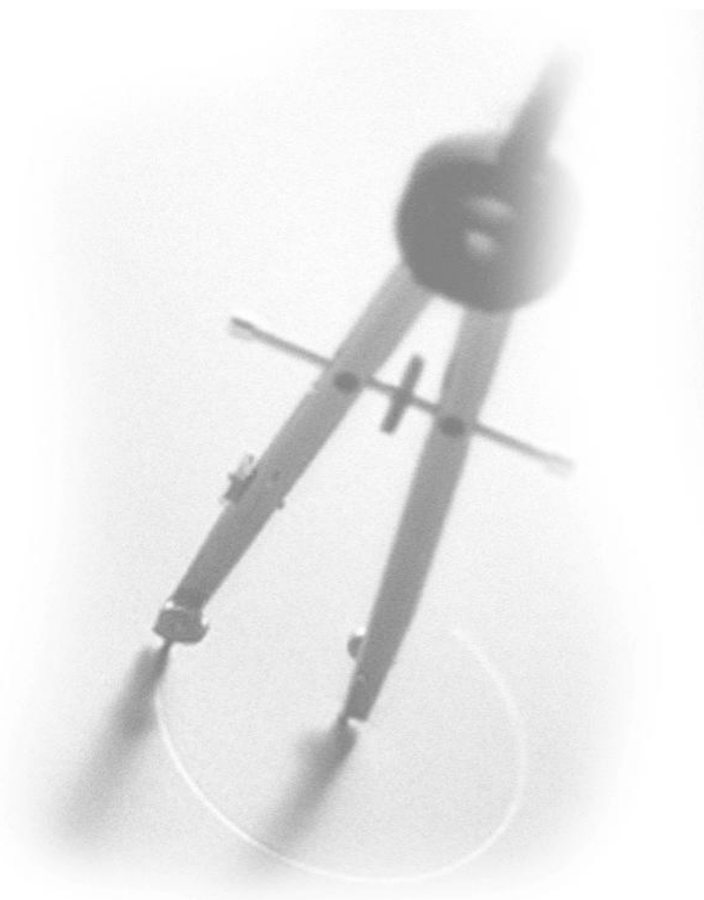




Évaluation indépendante de l’Ombudsman des services bancaires et d’investissement (OSBI)

Juillet 2026

Table des matières

1.	Introduction	6
	Contexte	6
	Objectifs de l'évaluation	6
	Processus d'évaluation	7
	Présentation du rapport	8
2.	Sommaire exécutif	9
	Commentaires des principales parties prenantes	9
	Activités de l'OSBI	10
	Responsabilisation de l'OSBI	11
	Ressources, frais et coût	11
3.	Contexte et considérations relatives à l'évaluation	12
	Cadre canadien	12
	Croissance de l'OSBI	13
	Pouvoir décisionnel contraignant	13
	Gestion et fonctions de soutien	14
	Gouvernance	14
4.	Points de vue des principales parties prenantes	15
	Points de vue des consommateurs et des groupes de défense des consommateurs	15
	Points de vue des firmes participantes	16
	Domaines d'intérêt des organismes de réglementation	17
5.	Aperçu du traitement des plaintes par l'OSBI	18
	Structure actuelle du processus	18
	Amélioration des processus	20
	Plaintes concernant l'OSBI	21
6.	Accessibilité	22
	Portée du chapitre	22
	Sensibilisation par les firmes	23
	Sensibilisation numérique	24
	Ressources du site Web	24
	Moyens de communiquer avec l'OSBI	25
	Analyse démographique des consommateurs utilisant les services de l'OSBI	25
	Abandon des plaintes	26
7.	Assistance aux consommateurs	27
	Portée du chapitre	27
	Demandes de renseignements des consommateurs	28
	Aide à la présentation d'une plainte	28
	Information fournie au plaignant sur le processus de traitement des plaintes	28
	Soutien offert par les enquêteurs aux plaignants	29

	Assistance particulière	30
	Comportement des plaignants	30
8.	Mandat et pouvoirs	31
	Portée du chapitre	31
	Adhésion	31
	Adéquation du mandat de l'OSBI	31
	Règle des 180 jours : Pouvoir discrétionnaire de l'OSBI de prolonger le délai	32
	Règle des six ans	33
	Instance plus appropriée	34
	Procédures judiciaires	35
	Plafond de compensation	35
	Pouvoir décisionnel contraignant	37
9.	Intégrité, impartialité et équité	40
	Portée du chapitre	41
	Moralité et intégrité	41
	Conflits d'intérêts	41
	Approche en matière de règlement des différends	42
	Collecte des renseignements et des éléments de preuve	42
	Droit de la consommation	42
	Communication avec la firme participante pendant le traitement de la plainte	43
	Communication avec le plaignant pendant le traitement de la plainte	43
	Éléments de preuve contradictoires ou absence de preuve documentaire	45
	Cas où l'OSBI conclut à une erreur de la firme participante	46
	Compensation financière dans les plaintes liées aux placements	46
	Compensation des préjudices non financiers	47
	Processus de règlement facilité	48
	Ententes de confidentialité	50
	Lettres de clôture	51
	Réexamens	52
10.	Politiques et procédures, systèmes et contrôles	54
	Portée du chapitre	54
	Gestion des connaissances, politiques et procédures écrites et lignes directrices	54
	Formation et perfectionnement	55
	Supervision par la direction	55
	Intégrité des données et assurance de la qualité	56
11.	Délais de traitement	57
	Portée du chapitre	57
	Délais du processus d'accueil et d'évaluation des dossiers	57
	Plaintes bancaires ne relevant pas des Règles générales de l'OSBI	58
	Attribution des plaintes aux enquêteurs	59
	Collecte de renseignements auprès des firmes participantes	59
	Retards des firmes participantes à répondre aux demandes des enquêteurs	60

	Objectifs relatifs aux délais d'enquête	61	
	Délais du processus d'enquête	62	
12.	Communication d'information et enjeux systémiques		64
	Portée du chapitre	64	
	Introduction aux enjeux systémiques	65	
	Points de vue des principales parties prenantes	65	
	Notre point de vue	67	
	Processus d'identification des enjeux systémiques potentiels	68	
	Autres déclarations aux organismes de réglementation	69	
13.	Transparence et responsabilisation		70
	Portée du chapitre	71	
	Information sur le site Web	72	
	Rapport annuel	72	
	Consultations publiques	73	
	Relations avec le secteur	74	
	Mobilisation des représentants des consommateurs	76	
	Chef de file intellectuel	76	
14.	Soutien aux activités essentielles		78
	Portée du chapitre	78	
	Leadership et gestion du changement	78	
	Communications	79	
	Ressources humaines et recrutement	79	
	Systèmes informatiques	80	
	Équipe des analystes financiers	81	
15.	Ressources, frais et coûts		83
	Portée du chapitre	83	
	Frais et cotisations	83	
	Forces et faiblesses du régime tarifaire	84	
	Évolution des plaintes et des frais	85	
	Efficience	87	
	Taux de clôture des dossiers des enquêteurs	87	
	Comparaison avec les banques et les firmes	89	
	Priorités de gestion	91	
	Comparaison avec d'autres programmes d'ombudsman	91	
	Conclusions	93	
16.	Gouvernance		94
	Portée du chapitre	95	
	Composition du conseil d'administration	95	
	Surveillance exercée par le conseil d'administration	96	

Annexes A : Liste des recommandations	97
---------------------------------------	----

Annexe B : Rapprochement des critères d'évaluation	102
--	-----

Partie A : Obligations prévues par la Loi sur les banques et Guide sur les déclarations obligatoires de l'ACFC pour les organismes externes de traitement des plaintes	102
Partie B : Obligations prévues par le protocole d'entente	106
Partie C : Efficacité opérationnelle	107

1. Introduction

Contexte

1. L'OSBI est un organisme national indépendant sans but lucratif qui contribue au règlement et à la réduction des différends entre les consommateurs et les entreprises participantes en français et en anglais. Les services de l'OSBI sont offerts gratuitement aux consommateurs.
2. Les banques canadiennes, les coopératives de crédit fédérales et les sociétés de placement réglementées (à l'exception de celles qui exercent leurs activités exclusivement au Québec) sont tenues d'être membres de l'OSBI. L'OSBI offre également ses services à d'autres secteurs des services financiers, notamment aux coopératives de crédit réglementées à l'échelle provinciale, y compris toutes les coopératives de crédit de l'Est et de l'Ouest du Canada ainsi qu'un nombre croissant de coopératives de crédit en Ontario.
3. Dans le cas des banques et des coopératives de crédit fédérales, l'OSBI est devenu l'unique organisme externe de traitement des plaintes (OETP) le 1^{er} novembre 2024. Pour ce mandat, les obligations de l'OSBI sont principalement prévues par la Loi sur les banques et l'OSBI est supervisé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (« ACFC »).
4. Le mandat de l'OSBI à l'égard du secteur des placements est supervisé par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (« ACVM »), un organisme regroupant les autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières. Pour ce mandat, les obligations de l'OSBI sont principalement énoncées dans un protocole d'entente conclu entre l'OSBI et les ACVM.
5. Afin de s'acquitter de ces obligations, l'OSBI exerce ses activités conformément à des Règles générales élaborées en consultation avec les parties prenantes, notamment les organismes de réglementation. Ces Règles générales reprennent les exigences de la Loi sur les banques et du protocole d'entente selon lesquelles l'OSBI doit faire l'objet d'une évaluation indépendante réalisée par un tiers tous les cinq ans.
6. crkhoury (CRK) a été retenu pour réaliser l'évaluation indépendante de 2026. Nous sommes un cabinet-conseil établi en Australie qui possède une vaste expérience dans la réalisation d'évaluations indépendantes d'organismes externes de traitement des plaintes, particulièrement dans le secteur des services financiers. Les critères d'évaluation et l'approche retenus pour notre examen ont fait l'objet de consultations menées par l'OSBI auprès des organismes de réglementation concernés.

Objectifs de l'évaluation

7. Nous avons été chargés d'évaluer :
 - si l'OSBI s'acquitte de ses obligations prévues à l'article 627.49 de la *Loi sur les banques ainsi que dans le Guide de déclaration obligatoire* de l'ACFC à l'intention des organismes externes de traitement des plaintes
 - si l'OSBI s'acquitte de ses obligations prévues dans le protocole d'entente conclu entre les membres participants des ACVM et l'OSBI
 - si des changements opérationnels, budgétaires ou procéduraux à l'OSBI permettraient d'améliorer son efficacité dans l'application des dispositions de la Loi sur les banques, du protocole d'entente ou des pratiques exemplaires reconnues applicables aux ombudsmans du secteur des services financiers. À cette fin, nous devons :
 - rendre compte des progrès réalisés à l'égard des recommandations formulées dans le cadre de l'évaluation indépendante précédente de l'OSBI (secteurs bancaire et des placements),

réalisée en 2021 par la professeure Puri et Mme Milivojevic (les évaluateurs et évaluations de 2021)

- évaluer les activités de l'OSBI à la lumière de ses règles générales, de ses politiques et procédures internes, de son énoncé d'équité et de ses méthodes de calcul des pertes. (Une évaluation détaillée des méthodes de calcul des pertes utilisées par l'OSBI n'est pas requise.)
- effectuer une analyse comparative à haut niveau entre l'OSBI et d'autres organismes d'ombudsman du secteur des services financiers, ou des organismes équivalents dans des administrations internationales comparables, tant sur le plan opérationnel qu'en ce qui concerne les approches organisationnelles générales de l'OSBI à l'égard de questions telles que l'accessibilité et la transparence
- analyser la gouvernance de l'OSBI, notamment en ce qui concerne la représentation des parties prenantes au sein de son conseil d'administration. Une analyse très détaillée de la gouvernance de l'OSBI n'est pas requise.
- analyser les raisons expliquant les règlements inférieurs aux montants recommandés par l'OSBI.

8. L'annexe B présente en détail les critères d'évaluation.

Processus d'évaluation

9. Nos travaux comprenaient :

- l'examen du site Web de l'OSBI, y compris l'information destinée aux consommateurs et au secteur, les documents constitutifs de l'OSBI, ses rapports annuels antérieurs et d'autres publications
- l'examen de documents internes de l'OSBI, notamment ses politiques et procédures, les lignes directrices destinées au personnel chargé du traitement des plaintes, les données relatives aux plaintes et les rapports internes servant au suivi des plaintes
- des présentations des processus par les employés de l'OSBI
- l'examen des dossiers du système de gestion des cas de l'OSBI relativement à 94 plaintes closes au cours des deux dernières années
- des consultations auprès des parties prenantes externes de l'OSBI, y compris les organismes de réglementation, les représentants du secteur et les groupes de défense des consommateurs
- la diffusion d'un sondage en ligne
- quelques entrevues avec d'anciens plaignants auprès de l'OSBI ainsi que l'examen des résultats des sondages de l'OSBI.

10. Pour notre examen des plaintes closes, nous avons veillé à ce que l'échantillon couvre un éventail de types de plaintes et de niveaux de complexité, différents enquêteurs de l'OSBI ainsi que l'ensemble des résultats possibles. À l'intérieur de ces catégories, les plaintes ont été sélectionnées de façon aléatoire.

11. Notre examen des dossiers visait à déterminer si les processus de l'OSBI et son approche en matière de règlement étaient appropriés et conformes aux pratiques exemplaires internationales. Comme dans les évaluations de 2021, notre objectif n'était pas de déterminer si nous souscrivions à toutes les conclusions de l'OSBI, mais plutôt de vérifier si l'OSBI avait recueilli les renseignements pertinents et si ses conclusions découlaient raisonnablement de la preuve disponible.

Présentation du rapport

12. Les évaluateurs de 2021 ont produit un rapport d'évaluation distinct pour le mandat bancaire de l'OSBI et un autre pour son mandat dans le secteur des placements. Nous avons été chargés de produire un rapport unique couvrant l'ensemble des activités de l'OSBI. Nous avons constaté que, dans l'ensemble, l'OSBI a été en mesure de mettre en place une approche d'organisme externe de traitement des plaintes qui peut s'appliquer à tous les secteurs qu'il dessert. Dans le présent rapport, nous utilisons généralement le terme « firme participante » pour désigner les firmes qui ont recours aux services de l'OSBI, quel que soit leur secteur d'activité. Lorsqu'une observation ou une recommandation ne s'applique qu'à un seul secteur, nous le précisons dans le texte.
13. L'exercice financier de l'OSBI se termine le 31 octobre. Dans le présent rapport, nous désignons, par exemple, les données de l'exercice terminé le 31 octobre 2024 comme les données de 2024, et celles de l'exercice terminé le 31 octobre 2025 comme les données de 2025.

2. Sommaire exécutif

14. Nous avons constaté que l'OSBI est un service d'ombudsman du secteur financier bien organisé, géré de façon professionnelle et doté d'un personnel hautement motivé. Nous estimons que ses capacités sont comparables à celles d'autres programmes avec lesquels nous avons travaillé. Il existe naturellement certaines différences, et les forces et faiblesses de l'OSBI reflètent en grande partie sa situation particulière et le contexte canadien.
15. L'OSBI exerce ses activités dans le cadre détaillé des obligations réglementaires énoncées dans la Loi sur les banques, le protocole d'entente conclu avec les ACVM et d'autres instruments. Nous avons conclu que l'OSBI respectait les obligations qui lui incombent en vertu de la Loi sur les banques et du protocole d'entente.
16. L'an dernier en particulier, l'OSBI a consacré beaucoup d'efforts au renforcement de sa capacité à traiter une forte hausse des plaintes dans le secteur bancaire ainsi qu'une augmentation importante du nombre de demandes de renseignements. L'expansion considérable de son effectif qui en a résulté a mis en évidence la nécessité d'améliorer certaines fonctions de soutien, notamment la formation et le perfectionnement, la gestion des connaissances, l'assurance de la qualité et son système de gestion des dossiers.
17. Au cours de la période visée par l'évaluation, l'augmentation de la charge de travail a eu une incidence sur les délais de traitement de l'OSBI et a notamment entraîné, au cours des trois dernières années, des retards dans l'attribution des plaintes aux enquêteurs. Nous avons constaté la mise en œuvre de diverses mesures d'efficacité destinées à réduire l'arriéré et à améliorer les délais de traitement, mais cet arriéré demeure problématique.
18. Nous avons constaté que l'équipe de direction de l'OSBI constitue l'un de ses principaux atouts et que les membres de la haute direction gèrent les pressions liées à la charge de travail et les changements qui en découlent de manière calme et méthodique. Nous avons également observé une culture de travail très positive; la majorité des employés ont spontanément mentionné la direction et la culture organisationnelle parmi les meilleurs aspects de leur travail à l'OSBI.

Commentaires des principales parties prenantes

19. Les parties prenantes du secteur nous ont fourni des commentaires souvent très favorables, tout en soulevant certaines préoccupations concernant les coûts et l'efficacité. Certains ont également formulé des observations sur des aspects précis du traitement des plaintes par l'OSBI, notamment la cohérence des décisions et le calcul des pertes liées aux placements. Quelques-uns ont exprimé l'avis que l'OSBI devrait « se limiter à son rôle », c'est-à-dire se concentrer exclusivement sur les plaintes individuelles, éviter les déclarations publiques, éviter de promouvoir ses services et s'abstenir de toute activité pouvant donner l'impression qu'il empiète sur un rôle quasi réglementaire.
20. Les parties prenantes représentant les consommateurs, tant des particuliers que des organisations, ont largement contribué à notre évaluation. Certaines de leurs observations portaient sur des aspects précis des activités de l'OSBI, notamment des suggestions visant à améliorer ses mécanismes de mobilisation auprès des défenseurs des consommateurs.
21. Bon nombre des autres critiques visaient les processus de règlement interne des différends des firmes participantes ainsi que les organismes de réglementation, particulièrement dans le secteur des placements. Une proportion importante des répondants a également exprimé un manque de confiance à l'égard de l'ensemble du cadre canadien de protection des consommateurs, y compris de l'efficacité des évaluations indépendantes de l'OSBI. Bien que nous ayons généralement fait état de ces

préoccupations lorsqu'elles étaient pertinentes à notre analyse, nous avons limité nos recommandations aux questions qui relèvent, selon nous, de notre mandat.

22. À notre avis, ce manque général de confiance dans le régime canadien de protection des consommateurs exprimé par les défenseurs des consommateurs s'est répercuté sur les critiques adressées à l'OSBI et a donné lieu à des attentes que nous jugeons quelque peu irréalistes quant à l'influence qu'un programme d'ombudsman du secteur financier peut exercer et à la fermeté des positions publiques qu'il peut raisonnablement adopter.
23. Une question abondamment soulevée par les défenseurs des consommateurs concernait le long processus de mise en œuvre du pouvoir décisionnel contraignant pour l'OSBI dans le traitement des plaintes du secteur des placements. Bien que nous soyons conscients qu'un processus de consultation est en cours, il était évident que les défenseurs des consommateurs considéraient ce retard avec scepticisme et méfiance, et craignaient que la résistance apparente de nombreuses parties prenantes nuise à la capacité de l'OSBI d'atteindre ses objectifs. Nous appuyons une mise en œuvre rapide de cette mesure.
24. Notre sondage en ligne n'a pas suscité un grand nombre de réponses. Par conséquent, plutôt que de présenter les résultats séparément, nous avons intégré les commentaires recueillis à nos autres observations découlant des consultations.

Activités de l'OSBI

25. Le corps du rapport examine les pouvoirs de l'OSBI ainsi que ses principales fonctions.
26. Nous formulons plusieurs observations et recommandations détaillées concernant les différentes étapes du processus de traitement des plaintes de l'OSBI. Dans l'ensemble, nous avons constaté que les processus de l'OSBI sont solides et bien gérés. La plupart de nos observations et recommandations visent des ajustements mineurs à l'approche actuelle : un raffinement plutôt qu'un changement en profondeur.
27. Nous avons constaté que l'OSBI déploie des efforts considérables pour faire connaître ses services aux consommateurs canadiens. Toutefois, l'OSBI, les défenseurs des consommateurs, les organismes de réglementation et les représentants du secteur reconnaissent généralement que cette notoriété demeure inégale et pourrait être accrue. Les défenseurs des consommateurs se sont particulièrement dits préoccupés par le fait que les firmes participantes ne font pas tout ce qu'elles pourraient faire pour aider les consommateurs à connaître l'OSBI et à faire appel à ses services.
28. Nous avons constaté que l'OSBI fournit l'aide nécessaire aux consommateurs, particulièrement à ceux qui éprouvent des difficultés à formuler eux-mêmes leur plainte (barrières linguistiques, faible littératie financière, limitations en matière de communication, personnes âgées, etc.).
29. Notre examen des dossiers a révélé quelques cas où nous estimions que l'OSBI appliquait trop strictement la règle selon laquelle les consommateurs ne peuvent s'adresser à l'OSBI que dans les 180 jours suivant la réponse finale de la firme participante, ainsi que la période de prescription générale de six ans (à compter du moment où le consommateur aurait dû prendre connaissance du problème). Nous avons formulé des recommandations à cet égard.
30. Dans le cadre de notre examen des dossiers, nous avons relevé certains exemples où les politiques ou les lignes directrices internes de l'OSBI n'étaient pas appliquées avec la constance souhaitée, notamment lors de l'évaluation de la crédibilité des renseignements verbaux. Bien qu'une telle situation soit prévisible dans un effectif relativement peu expérimenté, nous avons formulé plusieurs recommandations détaillées à l'intention de l'OSBI. Nous recommandons également la réalisation d'un examen des lignes directrices internes relatives au traitement des dossiers ainsi que la mise à jour des documents devenus désuets.

31. Nous avons également constaté que l'absence de pouvoir décisionnel contraignant a donné lieu à un processus de négociation relativement long avec la firme participante une fois que l'OSBI a formulé un avis préliminaire quant au bien-fondé de la plainte. Nous estimons que le plaignant devrait être davantage associé à ce processus. Nous avons formulé des recommandations à cet égard.
32. Le plafond de compensation de l'OSBI demeure fixé à 350 000 \$, soit 24 ans après son établissement. Cette situation ne correspond plus aux pratiques observées dans des administrations comparables à l'échelle internationale, a fait l'objet de plusieurs recommandations formulées par des évaluateurs précédents et a été soulevée à maintes reprises par les parties prenantes dans le cadre de notre évaluation. Nous recommandons qu'une solution soit enfin apportée à cette question.
33. Nous avons constaté que la communication des problèmes potentiellement systémiques par l'OSBI était parfois hésitante ou prudente. À notre avis, une approche plus ouverte et proactive serait plus efficace et contribuerait à renforcer la confiance des parties prenantes envers l'OSBI.
34. L'OSBI est actuellement en train de revoir son processus de réexamen des dossiers. Nous appuyons l'orientation envisagée dans le cadre de cette refonte, car nous avons constaté, lors de l'examen de dossiers principalement plus anciens, que les consommateurs n'avaient pas toujours l'assurance qu'un véritable réexamen avait eu lieu.

Responsabilisation de l'OSBI

35. Nous formulons plusieurs suggestions visant à améliorer les rapports produits par l'OSBI.
36. Nous avons constaté que le cadre de gouvernance de l'OSBI est efficace et qu'il se compare avantageusement aux pratiques observées à l'échelle internationale. Nous formulons également une suggestion concernant sa composition future.

Ressources, frais et coûts

37. L'OSBI accorde une grande importance à l'efficacité et à la productivité et met en œuvre diverses initiatives pour relever les défis actuels, notamment la formation et le perfectionnement de son effectif relativement peu expérimenté, l'amélioration des ressources, des outils et des modèles mis à la disposition du personnel, le renforcement de ses approches en matière de gestion des connaissances et d'assurance de la qualité, l'innovation dans son processus de traitement des plaintes, la modernisation de son système de gestion des dossiers ainsi que l'intégration d'incitatifs financiers modestes liés à la productivité dans son cadre d'évaluation du rendement.
38. Aucune de ces initiatives ne produira des résultats du jour au lendemain et il faudra faire preuve d'une certaine patience avant que leurs retombées se reflètent dans les résultats publiés.
39. Nous avons procédé à une comparaison générale de l'OSBI avec d'autres programmes d'ombudsman du secteur financier, laquelle a mis en évidence certaines similitudes ainsi que des différences importantes.
40. Dans l'ensemble, nous avons constaté que l'OSBI dispose de ressources adéquates et qu'il bénéficie d'un mécanisme de financement lui permettant de répondre à l'augmentation marquée de sa charge de travail. Nous estimons également que tous les indicateurs indiquent que la charge de travail continuera d'augmenter. Compte tenu des critiques déjà formulées par le secteur à l'égard de l'efficacité de l'OSBI, nous croyons qu'une expansion continue de l'organisation exigera des efforts accrus pour informer les firmes participantes et maintenir le dialogue avec elles. Nous formulons à cet égard plusieurs suggestions quant aux principaux domaines sur lesquels l'OSBI devrait concentrer ses efforts.

3. Contexte et considérations relatives à l'évaluation

41. Toute évaluation d'un programme d'ombudsman doit tenir compte de l'environnement dans lequel il exerce ses activités, notamment la nature des plaintes, le cadre législatif et réglementaire, le niveau de soutien des firmes participantes, la culture locale et les attitudes à l'égard des plaintes, ainsi que d'autres enjeux actuels. Il va sans dire que ces éléments varient considérablement d'un secteur à l'autre et d'un pays à l'autre.
42. À cet environnement externe s'ajoute le contexte interne, qui peut comprendre le degré de maturité de l'organisation, le niveau d'investissement qu'elle a consacré à ses systèmes, l'expérience de son personnel et de sa direction, sa capacité à recruter et à maintenir en poste du personnel qualifié, ainsi que le type de croissance qu'elle a connue.
43. Inévitablement, au moment où nous amorçons officiellement une évaluation, nos connaissances antérieures, le processus de présentation des observations et nos lectures préparatoires nous amènent à entreprendre l'évaluation avec certaines attentes à l'égard de domaines d'intérêt particuliers, lesquels sont abordés et signalés ci-dessous.

Cadre canadien

44. Le Canada possède un système de gouvernement unique, où les compétences sont partagées entre le gouvernement fédéral et de multiples provinces et territoires. Cette répartition donne lieu à une orientation stratégique, à une autorité réglementaire et à une expression réglementaire beaucoup moins claires que dans des pays comme le Royaume-Uni ou même l'Australie, qui possède également un système fédéral, mais où la réglementation des services financiers relève volontairement de la responsabilité du gouvernement fédéral. Il peut s'agir d'un facteur déterminant dans la position adoptée par un programme d'ombudsman du secteur financier. D'après notre expérience, l'autorité et la confiance dont jouit un programme dépendent fortement du cadre législatif de protection des consommateurs ainsi que du soutien explicite et de l'appui fournis par les organismes de réglementation concernés. Nous sommes conscients que l'OSBI a bénéficié d'un soutien appréciable de la part des organismes de réglementation canadiens; toutefois, il est évident que le message réglementaire n'est pas aussi clair que dans d'autres pays comparables.
45. Bien que nous ne disposions pas de données facilement comparables sur le nombre de consommateurs canadiens qui déposent une plainte auprès de leur firme participante, c'est-à-dire à l'étape du règlement interne des différends (RID) du processus de plainte, il est clair que les Canadiens portent leurs plaintes non résolues liées aux services financiers devant leur programme d'ombudsman à un taux nettement inférieur à celui observé dans des pays comparables. Selon nos estimations approximatives (voir la Figure 15), ce taux se situe entre un huitième et un vingt-cinquième de celui observé ailleurs. Nous avons relevé que, dans son examen du secteur intitulé Procédures de traitement des plaintes des banques, l'ACFC était d'avis que les plaintes sont vraisemblablement largement sous-déclarées, en particulier les plaintes de première ligne, et qu'une très grande proportion des consommateurs bancaires abandonnent leur plainte à un moment donné pendant son traitement par la banque.
46. Nous avons bien sûr déjà travaillé au Canada et, au fil du temps, plusieurs théories nous ont été présentées pour expliquer cet écart marqué. Ces théories comprennent notamment les suivantes :
 - les firmes canadiennes s'occupent beaucoup mieux de leurs clients que celles d'autres pays
 - sur le plan culturel, les Canadiens n'aiment pas se plaindre
 - les Canadiens sont plus confiants

- le cadre canadien de protection des consommateurs, tant législatif que réglementaire, est trop faible
 - la fragmentation de la réglementation réduit la confiance des consommateurs ainsi que la clarté quant à l'endroit où ils peuvent soumettre une plainte et à la façon de le faire.
47. Nous ne sommes pas qualifiés pour juger ces hypothèses et nous n'avons pas accès à des recherches pertinentes permettant de le faire. Toutefois, compte tenu des différences importantes dans le comportement des consommateurs, nous sommes portés à croire qu'un ou plusieurs de ces facteurs peuvent effectivement être en cause. Cela dit, il ressortait clairement de nos lectures préparatoires que, malgré les différences entre les administrations, les comparaisons internationales seraient très importantes dans le cadre de l'évaluation, et que les Canadiens s'attendent à disposer d'un système financier de calibre mondial, y compris d'un programme d'ombudsman du secteur financier de calibre mondial.
48. À la lumière de ces considérations initiales, nous avons entrepris notre évaluation en portant un intérêt particulier aux comparaisons internationales.

Domaine d'intérêt particulier pour l'évaluation : comparaisons internationales

Croissance de l'OSBI

49. L'OSBI compte environ 1 500 firmes participantes membres et, bien que toutes bénéficient indirectement de leur adhésion, moins de 200 d'entre elles auront généralement des échanges directs avec l'OSBI au sujet de plaintes de consommateurs au cours d'une année donnée.
50. L'OSBI a connu une croissance importante du volume des demandes de renseignements et des plaintes au cours de la période visée par l'évaluation, passant d'environ 7 500 demandes de renseignements en 2021 à plus de 26 000 en 2025, et d'environ 1 100 plaintes en 2021 à plus de 6 000 en 2025.
51. En 2025, les volumes ont connu une hausse particulièrement marquée, à la suite du retour du gouvernement à l'autorisation de l'OSBI comme unique organisme externe de traitement des plaintes pour les banques et les coopératives de crédit fédérales, ainsi que du retour à l'OSBI de certaines des plus grandes banques du Canada. Cette année-là, l'OSBI a ouvert 5 438 plaintes bancaires, soit une hausse de 113 % par rapport aux volumes de 2024. Les plaintes liées aux placements n'ont pas offert de répit, augmentant elles aussi, quoique plus modestement, de 3 %.

Domaines d'intérêt particuliers pour l'évaluation : la gestion par l'OSBI de l'augmentation de la charge de travail et de la croissance de son effectif, particulièrement en ce qui a trait à la cohérence des résultats des dossiers, à la formation et à l'assurance de la qualité, ainsi qu'aux points de vue des parties prenantes sur l'efficacité et les coûts.

Pouvoir décisionnel contraignant

52. Ayant nous-mêmes recommandé pour la première fois en 2011 que l'OSBI obtienne un pouvoir décisionnel contraignant, et ayant pris connaissance des recommandations formulées dans les évaluations de 2016 et de 2021 en faveur d'un tel pouvoir, nous étions au courant, à distance, de la proposition formulée par les ACVM à la fin de 2023 visant enfin à mettre en œuvre un pouvoir décisionnel contraignant.
53. Nous savions également que la consultation sur la conception et la mise en œuvre du cadre relatif au pouvoir décisionnel contraignant pour le secteur des placements durait depuis plus de deux ans jusqu'à maintenant, et que les organismes de réglementation des valeurs mobilières prévoyaient l'achever dans un proche avenir. Nous notons que, comme chacun des gouvernements provinciaux et territoriaux

participants devra adopter une loi pour donner effet à la proposition, la mise en place d'un pouvoir décisionnel contraignant à l'échelle du Canada est encore loin d'être réalisée.

Domaines d'intérêt particuliers pour l'évaluation : preuve de l'incidence de l'absence de pouvoir décisionnel contraignant, ainsi que points de vue des parties prenantes, tout en demeurant sensibles aux processus de consultation en cours.

Gestion et fonctions de soutien

54. Bien qu'elles fassent rarement partie des principales obligations officielles d'un OETP, nous accordons, dans le cadre de notre approche, une attention particulière aux fonctions de soutien essentielles qui appuient le travail de base lié aux demandes de renseignements, aux enquêtes et aux communications. Ces fonctions comprennent la gestion organisationnelle, les ressources humaines et la capacité de formation, la gestion financière, les services aux membres, le soutien technologique, la gestion des connaissances, l'amélioration continue, l'assurance de la qualité, etc.
55. Nous avons également entrepris l'évaluation en portant un intérêt particulier aux principaux systèmes technologiques de l'OSBI. D'après notre expérience, l'OSBI était un chef de file parmi les programmes d'ombudsman du secteur financier il y a dix ans, lorsqu'il a mis en œuvre les systèmes avec lesquels il travaille encore largement aujourd'hui. Nous nous attendions à observer certains signes de tension, à la fois en raison de l'âge des systèmes et de l'augmentation du nombre d'utilisateurs.

Domaines d'intérêt particuliers pour l'évaluation : efficacité et maturité des fonctions de soutien, et mesure dans laquelle celles-ci ont été adaptées à l'augmentation de la charge de travail et de l'effectif.

Gouvernance

56. Dans toutes nos évaluations indépendantes de programmes d'ombudsman, un facteur contextuel important est la mesure dans laquelle le programme a mis en œuvre les recommandations acceptées formulées dans l'évaluation précédente. L'une des principales recommandations de 2021 était la réalisation d'un examen distinct de la gouvernance. Cet examen a été mené à terme et a entraîné des changements assez importants dans la composition du conseil d'administration ainsi que dans les canaux utilisés pour mobiliser les principales parties prenantes, notamment le remplacement de l'ancien Comité consultatif des consommateurs et des investisseurs (CCCI) par au moins deux postes additionnels d'administrateurs représentant l'intérêt des consommateurs.
57. Bien qu'une analyse très détaillée de la gouvernance de l'OSBI ne soit pas requise dans notre évaluation, compte tenu de l'examen approfondi réalisé précédemment, nous étions conscients que ces changements pouvaient constituer un facteur contextuel important.

Domaines d'intérêt particuliers pour l'évaluation : points de vue des parties prenantes sur la gouvernance de l'OSBI.

4. Points de vue des principales parties prenantes

58. Les commentaires des principales parties prenantes ont grandement contribué à notre évaluation, et nous leur en sommes très reconnaissants. Lorsque cela était pertinent au sujet examiné, leurs points de vue ont été intégrés au corps du rapport. Nous avons toutefois constaté qu'une grande partie des commentaires reçus portaient sur le cadre dans lequel l'OSBI exerce ses activités plutôt que sur des questions relevant raisonnablement de son contrôle.
59. Compte tenu de l'importance pour l'OSBI de s'acquitter pleinement de son rôle dans ce cadre global de protection des consommateurs et de la nécessité de comprendre les attentes des principales parties prenantes, nous présentons ci-dessous les principaux thèmes qui se sont dégagés des commentaires reçus.

Points de vue des consommateurs et des groupes de défense des consommateurs

60. Nous avons reçu un nombre appréciable de mémoires (plus de 24) de la part de consommateurs et d'organisations représentant les consommateurs en réponse à notre demande de commentaires des principales parties prenantes.
61. Ces mémoires ainsi que les consultations et entrevues ont permis de recueillir des commentaires sur les activités de l'OSBI, notamment en ce qui concerne ses délais de traitement, son approche dans l'application de son mandat, sa transparence, sa mobilisation auprès des principales parties prenantes représentant les consommateurs, son signalement des problèmes systémiques, son leadership éclairé et d'autres questions semblables. Le point de vue des consommateurs sur ces questions est généralement abordé dans les différentes sections du présent rapport.
62. Un grand nombre des mémoires, consultations et entrevues menés auprès des consommateurs ont soulevé des préoccupations qui ne relèvent ni du mandat de l'OSBI ni de la portée de notre évaluation. Celles-ci comprenaient notamment des préoccupations liées aux lacunes des processus de règlement interne des différends des firmes participantes ainsi qu'aux services et produits de gestion de patrimoine et de planification successorale offerts par des firmes qui ne sont pas tenues d'être membres de l'OSBI.
63. Plusieurs répondants ont formulé des critiques à l'égard du cadre gouvernemental et réglementaire et ont réclamé des réformes législatives ainsi que des changements aux pouvoirs et aux pratiques des organismes de réglementation canadiens. D'autres ont critiqué le processus même d'évaluation externe de l'OSBI, faisant valoir que la portée des évaluations est trop limitée, que le temps accordé est insuffisant et que les recommandations des évaluateurs ne sont pas suivies. Dans quelques cas, des représentants des consommateurs ont présenté des propositions bien documentées et bien articulées réclamant un examen beaucoup plus vaste de la protection des consommateurs dans le secteur des services financiers, notamment sous la forme d'une commission royale d'enquête.
64. L'approche des firmes de services financiers à l'égard des consommateurs a également fait l'objet de vives critiques, notamment en ce qui concerne :
 - le délai accordé aux firmes pour traiter les plaintes
 - les taux élevés d'abandon des plaintes
 - la complexité des mécanismes d'escalade
 - les offres de règlement insuffisantes
 - l'imposition aux consommateurs d'ententes de confidentialité excessivement restrictives.

65. Nous avons également entendu certaines critiques concernant les différences entre le traitement des plaintes par les banques et celui des plaintes visant les sociétés de placement. À titre d'exemple, les plaintes liées aux placements bénéficient d'une période de 90 jours pour le règlement interne des différends, comparativement à 56 jours dans le secteur bancaire. Il s'agit clairement d'une question qui relève des organismes de réglementation, mais nous ne pouvons nous empêcher de constater que, dans la plupart des autres administrations, les délais applicables sont les mêmes pour tous les types de plaintes et sont considérablement plus courts qu'au Canada, souvent de 30 jours.
66. Un autre thème qui est ressorti de façon marquée est celui des comparaisons défavorables entre les lois et règlements canadiens en matière de protection des consommateurs et ceux d'autres pays, ainsi qu'entre l'OSBI et les programmes d'ombudsman du secteur financier à l'étranger, particulièrement au Royaume-Uni et en Australie.
67. Certains commentaires allaient encore plus loin et faisaient référence à des questions de politique publique, notamment la protection des banques canadiennes contre la concurrence. À plusieurs reprises, notre attention a été attirée sur une analyse publiée en 2024 par North Economics, qui a reçu une certaine couverture médiatique et qui estimait que les politiques gouvernementales canadiennes applicables aux services bancaires de détail coûtaient aux consommateurs canadiens plusieurs milliards de dollars par année.
68. Nous comprenons les raisons qui sous-tendent ces appels à une intervention beaucoup plus vaste et, bien entendu, nous avons l'obligation de prendre en considération les commentaires qui nous sont transmis par les principales parties prenantes. Nous sommes également conscients que, pour que notre évaluation soit équitable, nous devons tenir compte du cadre dans lequel l'OSBI exerce ses activités, c'est-à-dire déterminer s'il fait tout ce qu'il peut dans les limites de son environnement opérationnel. Bien entendu, nous sommes également limités par le mandat de notre évaluation. Dans le présent rapport, nous avons fait état, lorsqu'ils étaient pertinents, des commentaires reçus des principales parties prenantes, tant du côté des consommateurs que du secteur. Toutefois, nos recommandations se limitent aux questions qui relèvent de nos règles générales.

Points de vue des firmes participantes

69. Nous avons été quelque peu déçus par le niveau d'intérêt suscité par notre évaluation auprès des firmes participantes et des associations sectorielles; nous n'avons reçu que cinq soumissions et une douzaine de réponses au sondage. Cela dit, nous y avons vu un signe de satisfaction à l'égard de nombreux aspects de l'efficacité de l'OSBI, ou du moins l'absence d'insatisfaction importante. La plupart des soumissions provenant du secteur ont été présentées à titre confidentiel. Elles nous ont donc été très utiles, mais elles étaient moins accessibles aux autres principales parties prenantes.
70. Les principaux thèmes ressortant de nos discussions avec le secteur, ainsi que des soumissions et des réponses au sondage, concernaient l'efficacité des coûts, les délais de traitement et la cohérence du traitement des plaintes. Nous avons également reçu quelques commentaires persistants au sujet de l'approche de l'OSBI à l'égard des plaintes portant sur le caractère approprié des placements et le calcul des pertes, ainsi qu'au sujet d'un parti pris perçu en faveur des plaignants. Ces questions sont abordées dans le corps du rapport.
71. Nous avons également reçu un petit nombre de commentaires plus tranchés soutenant que l'OSBI devrait « se limiter à son rôle », ne devrait pas promouvoir son existence ou la disponibilité de ses services, ne devrait pas participer aux consultations sur les politiques publiques, ne devrait pas jouer un rôle dans l'éducation des consommateurs et devrait avoir un rôle plus limité dans ses communications avec les organismes de réglementation. Là encore, nous abordons ces questions dans le corps du rapport.

Domaines d'intérêt des organismes de réglementation

72. Nos discussions avec les organismes de réglementation ont eu lieu au début de l'évaluation et portaient sur notre méthodologie ainsi que sur les questions particulières qu'ils souhaitent nous voir examiner. Les organismes de réglementation étaient bien au fait des principales préoccupations du secteur et des groupes de défense des consommateurs à l'égard de l'OSBI et souhaitent que notre évaluation apporte un éclairage sur ces questions.
73. Ils ont également manifesté un vif intérêt pour notre capacité à fournir des observations comparatives sur les programmes d'ombudsman du secteur financier dans d'autres pays. Les organismes de réglementation ont fortement appuyé notre évaluation et nous ont offert leur aide si nous avions besoin de renseignements ou d'explications supplémentaires.

5. Aperçu du traitement des plaintes par l'OSBI

Structure actuelle du processus

74. Un consommateur qui n'est pas satisfait de sa firme participante peut communiquer avec l'OSBI afin d'obtenir de l'aide. Il peut le faire au moyen du portail destiné aux consommateurs accessible sur le site Web de l'OSBI et en remplissant le formulaire de plainte en ligne. Il peut également soumettre une plainte par la poste, par téléphone au moyen du numéro sans frais de l'OSBI ou par télécopieur.
75. L'équipe d'évaluation des dossiers de l'OSBI répond aux demandes des consommateurs, les renseigne sur le processus de règlement des plaintes et évalue si la plainte relève du mandat de l'OSBI. Afin de l'aider à déterminer si la plainte relève de son mandat, le plaignant est invité à fournir la réponse de la firme participante à sa plainte (si elle est disponible et n'a pas déjà été transmise).
76. Pour les plaintes qui relèvent de son mandat, l'OSBI demande au consommateur de fournir son consentement écrit autorisant l'OSBI à communiquer avec sa firme au sujet de sa plainte. Ce consentement comprend une entente de suspension des délais qui, dans la mesure permise par la loi applicable, suspend le délai de prescription applicable au plaignant pendant que l'OSBI examine la plainte. La firme participante est également invitée à fournir les documents pertinents, y compris la confirmation que la période de règlement interne des différends (RID) terminée (si le plaignant n'a pas fourni la réponse de la firme à sa plainte).
77. Une fois que le consentement et l'ensemble des documents pertinents ont été reçus du consommateur et de la firme participante, la plainte est placée dans une file d'attente en vue de son attribution à un enquêteur de l'équipe des enquêtes de l'OSBI. À cette étape, l'agent d'évaluation des dossiers peut déterminer que le dossier se prête à une enquête accélérée conformément au guide de l'OSBI sur les enquêtes accélérées; dans ce cas, le dossier peut être confié à un enquêteur approprié.
78. Une fois le dossier attribué, l'enquêteur est responsable de l'enquête et du règlement équitable de la plainte. Il peut notamment :
 - faciliter le règlement de la plainte
 - clore la plainte s'il conclut qu'elle n'est pas fondée ou qu'une offre juste a été présentée par la firme participante
 - formuler une recommandation quant à la compensation que la firme participante devrait offrir au consommateur.
79. À l'heure actuelle, le cadre législatif n'oblige pas les firmes participantes à se conformer aux recommandations de l'OSBI en matière de compensation (une question actuellement examinée par les organismes canadiens de réglementation des valeurs mobilières). Bien qu'une firme participante s'y conforme généralement, il arrive qu'elle tente de conclure un règlement pour un montant inférieur à celui recommandé par l'OSBI. Lorsque cela se produit, l'OSBI en informe les organismes de réglementation concernés.
80. Si les parties ne parviennent pas à un règlement (que ce soit sur la base de la recommandation de l'OSBI ou selon une autre entente), l'OSBI prépare un rapport d'enquête. Le plaignant et la firme participante ont tous deux la possibilité de formuler des commentaires avant que l'OSBI ne finalise le rapport. Une fois finalisé, le rapport d'enquête, dans lequel la firme participante est nommée, est transmis aux organismes de réglementation de celle-ci et publié sur le site Web de l'OSBI.
81. Si le consommateur est insatisfait du règlement de sa plainte par l'OSBI (par exemple, parce que la plainte est jugée hors mandat ou qu'aucune compensation n'est recommandée), le consommateur dispose d'un délai de 30 jours à compter de la décision de l'OSBI pour demander un réexamen. Cette

possibilité lui est d'ailleurs signalée dans tous les cas où il est raisonnable de penser que le consommateur pourrait contester la décision. Pour demander un réexamen, le consommateur doit soit présenter de nouveaux éléments de preuve, soit démontrer ce qu'il estime être une erreur de l'OSBI. La demande est examinée par un agent responsable des réexamens de l'OSBI, qui est un enquêteur principal n'ayant participé à aucun aspect du traitement initial de la plainte. L'agent responsable des réexamens peut confirmer ou modifier le résultat, ou renvoyer la plainte pour enquête supplémentaire. La décision rendue par l'OSBI dans le cadre du réexamen est définitive.

Figure 1 Processus de traitement des plaintes de l'OSBI

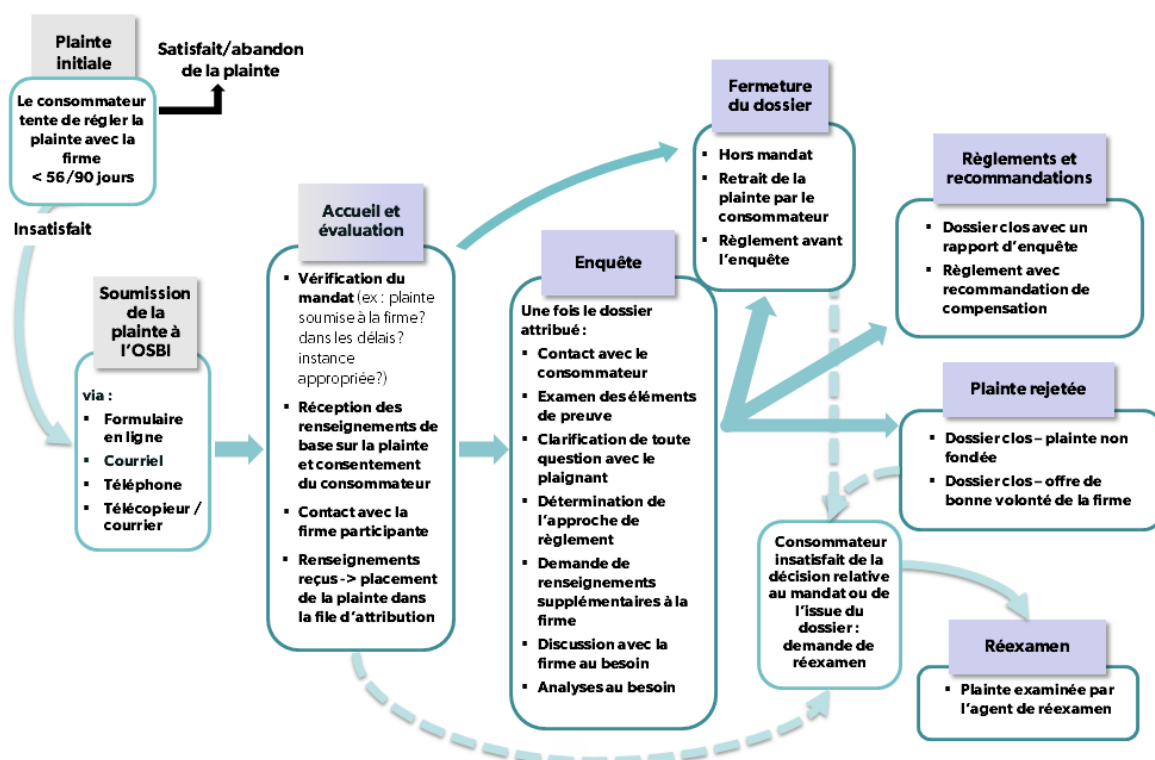
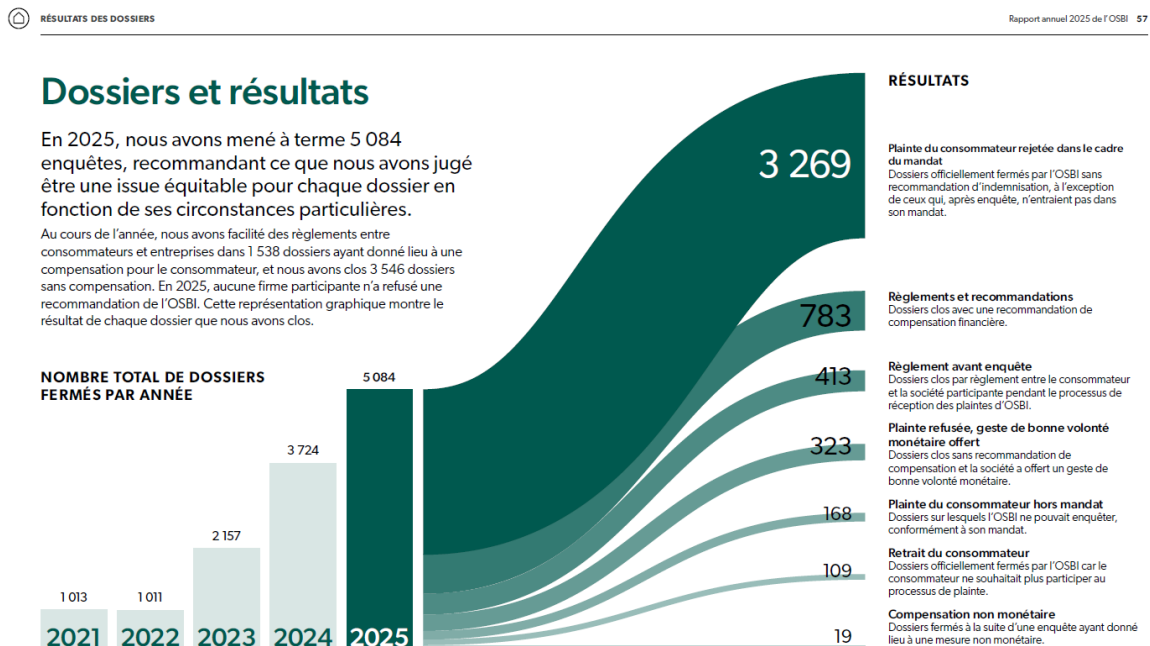


Figure 2 **Dossiers et résultats de l'OSBI**



82. Au sein de l'OSBI, l'ensemble des membres de l'équipe d'évaluation des dossiers ainsi que la plupart des enquêteurs traitent à la fois les plaintes bancaires et les plaintes liées aux placements. Cette approche permet une plus grande souplesse dans l'affectation du personnel que ce ne serait le cas avec une spécialisation plus poussée par secteur d'activité. Cette flexibilité a été particulièrement importante puisque la répartition entre les plaintes bancaires et les plaintes liées aux placements a évolué rapidement.

Amélioration des processus

83. Depuis les évaluations de 2021, l'OSBI a continué à faire évoluer ses processus. Les améliorations apportées comprennent notamment le lancement du portail destiné aux consommateurs et du portail destiné aux firmes participantes, l'automatisation du processus de réception des plaintes en ligne, la mise en œuvre d'un processus accéléré d'enquête ainsi que le renforcement de son programme d'assurance de la qualité.
84. Plus récemment, en novembre 2025, l'OSBI a lancé un projet pilote visant à encourager les firmes participantes à régler les plaintes directement avec les consommateurs le plus tôt possible dans le processus de traitement des plaintes de l'OSBI. Cette initiative de règlement précoce repose sur le constat qu'un règlement rapide peut accroître la satisfaction des consommateurs tout en réduisant les ressources requises de la part des consommateurs, des firmes participantes et de l'OSBI.
85. En janvier 2026, l'OSBI a indiqué que le projet pilote avait permis d'observer :
- une augmentation modérée du nombre de dossiers réglés avant l'enquête
 - une augmentation modérée du temps requis pour le traitement des dossiers à l'étape de l'accueil lorsque ceux-ci ne sont pas réglés de façon proactive
 - des commentaires modérément positifs de la part des firmes participantes et du personnel chargé de l'accueil des dossiers de l'OSBI, ainsi qu'une perception selon laquelle davantage de temps était nécessaire pour évaluer pleinement les répercussions opérationnelles de

l'initiative, des données encore insuffisantes provenant des sondages sur la satisfaction des consommateurs, mais des commentaires anecdotiques généralement positifs de la part des consommateurs ayant participé au processus de règlement proactif.

86. À la date du présent rapport, nous comprenons que l'analyse subséquente effectuée par l'OSBI a confirmé les conclusions de janvier et a en outre fait ressortir des résultats positifs sur le plan de la satisfaction des consommateurs. Par conséquent, la direction de l'OSBI recommandera au conseil d'administration l'adoption permanente du processus de règlement précoce ainsi que de la structure tarifaire connexe.

Plaintes concernant l'OSBI

87. Comme tous les programmes d'ombudsman du secteur des services financiers, l'OSBI reçoit certaines plaintes de consommateurs au sujet des services qu'il fournit. Lorsqu'une plainte allègue que l'OSBI n'a pas respecté ses obligations, notamment en faisant preuve de partialité, elle est classée comme une plainte liée à la conformité (environ 50 par année). Les autres plaintes sont classées comme des plaintes liées au service (actuellement de 80 à 90 par année).
88. Les firmes participantes ont généralement peu recours à ce mécanisme officiel de plainte et préfèrent soulever leurs préoccupations directement auprès de leurs personnes-ressources à l'OSBI.

6. Accessibilité

Obligations prévues par la Loi sur les banques

L'organisme externe de traitement des plaintes doit :

- rendre les services qu'il offre accessibles partout au Canada dans les deux langues officielles et sans frais pour les auteurs des plaintes

Obligations prévues par le protocole d'entente :

- L'OSBI devrait faire connaître ses services, veiller à ce que les investisseurs disposent de moyens d'accès pratiques et facilement repérables à ceux-ci et fournir gratuitement ses services aux investisseurs qui déposent une plainte.

Recommandations découlant des évaluations de l'OSBI réalisées en 2021

- En ce qui concerne les plaintes bancaires, l'OSBI devrait collaborer avec l'ACFC afin d'exiger que les banques fournissent aux consommateurs qui ont suivi le processus interne de traitement des plaintes sans obtenir une issue satisfaisante un ou plusieurs liens vers la section « Soumettre une plainte » du site Web de l'OSBI (ainsi que vers d'autres sections importantes, comme la future page consacrée aux vidéos). Des documents écrits devraient continuer d'être remis, afin de multiplier les modes de communication de l'information et de veiller à ce que les personnes n'ayant pas accès au courriel ou à un ordinateur reçoivent tout de même de l'information écrite sur l'OSBI.
- L'OSBI devrait continuer à produire, dans la mesure où les ressources le permettent, des documents de base destinés aux consommateurs dans des langues autres que le français et l'anglais.
- En ce qui concerne les plaintes bancaires, l'OSBI devrait prendre des mesures pour réduire l'abandon des plaintes. L'ACFC et l'OSBI devraient engager un dialogue avec les banques afin de déterminer quelles mesures pourraient être prises pour réduire l'abandon des plaintes par les consommateurs qui reçoivent une réponse défavorable de leur banque. L'OSBI devrait également collaborer avec les groupes de consommateurs et le CCCI afin de déterminer comment réduire cet abandon.

Portée du chapitre

89. Le présent chapitre porte sur les mesures que l'OSBI met en œuvre, seul ou en collaboration avec les firmes participantes, afin de rendre son service de traitement des plaintes accessible aux consommateurs.
90. Certaines soumissions provenant du secteur soutenaient que les Canadiens connaissent suffisamment l'OSBI et qu'il n'est pas nécessaire que celui-ci consacre du temps et des ressources à accroître cette notoriété. Nous ne partageons pas cet avis. Les sondages menés par l'OSBI auprès du grand public indiquent que seulement 10 % à 15 % des répondants connaissent l'OSBI. La Clinique de protection des investisseurs Osgoode, qui offre gratuitement des conseils juridiques et d'autres services aux investisseurs particuliers vulnérables au Canada, a également confirmé que sa clientèle connaît peu l'OSBI.
91. À l'échelle internationale, il est généralement reconnu, et reflété dans de nombreuses normes applicables aux programmes d'ombudsman, que la sensibilisation constitue une activité importante. Nous prenons également acte de la soumission présentée dans le cadre de notre évaluation par le Conseil des consommateurs du Canada, selon laquelle cette activité revêt une importance particulière

pour l'OSBI compte tenu du fait que les volumes de plaintes actuels semblent très faibles par rapport à la taille du marché.

Sensibilisation par les firmes

92. Les banques comme les participants du secteur des placements sont tenues d'informer leurs clients, dans leur lettre de réponse finale dans le cadre du règlement interne des différends, de leur droit de soumettre leur plainte à l'OSBI.
93. Certaines firmes participantes offrent aux plaignants insatisfaits un mécanisme interne d'appel. Lorsqu'un plaignant choisit d'y avoir recours, aucun délai supplémentaire ne s'ajoute au délai prescrit pour fournir une réponse finale à la plainte.
94. Les groupes de défense des consommateurs ont soutenu avec vigueur que le recours à des mécanismes internes d'escalade (anciennement appelés « ombudsmans internes »), généralement désignés par des appellations comme Bureau d'appel des plaintes des consommateurs ou des noms similaires, a pour effet de prolonger inutilement le processus interne de traitement des plaintes et de semer la confusion chez les consommateurs quant à leur possibilité de s'adresser à l'OSBI. Les groupes de défense des consommateurs ont cité des exemples de formulations qu'ils considéraient comme visant à dissuader les consommateurs de s'adresser directement à l'OSBI.
95. Lors de notre examen des dossiers clos, nous avons relevé un certain nombre de lettres de réponse finale provenant de firmes bancaires qui, selon nous, manquaient de précision quant à l'information fournie sur la possibilité de soumettre une plainte à l'OSBI. (Nous n'avons pas observé ce problème lors de notre examen des plaintes liées aux placements. De plus, nous comprenons que certaines sociétés de placement sont tenues de remettre une brochure normalisée expliquant aux consommateurs leur droit de s'adresser à l'OSBI.) Parmi les problèmes observés :
 - Certaines lettres indiquaient que « l'OSBI se réserve le droit de refuser les demandes présentées plus de six mois après que le dossier a été soumis à [notre bureau interne d'appel] » ou que « l'OSBI examinera les plaintes qui lui sont soumises dans les six mois suivant la date de la réponse au fond ». En réalité, le délai applicable est de 180 jours, et non de six mois. De plus, ce délai commence à courir à compter de la lettre de réponse finale, et non de la date à laquelle le dossier a été soumis au bureau interne d'appel.
 - Certaines lettres indiquaient : « Je vous suggère (ou recommande) de communiquer avec l'OSBI dans les 180 jours suivant la date de la présente lettre, puisqu'il se réserve le droit de refuser toute enquête après ce délai ». En réalité, la pratique actuelle de l'OSBI consiste à refuser d'examiner une plainte présentée après l'expiration du délai de 180 jours, sauf dans des circonstances très limitées. Voir le chapitre 8 pour une discussion à ce sujet.
 - D'autres lettres ne faisaient aucune mention du délai dans lequel une plainte devait être soumise à l'OSBI.
 - Si l'OSBI constate qu'une lettre de réponse adressée à un plaignant par une firme participante ne l'informe pas clairement et correctement de son droit de s'adresser à l'OSBI et du délai dans lequel il doit agir pour exercer ce droit, nous estimons qu'il est important que l'OSBI soulève cette question auprès de la firme participante. Lorsqu'il s'agit d'un problème récurrent ou que la firme participante refuse de donner suite aux préoccupations soulevées par l'OSBI, celui-ci devrait le signaler à l'organisme de réglementation concerné comme un problème potentiellement systémique.

Recommandation 1.

Si l'OSBI constate qu'une réponse fournie à un plaignant dans le cadre du règlement interne des différends par une firme participante ne l'informe pas clairement et correctement de son droit de s'adresser à l'OSBI et du délai applicable pour le faire, l'OSBI devrait soulever cette question auprès de la firme participante. Lorsqu'il s'agit d'un problème récurrent ou que la firme participante refuse de donner suite aux préoccupations soulevées par l'OSBI, celui-ci devrait signaler la situation à l'organisme de réglementation concerné comme un problème potentiellement systémique.

Sensibilisation numérique

96. Comme il a été indiqué dans les rapports d'évaluation de 2021, l'OSBI est actif sur les médias sociaux depuis un certain temps.
97. Témoignant d'une approche plus sophistiquée, l'OSBI a commencé, au cours des dernières années, à utiliser le programme Google Ad Grants ainsi que de la publicité payante afin d'accroître sa présence sur LinkedIn, X (anciennement Twitter), Google et YouTube. Il a également entrepris des activités d'optimisation pour les moteurs de recherche afin de rendre son site Web et ses vidéos YouTube plus faciles à repérer. Ces stratégies ont produit des résultats importants : en 2025, elles étaient à l'origine de plus de 60 % du trafic vers les plateformes numériques de l'OSBI et de plus de 6,5 millions de visionnements de courtes vidéos expliquant son rôle et ses activités.
98. Ces initiatives permettent à l'OSBI de respecter son obligation de faire connaître ses services tout en obtenant une portée relativement importante à faible coût. Les sondages réalisés par l'OSBI en 2025 ont révélé que 14 % des répondants connaissaient l'OSBI (contre 10 % en 2024) et que 22 % savaient qu'il existe un ombudsman (contre 19 % en 2020 et 2021). Nous nous attendons à ce que le statut de l'OSBI à titre d'unique organisme externe de traitement des plaintes pour le secteur bancaire contribue davantage à accroître cette notoriété.

Ressources du site Web

99. Le site Web de l'OSBI constitue son principal moyen de communication avec le public. Il offre diverses ressources destinées à aider les consommateurs, notamment un formulaire permettant de soumettre une plainte, de courtes vidéos telles que « L'OSBI peut-il vous aider? », une explication en dix étapes du processus de traitement des plaintes de l'OSBI, une liste de services d'information et d'aide aux consommateurs, des liens vers les organismes provinciaux de réglementation des valeurs mobilières, des ressources d'éducation des investisseurs ainsi que des ressources supplémentaires destinées aux personnes âgées. Le site comprend également une foire aux questions ainsi que de l'information sur ce à quoi les consommateurs peuvent s'attendre lorsqu'ils font appel à l'OSBI. Le site est offert en français et en anglais et peut être traduit dans plus de 100 autres langues.
100. L'analyse effectuée par l'OSBI a révélé que le nombre d'utilisateurs du site Web, le nombre d'utilisateurs actifs et le nombre de pages consultées ont tous augmenté de façon importante au cours de la période visée par l'évaluation, ce qui souligne l'importance du site Web.
101. Afin d'accroître la visibilité du formulaire de plainte et des vidéos de l'OSBI, les évaluateurs de 2021 estimaient que les sites Web des banques devraient comporter des liens vers ces ressources et que l'OSBI devrait collaborer avec l'ACFC afin d'atteindre cet objectif.
102. À la suite de l'évaluation de 2021, l'OSBI a porté cette recommandation à l'attention de l'ACFC, qui a publié de nouvelles lignes directrices sur le traitement des plaintes des banques entrées en vigueur le

30 juin 2022. Bien que ces lignes directrices aient apporté plusieurs changements importants qui ont amélioré l'expérience des consommateurs dans le cadre du traitement des plaintes par les banques, elles n'exigent pas que les sites Web des banques comportent des liens vers le site Web de l'OSBI. Nous encourageons l'OSBI à continuer de discuter de cette question avec l'ACFC.

Moyens de communiquer avec l'OSBI

103. L'OSBI facilite l'accès à ses services en offrant aux consommateurs les différents moyens de communication habituellement proposés par les organismes externes de traitement des plaintes. Le portail Web de l'OSBI constitue le moyen de communication le plus efficace pour l'organisation. Toutefois, le courriel et le téléphone demeurent des moyens fréquemment utilisés par les consommateurs.

Figure 3 Communications des consommateurs en 2025

Moyen de communication	Nombre de communications
Courriel	13 871
Télécopieur	173
Poste	228
Téléphone	5 707
En personne	26
Web	6 019
Total	26 024

104. Conformément aux obligations qui lui incombent en vertu de la Loi sur les banques et du protocole d'entente, l'OSBI offre gratuitement ses services partout au Canada, en français et en anglais.

Analyse démographique des consommateurs utilisant les services de l'OSBI

105. L'OSBI effectue une analyse démographique des utilisateurs de ses services afin de repérer les groupes de population qu'il pourrait ne pas desservir adéquatement.

Figure 4 Consommateurs ayant soumis une plainte à l'OSBI en 2025

Mesure	Population de l'OSBI	Population canadienne
Sexe : hommes / femmes (diversité de genre : 1 %)	55 % / 43 %	50 % / 50 %
En emploi	65 %	59 %
Âgés de 50 ans ou plus	49 %	48 %
Études postsecondaires	80 %	67 %
Marié(e)s	46 %	44 %

Revenu annuel médian du ménage	60 000 \$ à 80 000 \$	84 000 \$.
Minorité visible	26 %	27 %
Milieu rural ou éloigné	12 %	18 %
Déficiences physiques	4 %	27 %

106. Comme c'est le cas pour d'autres programmes d'ombudsman du secteur des services financiers avec lesquels nous avons travaillé, ces données montrent une sous-représentation de certains groupes, notamment les Canadiens moins scolarisés et les personnes ayant une déficience physique. Les groupes de défense des consommateurs, les organismes de réglementation et quelques firmes participantes ont également exprimé l'avis que les personnes n'ayant pas une maîtrise suffisante du français ou de l'anglais sont probablement sous-représentées.
107. Cela malgré le fait que l'OSBI dispose d'une politique d'accessibilité et offre de la formation à son personnel afin de favoriser un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées. Son programme de travail visant à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité comprenait notamment la mise à jour de son site Web afin qu'il respecte les exigences du niveau AA des WCAG 2.0. Nous encourageons l'OSBI à continuer d'analyser les groupes démographiques qui utilisent ses services afin de cibler ses efforts de sensibilisation là où les besoins sont les plus importants.

Abandon des plaintes

108. Plusieurs soumissions présentées par des groupes de défense des consommateurs ont exprimé des préoccupations quant à l'abandon des plaintes entre la firme participante et l'OSBI, soit le fait que la lassitude associée au processus de plainte entraîne l'abandon de certaines plaintes à l'étape du règlement interne des différends, empêchant ainsi certaines plaintes fondées d'être soumises à l'OSBI.
109. Cette préoccupation n'est pas nouvelle. Elle était déjà abordée dans le rapport d'évaluation de 2021 portant sur le secteur bancaire, notamment en ce qui concerne les nombreuses étapes du processus de traitement des plaintes de certaines banques. Les évaluateurs de 2021 recommandaient que l'OSBI et l'ACFC engagent un dialogue avec les banques afin de déterminer quelles mesures pourraient réduire l'abandon des plaintes par les consommateurs qui reçoivent une réponse défavorable de leur banque.
110. Comme il a déjà été mentionné, l'ACFC a depuis publié de nouvelles lignes directrices sur le traitement des plaintes des banques, entrées en vigueur le 30 juin 2022. Ces lignes directrices ont introduit plusieurs mesures visant à accélérer le processus de règlement interne des différends et à améliorer le traitement des plaintes par les banques, et ainsi à réduire l'abandon des plaintes, notamment en établissant un délai de 56 jours pour le règlement interne des différends, après lequel le plaignant peut s'adresser à l'OSBI. Nous comprenons toutefois que l'abandon des plaintes demeure une préoccupation importante de l'ACFC et que celle-ci continue d'en discuter régulièrement avec l'OSBI.
111. Pour les plaintes qui parviennent jusqu'à l'OSBI, les taux d'abandon semblent faibles comparativement à ceux observés dans des programmes d'ombudsman du secteur des services financiers d'administrations comparables. En 2025, 203 consommateurs n'ont pas retourné le formulaire de consentement qui leur avait été envoyé par l'OSBI (soit 3 % des formulaires de consentement envoyés aux consommateurs). Parmi les 5 084 plaintes closes par l'OSBI en 2025, 109 l'ont été parce que le plaignant s'est désisté (2,1 % du nombre total de plaintes). À titre de comparaison, le rapport annuel 2024-2025 de l'Australian Financial Complaints Authority indiquait que 13 % des plaintes avaient été abandonnées ou retirées par le plaignant.

7. Assistance aux consommateurs

Obligations prévues par la Loi sur les banques et exigences réglementaires

L'organisme externe de traitement des plaintes doit :

- rendre accessible aux consommateurs des renseignements relatifs à leurs droits et responsabilités dans le cadre du régime de traitement des plaintes, répondre à leurs questions et demandes de renseignements et leur offrir de l'aide en vue de la présentation d'une plainte
- renseigner les parties à la plainte sur son mandat et sa procédure de traitement des plaintes et, sur demande, leur fournir des renseignements ou du soutien supplémentaires pour leur permettre de comprendre les exigences liées au mandat et à la procédure

Recommandations découlant des évaluations de l'OSBI réalisées en 2021

- L'OSBI doit fournir des informations supplémentaires dans la lettre de consentement standard et son document *À quoi s'attendre (What to expect)*, notamment :
 - des informations juridiques sur les délais de prescription des actions civiles dans chaque juridiction du Canada
 - une mention concernant ce que le consommateur « aurait dû savoir » concernant les délais de prescription
 - un graphique illustrant le déroulement/les étapes de l'enquête
 - une meilleure divulgation du calendrier de l'enquête, notamment le délai de réalisation de 120 jours et une estimation du temps nécessaire à la collecte des documents
- L'OSBI devrait veiller à servir adéquatement les personnes âgées :
 - en exigeant que tous les enquêteurs actuels, puis tous les nouveaux enquêteurs lors de leur intégration, reçoivent une formation spécialisée sur le travail auprès des personnes âgées (par exemple, le repérage d'une capacité diminuée).
- L'OSBI devrait toujours recommander aux consommateurs de déposer une plainte à la police lorsqu'il existe des indices possibles d'activités criminelles.

Portée du chapitre

112. Le présent chapitre évalue les mesures que l'OSBI met en œuvre pour aider les consommateurs qui demandent des renseignements et les accompagner tout au long du processus de traitement des plaintes.
113. Les soumissions reçues dans le cadre de notre évaluation présentaient des points de vue divergents à l'égard de ce rôle. Certaines soumissions provenant du secteur soutenaient que l'OSBI devrait faire preuve d'une grande prudence lorsqu'il aide les consommateurs à soumettre une plainte, puisqu'une telle assistance pourrait compromettre sa neutralité. À l'inverse, les groupes de défense des consommateurs estimaient que ce soutien est essentiel. Comme l'indiquait l'une des soumissions, de nombreux plaignants vulnérables font face à « des obstacles concomitants, notamment une littératie financière et des connaissances en placement limitées, une maîtrise limitée du français ou de l'anglais ainsi qu'une connaissance limitée du système financier canadien. Ces obstacles peuvent rendre difficile le repérage des problèmes, la collecte des documents justificatifs nécessaires et le respect des délais prescrits dans le cadre du processus de l'OSBI ».

Demandes de renseignements des consommateurs

114. L'équipe d'évaluation des dossiers de l'OSBI traite le grand nombre de demandes reçues des consommateurs. En 2025, elle a traité 26 024 demandes de renseignements, dont plusieurs, selon ce qui nous a été indiqué, ont nécessité de multiples suivis et échanges d'information avant d'être résolues.
115. Parmi les demandes reçues, plusieurs sont adressées à l'OSBI par erreur; dans ces cas, l'OSBI fournit au consommateur les renseignements nécessaires pour communiquer avec l'organisation appropriée. Lorsque la plainte relève du mandat de l'OSBI, l'équipe d'évaluation des dossiers fournit de l'information générale sur le processus de traitement des plaintes. Environ 15 % des personnes qui communiquent avec l'OSBI sont dirigées vers leur firme participante parce qu'elles n'ont pas encore amorcé le processus de règlement interne des différends ou n'ont pas accordé suffisamment de temps à celui-ci. L'OSBI leur fournit alors des indications sur la façon d'entreprendre cette démarche.
116. Nous sommes convaincus que l'équipe d'évaluation des dossiers de l'OSBI dispose des ressources et de la formation nécessaires pour offrir aux consommateurs un service d'assistance adéquat.

Aide à la présentation d'une plainte

117. Comme nous l'avons indiqué précédemment dans le présent rapport, l'OSBI aide les consommateurs à soumettre une plainte en leur offrant différents moyens de le faire, notamment par téléphone, par courriel et au moyen d'un formulaire Web.
118. Lorsqu'un consommateur communique avec l'OSBI par téléphone, le personnel recueille les renseignements relatifs à la plainte en son nom.
119. Lorsqu'une plainte est soumise au moyen du formulaire Web, le plaignant est invité à décrire sa plainte et à indiquer l'issue recherchée (à partir d'une liste d'options proposées). Le formulaire permet également à un représentant de soumettre une plainte au nom du plaignant. Celui-ci peut également désigner une personne pour l'aider dans ses démarches, par exemple un ami, un membre de sa famille ou un représentant rémunéré, tel qu'un avocat.
120. Le formulaire permet au plaignant de joindre des documents à l'appui de sa plainte, mais il n'est pas tenu de le faire dès le départ. À la lumière de notre examen des dossiers clos, il était évident que de nombreux plaignants transmettent les documents pertinents à une étape ultérieure, à la demande de l'OSBI. Dans sa soumission, le Conseil des consommateurs du Canada a recommandé que l'OSBI adopte un processus initial simple et rédigé en langage clair pour la réception des plaintes. Nous avons constaté que c'est déjà le cas.

Information fournie au plaignant sur le processus de traitement des plaintes

121. Lorsque l'OSBI détermine qu'une plainte relève de son mandat, il demande au plaignant de signer une lettre de consentement. Celle-ci explique en langage clair le rôle de l'OSBI et contient une brève description de son processus. Elle comprend un lien vers les règles générales de l'OSBI publié sur son site Web et indique que celui-ci contient également davantage d'information sur l'organisation. La lettre précise que l'objectif de l'OSBI est d'assurer un règlement équitable et décrit les différents résultats possibles de l'enquête ainsi que les options qui s'offrent ensuite au plaignant. Elle mentionne également l'existence d'un délai de prescription pour intenter une poursuite et recommande fortement au plaignant de consulter un avocat s'il envisage d'entreprendre des démarches judiciaires à quelque étape que ce soit, afin de vérifier les délais applicables. Elle précise toutefois que, dans la mesure permise par la loi, la signature de la lettre de consentement suspend temporairement ce délai jusqu'à 30 jours après la date de la lettre de recommandation finale de l'OSBI ou la clôture de son enquête. Enfin, elle explique le caractère confidentiel du processus de l'OSBI.

122. La lettre de consentement que doit signer le plaignant est accompagnée d'un document d'une page intitulé « À quoi s'attendre ». Celui-ci explique ce que l'OSBI attend du plaignant (fournir des renseignements complets et en temps opportun, participer à une entrevue au besoin, communiquer de manière respectueuse, respecter les exigences de confidentialité, ne pas enregistrer les appels et signaler tout besoin en matière d'accessibilité) ainsi que ce que le plaignant peut attendre de l'OSBI (la manière dont l'enquêteur mènera son travail, les étapes suivant l'établissement d'une conclusion préliminaire et ce que l'OSBI peut ou ne peut pas recommander).
123. À notre avis, cette trousse d'information satisfait aux exigences de la Loi sur les banques et devrait bien répondre aux besoins des plaignants. Elle établit un équilibre approprié entre le niveau de détail fourni et la facilité de lecture.
124. Les rapports d'évaluation de 2021 contenaient plusieurs recommandations visant à améliorer le guide « À quoi s'attendre ». L'OSBI n'a toutefois pas mis ce guide à jour et a indiqué, dans sa réponse aux évaluations de 2021, qu'il estimait que les renseignements fournis au sujet des délais de prescription étaient suffisants sans pour autant constituer un avis juridique. L'OSBI a également indiqué que l'ajout d'information sur les délais de prescription applicables dans chaque province alourdirait inutilement le document et le rendrait plus complexe. Nous partageons cet avis. Nous estimons toutefois qu'un schéma illustrant le processus d'enquête et des renseignements sur les délais prévus pour l'enquête, comme l'avaient recommandé les évaluateurs de 2021, pourraient être utiles. Cela dit, dans le cadre de notre évaluation, aucun consommateur ni aucun groupe de défense des consommateurs n'a soulevé de préoccupations concernant l'information fournie aux plaignants par l'OSBI. Pour cette raison, nous avons choisi de ne pas formuler de recommandation particulière à ce sujet.

Soutien offert par les enquêteurs aux plaignants

125. Une fois qu'une plainte est attribuée à un enquêteur, celui-ci communique avec le plaignant, habituellement par téléphone, et le tient informé de l'avancement du dossier.
126. Comme l'indique le Manuel des politiques et procédures de l'OSBI, mis à jour pour la dernière fois en novembre 2025, il arrive que le plaignant n'ait pas clairement formulé les questions en litige ou que l'enquêteur relève de nouveaux éléments de plainte qui n'ont pas encore été soulevés. Dans un tel cas, le rôle de l'enquêteur consiste notamment à valider ces éléments auprès du plaignant, à l'aider à formuler ses préoccupations additionnelles et à les porter à l'attention de la firme participante. Selon la réponse de celle-ci, ces nouveaux éléments peuvent être intégrés à la plainte en cours ou faire l'objet d'une plainte distincte.
127. Une partie des commentaires reçus du secteur critiquaient l'OSBI, estimant qu'il offrait trop d'aide aux plaignants et que cela s'apparentait à une forme de défense des consommateurs qui compromettrait le principe de neutralité de l'ombudsman. À la lumière de notre examen des dossiers clos, nous sommes convaincus que l'aide offerte aux plaignants par l'OSBI ne compromet pas sa neutralité.
128. Notre expérience, acquise au fil des années à examiner des milliers de plaintes dans de nombreuses administrations et à échanger avec des centaines de plaignants ainsi qu'avec plus d'une centaine de firmes du secteur des services financiers, est que ces dernières ont tendance à surestimer les connaissances et les compétences de leurs clients. Nous avons constaté qu'une proportion importante des plaignants a besoin d'un certain niveau d'assistance et qu'une telle approche correspond aux pratiques exemplaires reconnues à l'échelle internationale pour les programmes d'ombudsman.

Assistance particulière

129. Dans les plaintes liées à la fraude en particulier, l'OSBI peut prendre connaissance de possibles activités criminelles commises par un tiers. Le rapport d'évaluation de 2021 portant sur le secteur bancaire

indiquait qu'il existait peu de preuves démontrant que l'OSBI recommandait aux consommateurs de déposer une plainte à la police dans de telles situations et recommandait qu'il le fasse. Nous comprenons que l'OSBI a donné suite à cette recommandation lorsque les circonstances le justifient.

130. Les rapports d'évaluation de 2021 soulignaient également que les personnes âgées faisaient une utilisation importante des services de l'OSBI (38 % des consommateurs en 2019). Bien que les évaluateurs aient conclu que l'OSBI répondait adéquatement aux besoins des personnes âgées, ils recommandaient que le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI compte au moins une personne représentant les intérêts des aînés (cette recommandation n'est plus pertinente aujourd'hui compte tenu de la dissolution de ce groupe dans le cadre des changements de gouvernance abordés plus loin dans notre rapport). Les évaluateurs de 2021 recommandaient également que tous les enquêteurs de l'OSBI reçoivent une formation spécialisée sur les interactions avec les personnes âgées.
131. Afin de donner suite à cette seconde recommandation, l'OSBI a élaboré et déployé en 2022 une formation destinée aux enquêteurs portant sur les personnes âgées. Cette formation visait à favoriser les échanges concernant les défis associés au traitement des dossiers de personnes âgées, les techniques efficaces ainsi que les lacunes éventuelles dans la formation offerte par l'OSBI.
132. À la lumière de nos discussions avec le personnel de l'OSBI et de notre examen des dossiers, il nous a semblé que les défis auxquels sont confrontés les aînés canadiens étaient bien compris au sein de l'organisation.

Comportements des plaignants

133. Il semble qu'il s'agisse d'un phénomène observé à l'échelle internationale : les programmes d'ombudsman, comme la société en général, doivent composer avec un nombre croissant de consommateurs dont les comportements représentent un défi pour le personnel et, à l'occasion, peuvent même l'exposer à certains risques.
134. L'OSBI respecte les pratiques exemplaires internationales en mettant à la disposition de son personnel diverses ressources internes, notamment « *Investigation Guidance Note: Challenging Behaviour, Dealing with Difficult Conversations and Tips for Handling Common Objections & Difficult Situations* ». Ces documents témoignent d'un engagement à aider les consommateurs et à comprendre les frustrations et difficultés auxquelles ils peuvent être confrontés, tout en veillant à la protection du personnel. Lorsque les autres mesures visant à gérer un comportement difficile ne donnent pas de résultats (par exemple mettre fin à un appel particulier ou faire intervenir un niveau hiérarchique supérieur à l'OSBI), l'OSBI peut cesser de répondre aux communications écrites, mettre fin de façon permanente aux communications relatives à une plainte particulière ou même cesser toute communication future avec la personne concernée.
135. L'OSBI nous a indiqué que 27 consommateurs faisaient actuellement l'objet d'une décision visant à mettre fin à toute communication relativement à un dossier particulier et que 13 consommateurs faisaient l'objet d'une décision visant à mettre fin complètement à toute communication future. Nous sommes convaincus que l'OSBI n'a recours à de telles mesures qu'avec prudence et que cette approche est autorisée par ses règles générales.

8. Mandat et pouvoirs

Obligations prévues par la Loi sur les banques et le Règlement sur le cadre de protection des consommateurs en matière financière

L'organisme externe de traitement des plaintes doit :

- accepter comme membre toute institution qui lui présente une demande à cet effet
- sauf si la personne qui lui présente une plainte lui fournit l'accusé de réception visé à l'alinéa 627.43(4)a), obtenir de l'institution membre visée par la plainte la confirmation que le délai réglementaire visé à l'alinéa 627.43(1)a) a expiré
- traiter les plaintes d'une façon qui ne touche que les parties à celles-ci

Recommandations découlant des évaluations de l'OSBI réalisées en 2021

- L'OSBI devrait porter son plafond de compensation de 350 000 \$ à 500 000 \$.
- L'OSBI devrait être habilité à prendre des décisions qui contraignent la firme et le consommateur, si elles sont acceptées par le consommateur.
- Pour les plaintes liées aux placements, le pouvoir décisionnel contraignant de l'OSBI devrait s'accompagner de certaines garanties procédurales limitées laissées à la discrétion du décideur ainsi que d'un droit de contrôle judiciaire.

Portée du chapitre

136. Le présent chapitre examine les documents constitutifs de l'OSBI (ses règlements administratifs et ses règles générales) notamment en ce qui concerne les modalités d'adhésion, les catégories de plaintes exclues de sa compétence et ses pouvoirs. Nous évaluons si la compétence et les pouvoirs de l'OSBI sont appropriés et suffisamment étendus, en les comparant à ceux d'autres programmes d'ombudsman du secteur des services financiers dans des administrations internationales comparables.

Adhésion

137. Conformément aux exigences de la Loi sur les banques, les règlements administratifs de l'OSBI prévoient que ses membres comprennent toute banque, coopérative de crédit fédérale et banque étrangère autorisée figurant aux annexes I, II et III de la Loi sur les banques (ainsi que d'autres catégories de fournisseurs de services financiers).
138. Les règlements administratifs établissent le processus de demande d'adhésion. Il s'agit d'un processus simple. Le formulaire de demande d'adhésion est accessible sur le site Web de l'OSBI. Nous sommes convaincus que l'OSBI respecte son obligation d'admettre les institutions admissibles.

Adéquation de la compétence de l'OSBI

139. Pour satisfaire aux normes reconnues à l'échelle internationale, un programme d'ombudsman du secteur des services financiers doit avoir compétence à l'égard de la vaste majorité des plaintes relevant des secteurs d'activité de ses membres. Certaines catégories de plaintes sont toutefois généralement considérées comme relevant à juste titre de l'extérieur de sa compétence.

140. Les règles générales de l'OSBI précisent les catégories de plaintes qui ne relèvent pas de sa compétence. Le tableau suivant présente le nombre de plaintes visant des membres de l'OSBI qui ont été exclues sur cette base. Il montre notamment que l'OSBI exclut les plaintes dont l'examen aurait autrement une incidence sur un tiers.

Figure 5 Plaintes exclues pour cause d'absence de compétence en 2025 (à toute étape du processus de l'OSBI)

Catégorie d'exclusion	Nombre
La firme n'a pas eu la possibilité d'enquêter	3 987
Décision contraignante d'un tribunal, d'un organisme décisionnel, d'un arbitre, etc.	31
Le consommateur a intenté une procédure judiciaire	16
Le plaignant n'est pas un client au sens du mandat	60
Le plaignant est une entreprise qui n'est pas une petite entreprise	1
Plainte portant sur une décision commerciale ou de gestion du risque, y compris les politiques opérationnelles ou une simple fermeture de compte	256
Plainte portant sur des événements remontant à plus de six ans	74
Plainte touchant un tiers	13
Plaignant frivole ou abusif	6
Ne concerne pas un service financier fourni au Canada	58
L'OSBI n'est pas l'instance appropriée ou le dossier a été renvoyé à un organisme de réglementation ou à un autre mécanisme	587
Plus de 180 jours depuis la réponse à la plainte ou l'offre écrite de la firme participante	97
Total	5 186

141. Ces catégories d'exclusion sont conformes à celles utilisées par les programmes d'ombudsman du secteur financier dans d'autres administrations, tout comme la façon dont l'OSBI les applique, sous réserve des observations formulées ci-dessous.

Règle des 180 jours : pouvoir discrétionnaire de l'OSBI de prolonger ce délai

142. Comme c'est généralement le cas des programmes d'ombudsman du secteur des services financiers, les règles générales de l'OSBI lui confèrent le pouvoir discrétionnaire de prolonger le délai dans lequel une plainte doit être soumise après la réponse à la plainte de la firme participante. Pour déterminer s'il est équitable d'exercer ce pouvoir, l'OSBI doit tenir compte de facteurs tels que la question de savoir si la firme participante a informé le plaignant de son droit de soumettre sa plainte à l'OSBI et lui a clairement indiqué le délai de 180 jours, si le plaignant et la firme participante étaient engagés dans des négociations pendant cette période de 180 jours et si le plaignant a été confronté à des circonstances exceptionnelles.
143. La note d'orientation interne de l'OSBI intitulée *180 Day Complaints – Escalation and Closing* précise que lorsqu'une plainte est soumise après l'expiration du délai de 180 jours, les employés doivent demander une explication au plaignant. Si une explication écrite est fournie, un gestionnaire peut

décider s'il convient d'exercer le pouvoir discrétionnaire de l'OSBI afin d'examiner la plainte. Il n'existe toutefois ni directives internes ni information publiée sur le site Web détaillant les facteurs à prendre en compte pour déterminer ce qui constitue des circonstances exceptionnelles. Selon les renseignements fournis par l'OSBI, ce pouvoir n'est exercé en pratique que lorsque le plaignant a été malade, qu'il y a eu un décès dans sa famille ou que l'OSBI a reçu la plainte après l'expiration du délai de 180 jours pour des raisons indépendantes de sa volonté, par exemple lorsque la firme n'a pas adéquatement informé le plaignant des délais applicables ou lorsque le courrier a été retardé en raison d'une grève postale. En cohérence avec cette approche, notre examen des dossiers clos comprenait un cas dans lequel l'OSBI a refusé d'exercer son pouvoir discrétionnaire à l'égard d'une plaignante qui avait dépassé le délai de quelques jours seulement et qui avait expliqué ce retard par le fait qu'elle avait huit enfants.

144. D'après notre expérience, les programmes d'ombudsman du secteur des services financiers dans d'autres administrations ont tendance à exercer plus facilement leur pouvoir discrétionnaire de prolonger le délai suivant la réponse au règlement interne des différends pendant lequel un plaignant peut soumettre une plainte. Des facteurs comme la vulnérabilité du consommateur, les obstacles linguistiques ou liés à l'alphabétisation, ou encore la durée excessive du processus de règlement interne des différends sont alors pris en considération. Nous estimons que cette approche est appropriée pour un programme d'ombudsman et qu'elle est conforme à la norme élevée d'équité à laquelle on est en droit de s'attendre.
145. Afin d'assurer une plus grande transparence, particulièrement à l'égard des consommateurs, l'explication figurant sur le site Web de l'OSBI quant au fonctionnement de son processus de traitement des plaintes devrait mentionner l'existence du pouvoir discrétionnaire permettant, dans des circonstances exceptionnelles, de prolonger le délai de 180 jours.

Recommandation 2.

L'OSBI devrait élaborer des lignes directrices internes écrites destinées à son personnel afin de préciser les circonstances dans lesquelles le pouvoir discrétionnaire de prolonger le délai de 180 jours pour soumettre une plainte devrait être exercé en raison de circonstances exceptionnelles. Les facteurs pertinents devraient notamment comprendre la maladie, le deuil, la vulnérabilité, les obstacles linguistiques ainsi qu'un processus de règlement interne des différends excessivement long ayant donné lieu à une lettre de réponse au-delà des délais prescrits. Le site Web de l'OSBI devrait également fournir de l'information transparente sur la façon dont ce pouvoir discrétionnaire est exercé.

Règle des six ans

146. L'alinéa 5.1e) des Règles générales de l'OSBI prévoit que celui-ci ne peut enquêter sur une plainte que si celle-ci a été soumise à la firme participante dans les six ans suivant le moment où le plaignant « connaissait ou aurait raisonnablement dû connaître le problème ou la question à l'origine de la plainte, compte tenu de ce qu'une personne raisonnable placée dans les mêmes circonstances, ayant les mêmes capacités et les mêmes limitations que le plaignant, aurait dû connaître ».
147. Nous avons entendu des représentants du secteur faire valoir que la période de six ans est trop longue, tandis que des groupes de défense des consommateurs soutenaient qu'elle est trop courte. Notre avis, qui rejoint celui des évaluateurs de 2021, est que cette période ne devrait pas être modifiée. La limite de six ans est conforme à celle appliquée par les programmes d'ombudsman du secteur des services financiers dans d'autres administrations, notamment en Australie, en Nouvelle-Zélande et en Irlande. Nous reconnaissons toutefois qu'au Royaume-Uni, à la suite d'un récent examen du Trésor britannique, le gouvernement a indiqué qu'il légiférerait afin d'imposer un délai absolu de dix ans pour soumettre

une plainte au Financial Ombudsman Service (FOS), tout en permettant à l'organisme de réglementation de prévoir certaines exceptions.

148. Nous avons examiné un certain nombre de dossiers clos qui ont été exclus en application de la règle des six ans. Nous avons constaté certaines incohérences dans l'application du critère prévu par les Règles générales, les « capacités et limitations » du consommateur n'étant pas toujours suffisamment prises en compte pour déterminer le moment où celui-ci aurait raisonnablement dû prendre connaissance du problème ou de la question à l'origine de la plainte. Dans certains cas, nous estimions qu'il aurait été approprié de retenir un point de départ plus tardif pour le calcul du délai de six ans que celui retenu par l'OSBI.
149. Plus particulièrement, nous avons examiné des plaintes pour lesquelles, aux fins de l'application de la règle des six ans, la connaissance du problème était réputée acquise à compter de la date à laquelle le plaignant avait reçu pour la première fois un relevé de compte, sans que les capacités et limitations de celui-ci semblent avoir été véritablement prises en considération par l'OSBI. Nous soulignons à cet égard que, pour bon nombre de plaignants, un relevé de compte n'est pas nécessairement un outil de communication efficace pour leur permettre de constater ce qui manque ou diffère par rapport à leurs attentes, et ce, indépendamment de l'obligation prévue aux petits caractères de leur contrat avec la firme participante de lire ce relevé.

Recommandation 3.

La période de prescription de six ans applicable à l'accès aux services de l'OSBI devrait être maintenue sous sa forme actuelle. Toutefois, l'OSBI devrait tenir davantage compte des capacités et des limitations propres à chaque plaignant lorsqu'il évalue le moment où celui-ci aurait raisonnablement dû prendre connaissance du problème ou de la question à l'origine de la plainte. Afin d'ajuster son approche actuelle, l'OSBI devrait offrir à ses enquêteurs une formation fondée sur des scénarios pratiques portant sur l'application de la règle des six ans, en tenant pleinement compte des capacités et des limitations des plaignants.

Instance plus appropriée

150. L'article 6.4 des Règles générales de l'OSBI prévoit que celui-ci peut refuser d'enquêter sur une plainte s'il conclut que celle-ci « peut être traitée de façon plus appropriée par un autre moyen, notamment dans le cadre d'une procédure devant un tribunal, un organisme décisionnel, un arbitre, un organisme de réglementation ou tout autre mécanisme de règlement des différends ».
151. Nous avons reçu une soumission confidentielle provenant du secteur selon laquelle certaines plaintes acceptées par l'OSBI auraient été plus adéquatement traitées par un organisme de réglementation comme le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP).
152. Nous n'avons pas tiré la même conclusion. Notre examen des dossiers clos, des documents d'orientation internes de l'OSBI et nos discussions avec celui-ci ont révélé que l'OSBI traite les plaintes portant sur la protection de la vie privée ou les droits de la personne lorsque le plaignant recherche une réparation pour un préjudice individuel précis. En revanche, l'OSBI ne traite pas les plaintes de nature systémique lorsqu'une intervention réglementaire serait plus appropriée, par exemple dans le cas d'une importante atteinte à la sécurité des données ou de questions liées à la conception d'installations. En matière de protection de la vie privée, cette approche semble complémentaire à la compétence du CPVP telle que décrite sur son site Web. Celui-ci indique notamment qu'il peut formuler des recommandations concernant la formation des employés ou les processus d'une organisation et aider un plaignant à accéder à ses renseignements personnels ou à les faire corriger. Le CPVP ne peut toutefois pas ordonner à une organisation d'offrir une compensation à un plaignant pour une atteinte à la vie privée.

Procédures judiciaires

153. Les règles générales de l'OSBI ne contiennent aucune disposition empêchant une firme participante d'intenter ou de poursuivre des procédures judiciaires pendant qu'une plainte est examinée par l'OSBI. Cette situation contraste avec les règles de l'Australian Financial Complaints Authority et du Banking Ombudsman Scheme New Zealand, qui prévoient tous deux des restrictions explicites limitant la capacité d'une firme d'engager des procédures judiciaires pendant qu'une plainte est active.
154. Ces protections ne constituent pas de simples formalités procédurales; elles sont essentielles à l'équité du processus. Lorsqu'un consommateur choisit de soumettre sa plainte à l'OSBI, il devrait pouvoir faire examiner sa plainte dans un seul forum, sans avoir à subir simultanément les pressions, les coûts et la complexité associés à une procédure judiciaire. Permettre aux firmes participantes d'intenter ou de poursuivre des procédures pendant une enquête de l'OSBI nuit à l'objectif d'offrir un mécanisme de règlement des différends accessible et peu coûteux et risque de décourager les consommateurs d'exercer leurs droits.
155. L'adoption d'une interdiction claire des procédures judiciaires parallèles, sous réserve uniquement d'exceptions limitées et clairement définies, permettrait d'harmoniser l'OSBI avec les programmes comparables du secteur des services financiers et renforcerait la confiance des consommateurs envers le processus.

Recommandation 4.

L'OSBI devrait modifier ses règles générales afin d'y intégrer une disposition interdisant à une firme participante d'intenter ou de poursuivre des procédures judiciaires relativement à l'objet d'une plainte active auprès de l'OSBI. Cette interdiction devrait s'appliquer pendant toute la période où la plainte est examinée par l'OSBI.

Des exceptions limitées et clairement définies pourraient être prévues. Toutefois, dans tous les cas, le consentement écrit préalable de l'OSBI devrait être requis avant qu'une firme participante puisse engager ou poursuivre une procédure judiciaire parallèle.

Plafond d'indemnisation

156. L'évaluation externe de l'OSBI réalisée en 2021 recommandait de porter le plafond d'indemnisation de l'OSBI de 350 000 \$ à 500 000 \$ tant pour les plaintes bancaires que pour les plaintes liées aux placements. L'OSBI appuyait cette recommandation, tout en soulignant que le plafond actuel lui permettait d'aider la majorité des consommateurs qui faisaient appel à ses services (Il est toutefois possible que le plafond actuel décourage certains consommateurs dont la réclamation est de valeur plus élevée de recourir à l'OSBI. Le nombre de consommateurs dans cette situation est inconnu.)
157. Malgré les recommandations formulées en 2021, aucun progrès n'a été réalisé. Lorsque ce plafond de 350 000 \$ a été établi en 2002, il figurait parmi les plus élevés des programmes d'ombudsman du secteur financier à l'échelle internationale. Toutefois, au cours des 24 dernières années, il n'a jamais été ajusté et sa valeur réelle s'est considérablement érodée.
158. Selon le calculateur d'inflation de la Banque du Canada, l'indice des prix à la consommation a augmenté en moyenne de 2,22 % par année. Si le plafond de compétence de l'OSBI avait été ajusté annuellement en fonction de l'inflation, il se situerait aujourd'hui à près de 600 000 \$, ce qui illustre à quel point la valeur réelle du plafond initial de 350 000 \$ a diminué.
159. Le plafond non indexé de l'OSBI est maintenant nettement inférieur à celui de programmes comparables :

Figure 6 Comparaison des plafonds d'indemnisation actuels des programmes d'ombudsman du secteur des services financiers

Administration	Plafond actuel (approx. en dollars canadiens)	Remarques
Australie (AFCA)	622 500 \$	Ajusté automatiquement en fonction de l'inflation tous les trois ans
Nouvelle-Zélande (programmes bancaires et de placement)	405 675 \$	S'applique aux plaintes bancaires et à celles liées aux placements. Fixé périodiquement par l'organisme de réglementation.
Irlande (FSPO)	809 750 \$	Ajustements périodiques pour maintenir la valeur réelle. Fixé par le ministre
Royaume-Uni (FOS)	847 500 \$	Ajusté annuellement en fonction de l'inflation.
OSBI	350 000 \$	Aucun ajustement depuis 24 ans

160. Sans mécanisme d'indexation, le plafond de l'OSBI ne reflète plus l'ampleur des préjudices financiers contemporains et ne permet plus de préserver un accès véritable à un mécanisme de règlement des différends peu coûteux. Il est clair que les différends modernes dans les secteurs bancaire et des placements peuvent facilement dépasser 350 000 \$, ce qui signifie que les consommateurs ayant subi des pertes importantes n'ont plus d'autre option qu'un recours aux tribunaux, dont les coûts sont de plus en plus élevés. Selon certaines estimations du secteur dont nous avons pris connaissance, les coûts des litiges commerciaux au Canada ont augmenté à un rythme deux fois supérieur à celui de l'inflation générale au cours des dix dernières années, ce qui éloigne davantage encore les tribunaux d'un accès réaliste pour le consommateur moyen.
161. Un autre facteur, soulevé à maintes reprises par les principales parties prenantes à l'appui d'ajustements périodiques, concerne le message transmis à la fois aux consommateurs et aux firmes participantes. Un ajustement visant à maintenir la valeur réelle du plafond démontre qu'il s'agit d'un service d'ombudsman moderne, appuyé par les gouvernements et les organismes de réglementation et demeurant pertinent dans le contexte actuel des services financiers. Les commentaires reçus des principales parties prenantes indiquent clairement que le maintien inchangé du plafond pendant 24 ans transmet un message bien différent.
162. Nous savons, grâce aux commentaires reçus des principales parties prenantes, que le Canada compte un nombre relativement élevé de petites sociétés et de petits courtiers en placement, et qu'une grande partie de l'opposition à une augmentation du plafond provient de ces entreprises. Il est tout à fait compréhensible qu'un très petit courtier s'inquiète de la possibilité qu'une recommandation de compensation importante compromette la poursuite de ses activités.
163. Nous avons également entendu un point de vue contraire assez marqué selon lequel les entreprises qui ne sont pas suffisamment importantes ou capitalisées pour faire face aux risques inhérents à leurs activités ne devraient tout simplement pas être en affaires. Il ne nous appartient pas de trancher ce débat. Pour notre part, nous estimons que l'OSBI est censé offrir un mécanisme de règlement des différends accessible et peu coûteux dans le cadre d'un vaste régime de protection des consommateurs qui bénéficie à des millions de Canadiens. Nous ne croyons pas que cet objectif devrait être compromis à ce point dans l'intérêt d'un très petit nombre d'entreprises.

164. Nous sommes conscients que les évaluations de 2021 recommandaient de porter le plafond maximal de compensation à 500 000 \$ et d'instaurer un mécanisme d'ajustement à l'inflation tous les deux ans. Cinq années se sont écoulées sans qu'aucun changement ne soit apporté. Selon le calculateur de la Banque du Canada, un montant de 500 000 \$ en 2021 équivaldrait aujourd'hui à 599 570 \$. Nous proposons de façon plus prudente que le plafond soit porté à 550 000 \$ CA au cours de la présente année civile, puis ajusté automatiquement tous les deux ans en fonction de l'indice des prix à la consommation du Canada.

Recommandation 5.

L'OSBI devrait modifier ses Règles générales afin d'augmenter son plafond de compensation et d'instaurer un mécanisme d'indexation périodique. Plus précisément :

- a) porter le plafond de compensation à 550 000 \$ dès que cela sera raisonnablement possible.
- b) instaurer une indexation automatique tous les deux ans, fondée sur une mesure transparente et accessible au public, telle que l'indice des prix à la consommation du Canada. Cette mesure permettra de préserver la valeur réelle du plafond au fil du temps et d'éviter la nécessité d'ajustements ponctuels ou politiquement sensibles
- c) prévoir un examen structurel périodique, au moins tous les cinq ans, afin de déterminer si le plafond demeure approprié compte tenu :
 - de l'évolution des marchés financiers
 - de l'ampleur des pertes subies par les consommateurs aujourd'hui
 - des comparaisons internationales
 - du mandat de l'OSBI consistant à offrir des recours accessibles et significatifs
 - du coût des solutions de rechange, notamment les procédures judiciaires.

Pouvoir décisionnel contraignant

165. Les évaluations indépendantes de l'OSBI réalisées en 2011, 2016 et 2021 recommandaient toutes que l'OSBI se voie conférer un pouvoir décisionnel contraignant à l'égard des plaintes, invoquant les pratiques exemplaires internationales, la crédibilité de l'organisation, la qualité des services offerts ainsi que les problèmes liés aux refus de se conformer aux recommandations et aux règlements insuffisants.
166. Pour l'ensemble de ces raisons, ainsi que pour celles exposées dans les diverses soumissions des groupes de défense des consommateurs reçues dans le cadre de notre évaluation, nous sommes d'avis que l'OSBI devrait disposer d'un pouvoir décisionnel contraignant. Nous abordons la question des règlements insuffisants au chapitre 9. En ce qui concerne les pratiques exemplaires internationales, nous soulignons que les programmes d'ombudsman du secteur des services financiers du Royaume-Uni, de l'Irlande, de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande et de la Malaisie ont tous le pouvoir de rendre des décisions contraignantes à l'égard des firmes participantes lorsqu'elles sont acceptées par le consommateur. (Une soumission du secteur indiquait que de récentes consultations menées par le Trésor britannique pourraient limiter les pouvoirs du FOS à cet égard. Toutefois, nos vérifications ont confirmé que le Trésor britannique a plutôt recommandé une modification très limitée selon laquelle le FOS pourrait consulter l'organisme de réglementation, la Financial Conduct Authority, lorsqu'une plainte soulève une règle réglementaire qu'il juge ambiguë. Le FOS continuera néanmoins à rendre des décisions contraignantes selon ce qu'il estime juste et raisonnable compte tenu de l'ensemble des circonstances.)

167. En 2023, les ACVM ont publié pour consultation un cadre réglementaire en vertu duquel l'OSBI pourrait rendre des décisions contraignantes dans les plaintes liées aux placements. Une version révisée de ce cadre a fait l'objet d'une nouvelle consultation l'année dernière. Ce modèle prévoit un processus en deux étapes : une première étape d'enquête et de recommandation, suivie d'une deuxième étape facultative de révision et de décision, qui pourrait être déclenchée par l'une ou l'autre des parties. Lorsqu'une compensation d'au moins 75 000 \$ est recommandée par l'OSBI, il est maintenant proposé que la révision et la décision soient confiées à un décideur externe ou à un comité de décideurs externes retenus par contrat par l'OSBI et formés par celui-ci.
168. Nous comprenons l'opposition de nombreux groupes de défense des consommateurs à ce modèle, ceux-ci estimant qu'il dilue l'indépendance de l'OSBI et offre aux firmes peu scrupuleuses une occasion supplémentaire de retarder le règlement des plaintes. Nous estimons toutefois que ce processus en deux étapes constitue une mesure d'équité appropriée et qu'il est conceptuellement semblable aux processus de recommandation puis de décision utilisés dans d'autres administrations, notamment au Royaume-Uni, en Australie et en Nouvelle-Zélande.
169. Pour les plaintes de plus grande valeur, notamment celles qui portent sur des produits ou des questions nouvelles, l'Australian Financial Complaints Authority fait parfois appel à des décideurs externes dans le cadre de la deuxième étape du processus décisionnel et considère que l'expertise, les compétences spécialisées et la crédibilité qu'ils apportent sont bénéfiques. Cette approche ne semble pas avoir compromis l'indépendance de l'AFCA.
170. Bien entendu, le recours à des décideurs externes accroît considérablement les coûts de règlement des plaintes et peut également prolonger les délais. Nous souscrivons donc à la proposition des ACVM selon laquelle les plaintes de moindre valeur ne devraient pas avoir accès à ce mécanisme. L'établissement d'un seuil monétaire paraît essentiel. Les ACVM ont demandé si un seuil de 75 000 \$ était approprié. Compte tenu des données de l'OSBI sur les montants actuellement en jeu dans ces dossiers, nous estimons que 75 000 \$ est probablement un seuil de départ raisonnable. Nous croyons toutefois qu'il devrait être réévalué après une année d'expérience et, dans tous les cas, être indexé à l'inflation et examiné périodiquement selon une analyse coûts.
171. Les ACVM demandent également si l'OSBI devrait pouvoir nommer des membres expérimentés de son personnel à un comité de deuxième niveau, pourvu que la majorité des membres du comité soient des décideurs externes. Nous estimons qu'un tel mécanisme, ou un mécanisme semblable, serait essentiel afin d'assurer l'uniformité des décisions, de veiller à ce que les décideurs externes (qui ne traiteraient qu'un très petit nombre de dossiers) comprennent bien l'approche de l'OSBI en matière d'enquête et de prise de décision, et de faire en sorte que l'OSBI bénéficie en retour de leur perspective.
172. Nous avons également entendu de nombreuses critiques des propositions relatives à la surveillance exercée par les ACVM, les groupes de défense des consommateurs craignant encore une fois toute atteinte réelle ou perçue à l'indépendance de l'OSBI ainsi que le risque qu'un intérêt réglementaire excessif détourne l'organisation de sa mission. Nous estimons qu'un certain niveau de surveillance et de responsabilisation est important et reconnaissons qu'il existe déjà dans le cadre du régime actuel. Nous estimons également qu'un cadre de surveillance est essentiel pour convaincre les entreprises du secteur d'accepter la proposition.
173. Il demeure toutefois important pour la confiance des consommateurs que l'OSBI conserve son indépendance et l'apparence de son indépendance. L'OSBI est un service d'ombudsman indépendant du secteur et, bien qu'il doive rendre compte de ses activités, il ne devrait pas être perçu comme un prolongement des gouvernements ou comme un organisme étroitement contrôlé par les organismes de réglementation. Nous sommes préoccupés par le fait que le cadre proposé pourrait donner cette impression et créer de la confusion quant aux responsabilités respectives des différentes parties prenantes. Nous ne croyons pas que l'historique des relations entre les ACVM et l'OSBI témoigne d'une ingérence inappropriée. Toutefois, nous estimons qu'il conviendrait d'indiquer clairement dans le nouveau cadre que les ACVM ne dirigeront ni les lignes directrices procédurales ni les méthodes utilisées par l'OSBI et qu'elles n'interviendront pas dans les recommandations ou décisions individuelles.

174. Le cadre proposé pourrait également nécessiter beaucoup de temps et de ressources de la part de l'OSBI. Dans le cadre du régime tarifaire actuel, une partie de ces coûts serait assumée par l'ensemble des firmes participantes. Si ces coûts s'avéraient importants, l'OSBI devrait envisager l'imposition de frais de recouvrement spécifiques afin que les utilisateurs de cette étape facultative du processus décisionnel en assument les coûts.
175. Enfin, pour des raisons d'équité, de simplicité et parce que nous ne voyons aucun motif valable de faire une distinction, nous estimons que l'OSBI devrait disposer d'un pouvoir décisionnel contraignant à l'égard de toutes les plaintes relevant de son mandat, et non uniquement des plaintes liées aux placements.

Recommandation 6.

L'OSBI devrait se voir conférer un pouvoir décisionnel contraignant à l'égard de toutes les plaintes relevant de son mandat.

9. Intégrité, impartialité et équité

Obligations prévues par la Loi sur les banques

L'organisme externe de traitement des plaintes doit :

- conserver la réputation pour ce qui est de son exploitation selon des normes élevées de moralité et d'intégrité
- examiner impartialement les plaintes qui n'ont pas été réglées par ses institutions membres à la satisfaction de leurs auteurs ou qui n'ont pas été examinées dans le délai réglementaire

Obligations prévues par le protocole d'entente :

- L'OSBI devrait fournir des services de règlement des plaintes impartiaux et objectifs, indépendants du secteur des placements et fondés sur une norme équitable à la fois pour les firmes inscrites et pour les investisseurs compte tenu des circonstances propres à chaque plainte. Pour déterminer ce qui est équitable, l'OSBI devrait tenir compte des principes généralement reconnus de bonnes pratiques en matière de services financiers et de conduite des affaires ainsi que des lois, politiques réglementaires, lignes directrices, normes professionnelles et codes de pratique ou de conduite pertinents
- L'OSBI devrait établir des processus manifestement équitables pour les deux parties.

Recommandations découlant des évaluations de l'OSBI réalisées en 2021

- L'OSBI devrait mener les entrevues avec les consommateurs et les firmes participantes au moyen d'une plateforme de vidéoconférence afin de permettre une meilleure évaluation de la crédibilité.
- Dans les plaintes bancaires, les enquêteurs de l'OSBI devraient, lorsqu'ils fondent leurs décisions sur des clauses contractuelles entre les parties, telles que les conventions des titulaires de carte, inclure le texte des clauses pertinentes dans la lettre de clôture. De plus, les enquêteurs de l'OSBI devraient fournir des raisons plus détaillées dans leurs lettres de clôture.
- L'OSBI devrait ajouter davantage d'information sur les délais de prescription dans les lettres de clôture adressées aux consommateurs. L'OSBI devrait notamment inclure :
 - de l'information sur les délais de prescription applicables dans chaque province
 - une référence à la norme fondée sur le moment où la personne « connaissait ou aurait raisonnablement dû connaître » le problème.
- Les lettres de clôture de l'OSBI relatives aux réexamens devraient contenir davantage d'information sur le processus suivi par l'agent responsable du réexamen ainsi que des motifs plus détaillés expliquant pourquoi la décision initiale est maintenue ou infirmée.
- L'OSBI devrait réformer son approche des préjudices non financiers et des préjudices financiers indirects de la manière suivante :
 - pour plus de certitude, l'OSBI devrait créer plusieurs niveaux de préjudice non financier/préjudice financier indirect (faible, moyen et élevé), avec des montants d'indemnisation ou des fourchettes fixes pour chacun et
 - lorsqu'ils rendent une décision concernant une indemnisation pour préjudice non financier/préjudice financier indirect, les enquêteurs de l'OSBI devraient fournir des raisons détaillées expliquant pourquoi ils sont arrivés à leur conclusion.

Autres critères d'évaluation

- Évaluation des activités de l'OSBI au regard de ses Règles générales, de ses politiques et procédures internes, de son énoncé sur l'équité et de ses méthodes de calcul des pertes. Une évaluation détaillée des méthodes de calcul des pertes utilisées par l'OSBI n'est pas requise.
- Analyse des raisons expliquant les règlements conclus pour des montants inférieurs à ceux recommandés par l'OSBI.

Portée du chapitre

176. Le présent chapitre porte sur la moralité et l'intégrité de l'OSBI ainsi que sur l'impartialité et l'équité de son processus de traitement des plaintes.

Moralité et intégrité

177. L'énoncé de vision de l'OSBI publié sur son site Web affirme que l'OSBI est une « organisation indépendante sans but lucratif composée de professionnels hautement qualifiés et indépendants, guidés par une mission de service public ». Nous estimons que cet énoncé donne le ton d'une organisation qui fait preuve d'une grande intégrité et qu'il reflète l'impression qui se dégageait de nos entrevues avec un large éventail de membres du personnel de l'OSBI ainsi que de l'ensemble de nos échanges avec eux.
178. Comme les évaluateurs de 2021, nous avons constaté que l'OSBI bénéficie du respect des principales parties prenantes externes qui ont participé à notre évaluation. L'intégrité de l'organisation n'a pas été remise en question. (Certaines parties prenantes du secteur ont toutefois soutenu que la neutralité de l'OSBI pourrait être compromise par l'aide qu'il fournit aux plaignants; nous abordons cette question au chapitre 7.) Nous avons conclu que l'OSBI respecte les obligations qui lui incombent en vertu de la Loi sur les banques en matière de moralité et d'intégrité.

Conflits d'intérêts

179. L'OSBI dispose d'un code de conduite qui reconnaît que, pour que les principales parties prenantes aient confiance dans l'intégrité et l'impartialité de l'organisation, les membres du personnel doivent éviter tout conflit d'intérêts ou toute situation susceptible de donner lieu à une perception de partialité, refuser les cadeaux, déclarer et consigner tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu et signaler toute activité douteuse conformément à la politique de dénonciation de l'OSBI.
180. Les membres du personnel de l'OSBI remplissent chaque année une déclaration de conflits d'intérêts. Les déclarations sont consignées dans un registre des conflits d'intérêts qui recense notamment les conflits découlant d'un emploi ou d'une relation d'emploi antérieure, y compris lorsqu'ils concernent un membre de la famille immédiate, ainsi que les intérêts ou relations de nature financière.
181. L'énoncé sur l'équité de l'OSBI, mis à jour pour la dernière fois le 25 septembre 2024, réaffirme l'engagement de l'organisation à faire en sorte que tous les membres du personnel participant à la prise de décisions concernant une plainte soient « impartiaux et indépendants des parties et n'entretiennent aucune relation pouvant raisonnablement susciter des préoccupations quant à une partialité ou à un conflit d'intérêts ».

182. Nous avons constaté que ces pratiques de gestion des conflits d'intérêts sont bien intégrées aux activités de l'organisation et conformes aux pratiques exemplaires internationales. Nous avons également conclu que l'OSBI respecte les obligations qui lui incombent en vertu de la Loi sur les banques et du protocole d'entente en matière d'impartialité et d'objectivité.

Approche en matière de règlement des plaintes

183. Les Règles générales de l'OSBI prévoient que celui-ci doit recommander ce qui est équitable pour le plaignant et la firme participante en tenant compte des « principes généralement reconnus de bonnes pratiques en matière de services financiers et de conduite des affaires, des lois, des politiques et lignes directrices réglementaires, des normes professionnelles ainsi que de tout code de pratique ou de conduite pertinent ». Dans le cas des plaintes liées aux placements, cette approche satisfait aux exigences du protocole d'entente.
184. Dans son énoncé sur l'équité, l'OSBI s'engage à respecter : l'équité procédurale (les étapes suivies par l'OSBI, y compris le respect des principes de justice naturelle), l'équité substantielle (s'assurer que les résultats et décisions sont appropriés), l'équité relationnelle (la manière dont les principales parties prenantes sont traitées tout au long du processus de traitement des plaintes). L'importance de l'équité à l'égard des plaignants, des firmes participantes et des membres du personnel y est expressément reconnue.
185. Une composante importante de notre examen des dossiers clos et de nos discussions avec le personnel de l'OSBI consistait à vérifier si l'organisation parvient, dans les faits, à assurer l'équité en recueillant l'information pertinente, en offrant aux parties une possibilité suffisante de faire valoir leur point de vue et en tirant des conclusions raisonnablement étayées par les éléments de preuve disponibles. Nous avons également sollicité l'opinion des principales parties prenantes à ce sujet.

Collecte des renseignements et des éléments de preuve

186. L'OSBI dispose d'une ligne directrice interne intitulée *Evidence & Information Collection & Management*, publiée en janvier 2016. Celle-ci exige des enquêteurs qu'ils examinent attentivement les questions soulevées par une plainte et déterminent, dès le début de l'enquête, sa portée et ses principaux enjeux. L'enquêteur doit ensuite préciser quels renseignements sont nécessaires et obtenir les renseignements additionnels qui n'ont pas déjà été recueillis par l'OSBI à l'étape de l'évaluation initiale. La ligne directrice précise que les éléments de preuve peuvent être documentaires ou testimoniaux.
187. Notre examen des dossiers nous a convaincus que les enquêteurs accomplissent ce travail efficacement. En règle générale, les dossiers de plainte comprennent un plan ou une matrice d'enquête fondé sur le modèle standard de l'OSBI, qui expose l'analyse des questions en litige effectuée par l'enquêteur et recense les renseignements pertinents ainsi que les demandes d'information supplémentaires requises. Sous réserve des questions abordées ci-dessous, nous avons conclu que l'analyse des questions en litige et le processus de collecte d'information étaient équitables et conformes aux pratiques exemplaires internationales. Les questions liées à l'efficacité sont examinées au chapitre 15.

Droit de la consommation

188. Les groupes de défense des consommateurs nous ont fait part d'une préoccupation selon laquelle, du moins dans le cas des plaintes provenant du Québec, l'OSBI ne tiendrait peut-être pas suffisamment compte de la Loi sur la protection du consommateur.
189. Notre examen des dossiers comprenait un grand nombre de plaintes tranchées sur la base des modalités des produits et services. Dans ces plaintes, nous n'avons pas systématiquement observé une analyse

visant à déterminer si ces modalités étaient abusives ou si elles avaient été insuffisamment portées à l'attention des consommateurs.

190. L'OSBI nous a indiqué que son personnel est au fait des exigences prévues par les lois provinciales sur la protection du consommateur, que ces lois sont prises en compte dans les dossiers où elles s'appliquent et que les notes d'orientation internes indiquent également au personnel de tenir compte de ces éléments.
191. Nous ne sommes évidemment pas des spécialistes du droit canadien, mais nous estimons qu'il s'agit d'une question importante d'équité substantielle que l'OSBI devrait examiner à l'aide de conseils juridiques locaux.

Recommandation 7.

L'OSBI devrait examiner, avec l'aide de conseils juridiques externes au Canada, si son approche à l'égard des plaintes tient suffisamment compte des lois sur la protection du consommateur, notamment les lois qui rendent nulles les clauses contractuelles abusives, excessives, sévères ou inéquitables.

Communication avec la firme participante pendant le traitement de la plainte

192. Dans les plaintes que nous avons examinées où l'OSBI estimait qu'une certaine compensation en faveur du plaignant pouvait être équitable, l'OSBI échangeait généralement de façon étroite avec la firme participante. L'OSBI faisait connaître à la firme le point de vue de l'enquêteur sur les questions en litige, les raisons des demandes de renseignements supplémentaires lorsque la firme les remettait en question, ainsi que les conclusions préliminaires de l'enquêteur fondées sur les renseignements recueillis. Lorsque cela était pertinent, ces renseignements renvoyaient aux règles générales de l'OSBI. Ces échanges se faisaient souvent par courriel, ce que, selon notre compréhension, certaines firmes participantes du secteur préfèrent. Il y avait aussi des communications téléphoniques.
193. Les échanges entre l'OSBI et la firme participante étaient beaucoup moins nombreux dans les plaintes rejetées parce qu'elles étaient hors mandat, lorsque l'OSBI concluait que l'offre de règlement déjà présentée par la firme participante était équitable ou lorsqu'il ne constatait aucune erreur de la firme participante et concluait donc qu'aucune compensation au plaignant n'était appropriée. Dans ces cas, le niveau moins élevé de communication ne causait aucun préjudice à la firme participante.
194. Nous avons constaté que les firmes participantes recevaient l'information et l'aide nécessaires pour comprendre les procédures de l'OSBI, ainsi qu'une occasion complète et équitable de faire valoir leur point de vue, conformément aux règles d'équité procédurale et aux bonnes pratiques internationales.

Communication avec le plaignant pendant le traitement de la plainte

195. Au début du processus de traitement de la plainte, le plaignant reçoit de l'information sur le processus de l'OSBI, ainsi que la lettre de consentement type à signer (abordée au chapitre 7). Cette information offre au plaignant une excellente aide initiale pour comprendre les procédures de l'OSBI.
196. D'après les plaintes que nous avons examinées, il semble que l'OSBI ne transmette pas au plaignant les documents fournis par la firme participante. Bien entendu, le plaignant possède déjà certains de ces documents, en particulier la réponse précédente de la firme à sa plainte. D'autres documents lui auront été fournis par le passé, par exemple un contrat de prêt ou de services, les modalités d'un produit ou des relevés de compte, bien qu'il ait pu les égarer avec le temps. Il peut aussi exister d'autres documents

de la firme participante que le plaignant n'a jamais vus, comme des politiques bancaires ou des notes relatives aux communications avec le client.

197. Il semble plutôt que l'OSBI réalise habituellement une entrevue avec le plaignant, au cours de laquelle l'enquêteur discute avec lui du processus et des règles générales de l'OSBI, des questions déterminantes pour la plainte, ainsi que de ce que montrent les documents de la firme participante, tout en lui donnant l'occasion de présenter son point de vue à ce sujet. Ces entrevues permettent également à l'OSBI de gérer les attentes du plaignant. D'après les plaintes examinées, il semble que certaines entrevues ne durent que 30 minutes ou moins. Très souvent, elles sont toutefois plus longues et assez détaillées, comme en témoignent les notes d'entrevue.
198. Nous avons certaines préoccupations quant au fait que l'OSBI ne fournit pas au plaignant les principaux documents de la firme participante, ou des extraits lorsque le document complet n'est pas pertinent. C'est particulièrement le cas puisque, dans certaines plaintes examinées, nous estimons que l'entrevue avec le plaignant n'a pas permis de lui fournir une transparence suffisante quant à ce que démontreraient les renseignements fournis par la firme participante. À titre de comparaison, l'Australian Financial Complaints Authority fournit au plaignant les principaux documents de la firme participante afin qu'il puisse les examiner et présenter ses observations. Si la firme participante refuse que ces documents soient communiqués au plaignant, le programme d'ombudsman ne s'appuie pas sur ces renseignements pour tirer des conclusions défavorables au plaignant, sauf dans des circonstances exceptionnelles.
199. Le FOS du Royaume-Uni, pour sa part, recueille les documents auprès de ses firmes participantes en partant du principe qu'il est autorisé à les transmettre au plaignant, mais il ne le fait généralement que si le plaignant les demande. De même, les programmes d'ombudsman d'autres secteurs qui traitent habituellement des plaintes de faible valeur ne fournissent pas nécessairement les documents des firmes participantes aux plaignants et peuvent plutôt s'en remettre au personnel du programme d'ombudsman pour expliquer verbalement au plaignant l'essentiel de ces documents, comme le fait l'OSBI. Nous estimons toutefois que, du moins dans les plaintes plus complexes ou de valeur plus élevée, il serait conforme aux bonnes pratiques que l'OSBI communique au plaignant les principaux documents de la firme participante.
200. Si les documents clés ne sont pas fournis au plaignant et qu'ils sont utilisés pour tirer des conclusions qui lui sont défavorables, nous estimons qu'il est essentiel que l'enquêteur utilise l'entrevue avec le plaignant pour lui expliquer clairement et précisément ce que démontrent ces documents de la firme participante. Cette démarche est nécessaire pour respecter l'équité procédurale et devrait être soulignée par l'OSBI dans la formation des enquêteurs comme un enjeu important de cohérence.
201. Pour cette raison, et parce que nous estimons que l'entrevue avec le plaignant est également importante pour s'assurer qu'il comprend le processus de l'OSBI et pour aider à gérer ses attentes, nous accordons une grande importance au processus d'entrevue avec le plaignant. Nous comprenons toutefois que les enquêteurs disposent maintenant d'une plus grande souplesse et que l'entrevue avec le plaignant n'est plus une exigence absolue. Nous déconseillons cette approche et soupçonnons, de toute façon, qu'elle n'améliorera pas l'efficacité à long terme.

Recommandation 8.

Dans les plaintes plus complexes ou de valeur plus élevée, l'OSBI ne devrait généralement s'appuyer sur les documents de la firme participante pour tirer des conclusions défavorables au plaignant que lorsque ces documents, ou leurs extraits pertinents, ont été communiqués au plaignant. Lorsqu'il existe de bonnes raisons de ne pas communiquer des documents clés, l'enquêteur devrait utiliser l'entrevue avec le plaignant pour lui expliquer clairement et précisément ce que ces documents établissent et lui donner l'occasion de répondre à ces renseignements ou de formuler des commentaires à leur sujet. La formation des enquêteurs de l'OSBI devrait renforcer l'importance de cette démarche comme composante de l'équité procédurale.

Recommandation 9.

À moins que cela ne soit impossible en pratique, l'OSBI devrait mener une entrevue avec le plaignant dans tous les dossiers faisant l'objet d'une enquête.

Éléments de preuve contradictoires ou absence de preuve documentaire

202. Dans plusieurs des dossiers que nous avons examinés, il n'y avait pas suffisamment de preuve documentaire pour trancher des affirmations contradictoires de la firme participante et du plaignant. Par exemple, certains plaignants affirmaient qu'un représentant de la firme participante leur avait dit certaines choses, mais la firme participante ne disposait d'aucune note concernant les conversations pertinentes.
203. À cet égard, la ligne directrice interne de l'OSBI sur l'évaluation de la crédibilité, mise à jour en février 2025, indique ce qui suit : « Aussi difficile que la tâche puisse être, l'enquêteur devra souvent tirer une conclusion, à partir des éléments de preuve disponibles, quant à la version des faits la plus probable ou la plus raisonnable dans les circonstances. Autrement dit, les enquêteurs devront déterminer quels éléments de preuve étaient suffisamment clairs, convaincants et probants pour satisfaire au critère de probabilité ou de raisonabilité ». La ligne directrice aborde ensuite les facteurs pertinents, notamment la cohérence et la corroboration, le comportement et la mémoire, ainsi que la motivation. La ligne directrice conclut que « même en l'absence d'autres éléments de preuve, un récit jugé probable peut avoir une valeur probante importante ».
204. Nous estimons que la ligne directrice de l'OSBI sur l'évaluation de la crédibilité est excellente. Notre préoccupation tient au fait que les dossiers que nous avons examinés ont fourni plusieurs exemples où cette ligne directrice ne semblait pas avoir été appliquée. L'enquêteur a plutôt conclu en faveur de la firme participante parce que le plaignant n'était pas en mesure de fournir une preuve documentaire à l'appui de ses affirmations. C'était le cas même lorsque les notes de l'entrevue avec le plaignant et les éléments documentaires disponibles nous semblaient rendre assez probable l'exactitude des affirmations du plaignant.
205. La question de l'évaluation de la crédibilité avait également été soulevée dans les évaluations de 2021. Les évaluateurs recommandaient que les entrevues avec les consommateurs et les firmes soient menées par vidéoconférence afin de permettre une meilleure évaluation de la crédibilité.
206. Cette recommandation de 2021 n'a pas été mise en œuvre par l'OSBI. Nous comprenons les obstacles pratiques à cet égard, même si nous constatons que les capacités vidéo deviennent progressivement plus courantes et qu'il ne s'agit probablement que d'une question de temps avant qu'elles puissent devenir pratique courante. Nous ne sommes pas certains que la vidéoconférence soit essentielle comme pratique standard, mais il vaudrait probablement la peine de commencer à l'utiliser plus souvent lorsque cela est possible et lorsque l'enquêteur y voit une utilité. Plus important encore, nous estimons que l'OSBI devrait mettre l'accent, dans la formation de ses enquêteurs, sur le renforcement de leur confiance et de leurs compétences dans l'application de la ligne directrice existante sur l'évaluation de la crédibilité, afin d'assurer des résultats équitables de façon constante.

Recommandation 10.

La formation des enquêteurs de l'OSBI devrait mettre l'accent sur le renforcement de leur confiance et de leurs compétences dans l'application de la ligne directrice existante de l'OSBI

sur l'évaluation de la crédibilité lorsqu'ils apprécient l'ensemble des renseignements pertinents, et non seulement les documents.

Cas où l'OSBI conclut à une erreur de la firme participante

207. Lorsque l'OSBI conclut qu'un plaignant a subi une perte, un dommage ou un préjudice en raison d'un acte ou d'une omission d'une firme participante, ses règles générales lui permettent de recommander le versement d'une compensation « ou toute autre mesure ».
208. D'après les énoncés publiés sur le site Web de l'OSBI et notre examen des dossiers, il semble toutefois que l'OSBI ne se prévale pas pleinement de l'étendue du pouvoir prévu par ses règles générales et qu'il se concentre généralement sur le versement d'une somme forfaitaire. Par exemple, notre examen des dossiers clos comprenait une plainte dans laquelle l'OSBI avait conclu qu'une erreur avait été commise dans les modalités établies au moment de la mise en place d'un prêt hypothécaire, mais où, plutôt que de recommander à la banque de corriger cette erreur, l'OSBI avait indiqué que la seule mesure de réparation possible était le versement d'une somme forfaitaire.
209. À titre de comparaison, en Australie et en Nouvelle-Zélande, les programmes d'ombudsman du secteur des services financiers exercent régulièrement leurs vastes pouvoirs de réparation et peuvent, par exemple, exiger d'une firme financière qu'elle modifie des frais, rétablisse, modifie ou annule un contrat, s'abstienne d'exécuter un jugement par défaut, etc. En Irlande, le programme d'ombudsman financier peut de façon similaire ordonner au fournisseur de services financiers de prendre toute mesure légale qu'il juge appropriée, notamment examiner, corriger, atténuer ou modifier la conduite visée par la plainte.
210. Nous estimons que l'OSBI devrait être plus disposé à examiner quelle mesure corrective de la part de la firme participante permettrait le mieux de replacer le plaignant dans la situation où il se serait trouvé si l'erreur n'avait pas eu lieu, ce qui ne correspondra pas toujours au versement d'une somme forfaitaire.

Recommandation 11.

Lorsque l'OSBI conclut qu'un plaignant a subi une perte, un dommage ou un préjudice en raison d'un acte ou d'une omission d'une firme participante, il devrait être plus disposé à examiner quelle mesure corrective de la part de la firme participante permettrait le mieux de replacer le plaignant dans la situation où il se serait trouvé si l'erreur n'avait pas eu lieu, ce qui ne correspondra pas toujours au versement d'une somme forfaitaire. Lorsque cela est approprié, l'OSBI devrait recommander d'autres mesures de la part de la firme participante, par exemple la rectification de l'entente conclue entre la firme participante et le plaignant.

Compensation financière dans les plaintes liées aux placements

211. Lorsque l'OSBI estime qu'une firme participante devrait offrir une compensation pour perte financière à un investisseur auquel elle a recommandé un placement inapproprié, les analystes financiers de l'OSBI appliquent la méthode de calcul des pertes prévue dans son manuel de formation interne intitulé *Training Manual: Profit and Loss Calculation Methodology*, ainsi que dans d'autres documents d'appui.
212. Le mandat de notre évaluation précisait que nous ne devions pas examiner en détail la méthode de calcul des pertes de l'OSBI. Après tout, les deux évaluations indépendantes précédentes de l'OSBI avaient examiné cette question de façon assez approfondie et avaient conclu que l'approche de l'OSBI

était « à l'avant-garde dans le monde des ombudsmans » et « entièrement raisonnable et conforme à ce qu'un tribunal canadien ferait dans des circonstances semblables ».

213. Notre examen général de la méthode de l'OSBI et en particulier notre examen des plaintes dans lesquelles les enquêteurs de l'OSBI ont appliqué cette méthode de calcul des pertes, nous a également rassurés quant à son approche.
214. Nous avons reçu des commentaires de certains représentants du secteur des placements selon lesquels certaines préoccupations subsistent au sujet du traitement par l'OSBI, en particulier, des investisseurs avertis ou qualifiés, par exemple parce que l'OSBI ne tiendrait pas suffisamment compte du portefeuille de placements complet d'un investisseur averti lorsqu'il évalue le caractère approprié d'un placement. Cette question a été abordée dans l'évaluation de 2021, qui a conclu que l'approche de l'OSBI était suffisamment nuancée et raisonnable. Dans notre examen des dossiers clos, nous n'avons pas relevé d'exemples illustrant une défaillance de la méthode. On nous a toutefois indiqué qu'un seuil clé d'admissibilité des investisseurs qualifiés, soit le revenu annuel, n'a pas été ajusté depuis environ 15 ans, ce qui fait en sorte qu'un nombre beaucoup plus élevé d'investisseurs que prévu à l'origine y sont maintenant admissibles. Nous comprenons que l'Association des gestionnaires de portefeuille du Canada a déjà fourni des séances d'information technique au personnel de l'OSBI à ce sujet, et nous encourageons la poursuite du dialogue avec cette association et les organismes de réglementation, au besoin.
215. Des représentants du secteur nous ont également indiqué qu'ils estimaient que l'OSBI devrait tenir compte des incidences fiscales lorsqu'il calcule les pertes des plaignants. Selon notre compréhension, avant 2014, l'OSBI ne tenait généralement pas compte des effets fiscaux dans ses calculs de pertes. Toutefois, en novembre 2014, l'OSBI a modifié son approche pour les placements effectués principalement afin d'obtenir des avantages fiscaux et, en décembre 2022, il a de nouveau mis à jour ses lignes directrices internes. Cette critique du secteur laisse entendre que celui-ci bénéficierait d'une plus grande transparence quant à l'approche de l'OSBI. Nous comprenons que d'autres études de cas techniques sur le calcul des pertes sont prévues à la suite des travaux initialement axés sur les titres illiquides, voir le paragraphe 338 337.
216. De plus, l'approche de l'OSBI en matière de calcul des pertes continue de faire l'objet de critiques lorsque des titres très illiquides ont été vendus de manière inappropriée, approche qui peut notamment consister à exiger que la firme participante acquière les titres. Nous comprenons que cette question a fait l'objet de longues consultations par l'OSBI (voir également le paragraphe 337) et nous ne sommes pas en mesure d'ajouter quoi que ce soit sur les aspects techniques de ce débat, si ce n'est d'encourager l'achèvement du projet.

Compensation pour préjudices non financiers

217. Les règles générales de l'OSBI permettent à l'OSBI de recommander une compensation pour des pertes non monétaires. L'OSBI peut le faire, par exemple, en cas d'atteinte à la réputation ou à la vie privée. Toutefois, le plus souvent, l'OSBI accorde une compensation pour troubles et inconvénients exceptionnels.
218. Les rapports d'évaluation de 2021 indiquaient qu'il est conforme aux pratiques internationales d'accorder une compensation pour préjudice non financier dans les cas appropriés. Les évaluateurs avaient toutefois constaté une certaine confusion chez les principales parties prenantes quant à l'approche de l'OSBI en matière de compensation pour troubles et inconvénients exceptionnels, ainsi qu'un manque de cohérence dans son application. Ils avaient recommandé une normalisation de l'approche et une plus grande transparence.
219. En réponse à cette recommandation, l'OSBI a élaboré sa note d'orientation interne intitulée *Investigation Guidance Note: Recommendations for Extraordinary Distress and Inconvenience*, publiée

en avril 2024. Celle-ci indique que la compensation pour troubles et inconvénients exceptionnels se situera « généralement entre 100 \$ et 1 000 \$, et pourra atteindre 5 000 \$ ou plus dans des circonstances très exceptionnelles ». La note d'orientation établit des catégories de compensation : troubles et inconvénients exceptionnels de faible gravité (100 \$ à 500 \$), de gravité moyenne (750 \$ à 1 500 \$) et de gravité élevée (2 000 \$ à 5 000 \$) et fournit des exemples pour chacune.

220. Notre examen des dossiers a révélé que la compensation accordée pour troubles et inconvénients exceptionnels était généralement conforme à la note d'orientation. Les montants accordés sont peut-être légèrement inférieurs à ceux que nous avons observés dans d'autres administrations. Le Banking Ombudsman de la Nouvelle-Zélande nous a indiqué que la compensation moyenne accordée pour troubles et inconvénients exceptionnels est d'environ 1 600 \$ CA (ses Règles générales permettent d'accorder jusqu'à 7 100 \$ CA). Toutefois, d'après notre expérience, les programmes d'ombudsman du secteur des services financiers accordent habituellement ce type de compensation avec retenue, et l'approche de l'OSBI ne s'en écarte pas au point de justifier une recommandation de modification.
221. En plus de cette orientation interne, le site Web de l'OSBI contient maintenant certains renseignements sur son approche à l'égard des troubles et inconvénients exceptionnels, ainsi que deux études de cas illustratives. Toutefois, il n'y précise pas les catégories de compensation ni les montants probables associés à chacune. Plusieurs représentants du secteur nous ont indiqué qu'ils demeurent incertains quant à l'approche de l'OSBI ou qu'ils estiment qu'elle varie d'une plainte à l'autre. Cela laisse croire qu'une explication supplémentaire serait utile pour le secteur.

Recommandation 12.

L'OSBI devrait fournir sur son site Web des lignes directrices plus détaillées sur son approche en matière de compensation pour troubles et inconvénients exceptionnels, et faire connaître cette information dans le cadre de ses forums de mobilisation du secteur.

Processus de règlement facilité

222. Lorsque, à la suite de son enquête et des vérifications appropriées auprès des parties, l'OSBI conclut provisoirement que la firme participante devrait corriger une erreur ayant eu une incidence défavorable sur le plaignant, il prépare et transmet à la firme participante une proposition de règlement facilité (Facilitated Settlement Proposal ou FSP) exposant sa position et les motifs qui la sous-tendent. Cette lettre n'est pas transmise au plaignant, qui n'a donc pas l'occasion de commenter ou de contester le raisonnement de l'OSBI.
223. Selon l'OSBI, le processus de FSP sert souvent avant tout à mettre à l'épreuve son analyse auprès de la firme participante, et le point de vue initial exprimé peut être modifié à la lumière des renseignements supplémentaires fournis par la firme. Dans de tels cas, l'OSBI craint de créer chez le plaignant des attentes qui pourraient devoir être revues par la suite. Bien que nous comprenions cette préoccupation, nous estimons néanmoins qu'il serait plus équitable et conforme aux pratiques exemplaires internationales de transmettre la lettre de FSP aux deux parties.

Recommandation 13.

Lorsqu'il prépare une opinion préliminaire écrite ou une proposition de règlement facilité, l'OSBI devrait la transmettre au plaignant (et non seulement à la firme participante) et lui donner l'occasion de présenter ses observations avant de finaliser sa position.

224. D'après les données de l'OSBI et comme nous avons pu le constater dans le cadre de notre examen des dossiers, lorsqu'une firme participante reçoit une FSP, elle accepte généralement de régler la plainte conformément à la recommandation de l'OSBI (parfois après plusieurs échanges entre l'OSBI et la firme, et parfois après que l'OSBI a revu son opinion quant au montant de la compensation jugée équitable). Dans un tel cas, l'OSBI transmet l'offre de règlement au plaignant.
225. Il arrive parfois que la firme offre un montant inférieur à celui recommandé par l'OSBI. Dans ce cas, l'OSBI transmet l'offre de règlement au plaignant. Il peut l'informer que l'offre est inférieure au montant qu'il aurait recommandé, tout en précisant que l'OSBI ne dispose pas d'un pouvoir décisionnel contraignant. D'après notre échantillon de dossiers, il semble que l'enquêteur indique parfois au plaignant le montant qu'il estime équitable et parfois non. Lorsque l'OSBI a terminé son enquête et est parvenu à une opinion préliminaire, nous estimons qu'il serait plus équitable envers le plaignant que le montant proposé, ainsi que les motifs à l'appui de cette opinion, lui soient communiqués. La transmission de la FSP permettrait d'atteindre cet objectif (voir la recommandation 13 ci-dessus).
226. Si la plainte n'est pas réglée à la suite de la FSP :
- lorsque le plaignant refuse de régler la plainte pour le montant recommandé par l'OSBI et accepté par la firme, l'OSBI prépare une lettre de clôture expliquant l'offre de règlement et les raisons pour lesquelles il l'estime équitable.
 - lorsque la firme participante refuse de régler la plainte, l'OSBI entreprend le processus de rapport d'enquête décrit au chapitre 5. Aucun rapport d'enquête relatif à une plainte bancaire ou liée aux placements n'a été publié depuis le 1^{er} décembre 2020.
227. Lorsqu'un plaignant accepte un règlement inférieur au montant recommandé par l'OSBI dans une FSP ou dans un rapport d'enquête, l'OSBI classe le dossier comme un règlement inférieur à la recommandation de l'OSBI (low settlement). Bien que ces cas soient peu nombreux par rapport au volume global de plaintes de l'OSBI, leurs conséquences pour les plaignants sont souvent importantes en raison de l'écart entre le montant recommandé et le montant obtenu (une réduction de 50 % ou plus dans la plupart des cas) et parce que, dans les plaintes liées aux placements, le montant recommandé par l'OSBI se situe généralement à l'extrémité supérieure de l'échelle de compensation (plus de 100 000 \$).

Figure 7. Règlements inférieurs à la recommandation de l'OSBI en 2024 et 2025

Année	Données	Plaintes bancaires	Placements
2024	Nombre	4	4
	Écart total entre la compensation recommandée par l'OSBI et le règlement	2 412 \$.	286 856 \$.
2025	Nombre	5	4
	Écart total entre la compensation recommandée par l'OSBI et le règlement	26 544 \$.	175 714 \$.

228. Notre examen des dossiers clos comprenait six exemples récents de règlements inférieurs à la recommandation de l'OSBI. Il s'agissait de certains des dossiers les plus complexes que nous avons examinés. Dans chacun d'eux, nous avons toutefois estimé que l'enquête menée par l'OSBI était rigoureuse, que la firme avait eu toute latitude pour présenter son point de vue et ses éléments de preuve, que l'enquêteur avait examiné avec soin les arguments de la firme et que les conclusions préliminaires ainsi que les recommandations de règlement de l'OSBI reposaient sur un raisonnement solide.
229. Fait important, dans la plupart de ces dossiers, le caractère non contraignant de l'autorité de l'OSBI semblait imprégner les négociations de règlement, créant un rapport de force inégal et réduisant l'efficacité du processus de règlement. L'enquêteur cherchait à convaincre la firme du caractère raisonnable des conclusions de l'OSBI, la firme donnait parfois l'impression de prolonger stratégiquement l'enquête et le plaignant devenait parfois impatient face aux délais ou craignait de ne parvenir à aucun résultat. Dans un cas, un plaignant a même imploré qu'un règlement raisonnable soit conclu.
230. Nous félicitons l'OSBI de suivre et de publier les tendances relatives aux règlements inférieurs à ses recommandations. Nous estimons que ces situations constituent un argument convaincant en faveur de l'octroi à l'OSBI d'un pouvoir décisionnel contraignant (voir le chapitre 8).

Ententes de confidentialité

231. Plusieurs groupes de défense des consommateurs ont exprimé des préoccupations quant au fait que les firmes participantes incluent souvent une clause de confidentialité ou de non-divulgence dans leurs ententes de règlement. Citant diverses études et publications spécialisées, ils ont soutenu que le recours à des clauses de non-divulgence et de non-dénigrement dans le cadre du règlement des plaintes peut être psychologiquement préjudiciable et devrait être interdit ou strictement limité.
232. Les règles générales de l'OSBI établissent le principe selon lequel toutes les discussions et toute la correspondance entre l'OSBI et les parties sont confidentielles et ne peuvent être utilisées dans le cadre de procédures judiciaires subséquentes ni communiquées à quiconque, sauf à un conseiller professionnel ou à un représentant ayant accepté de respecter cette confidentialité. Nous avons entendu que cette exigence facilite le processus d'enquête de l'OSBI et peut favoriser les règlements. Toutefois, les règles générales de l'OSBI et les renseignements publiés sur son site Web concernant la confidentialité n'empêchent pas un plaignant de communiquer des renseignements concernant ses échanges avec une firme participante avant de s'adresser à l'OSBI. Elles précisent également qu'aucune disposition n'empêche un plaignant de communiquer de tels renseignements à un organisme de réglementation.
233. Selon notre compréhension, les ententes de règlement conclues par les firmes participantes contiennent généralement une clause obligeant le plaignant à garder confidentiels l'existence du

règlement et son montant. Nous estimons que cette pratique est conforme aux Règles générales de l'OSBI ainsi qu'aux pratiques généralement observées dans les mécanismes de règlement des plaintes des ombudsmans et devant les tribunaux. Il nous est donc difficile de formuler des observations générales à ce sujet.

234. Il demeure toutefois important que ce type de clause soit équitable et n'ait pas une portée déraisonnablement large, comme le reconnaît l'OSBI dans les renseignements publiés sur son site Web concernant les quittances et les ententes de non-divulgaration. Ces clauses devraient donc prévoir des exceptions appropriées, par exemple pour permettre la communication de renseignements aux membres de la famille du plaignant, à ses conseillers juridiques ou fiscaux, à ses professionnels de la santé mentale ou lorsque la loi l'exige. Les programmes d'ombudsman du secteur des services financiers en Australie et en Nouvelle-Zélande ont d'ailleurs mis les firmes en garde à cet égard.
235. Aucun exemple de clause de non-divulgaration ou de non-dénigrement dont la portée aurait été déraisonnablement large ne nous a été fourni, ce qui est compréhensible, et nous ne sommes donc pas en mesure de formuler de recommandations précises. Cela dit, si l'OSBI prend connaissance de clauses déraisonnables dans des ententes de règlement, il lui appartient d'en informer l'organisme de réglementation compétent.

Lettres de clôture

236. Lorsque l'OSBI estime qu'aucune compensation n'est justifiée ou que l'offre de règlement de la firme participante est équitable, l'enquêteur prépare et transmet aux parties une lettre de clôture. Celle-ci résume la plainte, présente parfois les principales positions des parties, puis expose les conclusions de l'OSBI et le résultat de son enquête.
237. Comme dans le cadre de l'évaluation de 2021, nous avons examiné certaines excellentes lettres de clôture. Celles-ci utilisaient un langage clair et simple, étaient faciles à lire et avaient manifestement fait l'objet d'une révision soignée. Les lettres expliquaient au plaignant son droit de demander un réexamen par l'OSBI et la façon de présenter une telle demande. Elles lui rappelaient également son droit d'intenter un recours judiciaire et précisaient que, s'il envisageait cette option, il devrait consulter un avocat dès que possible puisqu'un délai de prescription s'applique. Bien que ce délai soit suspendu pendant l'enquête de l'OSBI, cette suspension prend fin 30 jours après l'envoi de la lettre de l'OSBI. Le plaignant se voyait également rappeler son obligation de confidentialité.
238. Bien que le niveau général soit élevé, notre examen des dossiers clos a permis de relever un certain nombre de lettres de clôture dont les explications quant aux raisons du rejet de la plainte étaient si brèves, parfois une ou deux phrases seulement, qu'elles pouvaient sembler inutilement expéditives et risquaient d'aliéner le plaignant. Nous ne suggérons pas de revenir aux lettres très détaillées que l'OSBI produisait auparavant, mais plutôt d'accroître modestement le niveau de détail fourni. Une observation semblable avait été formulée dans le rapport d'évaluation du secteur bancaire de 2021. Ce rapport recommandait notamment que, lorsque l'OSBI fonde sa conclusion sur des dispositions contractuelles, le texte des dispositions pertinentes soit reproduit dans la lettre de clôture.

Recommandation 14.

Conformément à la recommandation formulée dans le rapport d'évaluation du secteur bancaire de 2021, l'OSBI devrait généralement fournir dans ses lettres de clôture des explications un peu plus détaillées quant aux conclusions tirées concernant la plainte et aux raisons pour lesquelles aucune compensation n'est justifiée ou l'offre de la banque est jugée équitable.

239. Les évaluations de 2021 recommandaient également que les lettres de clôture de l'OSBI (tout comme le guide *À quoi s'attendre* (voir le chapitre 7) contiennent davantage de renseignements sur les délais de prescription applicables aux recours civils, particulièrement lorsque l'OSBI conclut que la plainte doit être rejetée en raison de l'expiration du délai de prescription. L'OSBI n'a pas donné suite à cette recommandation et, pour les mêmes raisons que celles exposées précédemment, nous comprenons sa position à cet égard.

Réexamens

240. Lorsqu'un plaignant est insatisfait de l'issue de sa plainte auprès de l'OSBI, la partie 14 des règles générales lui permet de demander un réexamen de sa plainte. La demande doit être présentée dans un délai de 30 jours. Comme l'indique la ligne directrice interne de l'OSBI intitulée *Complaints about OBSI: Service Complaints, Reconsideration Requests, Compliance Complaints and Privacy Complaints*, mise à jour en octobre 2018, une plainte ne sera réexaminée que si le plaignant démontre que l'OSBI a omis de tenir compte de renseignements importants, n'a pas traité des questions importantes soulevées par le plaignant, a commis une erreur importante dans son analyse de l'information ou si de nouveaux renseignements importants sont devenus disponibles.
241. Nous avons reçu une soumission confidentielle provenant du secteur selon laquelle le processus de réexamen devrait être aboli parce qu'il prolongerait inutilement le traitement des plaintes. Nous ne partageons pas cet avis. À notre avis, le processus de réexamen constitue une importante garantie d'équité pour les plaignants. D'après notre expérience, il s'agit d'un mécanisme courant parmi les programmes d'ombudsman du secteur des services financiers dans des administrations comparables, bien que sa structure varie d'un programme à l'autre.
242. Le site Web de l'OSBI fournit des renseignements sur le processus et précise que l'agent responsable du réexamen n'aura participé à aucun aspect du traitement initial de la plainte. Cela permet qu'un regard neuf soit porté sur le dossier. Les réexamens sont réalisés par des enquêteurs principaux.
243. Le nombre de demandes de réexamen reçues par l'OSBI est important, comme le démontre le tableau suivant. Compte tenu de notre expérience avec les programmes d'ombudsman du secteur des services financiers dans des administrations comparables, nous nous serions attendus à ce qu'une proportion plus élevée, de l'ordre de 5 %, donne lieu à une modification du résultat pour le plaignant.

Figure 8. Demandes de réexamen en 2024 et 2025

	2024	2025
Nombre de demandes de réexamen	374	596
Pourcentage du total des plaintes closes	10 %	11,72 %
Modification de la conclusion	7 (1,97 % des demandes)	6 (1,01%)
Délai moyen de traitement d'un réexamen	55 jours.	17,5 jours

244. Nous avons examiné six réexamens de plainte : cinq dossiers dans lesquels la conclusion initiale a été maintenue et un dossier dans lequel le montant de la compensation recommandée par l'OSBI a été augmenté. Dans quelques dossiers examinés, nous avons estimé que certaines questions soulevées par le plaignant auraient dû faire l'objet d'un examen plus approfondi dans le cadre du réexamen.
245. Dans tous les réexamens examinés, nous avons estimé que la lettre de réponse au réexamen était trop brève pour susciter chez le plaignant la confiance qu'un réexamen équitable avait réellement été effectué.
246. Les évaluations de 2021 recommandaient que les lettres de clôture relatives aux réexamens contiennent davantage d'information sur le processus suivi par l'agent responsable du réexamen et fournissent des motifs plus détaillés permettant d'expliquer le maintien ou l'infirmer de la décision initiale de l'OSBI. Les dossiers que nous avons examinés ne démontraient pas que cette recommandation avait été mise en œuvre. Toutefois, l'OSBI nous a indiqué que la fonction de réexamen a récemment été confiée à un autre cadre supérieur et que des agents responsables des réexamens y sont désormais affectés à temps consacré, ceux-ci réévaluant actuellement l'approche appliquée à cette fonction.
247. Ces changements ont déjà contribué à l'amélioration du délai moyen de traitement des demandes de réexamen illustrée dans le tableau ci-dessus. Nos entretiens avec les agents responsables des réexamens nous ont donné une certaine assurance que des possibilités d'amélioration avaient été cernées et que plusieurs initiatives étaient en cours afin d'améliorer les processus, les lignes directrices et les outils utilisés dans le cadre des réexamens de l'OSBI. Afin d'évaluer les progrès réalisés, nous recommandons qu'un examen externe ciblé de la fonction de réexamen soit réalisé au milieu de l'année 2027.

Recommandation 15.

L'OSBI devrait faire réaliser, au milieu de l'année 2027, un examen juridique externe ciblé portant sur un échantillon de demandes de réexamen afin d'évaluer si :

- a) les questions soulevées par le plaignant dans sa demande de réexamen font l'objet d'un examen approprié
- b) le processus de réexamen permet véritablement qu'un regard neuf soit porté sur la plainte, comme en témoigne une volonté de modifier la position de l'OSBI lorsque cela est justifié
- c) les lettres de réponse au réexamen présentent un résumé raisonnable des démarches entreprises par l'agent responsable du réexamen ainsi que des motifs à l'appui de ses conclusions

10. Politiques et procédures, systèmes et contrôles

Obligations prévues par la Loi sur les banques

L'organisme externe de traitement des plaintes doit :

- établir des politiques, des procédures et des règles générales jugées satisfaisantes par le commissaire concernant notamment le traitement des plaintes.

Déclaration obligatoire à l'ACFC applicable aux organismes externes de traitement des plaintes

- L'organisme externe de traitement des plaintes doit disposer de politiques, de procédures et de Règles générales encadrant ses fonctions et ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes et conformes aux exigences légales.

Obligations prévues par le protocole d'entente

- L'OSBI devrait disposer de contrôles internes efficaces et adéquats afin d'assurer la confidentialité, l'intégrité et la compétence de ses processus d'enquête et de traitement des plaintes.

Portée du chapitre

248. Le présent chapitre porte sur les directives écrites, la formation et les contrôles internes que l'OSBI a mis en place afin d'assurer l'efficacité de ses processus de traitement des plaintes. Les règles générales de l'OSBI sont examinées au chapitre 8.

Gestion des connaissances, politiques, procédures et directives écrites

249. L'OSBI dispose d'un vaste ensemble de politiques, de procédures et de modèles destinés à guider et à soutenir son personnel. Par exemple, l'OSBI possède un manuel des politiques et procédures, mis à jour pour la dernière fois en novembre 2025, qui fournit un cadre général. Ce manuel est complété par des politiques et procédures plus détaillées portant notamment sur la collecte et la gestion des éléments de preuve, le règlement facilité des plaintes, la gestion des comportements difficiles de la part des principales parties prenantes, particulièrement les consommateurs, l'intégrité des données, l'organisation des dossiers, etc. L'OSBI dispose également d'un ensemble de modèles que le personnel peut utiliser, notamment un plan d'enquête et une matrice d'enquête. Cela comprend notamment un plan d'enquête et une matrice d'enquête. Il existe aussi de nombreux documents sectoriels spécialisés, par exemple une note d'orientation sur les contestations de frais portés à une carte de crédit et une note d'orientation sur les responsabilités respectives des investisseurs, des conseillers et des firmes. En règle générale, ces documents d'orientation sont élaborés par des experts de l'OSBI. De plus, l'organisation compte un gestionnaire des connaissances responsable de façon centralisée de la coordination, du suivi, de la gestion et, dans certains cas, de la prestation de ces ressources d'orientation.
250. Malgré les efforts manifestement considérables consacrés à l'élaboration et au maintien de cette documentation, nous sommes préoccupés par le fait que certaines directives destinées aux enquêteurs n'ont manifestement pas été révisées ni mises à jour depuis de nombreuses années.
251. Nous savons que l'OSBI est actuellement en train de renforcer sa fonction de gestion des connaissances. Un ancien gestionnaire des enquêtes occupe désormais un poste de gestionnaire des connaissances à

temps plein et travaille avec des experts du domaine afin d'apporter des améliorations continues aux procédures, aux directives, aux outils et aux modèles. Nous suggérons qu'un examen interne du matériel d'orientation soit réalisé et que des ressources supplémentaires soient affectées à cette fonction au besoin.

Recommandation 16.

L'OSBI devrait procéder à un examen interne de ses politiques, procédures et autres ressources d'orientation destinées aux enquêteurs et élaborer un programme de travail priorisé visant leur mise à jour. Au besoin, l'organisation devrait accroître les ressources consacrées au développement de sa fonction de gestion des connaissances.

Formation et perfectionnement

252. Comme il convient à une organisation qui a connu une croissance rapide au cours des dernières années, l'OSBI a accordé une attention considérable à la formation et au perfectionnement de son personnel au moyen de formations en classe, de présentations, de cours externes ainsi que de formation en milieu de travail.
253. Le gestionnaire des connaissances travaille étroitement avec les ombudsmans adjoints et le gestionnaire des ressources humaines dans le cadre d'une approche comprenant notamment :
- un programme d'accueil des nouveaux employés à l'OSBI (deux semaines) qui comprend une présentation de l'organisation, les notions fondamentales du traitement des plaintes, les règles générales de l'OSBI, ainsi que des questions informatiques, notamment la sécurité informatique, la protection de la vie privée, la conformité et la dénonciation
 - un programme de formation en classe destiné aux nouveaux enquêteurs
 - une supervision étroite des nouveaux enquêteurs par un gestionnaire, y compris l'attribution structurée des dossiers afin qu'ils développent progressivement leur expérience et leur confiance
 - des séances de formation régulières destinées à l'ensemble du personnel
 - des cours externes portant notamment sur les pratiques des ombudsmans, le droit bancaire et la fraude, les marchés privés, l'administration des successions et des fiducies, les placements en bitcoin, la protection des clients âgés et vulnérables, l'éthique, Excel, le coaching et le leadership
254. Nous avons été impressionnés par le programme de formation et estimons qu'il place l'OSBI dans une position favorable pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la compétence de ses processus d'enquête et de traitement des plaintes.

Supervision par les gestionnaires

255. Nous avons également été impressionnés par la supervision exercée par les gestionnaires à l'égard des enquêtes. L'OSBI a documenté ses attentes dans ses normes intitulées *Investigation Standards for Manager Oversight, Peer Review and Approval, Quality Assessment and Data Integrity Review Standards*, entrées en vigueur le 1^{er} novembre 2025. Bien que les gestionnaires soient principalement responsables de la supervision du travail, de l'apprentissage et du perfectionnement des enquêteurs, l'OSBI a également recours à des processus d'examen par les pairs, particulièrement pour les enquêteurs plus expérimentés.

256. Dans notre examen des dossiers clos, nous avons régulièrement constaté l'apport des gestionnaires dans les plans d'enquête et les lettres de clôture et avons jugé que cette contribution améliorait la qualité du travail réalisé.

Intégrité des données et assurance de la qualité

257. Les gestionnaires sont également responsables d'effectuer des examens après la clôture des dossiers afin de vérifier si les attentes de l'OSBI sont respectées. Ces examens comportent deux volets :
- Les gestionnaires doivent procéder à une vérification de l'intégrité des données pour chaque plainte. Comme l'expliquent les documents *Data Integrity – Manager Guide*, *Data Integrity Guidance Note* et *Data Integrity Job Aid*, cette vérification vise à s'assurer que les données du système de gestion des dossiers de l'OSBI sont exactes, à jour et correctement consignées dans tous les champs requis, afin que l'OSBI puisse gérer adéquatement sa charge de travail et produire des rapports fiables pour les principales parties prenantes.
 - Les gestionnaires doivent effectuer un minimum de six évaluations de l'assurance de la qualité par enquêteur chaque trimestre. Pour les enquêteurs comptant moins d'un an d'ancienneté, ils doivent effectuer au moins quatre évaluations par mois. Le gestionnaire choisit les dossiers à examiner; il peut demander à l'enquêteur de procéder à une autoévaluation avant de lui communiquer les résultats de son examen. Six critères sont évalués : l'efficacité, la collecte de renseignements, l'analyse et le discernement, la qualité de la rédaction, les relations avec les principales parties prenantes et l'intégrité des données. Les résultats doivent être consignés et transmis aux ombudsmans adjoints.
258. L'OSBI nous a fourni les tableaux de résultats relatifs aux évaluations de la qualité effectuées pour deux enquêteurs. À la lumière de ces renseignements et de nos autres travaux, nous sommes convaincus que ces processus d'examen sont appliqués efficacement et qu'ils contribuent à améliorer la qualité des processus de traitement des plaintes de l'OSBI.

11. Délais

Obligations prévues par la Loi sur les banques

L'organisme externe de traitement des plaintes doit :

- dans les trente jours qui suivent la date à laquelle il reçoit une plainte, aviser l'auteur de la plainte lorsque, selon lui, la plainte, ou toute partie de celle-ci, ne relève pas de son mandat, lui en fournir par écrit les raisons pour lesquelles elle n'en relève pas et lui fournir le nom de toute entité à qui il peut présenter la plainte
- au plus tard cent vingt jours après la date à laquelle il dispose de l'ensemble des renseignements nécessaires à l'examen de la plainte, présenter par écrit aux parties à la plainte une recommandation finale

Obligations prévues par le protocole d'entente

- L'OSBI devrait conserver sa capacité de traiter les plaintes en temps opportun et sans retard indu.

Recommandations découlant des évaluations de l'OSBI réalisées en 2021

- L'OSBI devrait exiger que les firmes fournissent les documents demandés dans un délai de deux semaines et, en cas de non-respect de ce délai, rendre publique cette situation.
- L'OSBI devrait fixer un objectif de 30 jours pour l'attribution d'un dossier à un enquêteur et devrait faire rapport sur la fréquence à laquelle l'organisation atteint cet objectif.
- L'OSBI devrait commencer à compter ses objectifs d'enquête lorsque l'OSBI reçoit la lettre de consentement signée de la part du consommateur.
- L'OSBI devrait réviser ses délais d'exécution pour clore 90 % des dossiers portant sur des différends bancaires en 90 jours.

Portée du chapitre

259. Le présent chapitre porte sur les délais dans lesquels l'OSBI traite les demandes de renseignements, détermine si une plainte relève de ses règles générales et, lorsqu'elle relève de son mandat, recueille les renseignements pertinents et règle la plainte.
260. La question des délais a été soulevée tant par les représentants du secteur que par les groupes de défense des consommateurs. Les deux groupes ont particulièrement insisté sur les délais qui surviennent souvent avant qu'une plainte soit attribuée à un enquêteur.

Délais du processus d'accueil et d'évaluation

261. Comme il est indiqué au chapitre 3, les équipes d'évaluation des dossiers de l'OSBI traitent un grand nombre de demandes de renseignements. Lorsqu'une plainte est jugée relever du mandat de l'OSBI, un agent d'évaluation des dossiers prend les dispositions nécessaires pour que le plaignant signe une lettre de consentement et fournisse tout document manquant, ainsi que pour que la firme participante transmette les documents liés à la plainte. Une fois ces étapes complétées, la plainte peut être placée dans la file d'attente des enquêtes.
262. L'OSBI a une obligation générale d'exercer ses fonctions d'accueil et d'évaluation en temps opportun, ainsi qu'une obligation particulière de régler dans un délai de 30 jours les plaintes bancaires qui ne relèvent pas de son mandat. L'OSBI nous a fourni les renseignements suivants concernant les délais de son processus d'accueil et d'évaluation.

Figure 9. Délais du processus d'accueil et d'évaluation

	2021	2022	2023	2024	2025
Pourcentage des évaluations initiales complétées dans un délai de 42 jours	87 %	81 %	56 %	52 %	92 %

263. Ces données démontrent clairement que les délais du processus d'accueil et d'évaluation de l'OSBI se sont considérablement détériorés en 2023 et 2024, avant de s'améliorer de façon marquée en 2025.

Plaintes bancaires ne relevant pas du mandat de l'OSBI

264. L'OSBI s'efforce de repérer, dès le processus d'évaluation initiale, les plaintes qui ne relèvent pas de son mandat. Le règlement rapide des plaintes hors mandat est conforme aux bonnes pratiques internationales et sert les intérêts tant des plaignants que des firmes participantes.
265. Dans le cas des plaintes bancaires, l'obligation prévue par la Loi sur les banques de régler les plaintes hors mandat dans un délai de 30 jours constitue une exigence supplémentaire.
266. Bien entendu, comme dans tous les programmes d'ombudsman, certaines plaintes nécessitent une enquête afin de déterminer si une exclusion de mandat s'applique. Dans ce cas, il est inévitable que la plainte ne soit pas réglée dans les 30 jours suivant sa présentation, comme l'illustre le tableau suivant.

Figure 10. Plaintes bancaires hors mandat (avec ou sans enquête) en 2025

Étape du processus de l'OSBI	Clôturées dans les 30 jours	Clôturées après plus de 30 jours
Étape des demandes de renseignements	15 707	277
Étape de l'enquête	0	139
Total	15 707	416

267. La figure 10 démontre que, dans les dossiers qui ne passent pas à l'étape de l'enquête, l'OSBI respecte l'exigence de clôture dans les 30 jours dans 98 % des cas. Toutefois, lorsque l'enquête permet d'établir qu'une exclusion de mandat s'applique, ce délai de 30 jours n'est jamais respecté.
268. Dans le cadre de notre examen des dossiers clos, nous avons examiné neuf plaintes bancaires qui ont été attribuées à un enquêteur avant d'être jugées hors mandat. Dans la plupart des cas, ces plaintes ont été exclues parce que le plaignant aurait dû connaître les faits pertinents plus de six ans avant de présenter sa plainte à sa firme participante. Nous convenons qu'une enquête est souvent nécessaire pour établir ce point et que, par conséquent, le règlement de ce type de plainte dans un délai de 30 jours n'est souvent pas possible.
269. Nous sommes convaincus que, dans l'ensemble, l'OSBI respecte les obligations que lui impose la Loi sur les banques en ce qui concerne le règlement, dans un délai de 30 jours, des plaintes bancaires jugées hors mandat.

Attribution des plaintes aux enquêteurs

270. Une fois qu'une plainte est prête à faire l'objet d'une enquête, l'OSBI vise à l'attribuer à un enquêteur dans un délai de 10 jours ouvrables.

271. Le rapport annuel 2025 de l'OSBI indique qu'en 2025, tous les dossiers liés aux placements ont été attribués dans ce délai. Le volume plus élevé que prévu de plaintes bancaires à la suite de la désignation de l'OSBI comme seul organisme externe de traitement des plaintes du secteur bancaire a toutefois empêché l'atteinte de cet objectif pour les plaintes bancaires.

Figure 11. Le volume plus élevé que prévu de plaintes bancaires à la suite de la désignation de l'OSBI comme seul organisme externe de traitement des plaintes du secteur bancaire a toutefois empêché l'atteinte de cet objectif pour les plaintes bancaires.

	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre moyen de jours dans la file d'attente	2	3	55	40	32
Nombre maximal de jours dans la file d'attente	114	159	152	172	148

272. Afin de résorber cet arriéré, l'OSBI s'est employé à améliorer son efficacité et a recruté et formé de nouveaux enquêteurs. Nous nous attendons à ce que ces mesures contribuent à réduire l'arriéré et à poursuivre l'amélioration des délais d'attribution des plaintes aux enquêteurs.
273. Nous estimons toutefois qu'une plus grande transparence est nécessaire à cet égard, comme l'ont demandé plusieurs représentants du secteur et groupes de défense des consommateurs.
274. Les évaluations de 2021 recommandaient que l'OSBI se fixe un objectif de 30 jours pour attribuer un dossier à un enquêteur et qu'il rende compte de la fréquence à laquelle cet objectif est atteint. L'OSBI n'a pas mis en œuvre cette importante recommandation, que nous réitérons. Précisons que ce délai de 30 jours devrait commencer à courir une fois que l'OSBI a reçu à la fois la lettre de consentement du plaignant et les renseignements relatifs à la plainte transmis par la firme.

Recommandation 17.

L'OSBI devrait se fixer un objectif de 30 jours pour attribuer un dossier à un enquêteur. Le délai de 30 jours devrait commencer à courir à la date la plus tardive entre la réception de la lettre de consentement du plaignant et la réception des renseignements relatifs à la plainte transmis par la firme. L'OSBI devrait publier dans son rapport annuel des données indiquant à quelle fréquence cet objectif est atteint.

Collecte de renseignements auprès de la firme participante

275. Au cours de notre évaluation, nous avons entendu des discussions sur la possibilité pour l'OSBI d'améliorer ses processus de collecte de documents auprès des firmes participantes afin d'accroître la rapidité du traitement des plaintes.
276. Certaines firmes participantes ont fait valoir que les agents d'évaluation des dossiers de l'OSBI n'adaptent souvent pas leurs demandes initiales de renseignements aux circonstances particulières de la plainte et utilisent plutôt des listes de demandes standardisées et un libellé générique. Comme nous l'avons constaté dans notre examen des dossiers clos, cela peut notamment amener l'OSBI à demander des relevés de compte même lorsqu'ils ne sont pas pertinents pour la plainte.
277. Comme nous l'avons également observé dans notre examen des dossiers clos, la collecte initiale de documents effectuée par l'agent d'évaluation des dossiers omet souvent des documents importants

que l'enquêteur devra ensuite demander. Cela demeure le cas même lorsque la demande initiale comprend une mention visant « tout autre document pertinent ». Nous avons estimé qu'une plus grande précision dans la demande initiale aurait parfois permis d'accélérer le traitement de la plainte.

278. Il existe également une recommandation des évaluations de 2021, qui n'a pas été mise en œuvre, selon laquelle les firmes participantes devraient disposer d'un délai de seulement deux semaines pour répondre à une demande de renseignements plutôt que des trois semaines qui demeurent la pratique courante. Les évaluateurs de 2021 recommandaient également que l'OSBI rende publiques les situations où une firme participante ne fournit pas les documents demandés dans le délai prescrit.
279. Nous savons que les programmes d'ombudsman du secteur des services financiers dans d'autres pays imposent souvent des délais plus courts que ceux de l'OSBI pour la fourniture de renseignements, deux semaines dans le cas du FOS du Royaume-Uni et de l'Australian Financial Complaints Authority, et seulement cinq jours dans le cas du Banking Ombudsman de la Nouvelle-Zélande. Nous estimons qu'un délai de deux semaines constitue une pratique exemplaire. Toutefois, tant que l'OSBI sera confronté à un arriéré important et à des délais considérables avant l'attribution des plaintes à un enquêteur, nous ne croyons pas qu'il soit en position d'exiger des délais plus courts des firmes participantes. Nous ne sommes pas non plus convaincus que la publication de l'information permettrait d'améliorer les pratiques des firmes.
280. Des demandes de renseignements mieux adaptées aux circonstances seraient toutefois probablement plus rapides et plus efficaces tant pour l'OSBI (et donc pour les plaignants) que pour les firmes participantes. L'OSBI l'a lui-même reconnu. Sa note d'orientation interne intitulée *Firm File Request Guidance Note* prévoit 27 catégories différentes de plaintes et fournit des indications précises quant aux renseignements à demander pour chacune d'elles. Nous notons que, dans certains cas, il peut être plus simple pour la firme de fournir davantage de renseignements, à sa discrétion. Nous nous attendons néanmoins à ce que cette approche contribue à l'amélioration des pratiques à l'avenir.

Retards des firmes participantes dans leurs réponses aux demandes des enquêteurs

281. Même si les pratiques de collecte de renseignements sont améliorées à l'étape de l'évaluation des dossiers de l'OSBI, il demeurera inévitable qu'un enquêteur constate souvent la nécessité d'obtenir des renseignements supplémentaires (documents ou réponses à certaines questions).
282. Lorsqu'une telle situation se présente, l'enquêteur doit fixer à la firme participante un délai qui soit équitable, puis assurer un suivi afin de veiller à ce que celle-ci ne retarde pas indûment le traitement du dossier, dans l'intérêt du plaignant.
283. Lors de nos consultations avec le secteur, nous avons entendu certaines préoccupations selon lesquelles les enquêteurs de l'OSBI exigeraient parfois la transmission de documents dans un délai de seulement quelques jours ouvrables (les directives habituelles de l'OSBI prévoient un délai de trois à cinq jours ouvrables). Selon ces commentaires, ces délais restreints ne tiennent pas toujours compte des difficultés liées au repérage et à la récupération des renseignements demandés.
284. Dans notre examen des dossiers clos, nous avons constaté que, dans l'ensemble, les enquêteurs fixaient des délais raisonnables ou acceptaient de les prolonger lorsque la firme participante expliquait les difficultés particulières auxquelles elle faisait face. Nous avons également observé un suivi diligent des demandes de renseignements demeurées sans réponse, conformément à la norme interne *Document Request Process Standard* de l'OSBI. Celle-ci exige que l'enquêteur précise une date limite pour la transmission de l'information, envoie un rappel un jour avant cette échéance, effectue un premier suivi un jour après l'échéance, un deuxième suivi deux jours plus tard puis un dernier suivi deux jours après celui-ci. L'enquêteur doit ensuite consulter son gestionnaire, qui communiquera avec la firme participante ou fera remonter le dossier à un niveau supérieur. L'OSBI nous a indiqué qu'une proposition de règlement facilité peut, à l'occasion, tirer une conclusion défavorable lorsqu'une firme

participante n'a pas fourni les documents demandés. Il s'agit d'une pratique courante parmi les programmes d'ombudsman du secteur des services financiers dans d'autres administrations.

285. À titre de mesure supplémentaire, l'OSBI consigne officiellement un dossier comme étant retardé lorsqu'une firme participante n'a pas respecté l'échéance fixée pour fournir l'information demandée et que ce retard empêche l'enquête de progresser. Le tableau suivant montre qu'en 2025, plus de 20 % des plaintes ont été enregistrées comme ayant subi un retard.

Figure 12. Retards attribuables aux firmes participantes : plaintes ayant fait l'objet d'une enquête et closes en 2025

	Plaintes bancaires	Plaintes liées aux placements
Nombre de plaintes ayant subi un retard	1071	156
Pourcentage des plaintes ayant subi un retard	21 %	24 %
Nombre de firmes ayant des dossiers retardés	38	55
Durée moyenne du retard par dossier (jours)	31	34

286. Les données relatives aux retards sont communiquées par l'OSBI à ses organismes de réglementation. L'OSBI nous a indiqué que les organismes de réglementation du secteur bancaire effectuent ensuite un suivi auprès des firmes participantes, ce qui entraîne une amélioration de leurs pratiques.
287. De façon cohérente avec cette observation, nous avons entendu au cours de notre évaluation, et constaté dans certains dossiers examinés, que les firmes participantes accordent une grande importance au fait qu'un dossier soit officiellement enregistré par l'OSBI comme ayant été retardé par la firme. Une soumission confidentielle provenant du secteur exprimait des préoccupations quant au fait que l'OSBI puisse signaler un retard à l'organisme de réglementation sans préavis à la firme concernée. Afin d'éviter toute surprise, nous estimons que l'OSBI devrait être très clair quant aux renseignements exigés, aux délais applicables et, le cas échéant, aux prolongations accordées. Notre examen des dossiers clos laisse croire que cette approche constitue déjà la pratique habituelle. Par ailleurs, nous comprenons que les améliorations prévues au portail des firmes participantes comprendront bientôt une liste de toutes les plaintes de la firme et indiqueront celles pour lesquelles cette dernière est à l'origine d'un retard, ce qui améliorera la transparence à cet égard.

Objectifs de délai applicables aux enquêtes

288. L'OSBI est assujéti à une exigence obligatoire selon laquelle toutes les enquêtes relatives aux plaintes bancaires doivent être terminées dans un délai de 120 jours et à une norme de service selon laquelle presque toutes les enquêtes relatives aux plaintes liées aux placements doivent également être terminées dans ce délai.
289. Bien entendu, certaines enquêtes ne nécessitent pas un examen approfondi et les parties parviennent rapidement à un règlement. D'autres dossiers comportent un contexte factuel plus complexe, une documentation plus volumineuse et exigent davantage d'analyse ainsi qu'une validation des positions de l'OSBI auprès des parties.
290. Afin de définir les attentes internes à l'égard des enquêteurs, le Manuel des politiques et procédures des enquêtes, mis à jour en novembre 2025, établit trois catégories de complexité (catégorie A, la plus complexe, catégorie B, complexité moyenne et catégorie C, complexité standard), avec les délais indicatifs de clôture suivants. Afin d'exclure les éléments qui échappent largement au contrôle des

enquêteurs, les délais sont calculés à partir de la date d'attribution du dossier à un enquêteur et les jours de retard attribuables à la firme participante sont exclus.

Figure 13. Délais indicatifs de clôture des plaintes

Catégorie de complexité de l'enquête	Plaintes bancaires	Plaintes liées aux placements
Catégorie A	100 jours.	120 jours
Catégorie B	70 jours.	90 jours
Catégorie C	45 jours.	45 jours

291. Nous estimons que ces lignes directrices répondent à la recommandation du rapport d'évaluation du secteur bancaire de 2021 selon laquelle l'OSBI devrait réviser ses délais d'exécution pour clore 90 % des dossiers portant sur des différends bancaires en 90 jours.
292. Tout comme ses mécanismes de suivi internes, les délais présentés dans le rapport annuel de l'OSBI sont calculés à partir du moment où les plaintes sont attribuées à un enquêteur et excluent les jours de retard attribuables à la firme participante. Comme l'ont souligné les évaluateurs de 2021, cette méthode ne reflète pas l'expérience réelle des parties. Les évaluateurs recommandaient que l'OSBI commence plutôt à calculer ce délai à partir de la réception de la lettre de consentement signée par le plaignant. Nous partageons cet avis et estimons également que les jours de retard attribuables à la firme participante ne devraient pas être exclus des données publiées dans le rapport annuel.

Recommandation 18.

Aux fins de la présentation des délais dans son rapport annuel, l'OSBI devrait commencer à calculer le délai global de traitement d'une plainte à partir de la réception de la lettre de consentement signée par le plaignant. Cette mesure ne devrait pas exclure les jours de retard attribuables à la firme participante.

Délais du processus d'enquête

293. Afin d'atteindre ses objectifs et d'assurer le règlement rapide des plaintes faisant l'objet d'une enquête, l'OSBI a mis en place un processus d'enquête structuré. Les enquêteurs et leurs gestionnaires assurent un suivi étroit des étapes clés de ce processus.
294. L'OSBI établit également des attentes claires quant au nombre de plaintes qu'un enquêteur devrait être en mesure de traiter chaque mois et évalue le rendement en conséquence. Cette question est examinée au chapitre 15.
295. Il en résulte que, au cours des cinq dernières années, les délais de traitement de l'OSBI se sont améliorés par rapport à ceux figurant dans les évaluations de 2021 et demeurent avantageux comparativement aux pratiques des programmes d'ombudsman du secteur des services financiers à l'échelle internationale. Chaque année, l'OSBI a également respecté son obligation prévue par la Loi sur les banques de clore les plaintes dans un délai de 120 jours (bien que ce calcul commence à la date d'attribution du dossier à un enquêteur et exclue les jours de retard attribuables à la firme participante), comme l'illustre le tableau suivant.

Figure 14 Délais d'enquête

	2021	2022	2023	2024	2025
Plaintes bancaires					
Pourcentage de plaintes closes dans les 120 jours	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Nombre moyen de jours pour clore une enquête	54	52	40	36	43
Coopératives de crédit					
Pourcentage de plaintes closes dans les 120 jours	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Nombre moyen de jours pour clore une enquête	68	70	36	38	45
Placements					
Pourcentage de plaintes closes dans les 120 jours	86 %	93 %	88 %	93 %	89 %
Nombre moyen de jours pour clore une enquête	75	78	67	57	63

12. Communication d'information et enjeux systémiques

Obligations prévues par la Loi sur les banques

L'organisme externe de traitement des plaintes doit :

- informer par écrit le commissaire dans les trente jours suivant la date à laquelle il conclut qu'une plainte soulève un problème systémique éventuel
- informer par écrit et sans délai le commissaire des cas où l'institution ne se conforme pas à la recommandation finale
- dans les soixante jours suivant la fin de chaque trimestre, remettre au commissaire en la forme que celui-ci estime satisfaisante
 - i) une copie du dossier de toute plainte dont l'examen a été complété au cours du trimestre
 - ii) tout renseignement réglementaire
- dans les soixante jours suivant la fin de chaque trimestre, rencontrer le commissaire pour discuter, notamment, des plaintes, des opérations et des tendances et problèmes du marché ayant une incidence potentielle sur les consommateurs
- dans les 135 jours suivant la fin de l'exercice financier, déposer auprès du commissaire un rapport écrit sur l'exercice de ses fonctions et de ses activités au cours de l'année qui satisfait aux exigences prescrites et, sans délai après son dépôt, le rendre accessible gratuitement sur son site Web et le fournir à quiconque en fait la demande
- rencontrer annuellement le commissaire
- respecter les obligations de déclaration obligatoire applicables aux organismes externes de traitement des plaintes

Obligations prévues par le protocole d'entente

- L'OSBI devrait communiquer de l'information aux membres participants des ACVM et collaborer avec eux par l'intermédiaire des représentants désignés des ACVM afin de faciliter une surveillance efficace dans le cadre du présent protocole d'entente.

Recommandations découlant de l'évaluation de l'OSBI réalisée en 2021

- L'OSBI devrait collaborer avec les organismes de réglementation (l'ACFC et le JRC) afin d'améliorer le système de déclaration des enjeux systémiques, notamment en modifiant la définition d'enjeu systémique afin d'y inclure les plaintes soulevées par un seul plaignant, en exigeant que l'OSBI signale de nouveau les enjeux systémiques récurrents d'une année à l'autre même lorsqu'ils ont déjà été signalés auparavant, et en assurant une communication plus robuste entre les organismes de réglementation et l'OSBI lorsqu'un enjeu systémique est relevé.

Portée du chapitre

296. Le présent chapitre évalue la conformité de l'OSBI à ses obligations de déclaration à l'intention des organismes de réglementation ainsi que la façon dont il collabore avec ces mêmes organismes. La déclaration des enjeux systémiques potentiels constitue un point d'intérêt particulier. L'obligation de produire un rapport annuel est examinée au chapitre 13.

Introduction aux enjeux systémiques

297. L'OSBI est assujéti à un ensemble d'obligations en matière de déclaration des enjeux systémiques.

- La Loi sur les banques l’oblige à signaler à l’ACFC les enjeux systémiques potentiels.
 - L’OSBI est tenu, en vertu du *Protocol for Handling Systemic Issues for OBSI and JRC* (le protocole du JRC), d’informer les représentants désignés des ACVM des enjeux systémiques potentiels.
 - L’OSBI a conclu des protocoles d’entente avec la British Columbia Financial Services Authority et le Registrar of Credit Unions of Saskatchewan qui l’obligent à signaler les questions susceptibles d’avoir d’importantes répercussions réglementaires ou systémiques.
298. Les Règles générales de l’OSBI ne lui confèrent toutefois pas le mandat d’enquêter sur les enjeux systémiques ni de les régler. Cette situation fait de l’OSBI une exception parmi les programmes d’ombudsman du secteur des services financiers dans des administrations comparables. De plus, bien qu’on puisse s’attendre à ce qu’une obligation de signaler des enjeux systémiques « potentiels » entraîne davantage de signalements qu’une obligation de signaler uniquement des questions reconnues comme étant systémiques, comme c’est le cas dans d’autres administrations, l’OSBI n’a officiellement signalé que trois enjeux systémiques en 2025, deux en 2024 et un en 2023.
299. Certains parties prenantes considèrent clairement cette situation comme tout à fait insatisfaisante et y voient la preuve que l’OSBI déploie peu d’efforts dans ce domaine. Ces parties prenantes invoquent des comparaisons internationales. Toutefois, ces comparaisons sont particulièrement difficiles à établir en raison des différences entre les définitions, les processus de travail, la nature et le degré de collaboration avec les organismes de réglementation, les cadres législatifs et réglementaires ainsi que les attentes en matière de déclaration.
300. Par exemple, le Financial Ombudsman Service du Royaume-Uni (FOS) a officiellement signalé encore moins d’enjeux systémiques que l’OSBI par rapport au nombre total de plaintes reçues. Toutefois, comme le FOS travaille en étroite collaboration avec la Financial Conduct Authority (FCA) dans le cadre de sa participation au Wider Implications Forum, qui réunit l’organisme de réglementation financière et d’autres mécanismes de traitement des plaintes, nous comprenons qu’une quantité beaucoup plus importante d’information de nature systémique est communiquée aux organismes de réglementation que ne le laissent paraître les statistiques.
301. À l’autre extrémité du spectre, l’Australian Financial Complaints Authority (AFCA) signale le plus grand nombre d’enjeux systémiques par rapport au nombre total de plaintes transmises à un niveau supérieur. En 2024-2025, l’AFCA a mené 163 enquêtes approfondies sur des enjeux systémiques et signalé 105 enjeux systémiques aux organismes de réglementation, soit un taux plusieurs fois supérieur à celui observé à l’OSBI et au FOS du Royaume-Uni. Cette situation semble découler en partie de la Commission royale sur les services financiers de 2017, qui a amené les organismes de réglementation à demander à l’AFCA de jouer un rôle actif dans le repérage et la supervision des mesures correctives de grande envergure découlant d’erreurs commises par les firmes participantes.

Point de vue des principales parties prenantes

302. L’OSBI a connu une certaine controverse au fil des ans quant à son rôle en matière d’enjeux systémiques. Une telle situation n’est pas inhabituelle pour les programmes d’ombudsman du secteur des services financiers au cours de leurs premières années d’existence. Toutefois, il est inhabituel d’observer qu’après plus de 20 ans de débats, ce rôle ne soit toujours pas généralement bien défini et accepté. Nous ne prétendons pas que les autres administrations ne connaissent jamais de tensions occasionnelles, parfois suivies d’ajustements mineurs. Toutefois, il est rare aujourd’hui de constater des positions aussi diamétralement opposées parmi les principales parties prenantes.
303. Par exemple, le Consumers Council of Canada a soutenu que « le protocole actuel de renvoi aux organismes de réglementation de l’OSBI ne dispose pas de la capacité d’enquête indépendante nécessaire pour repérer et traiter efficacement les problèmes récurrents liés à la conduite sur les marchés ».

304. La soumission de Sotos Geller allait dans le même sens : « Depuis 2013, le rôle de l'OSBI dans le repérage et le traitement des enjeux systémiques a été considérablement restreint. Les conséquences de cette limitation sont importantes. En l'absence d'un véritable mandat en matière d'enjeux systémiques :
- certains schémas d'inconduite pourraient ne jamais être examinés
 - des investisseurs se trouvant dans des situations semblables pourraient demeurer ignorants de la négligence, du préjudice subi et de leur droit éventuel à obtenir une compensation
 - les organismes de réglementation continueront d'être privés d'informations fiables fondées sur des dossiers réels concernant des problèmes récurrents liés à la conduite sur les marchés, ce qui empêche toute analyse des causes profondes
 - même si le cadre actuel permettait de régler équitablement les différends individuels, ce qui n'est pas le cas, cela ne suffirait pas. Une protection efficace des investisseurs exige des mécanismes capables de repérer les risques systémiques et d'y répondre ».
305. Le comité consultatif des investisseurs de la CVMO (OSC Investor Advisory Panel) et la National Pensioners Federation ont appuyé ce point de vue, tout comme la majorité des personnes ayant présenté une soumission à titre individuel.
306. Du côté du secteur, et même parmi certains groupes de défense des consommateurs, nous avons entendu l'argument contraire selon lequel les enjeux systémiques relèvent des organismes de réglementation et que l'OSBI ne devrait pas s'exposer à la controverse en cherchant à jouer un rôle plus important dans ce domaine. Certains nous ont indiqué que c'est précisément la perception selon laquelle l'OSBI outrepassait son rôle qui avait conduit à la réduction de son mandat en matière d'enjeux systémiques en 2013.
307. La soumission du Canadian Forum for Financial Markets (CFFiM) soutient que tout partage d'information avec les organismes de réglementation compromet la neutralité de l'OSBI et constitue un « modèle défaillant ». Des opinions semblables, bien que formulées de manière moins catégorique, ont également été exprimées par d'autres représentants du secteur.
308. Les organismes de réglementation ont désigné la déclaration des enjeux systémiques comme une question importante dans le cadre de notre évaluation. L'ACFC définit un enjeu systémique comme un problème de conformité susceptible d'avoir une incidence sur plusieurs consommateurs ou de produire des effets à l'échelle du marché. Le protocole du JRC définit les enjeux systémiques comme étant :
1. plusieurs plaintes visant une ou plusieurs personnes inscrites concernant des produits ou services fournis à des investisseurs
 2. plusieurs plaintes visant la même firme inscrite concernant des produits ou services semblables fournis à des investisseurs ou
 3. une même plainte visant plusieurs firmes inscrites d'une même catégorie d'inscription ou concernant des produits ou services semblables fournis à des investisseurs, lorsqu'il semble probable qu'elle entraîne d'importantes conséquences réglementaires ou soulève des préoccupations quant à l'aptitude de la firme à demeurer inscrite.
309. L'ACFC a publié des lignes directrices recommandant à l'OSBI de privilégier une approche consistant à signaler trop d'enjeux plutôt que pas assez.

Notre point de vue

310. On s'attend presque toujours à ce qu'un programme d'ombudsman joue le rôle de « canari dans la mine » en ce qui concerne le repérage des enjeux systémiques susceptibles de toucher non seulement les consommateurs qui présentent une plainte à l'ombudsman, mais également de nombreux autres

consommateurs qui ignorent peut-être qu'ils ont la possibilité de porter plainte. Le repérage et la résolution des enjeux systémiques contribuent à améliorer les normes de l'industrie. Ils permettent également de réduire la charge de travail de l'ombudsman en évitant qu'il ait à traiter à maintes reprises le même problème sous-jacent, dossier par dossier.

311. Les administrations diffèrent quant au partage des responsabilités entre les programmes d'ombudsman du secteur des services financiers et les organismes de réglementation en matière d'enjeux systémiques. Dans certaines administrations, les organismes de réglementation estiment qu'il est efficace que l'ombudsman effectue une part importante du travail préparatoire en recueillant un maximum d'information avant de la transmettre. Cette approche permet aux organismes de réglementation d'adopter une perspective plus stratégique et de mieux déterminer comment affecter leurs ressources limitées afin de maximiser leur impact réglementaire. Dans d'autres administrations, les organismes de réglementation souhaitent participer directement dès le départ et superviser eux-mêmes toute mesure corrective importante.
312. Quoi qu'il en soit, dans le contexte réglementaire canadien actuel, l'OSBI est tenu de repérer les enjeux systémiques potentiels et de les signaler rapidement à l'organisme de réglementation compétent (dans un délai de 30 jours dans le cas de l'ACFC comme du JRC). L'ACFC utilise à cette fin un modèle standard d'une page. Pour les représentants désignés des ACVM, l'OSBI a élaboré un modèle succinct.
313. L'évaluation de 2021 recommandait que l'OSBI travaille avec les organismes de réglementation afin de modifier la définition des enjeux systémiques, notamment pour permettre qu'une plainte déposée par un seul plaignant puisse être considérée comme un enjeu systémique potentiel. Cette modification n'a toujours pas été apportée. À notre avis, cette limitation est moins problématique dans le secteur bancaire, puisque la définition de l'ACFC vise un problème qui « peut » avoir des répercussions sur plusieurs consommateurs ou à l'échelle du marché. En revanche, dans le domaine des placements, la définition utilisée dans le protocole du JRC exige la présence de plaintes « multiples ». Nous estimons qu'il s'agit d'une limitation peu utile et partageons l'avis des évaluateurs de 2021 selon lequel l'OSBI devrait poursuivre ses discussions avec le JRC à ce sujet.
314. Même dans le cadre actuel, nous encourageons l'OSBI à adopter une interprétation plus large et moins restrictive de ce qu'il peut signaler aux représentants désignés des ACVM, d'autant plus que son obligation consiste à signaler des enjeux systémiques « potentiels » et non des enjeux déjà démontrés. Lorsqu'une plainte permet d'établir qu'une erreur d'une firme participante résulte d'un problème lié à ses systèmes, à sa documentation ou à ses processus, l'OSBI n'est peut-être pas en mesure de démontrer que plusieurs plaignants sont touchés. Toutefois, cela peut être une conséquence hautement probable du problème observé, ce qui justifie le signalement du caractère potentiellement systémique de la situation. Encore une fois, nous estimons que l'OSBI devrait discuter de cette question avec le JRC.

Recommandation 19.

L'OSBI devrait discuter avec le JRC du fait que, pour certains types d'erreurs commises par des firmes de placement, une seule plainte peut suffire à révéler un enjeu potentiellement systémique. L'OSBI devrait proposer que ses déclarations futures reposent sur ce principe, soit dans le cadre de la définition actuelle des enjeux systémiques, soit dans le cadre d'une définition modifiée.

Processus d'identification des enjeux systémiques potentiels

315. L'OSBI utilise une feuille de suivi pour consigner les questions relevées par son personnel qui pourraient devoir être signalées à titre d'enjeux systémiques potentiels. Cette feuille peut comprendre jusqu'à une vingtaine de dossiers au cours d'une même année. Selon notre compréhension, les membres de la haute direction l'examinent régulièrement. Lorsqu'il est décidé de préparer un rapport sur un enjeu

systémique à l'intention d'un organisme de réglementation, ce rapport doit être approuvé par l'ombudsman avant d'être transmis.

316. La capacité de l'OSBI à signaler des enjeux systémiques potentiels, tant dans le secteur bancaire que dans celui des placements, dépend de la vigilance de son personnel chargé du traitement des plaintes pour repérer ces enjeux et les inscrire dans la feuille de suivi.
317. Notre examen indique que l'OSBI pourrait être plus efficace à cet égard. Lors de nos discussions avec son personnel et dans le cadre de notre examen des dossiers clos, nous avons relevé plusieurs situations susceptibles d'avoir des répercussions sur un groupe plus large de consommateurs. Il s'agissait, par exemple, d'un fournisseur qui facturait des frais contrairement à ses modalités, d'un cas où des fraudeurs avaient exploité des vulnérabilités connues d'un système pour faciliter une fraude, ou encore du défaut d'une banque d'expliquer clairement et correctement aux plaignants le délai dans lequel une plainte doit être soumise à l'OSBI. Aucune de ces situations n'avait été inscrite dans la feuille de suivi interne des questions pouvant faire l'objet d'un signalement.
318. Nous sommes également préoccupés par le fait que très peu des questions inscrites dans cette feuille donnent finalement lieu à un signalement aux organismes de réglementation. Nous estimons que cette situation est incompatible avec l'encouragement formulé par l'ACFC de privilégier un signalement trop fréquent plutôt qu'insuffisant et qu'elle ne répond certainement pas aux attentes du public.
319. Nous ne croyons pas non plus qu'il existe un risque important de surcharger les organismes de réglementation, compte tenu de la situation actuelle.
320. Les membres du personnel devraient être encouragés à repérer et à transmettre les enjeux systémiques potentiels au gestionnaire responsable des enjeux systémiques de l'OSBI dès le départ. Ce processus, tout comme le processus d'évaluation de la haute direction, devrait reposer sur le principe « en cas de doute, signaler » afin d'éviter que des risques émergents ne soient négligés. Afin de favoriser un repérage uniforme, le personnel de première ligne et les responsables du traitement des dossiers devraient recevoir régulièrement des mises à jour concernant les enjeux qui ont été signalés. Lorsqu'un dossier ayant donné lieu à un signalement d'enjeu systémique a été réglé, les détails de ce règlement devraient être communiqués aux responsables du traitement des dossiers afin de promouvoir une approche uniforme dans les dossiers semblables.

Recommandation 20.

L'OSBI devrait :

- a) adopter une approche fondée sur le principe « en cas de doute, signaler », tant pour encourager le personnel à transmettre rapidement les enjeux systémiques potentiels que pour guider l'évaluation visant à déterminer si une question devrait être signalée à l'organisme de réglementation compétent
- b) veiller à ce que l'ensemble du personnel de première ligne et des responsables du traitement des dossiers reçoive régulièrement de la formation et des mises à jour sur les enjeux systémiques qui ont été relevés et signalés, y compris sur la façon de traiter les dossiers semblables
- c) renforcer les mécanismes de communication interne afin que le personnel soit rapidement informé lorsqu'un dossier a donné lieu à un signalement d'enjeu systémique et de la façon dont la question sous-jacente a été réglée
- d) assurer le suivi et l'examen des pratiques de déclaration des enjeux systémiques afin d'en favoriser la cohérence et d'accroître l'efficacité de l'OSBI dans le repérage des risques émergents.

Autres déclarations aux organismes de réglementation

321. Nous avons examiné des exemples récents de rapports trimestriels transmis par l'OSBI à ses organismes de réglementation. Nous nous sommes également penchés sur les processus utilisés par l'OSBI pour traiter les allégations selon lesquelles il aurait contrevenu à ses obligations en matière de conformité. Le plus souvent, ces allégations concernent une prétendue partialité. Aucune de ces allégations n'a été retenue au cours des dernières années.
322. Nous sommes convaincus que l'OSBI dispose de processus appropriés pour traiter ces questions. Il est manifeste que l'OSBI fait preuve de diligence dans ses déclarations aux organismes de réglementation et entretient avec eux des échanges informels productifs dans le cadre de leurs rencontres régulières. Lors de nos consultations auprès des organismes de réglementation, ces déclarations ont été considérées comme une importante source de renseignements thématiques sur les plaintes des consommateurs, qui complète et renforce leur capacité à surveiller les enjeux systémiques.

13. Transparence et reddition de comptes

Obligations prévues par la Loi sur les banques

L'organisme externe de traitement des plaintes doit :

- établir des politiques, des procédures et un mandat que le commissaire estime satisfaisants, portant notamment sur l'examen des plaintes et la consultation, au moins une fois par an, de ses institutions membres et des consommateurs afin de leur permettre de soulever des préoccupations à son sujet
- dans les quatre-vingt-dix jours suivant la date à laquelle il présente une recommandation finale, rendre accessible sans frais sur son site Web un résumé de la décision, lequel comprend notamment :
 - (i) la description de la nature de la plainte sur laquelle porte la recommandation
 - (ii) le nom de l'institution visée par la plainte
 - (iii) la description de la compensation qui a été accordée à toute personne visée à l'un des alinéas 627.44c) et d)
 - (iv) les motifs de la recommandation finale
 - (v) tout renseignement réglementaire
- dans les cent trente-cinq jours qui suivent la fin de chaque exercice, déposer auprès du commissaire, pour cet exercice, un rapport écrit sur l'exercice de ses fonctions et de ses activités, lequel comprend notamment :
 - (i) des renseignements sur :
 - (A) sa constitution, sa régie interne, son mandat et l'identité de ses institutions membres
 - (B) toutes les sources de financement dont il dispose pour l'exercice de ses fonctions et de ses activités, notamment les droits qu'il impose à chacune de ses institutions membres pour ses services et le mode de calcul de ceux-ci
 - (C) les résultats de la plus récente des évaluations visées à l'alinéa I)
 - (ii) un résumé des résultats de toute consultation faite auprès de ses institutions membres et des auteurs des plaintes
 - (iii) pour chacune de ses institutions membres, le nombre et la nature des plaintes reçues ainsi que le nombre de plaintes qui, selon lui, relevaient de son mandat, le nombre de recommandations finales présentées aux parties et le nombre de plaintes qui, selon lui, ont été réglées à la satisfaction de leurs auteurs
 - (iv) la durée moyenne de l'examen des plaintes
 - (v) le nombre de plaintes reçues qui, selon lui, ne relevaient pas de son mandat et les raisons pour lesquelles elles n'en relevaient pas
 - (vi) le nombre de plaintes pour lesquelles l'institution ne s'est pas conformée à la recommandation finale
 - (vii) le nombre de recommandations finales prévoyant une compensation présentées aux parties
 - (viii) la compensation moyenne et la compensation totale qui a été accordée relativement aux plaintes reçues qui, selon lui, relevaient de son mandat
- sans délai après son dépôt auprès du commissaire, rendre accessible le rapport sans frais sur son site Web et le fournir à toute personne qui lui en fait la demande
- soumettre, tous les cinq ans, l'exercice de ses fonctions et de ses activités à l'évaluation du commissaire faite conformément au mandat qu'il établit en consultation avec celui-ci, qui peut mener la vérification ou la confier à un tiers

Obligations prévues par le protocole d'entente

- L'OSBI devrait mener des consultations publiques concernant toute modification importante à ses activités ou à ses services, y compris toute modification importante à ses règles générales ou à ses règlements administratifs.

- L'OSBI devrait disposer de processus appropriés et transparents pour l'élaboration de ses principales méthodes de règlement des plaintes.

Recommandations découlant de l'évaluation de l'OSBI de 2021

- L'OSBI devrait mener une consultation publique sur sa méthode de calcul des pertes dans les dossiers liés aux produits du marché dispensé. Idéalement, afin d'obtenir l'adhésion de la communauté des courtiers sur le marché dispensé et des gestionnaires de portefeuille, cette méthode devrait être approuvée par les organismes de réglementation des valeurs mobilières.
- L'OSBI devrait être tenu de publier sur son site Web des résumés anonymisés de tous ses dossiers liés aux placements.
- L'OSBI devrait publier sur son site Web une courte biographie de chacun de ses enquêteurs afin de mettre en valeur la diversité des talents et de l'expertise dont ils disposent.
- L'OSBI devrait préciser dans son rapport annuel le nombre d'enjeux systémiques potentiels relevés au cours de l'année précédente, tant dans le secteur bancaire que dans celui des placements, et fournir une description générale des enjeux recensés.
- L'OSBI devrait collaborer avec les organismes de réglementation (ACFC, JRC ou représentants désignés des ACVM) afin de publier un rapport à l'intention du public décrivant les mesures prises à l'égard des enjeux systémiques potentiels signalés par l'OSBI.
- L'OSBI devrait accroître la fréquence à laquelle les représentants du secteur des valeurs mobilières et les employés des firmes participantes sont invités à ses bureaux pour présenter les plus récents développements du secteur ou tout renseignement susceptible d'améliorer sa compréhension des enjeux. L'OSBI devrait également collaborer avec les associations sectorielles concernées afin d'élaborer un programme de formation sur les marchés dispensés destiné à ses enquêteurs.
- L'OSBI devrait continuer à renforcer son rôle de chef de file intellectuel en mettant à profit son expérience et son expertise afin de contribuer à l'équité, à l'efficacité et à la confiance dans le secteur canadien des services financiers.
- Pour les plaintes liées aux placements, jusqu'à ce qu'un pouvoir décisionnel contraignant soit accordé, ou si un tel pouvoir n'est pas accordé, l'OSBI devrait publier non seulement les cas de refus explicite de se conformer à ses recommandations, mais également les règlements inférieurs à ses recommandations sous forme de tableaux trimestriels et annuels affichés sur son site Web.
- Le conseil d'administration de l'OSBI devrait mettre sur pied des tables rondes réunissant des représentants du secteur, des consommateurs et leurs groupes de défense afin de recueillir leurs points de vue sur les enjeux importants pour l'OSBI ainsi que sur les développements et tendances actuels.

Portée du chapitre

323. Le présent chapitre examine les mécanismes de déclaration utilisés par l'OSBI afin d'assurer la transparence de son traitement des plaintes et sa reddition de comptes envers ses principales parties prenantes. Ce chapitre examine également les mesures prises par l'OSBI pour mobiliser et consulter les partis prenantes.

Informations publiées sur le site Web

324. Le cube de données accessible sur le site Web de l'OSBI fournit une vaste gamme de renseignements statistiques, notamment sur les demandes de renseignements reçues, les produits et secteurs à l'origine des plaintes ainsi que les enjeux soulevés dans celles-ci. Ces données peuvent être filtrées par période.

325. Le site Web de l'OSBI contient également plus de 100 études de cas détaillées remontant jusqu'en 2003. Celles-ci couvrent l'ensemble des secteurs de plainte et constituent une excellente ressource.
326. De plus, conformément à la Loi sur les banques, le site Web de l'OSBI comprend un tableau répertoriant toutes les plaintes visant une banque sous réglementation fédérale qui ont été closes à la suite d'une recommandation finale de l'OSBI, avec ou sans compensation. La date, le nom de la banque, le type de produit bancaire et, le cas échéant, le montant de la compensation sont indiqués. Les utilisateurs peuvent également trier l'information selon chacun de ces critères. Un court paragraphe explique les allégations du plaignant, les conclusions de l'OSBI et les motifs de sa décision.
327. Selon nos vérifications, l'OSBI publie ces résumés de dossier informatifs bien avant l'expiration du délai de 90 jours prévu par la Loi sur les banques et respecte par ailleurs cette obligation législative.
328. Le rapport d'évaluation de 2021 indiquait que l'OSBI prépare des résumés semblables pour les plaintes liées aux placements, sous forme anonymisée, et les transmet au JRC. Le rapport recommandait que ces résumés soient également publiés sur le site Web. L'OSBI ne l'a pas encore fait, mais nous estimons qu'il devrait le faire. À notre avis, les résumés de dossier fournissent un niveau de détail et de contexte qui enrichit considérablement l'information statistique et offrent une couverture beaucoup plus vaste que les études de cas.

Recommandation 21.

Tout comme il le fait pour les plaintes bancaires, l'OSBI devrait publier un résumé de dossier pour chaque plainte d'un autre secteur close à la suite d'une recommandation finale de l'OSBI. Toutefois, dans le cas des plaintes non bancaires, le résumé ne devrait pas identifier la firme participante concernée.

329. Le rapport d'évaluation de 2021 recommandait également que l'OSBI publie sur son site Web de courtes biographies de ses enquêteurs (avec anonymisation du nom de famille) afin de mettre en valeur, particulièrement auprès des firmes participantes, la diversité des compétences et de l'expertise de chacun. Cette recommandation n'a pas été mise en œuvre. Bien que nous comprenions l'intention qui la sous-tend, nous estimons qu'il s'agit d'une question relevant des opérations internes de l'OSBI.

Rapport annuel

330. L'OSBI prépare un rapport annuel, le remet à l'ACFC et le publie sur son site Web. Nous avons examiné le rapport annuel 2025 de l'OSBI à la lumière des exigences de la Loi sur les banques et, comme dans le cadre de l'évaluation de 2021, nous avons conclu que l'OSBI respectait ces exigences.
331. Le rapport annuel 2025 de l'OSBI fournissait également des renseignements utiles sur les règlements inférieurs aux recommandations de l'OSBI, notamment leur nombre, le montant de la compensation recommandée par l'OSBI et l'écart entre ce montant et celui finalement versé par les firmes participantes. (Compte tenu de cette transparence accrue et des progrès réalisés vers l'octroi d'un pouvoir décisionnel contraignant, du moins pour les plaintes liées aux placements, nous avons choisi de ne pas reprendre la recommandation formulée en 2021 selon laquelle l'OSBI devrait également publier des données trimestrielles sur son site Web concernant les règlements inférieurs à ses recommandations dans le secteur des placements.)
332. Afin d'accroître davantage la transparence et la reddition de comptes, nous estimons néanmoins que certains éléments devraient être traités plus en détail dans les futurs rapports annuels de l'OSBI.
333. Lors de nos consultations et dans les mémoires qui nous ont été soumis, plusieurs groupes de défense des consommateurs ont indiqué qu'ils souhaiteraient obtenir davantage d'information dans le rapport

annuel de l'OSBI concernant les enjeux systémiques et les tendances relatives aux types de problèmes donnant lieu aux plaintes déposées auprès de l'OSBI.

334. Nous convenons que le rapport annuel de l'OSBI devrait traiter ces questions de manière plus détaillée. Bien que le rapport annuel 2025 de l'OSBI indique le nombre d'enjeux systémiques potentiels signalés et fournisse une brève description de ceux-ci conformément aux recommandations formulées dans l'évaluation de 2021, il ne contenait qu'un seul paragraphe sur les tendances observées dans les plaintes (incidence toujours très élevée de la fraude dans toutes les catégories de produits, augmentation constante des fraudes liées aux cartes de crédit et de débit, et hausse importante des dossiers relatifs aux prêts hypothécaires). Nous recommandons que les futurs rapports annuels traitent de ces questions de manière plus approfondie. (Les évaluateurs de 2021 recommandaient également que l'OSBI travaille avec les organismes de réglementation à la production d'un rapport public décrivant les mesures prises à la suite des signalements de l'OSBI. Aucun rapport de ce type n'a été publié jusqu'à présent.)
335. Comme nous l'avons indiqué au chapitre 11, nous estimons également que le rapport annuel de l'OSBI devrait fournir davantage d'information sur les délais de traitement, notamment sur les arriérés (retards dans l'attribution des plaintes aux enquêteurs) lorsque ceux-ci surviennent (voir la recommandation 17).

Recommandation 22.

Le rapport annuel de l'OSBI devrait fournir davantage de renseignements sur les enjeux systémiques et les tendances observées dans les plaintes, notamment au moyen d'études de cas et d'analyses qualitatives.

Consultations publiques

336. L'OSBI dispose d'une page Web intitulée « Consultations publiques », où il est indiqué que celles-ci « constituent une pratique importante pour démontrer la transparence et la reddition de comptes et pour veiller à ce que les changements importants apportés à ses politiques et procédures soient réalisés avec la participation de l'ensemble des principales parties prenantes ». Cette page présente la liste des consultations menées ainsi que des liens vers les documents pertinents. Cette liste comprend notamment les révisions antérieures des règles générales. Notre évaluation (qui s'inscrit dans un cycle régulier d'évaluations indépendantes réalisées tous les cinq ans) y est également mentionnée pour 2026.
337. Le plus récent projet de consultation publique de l'OSBI (lancé en septembre 2024 en réponse à une recommandation formulée dans l'évaluation de 2021) porte sur la façon de calculer les pertes subies par un investisseur qui s'est vu vendre des titres illiquides du marché dispensé ne convenant pas à sa situation. La page Web de l'OSBI contient des liens vers son appel de commentaires, les mémoires reçus en 2024 (d'investisseurs, de groupes de défense des consommateurs, d'associations sectorielles et de firmes participantes) ainsi que sa réponse publiée en août 2025, dans laquelle il s'engage à :
- examiner et mettre à jour l'ensemble des renseignements et divulgations publiques concernant sa méthode de calcul des pertes, y compris son approche dans les dossiers portant sur les produits du marché dispensé et les firmes dont les stratégies et les produits offerts sont limités
 - publier un document décrivant en détail son approche à l'égard du choix des indices de référence et des placements comparatifs, afin d'aider les principales parties prenantes à mieux comprendre les références utilisées dans le calcul des pertes
 - publier une version mise à jour de son document technique sur la méthode de calcul des pertes, afin de fournir aux principales parties prenantes une information plus détaillée et plus complexe

- publier une série d'études de cas techniques en complément aux études de cas simplifiées actuellement disponibles
 - adapter continuellement ses méthodes afin qu'elles tiennent compte de l'évolution des produits et services de placement.
338. Il s'agit manifestement d'un projet d'envergure. L'OSBI nous a indiqué que les travaux étaient en cours. Nous l'encourageons fortement à accorder une priorité élevée à ce dossier. Comme l'ont démontré nos consultations auprès du secteur des placements, la méthode de calcul des pertes de l'OSBI pour les titres illiquides demeure une source importante de préoccupations pour le secteur. Il est important que les résultats promis dans le cadre de ce projet soient réalisés en temps opportun.

Recommandation 23.

L'OSBI devrait veiller à terminer, d'ici la fin de l'année, l'ensemble des travaux relatifs à la méthode de calcul des pertes qu'il s'est engagé à réaliser en août 2025.

Relations avec le secteur

339. L'OSBI déploie d'importants efforts de mobilisation auprès du secteur, notamment au moyen de tables rondes régulières (tenues deux fois par année), de bulletins périodiques et de rencontres individuelles avec les associations sectorielles et les firmes participantes, au besoin. L'OSBI mène également un sondage annuel auprès des firmes participantes. À en juger par les commentaires reçus des principales parties prenantes, ces efforts sont appréciés.
340. En plus de ces rencontres régulières, l'OSBI consulte directement le secteur au sujet de certaines initiatives précises. C'est notamment le cas de son projet pilote de résolution proactive, qui vise à encourager les firmes à régler les plaintes directement avec les consommateurs le plus tôt possible dans le processus de l'OSBI (voir les bulletins destinés aux firmes du 3 novembre 2025 et du 26 janvier 2026).
341. L'OSBI mobilise également les principales parties prenantes dans le cadre de son processus officiel de consultation publique, notamment en ce qui concerne la gouvernance, la méthode de calcul des pertes ou les modifications apportées à ses règles générales.
342. Nous estimons que ces démarches satisfont largement à l'obligation prévue par la Loi sur les banques de consulter au moins une fois par année les institutions membres afin de leur permettre d'exprimer leurs préoccupations à l'égard de l'OSBI, ainsi qu'aux obligations de consultation du secteur prévues par le protocole d'entente.
343. À titre d'exemple, dans son mémoire présenté dans le cadre de notre évaluation, la Securities and Investment Management Association souligne le niveau de mobilisation dont elle a bénéficié au cours des dernières années et indique que l'OSBI devrait continuer à organiser des rencontres semestrielles avec les associations sectorielles. L'association estime qu'il est important que l'OSBI continue de faire preuve d'ouverture et de transparence quant aux défis rencontrés et aux points à améliorer, qu'il réponde aux questions, communique les développements concernant les organismes de réglementation, permette aux associations sectorielles d'inviter des représentants de leurs membres et favorise un véritable dialogue bidirectionnel.
344. Nous avons toutefois reçu certains commentaires du secteur indiquant que ces rencontres sont souvent dominées par des présentations de l'OSBI portant sur ses activités et que trop peu de temps est consacré à l'écoute du secteur ainsi qu'aux discussions sur les enjeux actuels ou émergents.
345. Un mémoire confidentiel provenant du secteur formulait la chose ainsi : « Nous apprécions les efforts déployés par l'OSBI pour mobiliser les firmes participantes au moyen de consultations et de forums

sectoriels, mais nous voyons des possibilités d'améliorer la qualité et la cohérence de cette mobilisation, particulièrement en ce qui concerne l'interprétation, les processus et les enjeux émergents ».

346. Nous ne croyons pas qu'il existe de solution simple au défi que représente l'organisation de rencontres susceptibles de satisfaire l'ensemble des participants. Nous avons souvent été confrontés à cette réalité dans le contexte de la mobilisation des principales parties prenantes d'organisations d'intérêt public. Nous avons participé à des rencontres de parties prenantes organisées par d'autres organisations où les périodes de discussion se sont parfois transformées en silences embarrassés ou, à l'inverse, en séances de plaintes bruyantes et peu structurées. Nous encourageons l'OSBI à renouveler et à faire évoluer régulièrement son approche afin de rendre cette mobilisation aussi efficace que possible.

Mobilisation des représentants des consommateurs

347. L'OSBI rencontre régulièrement des groupes de consommateurs et d'organismes communautaires et participe à des rencontres semestrielles avec des groupes de défense des consommateurs, en plus de prendre part aux réunions des comités consultatifs des investisseurs des organismes de réglementation. Nous estimons une fois de plus que cette fréquence dépasse largement l'exigence de consultation annuelle prévue par la Loi sur les banques.
348. Comme dans le cas des commentaires provenant du secteur, ces rencontres suscitent des réactions mitigées. Certains représentants des consommateurs estiment qu'il s'agit essentiellement d'une communication à sens unique, un « déversement d'information sur les activités de l'OSBI », et qu'elles fournissent rarement des renseignements significatifs sur les préjudices que l'OSBI constate dans les plaintes qu'il traite.
349. Le Consumers Council of Canada a résumé le point de vue de plusieurs parties prenantes de façon concise : « La dissolution, en 2022, du Consumer and Investor Advisory Council a éliminé le seul forum structuré permettant aux groupes de défense des consommateurs d'exprimer de façon indépendante leurs préoccupations concernant l'orientation et l'efficacité de l'OSBI. Bien que l'OSBI ait augmenté le nombre d'administrateurs représentant l'intérêt des consommateurs au sein de son conseil d'administration, les pratiques habituelles de gouvernance tendent davantage à absorber la dissidence qu'à la faire ressortir, et la représentation au conseil ne remplace pas une voix indépendante des consommateurs ».
350. Nous observons toutefois que les changements apportés au conseil d'administration ne constituent pas, à notre avis, un recul (voir nos commentaires à la section sur la gouvernance), et qu'ils ne sont pas non plus responsables de ce niveau relativement faible d'insatisfaction. D'après les renseignements recueillis, certains administrateurs de l'OSBI entretiennent des liens étroits avec le mouvement de défense des consommateurs et sont en mesure, dans les limites de leurs obligations fiduciaires, de porter les préoccupations et les perspectives des consommateurs à l'attention du conseil d'administration.
351. Nous comprenons également les difficultés auxquelles l'OSBI est confronté lorsqu'il tente d'organiser des tables rondes susceptibles de satisfaire tous les participants, particulièrement dans le cas des groupes de consommateurs. Ces groupes sont généralement très diversifiés : certains possèdent une connaissance limitée du traitement des plaintes dans le secteur financier; certains s'intéressent à des enjeux très précis et perdent rapidement intérêt lorsque la discussion s'en éloigne; d'autres sont des représentants professionnels exerçant des activités de représentation à temps plein; d'autres encore s'intéressent davantage à la réglementation et aux politiques publiques qu'au traitement des plaintes.
352. Sans prétendre être des spécialistes de ce type de mobilisation, nous pensons toutefois que certaines pratiques exemplaires observées ailleurs pourraient être utiles :

- La participation d'un ou de deux représentants du groupe à la planification de la table ronde donne souvent de bons résultats, selon leurs compétences, leur expérience et la place qu'ils occupent au sein du groupe.
- Certaines organisations ont recours à un animateur indépendant pour diriger certaines parties de la discussion, ce qui peut alléger la tâche de la personne la plus chevronnée de l'organisation hôte, qui doit autrement agir à la fois comme président, animateur, défenseur, présentateur et modérateur.
- Il est important de s'assurer qu'à chaque rencontre, vous avez besoin de quelque chose de la part du groupe (commentaires, idées ou réponses à quelques questions précises). Les participants ont ainsi au moins l'impression d'avoir apporté une contribution à la fin de la rencontre.
- Il est utile de demander aux participants, à la fin de la rencontre en cours, s'ils souhaitent inscrire certains points à l'ordre du jour de la prochaine. Souvent, les participants ne penseront pas à l'OSBI entre deux rencontres et sont donc peu susceptibles de répondre à une demande de points à inscrire à l'ordre du jour formulée peu avant la rencontre suivante.
- Il est toujours utile que les organisateurs tiennent une séance de bilan immédiatement après la rencontre afin de déterminer ce qui a bien fonctionné et ce qui pourrait être amélioré. Certaines organisations envoient également aux participants un très court sondage d'évaluation dans les 24 heures suivant la rencontre.
- L'expérimentation et une grande patience sont essentielles. Comme nous l'a indiqué un ancien ombudsman : « Parfois, il faut simplement rester assis en silence et accepter les critiques, peu importe à quel point elles sont mal fondées, mal informées ou combien de fois on les a déjà entendues ».

Chef de file intellectuel

353. L'évaluation de 2021 examinait le rôle unique que l'OSBI pourrait jouer à titre de chef de file intellectuel en matière de protection des consommateurs dans le secteur financier et recommandait qu'il déploie davantage d'efforts et adopte un profil plus visible à cet égard. Nous convenons qu'il s'agit d'une attente courante de la part des organismes de réglementation canadiens ainsi que des services d'ombudsman dans d'autres administrations. Nous constatons d'ailleurs que de nombreux programmes d'ombudsman publient des analyses des tendances observées dans les plaintes, utilisent leurs interventions publiques pour préconiser des améliorations aux cadres réglementaires ou aux pratiques du secteur et mettent à profit leur visibilité pour sensibiliser les consommateurs aux pratiques déloyales ou prédatrices.
354. Cette question semble constituer l'un des nombreux points de tension entourant l'OSBI. De nombreuses principales parties prenantes partagent clairement le point de vue des évaluateurs de 2021 et souhaiteraient voir un OSBI plus visible qui contribue activement au leadership intellectuel. À l'inverse, certains représentants du secteur nous ont indiqué qu'ils s'attendaient à tout autre chose de la part de l'OSBI. Par exemple, certains estimaient que l'OSBI ne devrait pas se prononcer publiquement sur des questions de politique gouvernementale ou de réglementation, qu'il ne devrait pas faire connaître publiquement sa position sur des propositions ayant une incidence directe sur lui, qu'il ne devrait pas promouvoir ses services ou encore fournir aux consommateurs de l'information sur les moyens de se protéger. En d'autres termes, selon eux, il devrait demeurer discret.
355. L'OSBI s'est publiquement engagé à exercer un rôle de chef de file intellectuel, comme en témoigne son plan stratégique quinquennal, qui comprend notamment l'objectif de « renforcer la confiance et le secteur des services financiers dans l'intérêt public ». L'OSBI contribue aux débats de politique publique par l'entremise de ses mémoires, de ses bulletins d'information et de ses études de cas publiées. Par exemple, le 1^{er} mai 2026, l'OSBI a présenté une réponse détaillée à la consultation sur la Stratégie nationale de lutte contre la fraude et, le 14 février 2026, il a publié un bulletin destiné aux consommateurs soulignant l'augmentation des plaintes liées aux transferts de solde de cartes bancaires,

bulletin qui a été relayé dans certains médias canadiens. Nous estimons que ce type de communication directe et plus visible correspond essentiellement à ce que les évaluateurs de 2021 avaient à l'esprit et à ce que les représentants des consommateurs souhaiteraient voir plus fréquemment.

356. D'après notre expérience, le leadership intellectuel exercé par les programmes d'ombudsman apporte une valeur considérable au cadre de protection des consommateurs et contribue à promouvoir de bonnes pratiques au sein du secteur. Les programmes d'ombudsman disposent d'un point de vue unique sur les problèmes auxquels les consommateurs sont confrontés dans les secteurs qu'ils couvrent. Ils sont indépendants, traitent des milliers de plaintes chaque année et interagissent avec des milliers de consommateurs. Il est difficile de voir quel argument de politique publique pourrait justifier que cette expérience demeure à l'abri du regard du public.
357. Nous comprenons toutefois, au vu des nombreux entretiens menés avec les principales parties prenantes, dans quelle mesure le contexte canadien peut décourager l'OSBI d'adopter une approche plus affirmée et moins prudente. Nous avons conclu que l'OSBI fait probablement ce qu'il estime pouvoir faire dans une culture qui semble s'attendre à ce qu'il tente de « satisfaire tout le monde ». Il s'agit là d'un objectif impossible à atteindre. Nous estimons que l'OSBI devrait continuer à exercer son leadership intellectuel dans son domaine d'expertise et, lorsqu'il est possible de le faire, chercher à obtenir un appui plus explicite de la part de ses organismes de réglementation à l'égard de ce rôle.

14. Soutien aux activités principales

Autres critères d'évaluation

- Un exercice d'analyse comparative de haut niveau permettant de comparer l'OSBI à d'autres services d'ombudsman du secteur des services financiers ou à des organismes équivalents dans des administrations internationales comparables, tant sur le plan opérationnel qu'en ce qui concerne ses approches organisationnelles générales relativement à des questions comme l'accessibilité et la transparence.

Portée du chapitre

358. Le présent chapitre examine les fonctions de soutien de l'OSBI, notamment son leadership, sa gestion du changement, sa gestion des ressources humaines, ses systèmes de technologie de l'information, ses capacités d'analyse financière ainsi que sa gestion financière et immobilière, à la lumière de notre expérience auprès des services d'ombudsman du secteur des services financiers, particulièrement en Australie, en Nouvelle-Zélande et au Royaume-Uni. Comme pour toute organisation, l'efficacité opérationnelle dépend de l'existence de capacités de soutien efficaces et efficaces.
359. Comparativement aux autres services d'ombudsman que nous avons évalués, l'OSBI a constamment affiché un ratio sensiblement plus faible de personnel de soutien par rapport au personnel opérationnel, généralement inférieur à 15 %. Nous comprenons que cela a été possible en partie parce que, jusqu'à la récente croissance de l'organisation, une proportion importante des fonctions de soutien était assumée par les gestionnaires opérationnels en plus de leurs responsabilités habituelles.
360. L'augmentation récente de la charge de travail et des effectifs a rendu cette approche intenable, ce qui a entraîné une légère hausse du nombre d'employés affectés aux fonctions de soutien. À notre avis, cette augmentation demeure modeste comparativement à ce que nous observons dans d'autres services d'ombudsman du secteur des services financiers (voir également notre analyse des ressources plus loin dans le présent chapitre). À titre d'exemple, les nouveaux postes créés comprennent notamment celui de directeur principal des affaires juridiques et de la conformité, un gestionnaire des connaissances à temps plein, le transfert de la responsabilité des réexamens d'un modèle réparti à un modèle reposant sur du personnel spécialisé ainsi que le renforcement de l'équipe des analystes financiers.

Leadership et gestion du changement

361. Comme nous l'avons mentionné à la section portant sur le contexte, nous nous attendions à constater certains signes de pression au sein de la direction et de la gestion de l'organisation en raison de la période quelque peu mouvementée qu'elle a traversée. Nous avons été agréablement surpris par l'approche posée et réfléchie que nous avons observée.
362. Un commentaire formulé tôt dans le cadre de nos consultations indiquait que l'OSBI traversait actuellement une période relativement calme comparativement à d'autres moments de son histoire. Sa désignation à titre d'unique organisme externe de traitement des plaintes pour les banques et les coopératives de crédit fédérales, ainsi que l'acceptation de principe par les organismes de réglementation de l'octroi d'un pouvoir décisionnel contraignant dans le secteur des placements, ont mis fin à deux débats de longue date particulièrement sensibles et ont contribué à réduire le niveau général d'hostilité auquel l'organisation avait dû faire face par le passé.

363. À notre avis, cette accalmie est survenue au meilleur moment possible pour l'OSBI. Elle a notamment permis à l'équipe de direction de concentrer ses efforts sur le défi interne que représentait la préparation à l'augmentation du nombre de plaintes bancaires et l'adaptation de l'organisation à cette croissance.
364. Nous avons retiré une impression très favorable des mesures prises par la direction de l'OSBI dans le cadre de ce processus de préparation et de croissance. Selon nous, son approche a été réfléchie, mesurée, calme et, surtout, capable de s'adapter aux imprévus.

Communications

365. Bien que nous considérions que la sensibilisation, les alertes générales destinées aux consommateurs et la promotion des bonnes pratiques du secteur font partie des activités fondamentales d'un service d'ombudsman, les communications peuvent également être considérées comme une fonction de soutien essentielle.
366. L'équipe des communications de l'OSBI soutient également la réalisation régulière de sondages auprès des consommateurs, des plaignants et des firmes participantes, la gestion d'un calendrier d'activités de consultation avec les principales parties prenantes, la veille médiatique, les relations avec les journalistes, les relations gouvernementales (qui sont plus complexes au Canada que dans la plupart des autres administrations), la contribution de l'OSBI aux consultations publiques menées par les gouvernements et les organismes de réglementation ainsi que ses propres activités de consultation publique.
367. Notre évaluation indique que ces fonctions de soutien sont exercées de façon méthodique et selon des normes professionnelles.

Ressources humaines et recrutement

368. La principale tâche consistait évidemment à recruter un nombre important de nouveaux employés. Dans le cadre de cet exercice, l'OSBI a dû faire concurrence à d'autres employeurs pour attirer les compétences et l'expérience requises, sans toujours être en mesure d'offrir des salaires comparables. Cela dit, nous avons été impressionnés par les membres du personnel avec lesquels nous avons échangé. Plusieurs possédaient une expérience connexe sans toutefois correspondre parfaitement au profil recherché. Par exemple, certains avaient travaillé dans le traitement des plaintes au sein d'une banque, auprès d'un organisme de réglementation ou d'une association sectorielle. (Les personnes provenant directement du secteur bancaire ont d'ailleurs fait l'objet de quelques commentaires bon enfant de la part des banques que nous avons consultées).
369. Ces lacunes sur le plan des connaissances, combinées à la nécessité de recruter certains employés débutants, ont accru la pression exercée sur la capacité de l'OSBI à intégrer et à former son personnel.
370. L'OSBI a adopté une approche très réfléchie pour accroître ses effectifs afin de répondre à l'augmentation de sa charge de travail. Le recrutement et l'intégration ont été réalisés par petites cohortes gérables de nouveaux employés (de six à huit personnes à la fois). Cette approche a favorisé une intégration plus efficace et a été jumelée à l'affectation temporaire de ces nouveaux employés à une équipe de formation spécialisée, où l'accent pouvait être mis sur leur montée en compétences aussi rapidement que possible.
371. Une capacité supplémentaire était nécessaire, et de nouveaux postes ont été créés et dotés afin d'élaborer le matériel de formation et de perfectionnement ainsi que les outils d'orientation destinés aux nouveaux employés.

372. Tous ces efforts ont été compliqués par le fait que la croissance réelle du nombre de plaintes a dépassé les prévisions de planification, ce qui a nécessité une réévaluation des besoins et une adaptation continue des ressources et des approches.

Systèmes informatiques

373. L'OSBI évolue dans un environnement technologique comparable à celui de nombreux services d'ombudsman et, plus généralement, à celui d'organisations de taille et de niveau de sophistication similaires. Les outils bureautiques utilisés reposent sur Microsoft Office 365, dont l'OSBI tire, selon notre évaluation, un usage habile. Cela comprend notamment l'utilisation de modèles Word et de macros Excel. Les outils informatiques utilisés par les analystes financiers de l'OSBI sont abordés dans la section suivante du présent chapitre.
374. Le système de gestion des dossiers repose sur Microsoft Dynamics. Nous soulignons que l'OSBI a été parmi les premiers services d'ombudsman à adopter cette génération de technologies et qu'il a su tirer parti, grâce à ses ressources internes, de la facilité de personnalisation et de développement qu'elle offre par rapport aux générations précédentes de logiciels, plus rigides et coûteux à modifier.
375. Comme toutes les organisations de taille comparable, l'OSBI utilise divers logiciels spécialisés de tiers afin de gérer la sécurité, l'intégrité des données, les sauvegardes et d'autres fonctions semblables. Il fait également appel à des fournisseurs de services pour assurer la maintenance de ses systèmes et fournir des services de soutien informatique.
376. Les firmes participantes ont accès à un portail de l'OSBI qu'elles peuvent utiliser pour échanger des documents avec celui-ci et assurer le suivi des dossiers d'enquête en cours. Les commentaires recueillis lors de nos consultations auprès des firmes étaient généralement très positifs en ce qui concerne la facilité d'utilisation et la fiabilité du portail.
377. Un portail destiné aux consommateurs est également disponible afin de leur permettre d'ouvrir un dossier, de téléverser des documents et de suivre l'état d'avancement de leur plainte.
378. L'OSBI dispose d'un site Web exhaustif destiné au public ainsi que d'un système interne de gestion des connaissances nommé « Simon », qui permet au personnel d'accéder à des directives, à des ressources documentaires et à des modèles.
379. L'OSBI s'appuie sur des analystes financiers spécialisés pour soutenir les enquêtes complexes. Cette activité nécessite des capacités technologiques particulières, qui sont décrites dans la section suivante du présent chapitre.
380. En partie en raison de la proportion importante de membres du personnel travaillant à distance, l'OSBI dispose d'une politique de sécurité informatique détaillée qui encadre l'utilisation du matériel informatique ainsi que l'accès aux systèmes et aux données de l'organisation.
381. Nous avons constaté une vision très cohérente, au sein de l'OSBI, quant à l'état actuel de ses systèmes informatiques. Gestionnaires et employés reconnaissent que ces systèmes, bien que comparables à ceux qu'ils avaient utilisés ailleurs, gagneraient à être améliorés.
382. Les membres du personnel nous ont indiqué que certaines composantes du système de gestion des dossiers, appelé « OSCAR », sont laborieuses à utiliser, parfois lentes à répondre et que ses fonctions de recherche, de filtrage et d'indexation ne sont pas toujours entièrement fiables. De nombreuses vérifications manuelles demeurent nécessaires lors de la saisie des données et certains processus pourraient être simplifiés. Élément crucial pour une main-d'œuvre dispersée géographiquement, l'accès à distance exige plusieurs couches de sécurité, ce qui peut entraîner des délais de connexion et parfois des problèmes de fiabilité.

383. Selon les membres du personnel, les processus utilisés pour consigner les communications par courriel, enregistrer et consulter les pièces jointes ainsi qu'appliquer efficacement les modèles lors de la production de documents constituent une source particulière d'inefficacité. Le personnel estime avec un certain optimisme qu'une nouvelle génération d'outils informatiques ainsi qu'une meilleure utilisation des outils d'intelligence artificielle pourraient permettre des gains importants en matière d'efficacité.
384. Un projet de refonte du système de gestion des dossiers est déjà bien avancé et nous avons constaté un optimisme généralisé quant au fait que les priorités recensées jusqu'à présent amélioreront l'efficacité et l'efficience de l'OSBI. Lors de notre visite, l'organisation était en pleine transition vers un nouveau directeur des technologies de l'information; nous avons donc veillé à limiter au minimum nos demandes et notre niveau d'intervention.
385. Nous avons néanmoins constaté, au cours de nos échanges avec le personnel, un intérêt marqué pour cette refonte et entendu de nombreuses suggestions d'amélioration. Nous avons eu l'impression qu'un processus de conception participatif, reposant sur une forte implication du personnel, serait bien accueilli et probablement très efficace.
386. Nous estimons que l'utilisation des technologies de l'information par l'OSBI est conforme aux normes professionnelles, tant en ce qui concerne le recours à des catégories de logiciels actuelles que l'utilisation de ses systèmes à des fins d'analyse, de gestion des données et d'efficacité opérationnelle. Cela dit, nous jugeons que les efforts actuellement déployés pour moderniser et refondre ces systèmes sont à la fois nécessaires et opportuns.

Recommandation 24.

L'OSBI devrait accorder la priorité à la refonte et à la modernisation de ses systèmes informatiques, en mettant particulièrement l'accent sur l'amélioration de l'efficacité et sur la participation active du personnel intéressé aux aspects liés aux processus de travail et à la convivialité des systèmes.

Équipe des analystes financiers

387. L'OSBI dispose depuis longtemps d'une équipe d'analystes financiers chargée d'appuyer le calcul des pertes liées aux placements et, en accordant ainsi la priorité à cette capacité, l'OSBI a fait figure de chef de file parmi les services d'ombudsman à l'échelle internationale.
388. Les processus et la méthode utilisés n'ont pas toujours fait l'unanimité auprès de certains segments du secteur des placements. Bien que la méthode de l'OSBI soit aujourd'hui largement acceptée, certaines frictions subsistent avec les principales parties prenantes. Dans les années précédant 2023-2024, l'équipe des analystes a consacré des efforts importants à la sensibilisation des firmes afin d'expliquer sa méthode, ce qui aurait contribué, selon les renseignements qui nous ont été fournis, à une diminution notable des critiques provenant du secteur. Plus récemment, ces activités de sensibilisation proactive ont été réduites, mais demeurent offertes sur demande.
389. L'équipe des analystes a naturellement consacré beaucoup d'efforts au développement de compétences liées aux plaintes bancaires afin d'être en mesure de traiter les nouveaux volumes de dossiers, notamment en élaborant des méthodes permettant de reconstituer les prêts, les marges de crédit, les prêts hypothécaires et les cartes de crédit. Selon les estimations de l'OSBI, les activités de l'équipe étaient auparavant consacrées exclusivement aux plaintes liées aux placements, tandis qu'elles se répartissent aujourd'hui à environ 70 % pour les placements et 30 % pour les plaintes bancaires. L'équipe participe également à la formation des nouveaux enquêteurs en matière d'analyse financière et à l'élaboration de ressources d'orientation portant sur les questions bancaires afin d'améliorer l'efficacité de la collaboration entre les enquêteurs et les analystes.

390. L'équipe des analystes utilise la technologie pour évaluer le risque et la convenance des placements, calculer les pertes liées aux placements et, plus récemment, analyser et reconstituer certains produits bancaires, tels que les marges de crédit, les prêts hypothécaires ainsi que les frais et intérêts liés aux cartes de crédit, afin de déterminer l'ampleur du préjudice lorsqu'une erreur s'est produite.
391. Les outils utilisés comprennent diverses applications analytiques, l'accès à des données sur les valeurs mobilières, l'utilisation antérieure d'un terminal Bloomberg ainsi que d'autres abonnements à des bases de données spécialisées. Fait important, étant donné que les enquêtes de l'OSBI peuvent porter sur des placements effectués plusieurs années auparavant, il est nécessaire de maintenir une importante base de données historique. Cette portion spécialisée de l'environnement informatique de l'OSBI fait elle aussi actuellement l'objet d'une modernisation, laquelle génère déjà certaines économies grâce à la migration vers des outils plus récents.
392. L'équipe ne se limite pas à l'analyse financière. Elle fournit également des conseils spécialisés ponctuels à d'autres secteurs de l'OSBI, notamment afin de cerner des possibilités d'automatisation. Elle a récemment mis au point un outil automatisé permettant d'extraire les données figurant dans les relevés, ce qui a permis d'économiser de nombreuses heures de saisie manuelle. Un membre de l'équipe travaille actuellement avec l'équipe responsable de la refonte d'OSCAR. L'équipe contribue également à la formation des nouveaux enquêteurs sur les meilleures approches à adopter dans les dossiers comportant des pertes financières.
393. L'équipe des analystes a dû croître au fil du temps, bien que son expansion ait récemment été limitée par la difficulté à recruter des personnes possédant les compétences requises et le profil recherché. L'équipe compte maintenant sept personnes, ce qui nous semble approprié.

15. Ressources, frais et coûts

Obligations prévues par la Loi sur les banques

L'organisme externe de traitement des plaintes doit :

- établir le mode de calcul, que le commissaire estime satisfaisant, des droits qu'il impose à chacune de ses institutions membres pour ses services

Obligations prévues par le protocole d'entente conclu avec les membres participants des ACVM :

- L'OSBI devrait disposer d'un processus équitable, transparent et approprié pour établir les frais et répartir les coûts entre ses membres.
- L'OSBI devrait disposer des ressources nécessaires pour exercer ses fonctions et traiter chaque plainte de manière approfondie et compétente.

Recommandations découlant de l'évaluation de l'OSBI de 2021

- L'OSBI devrait consulter le secteur pour savoir si son année de référence pour la répartition des frais dans le secteur bancaire doit être actualisée plus régulièrement.

Portée du chapitre

394. Le présent chapitre porte sur l'approche adoptée par l'OSBI pour établir les cotisations et les frais liés aux plaintes, ainsi que sur la question de savoir si les ressources dont il dispose sont suffisantes pour lui permettre d'exercer ses fonctions.

Frais et cotisations

395. Nous ne tenterons pas de décrire ici l'ensemble de la méthode utilisée par l'OSBI pour établir ses frais. Il s'agit d'une question qui relève essentiellement de l'OSBI et de ses firmes participantes et qui présente un intérêt limité pour les autres lecteurs. Nous nous limiterons plutôt à certaines observations concernant les répercussions du modèle de tarification retenu sur les activités de l'OSBI et ses relations avec les firmes participantes.
396. Bien que l'OSBI soit seulement tenu, lorsqu'il établit ses frais, de respecter les six principes énoncés dans ses règlements administratifs, c'est la méthode qui a évolué au fil du temps qui est pertinente. Pour commencer, l'OSBI a défini cinq secteurs d'activité et, en utilisant le nombre de dossiers dans chacun d'eux ainsi qu'un indicateur de complexité des dossiers (catégories A, B et C), établit une première base de répartition des coûts à recouvrer entre les cinq secteurs.
397. La deuxième étape consiste à répartir, pour chacun de ces cinq secteurs, les coûts entre les firmes participantes qui en font partie, généralement en fonction de leur taille, mesurée à l'aide d'indicateurs propres au secteur concerné, tels que le nombre de représentants, l'actif sous gestion ou l'envergure de la firme.

398. Dans le secteur bancaire, le volume des plaintes est également pris en compte. Ainsi, 25 % des coûts à recouvrer sont répartis en fonction de la taille de la banque, tandis que les 75 % restants sont répartis en fonction du nombre total de plaintes associées à chaque banque. Afin d'atténuer l'incidence des fluctuations importantes du volume de plaintes, ce calcul repose sur une moyenne des trois années précédentes. Les banques faisant l'objet d'une plainte ou moins par année paient un modeste montant forfaitaire. La répartition entre les différents secteurs peut également faire l'objet d'ajustements limités de la part du conseil d'administration afin d'atténuer l'incidence de variations soudaines des coûts.
399. Nous comprenons que l'OSBI a donné suite à la recommandation formulée en 2021 concernant l'examen de l'année de référence utilisée pour la répartition des frais dans le secteur bancaire. Nous comprenons également qu'une évaluation spéciale ponctuelle a été réalisée lorsque certaines banques ont réintégré l'OSBI en 2024. Les consultations menées par l'OSBI à ce moment-là n'ont révélé aucune préoccupation persistante de la part du secteur et cette question n'a pas non plus été soulevée séparément lors de notre évaluation.

Forces et faiblesses du régime tarifaire

400. Ce régime repose largement sur le principe de l'utilisateur-payeur. Il est principalement fondé sur des données historiques réelles et difficilement contestables concernant les plaintes traitées et ne nécessite qu'une facturation périodique (annuelle dans le cas de la plupart des firmes). Il est donc relativement efficace à administrer. Il existe de bonnes raisons de conserver un régime de frais simple lorsque cela est possible.
401. Comparativement aux services d'ombudsman du secteur des services financiers dans d'autres administrations, ce modèle de financement n'offre toutefois pas d'incitatifs continus encourageant les firmes à régler elles-mêmes les différends avec leurs clients. La plupart des régimes comprennent des frais de dossier facturés directement aux firmes, parfois chaque trimestre, chaque mois ou, dans le cas du FOS du Royaume-Uni, tous les 28 jours pour la plupart des firmes participantes. Cette approche crée un incitatif plus immédiat et plus visible à régler les plaintes à l'interne.
402. En outre, certains services d'ombudsman du secteur des services financiers dans d'autres administrations imposent des frais de dossier progressifs selon l'étape atteinte dans le processus de règlement du différend. Ces frais peuvent varier d'environ 100 \$ CA à près de 10 000 \$ CA.
403. Une autre caractéristique courante des modèles de financement des services d'ombudsman avec lesquels nous avons travaillé est l'octroi à certaines petites firmes ou aux nouvelles firmes d'un certain nombre de « plaintes gratuites » par année (habituellement trois ou cinq), c'est-à-dire des plaintes n'entraînant aucuns frais de dossier. De nombreux services d'ombudsman considèrent cette mesure importante pour réduire les frictions avec les firmes qui possèdent une expérience limitée du traitement des plaintes. Cette approche n'est viable que lorsque les coûts de l'organisme sont financés en partie par un mécanisme autre que les seuls volumes de dossiers, ce qui est le cas de l'OSBI grâce à sa cotisation fondée sur la taille des firmes.
404. Plus importante encore que la question générale des incitatifs est la pratique couramment utilisée du renvoi à la firme participante. Dans de nombreux services d'ombudsman d'autres administrations, la pratique habituelle consiste, dès réception d'une plainte relevant de leur mandat, à la retourner immédiatement à la firme participante afin de lui accorder une dernière occasion (généralement brève) de régler le problème directement avec son client. Si la plainte est réglée, aucun frais de dossier n'est facturé ou un montant réduit est exigé.
405. Dans certains régimes, si le client demeure insatisfait et choisit de revenir vers le service d'ombudsman, la plainte est alors acceptée et enregistrée officiellement, puis l'enquête débute. Parmi les risques associés à cette approche figurent l'épuisement du plaignant (qui peut abandonner ses démarches) ainsi que l'acceptation d'offres de règlement insuffisantes. Afin de limiter ces risques, nous avons

recommandé à certains services d'ombudsman d'effectuer un suivi auprès des consommateurs dont la plainte a été retournée à la firme participante, afin de connaître l'issue du dossier et de leur rappeler qu'ils peuvent toujours revenir vers l'ombudsman.

- 406. À l'Australian Financial Complaints Authority (AFCA), les plaintes sont enregistrées dès le début du processus de renvoi. Si la firme participante ne déclare pas avoir réglé le dossier dans le délai prévu, la plainte est automatiquement acheminée vers le processus normal de traitement des dossiers de l'organisme. Dans certains services d'ombudsman du secteur des services financiers, plus de 50 % des plaintes sont réglées grâce à ce mécanisme.
- 407. Comme toute variante procédurale, cette approche comporte des risques qui doivent être gérés adéquatement. Certains services d'ombudsman considèrent que tout mécanisme de renvoi ne fait que prolonger inutilement le processus de plainte et préfèrent donc accepter immédiatement les plaintes dès leur réception.
- 408. Nous notons que l'actuelle initiative pilote de résolution proactive de l'OSBI constitue une version limitée de cette approche. Elle prévoit un allègement des frais lorsqu'une firme participante règle une plainte avant son attribution à un enquêteur de l'OSBI. Nous comprenons que cette initiative a donné certains résultats initiaux positifs, mais qu'elle ne devrait vraisemblablement pas transformer de façon significative le volume ou la nature des dossiers traités.

Évolution des plaintes et des frais

- 409. Nous sommes conscients que certains représentants du secteur avec lesquels nous avons échangé ont exprimé le point de vue selon lequel le modèle de perception des frais de l'OSBI est inéquitable et qu'un examen indépendant de la répartition du fardeau financier devrait être réalisé.
- 410. Nous hésitons toutefois à recommander des modifications au mode de perception des frais à l'heure actuelle. Une telle démarche devrait faire l'objet de consultations approfondies entre l'OSBI et les firmes participantes, exigerait beaucoup de temps et susciterait vraisemblablement davantage de débats que d'enseignements utiles. Cette observation s'appuie sur notre expérience, puisque nous avons déjà réalisé plusieurs examens des modèles de financement d'organismes externes de traitement des plaintes et d'autres organisations financées par l'industrie.
- 411. Premièrement, le financement d'un organisme sans but lucratif d'intérêt public comme l'OSBI constitue un jeu à somme nulle. Toute réduction dans un volet du régime de frais et de cotisations doit être compensée ailleurs. Deuxièmement, les firmes participantes connaissent généralement peu le fonctionnement et les exigences d'un service d'ombudsman du secteur des services financiers. L'organisme doit donc consacrer des efforts importants à l'éducation et à l'information de ses membres. Troisièmement, il est rare que les parties s'entendent sur les critères qui devraient guider une refonte du modèle (par exemple le principe de l'utilisateur-payeur, l'efficacité de la perception des frais ou les incitatifs favorisant un meilleur règlement interne des différends) ainsi que sur la manière de les concilier équitablement.
- 412. Cela dit, nous constatons que le volume des plaintes et des demandes de renseignements reçues par l'OSBI continue d'augmenter. Nous croyons qu'il est fort probable que cette croissance se poursuive, possiblement par vagues importantes, dans un avenir prévisible. Tous les services d'ombudsman du secteur financier avec lesquels nous avons discuté dans le cadre de cette évaluation ont signalé des niveaux records de croissance des plaintes, pour diverses raisons. Les perspectives économiques mondiales pointent vers une augmentation importante du stress financier chez les consommateurs. Les fraudes et les arnaques se multiplient. Les innovations dans les services financiers créent constamment de nouvelles façons pour les consommateurs et les investisseurs de perdre de l'argent. De plus, l'OSBI part d'un niveau historiquement faible de plaintes de consommateurs.

413. L'OSBI n'aura vraisemblablement d'autre choix que de poursuivre sa croissance afin de répondre à la demande et, dans une large mesure, de financer cette croissance par une augmentation des frais. L'OSBI continuera donc à être soumis à une pression critique de la part du secteur au sujet des coûts et de l'efficacité, ce qui attirera inévitablement l'attention sur l'équité de la répartition de la contribution financière. Des examens périodiques du régime de frais feront probablement partie de l'avenir de l'OSBI.
414. Les services d'ombudsman qui parviennent le mieux à maintenir de bonnes relations avec les firmes participantes qui les financent, malgré des augmentations de frais plus ou moins constantes, sont également ceux qui déploient des efforts importants afin de :
- communiquer ouvertement avec les firmes au sujet des budgets et des coûts
 - démontrer qu'ils accordent une attention soutenue à l'efficacité et à la maîtrise des coûts
 - démontrer une innovation continue dans l'utilisation de la technologie au soutien des processus de travail
 - démontrer une innovation continue dans la conception des processus de traitement des plaintes
 - aider les firmes à traiter leurs plaintes plus efficacement
415. Nous ne prétendons pas que l'OSBI ne fasse pas déjà ces choses. Toutefois, notre expérience du secteur canadien nous porte à croire que l'OSBI fait face à des défis plus importants que d'autres services comparables pour atteindre ces objectifs.
416. L'un des exemples concerne l'efficacité. L'OSBI nous a présenté des données démontrant une amélioration marquée, d'année en année, du nombre de dossiers clos par rapport aux prévisions budgétaires (entre 2022 et 2025, environ cinq fois plus de dossiers clos pour un budget environ deux fois plus élevé). Notre évaluation a montré que l'OSBI affiche désormais un niveau d'efficacité raisonnablement comparable à celui d'autres services d'ombudsman (voir ci-dessous).
417. Or, ni nos consultations ni les mémoires reçus ne révèlent que le secteur est conscient de cette réalité. Au contraire, le secteur semble généralement considérer l'OSBI comme extrêmement inefficace (voir ci-dessous pour notre évaluation indépendante).
418. Nous sommes également conscients que toute innovation ou adaptation nécessitant des consultations avec les principales parties prenantes risque d'être complexe et exigeante sur le plan du temps. Les innovations apportées aux processus de traitement des plaintes en constituent un bon exemple. D'après nos consultations auprès des groupes de défense des consommateurs, toute innovation motivée par des objectifs d'efficacité risque d'être accueillie avec un certain scepticisme.
419. Tous les services d'ombudsman adoptent des approches différentes à l'égard du traitement des plaintes. Par exemple, l'OSBI nous a indiqué qu'il estime généralement qu'une plainte relevant de son mandat mérite d'être examinée, même lorsque l'expérience laisse croire, à première vue, que ses chances de succès sont faibles. Nous n'avons toutefois relevé aucune application excessive de ce principe dans notre examen des dossiers. À l'inverse, certains autres services d'ombudsman du secteur financier sont autorisés, en vertu de leurs règles, à fermer une plainte sans enquête lorsqu'elle est manifestement non fondée, et exercent effectivement ce pouvoir.
420. Bien entendu, ce pouvoir doit être exercé avec prudence, puisqu'un minimum d'enquête est généralement nécessaire afin de déterminer le bien-fondé d'une plainte. Toutefois, il existe un petit nombre de dossiers pour lesquels une fermeture rapide serait plus efficace à la fois pour le plaignant, la firme participante et l'OSBI. Bien qu'il soit généralement bien accueilli par les firmes participantes, ce mécanisme a souvent moins d'incidence que ce que l'on espère, puisqu'il ne s'applique habituellement qu'à environ 1 % à 2 % des plaintes relevant du mandat de l'organisme.

421. Comme nous l'avons déjà indiqué, un mécanisme de renvoi à la firme participante peut également favoriser un règlement efficace des plaintes, comme il est expliqué au paragraphe.404. Nous félicitons l'OSBI d'avoir lancé un projet pilote visant à mettre ce concept à l'essai (dans les limites imposées par ses obligations réglementaires en matière de délais). Nous estimons que cette approche fondée sur des projets pilotes constitue un bon modèle pour les futures initiatives d'innovation de l'OSBI, à condition qu'elle s'accompagne d'efforts importants en matière de transparence et de consultation tout au long du projet

Recommandation 25.

Particulièrement si le volume des plaintes continue d'augmenter de façon importante, l'OSBI devrait mieux communiquer les efforts qu'il déploie pour améliorer son efficacité, notamment en :

- a) communiquant ouvertement avec les firmes au sujet des budgets et des coûts
- b) démontrant qu'il accorde une attention soutenue à l'efficacité et à la maîtrise des coûts
- c) démontrant une innovation continue dans l'utilisation de la technologie au soutien des processus de travail
- d) démontrant une innovation continue dans la conception des processus de traitement des plaintes
- e) aidant les firmes à traiter leurs plaintes plus efficacement.

Efficiences

422. Comme nous l'avons indiqué précédemment, les coûts de l'OSBI ont suscité beaucoup d'attention de la part des parties prenantes du secteur. Il ne s'agit pas d'un phénomène inhabituel dans le cadre de l'évaluation d'un service d'ombudsman. Nous estimons que les coûts constituent une préoccupation tout à fait légitime et un aspect qui mérite un examen attentif.
423. Nous comprenons pourquoi certaines firmes du secteur peuvent éprouver du ressentiment à l'égard des coûts associés à un service d'ombudsman. Le traitement des plaintes suscite une réaction émotionnelle lorsqu'une firme voit sa position rejetée ou doit verser une compensation qu'elle juge injustifiée. Les firmes peuvent également avoir l'impression que leur réputation est injustement mise en cause. Les gestionnaires responsables du traitement des plaintes au sein des firmes participantes doivent gérer leur propre budget et subissent des pressions de leur direction lorsque les coûts augmentent. Dans certains cas, leur rémunération peut même être touchée en fonction des mécanismes de rémunération au rendement en vigueur dans leur organisation.
424. Dans les sections qui suivent, nous examinons différents angles sous lesquels l'efficacité peut être évaluée.

Taux de clôture des dossiers par les enquêteurs

425. L'un des indicateurs pouvant servir à évaluer l'efficacité d'un service d'ombudsman est le taux de clôture des dossiers par les enquêteurs (tant attendu que réel). Cet indicateur doit être interprété avec prudence, puisqu'il dépend fortement du processus de traitement des plaintes, de la nature des dossiers reçus, du degré de spécialisation, de l'ampleur des fonctions de soutien assumées par le personnel opérationnel ainsi que de la nécessité de maintenir des normes de qualité appropriées.

426. Comme plusieurs autres tentatives de comparaison entre services d'ombudsman, cet indicateur s'est révélé difficile à utiliser. Parmi les organismes de comparaison retenus, plusieurs différences compliquent l'interprétation des données, notamment :
- un éventail beaucoup plus large de types de plaintes, particulièrement dans le cas du FOS du Royaume-Uni et de l'AFCA
 - un degré élevé de spécialisation des enquêteurs, particulièrement au FOS du Royaume-Uni et à l'AFCA
 - un grand nombre de plaintes nécessitant très peu d'efforts mais néanmoins incluses dans les statistiques, notamment au FOS du Royaume-Uni
 - un grand nombre de plaintes réglées directement par les firmes dans le cadre du processus de renvoi, ce qui rend les dossiers restants beaucoup plus complexes en moyenne, notamment à l'AFCA
 - différentes méthodes de prise en compte de la complexité des dossiers dans tous les organismes
 - dans les organismes disposant d'un pouvoir décisionnel contraignant (tous sauf l'OSBI), un processus décisionnel en deux étapes où un gestionnaire de dossiers ou un enquêteur prépare une opinion préliminaire qui, si elle n'est pas acceptée par les parties, mène à une décision finale rendue par une personne plus expérimentée (par exemple un ombudsman adjoint, un ombudsman ou un arbitre). La façon dont ces ressources supplémentaires sont comptabilisées varie d'un organisme à l'autre.
427. Nous avons constaté que l'OSBI dispose d'un cadre relativement élaboré pour établir les attentes et mesurer les taux de clôture des dossiers. Celui-ci tient compte notamment du temps consacré aux tâches non opérationnelles, de la complexité des différentes catégories de plaintes ainsi que de l'expérience des employés. Bien entendu, un accent excessif sur la productivité peut présenter un risque pour la qualité. Toutefois, nous sommes convaincus que les mécanismes d'assurance de la qualité de l'OSBI (voir le chapitre 9) permettent de gérer adéquatement ce risque.
428. Après avoir déployé des efforts afin d'établir des comparaisons aussi équitables que possible entre les différentes mesures (notamment à partir des données figurant à la Figure 15 ci-dessous), nous pouvons conclure ce qui suit :
- l'effort requis pour clore un dossier moyen de faible complexité par rapport à un dossier moyen de grande complexité est considérable, la plupart des organismes signalant un rapport d'environ six à huit fois plus élevé
 - malgré certaines différences méthodologiques, les taux de clôture de dossiers attendus et réels sont comparables, variant généralement entre 18 à 20 dossiers par mois et 3 à 5 dossiers par mois selon le niveau de complexité
 - le FOS du Royaume-Uni semble constituer une exception, affichant un taux d'environ 50 % supérieur, ce qui semble principalement attribuable aux différences de contexte, à son envergure et à un degré d'automatisation plus poussé.
429. Nous avons conclu que l'OSBI se situe dans la fourchette observée chez les autres services comparables, bien que probablement vers le bas de cette fourchette. Cette conclusion ne nous surprend pas compte tenu notamment des facteurs suivants :
- La faible proportion du personnel affectée aux fonctions de soutien (c.-à-d. non liées au traitement des plaintes). Environ 12 à 15 % des effectifs de l'OSBI sont consacrés à ces fonctions, alors que cette proportion dépasse généralement 20 % dans les autres services d'ombudsman. Les employés chargés du traitement des plaintes doivent donc assumer

davantage de tâches connexes, notamment l'élaboration de politiques et de documents d'orientation, la gestion des connaissances et le développement de modèles.

- Nous observons également que l'OSBI a, de façon compréhensible, opté pour une approche généraliste du traitement des plaintes, de sorte que tous les enquêteurs acquièrent les connaissances nécessaires pour traiter à la fois des plaintes bancaires et des plaintes liées aux placements. Cette approche offre une plus grande souplesse sur le plan des ressources humaines, ce qui est logique dans un contexte où le volume des plaintes bancaires demeure fluctuant, et procure une expérience de travail plus diversifiée aux employés. Toutefois, du strict point de vue du rendement, une plus grande spécialisation est généralement plus efficace selon notre expérience.
 - La croissance récente des effectifs, qui a pour effet de ramener le nombre moyen d'années d'expérience du personnel de l'OSBI à son niveau le plus faible depuis plusieurs années.
 - Les guides, politiques, modèles et outils internes de l'OSBI font actuellement l'objet d'une mise à jour et d'une refonte, travaux qui ne sont pas encore terminés.
 - Les systèmes informatiques de l'OSBI font eux aussi l'objet d'une modernisation et d'une refonte et, à notre avis, accusaient jusqu'à récemment un certain retard par rapport au niveau d'automatisation observé dans les autres services comparables (qui sont pour la plupart beaucoup plus grands).
 - En l'absence d'un pouvoir décisionnel contraignant, les enquêteurs de l'OSBI doivent souvent consacrer davantage de temps et de ressources aux échanges avec les firmes participantes lorsque leur opinion préliminaire conclut à l'octroi d'une compensation. Dans d'autres services, lorsqu'une opinion préliminaire n'est pas acceptée, le dossier est généralement transmis rapidement à un ombudsman ou à un arbitre pour décision.
430. Nous estimons également que la plupart de ces facteurs peuvent être améliorés relativement facilement, et plusieurs initiatives visant cet objectif sont déjà en cours.

Comparaisons avec les banques et les firmes

431. Il n'est pas rare que les firmes du secteur des services financiers évaluent l'efficacité d'un service d'ombudsman en comparant celui-ci à leurs propres mécanismes internes de traitement des plaintes de niveau supérieur, qui semblent souvent beaucoup moins coûteux.
432. Bien que nous n'ayons pas accès aux données relatives aux coûts de traitement des plaintes des firmes participantes, il convient d'abord de souligner qu'il ne s'agit pas d'une comparaison valable. Il s'agit d'organisations différentes évoluant dans des contextes très différents. Un responsable principal du traitement des plaintes au sein d'une banque, par exemple, n'a à travailler qu'avec une seule structure organisationnelle, un seul ensemble de systèmes et de procédures, des contrats et conventions familiers et normalisés, ainsi qu'avec des collègues dont il connaît déjà les rôles. Les renseignements pertinents se trouvent généralement dans des systèmes auxquels il a accès directement et auxquels il peut se fier. Les détails de la plainte ont déjà été consignés, les faits de base ont déjà été documentés, les principaux éléments de preuve ont souvent été recueillis et une première analyse a déjà été effectuée, puis généralement examinée par une personne plus expérimentée.
433. L'enquêteur d'un service d'ombudsman doit quant à lui repartir de zéro afin de comprendre ce que le plaignant demande réellement. Il doit examiner de façon critique les explications et les éléments de preuve présentés tant par le consommateur que par la firme. Il lui faudra souvent obtenir des renseignements ou des éléments de preuve supplémentaires auprès du plaignant et du personnel responsable du traitement des plaintes de la firme participante.
434. Un enquêteur de l'ombudsman doit également composer avec de nombreuses firmes qui ont chacune leurs propres façons de faire, une vaste gamme de produits et de services qui diffèrent inévitablement

les uns des autres, des rapports et une terminologie qui leur sont propres, ainsi que leurs propres conventions et leur propre vocabulaire pour décrire des processus ou des services semblables. À cela s'ajoutent des contrats, conventions et documents d'information aux clients qui varient d'une firme à l'autre.

435. L'enquêteur doit consigner une quantité importante de renseignements dans le système de gestion des dossiers, notamment pour répondre aux obligations de déclaration envers les organismes de réglementation et le public. Dans le cas de l'OSBI, l'enquêteur doit également préparer un résumé du dossier et un plan d'enquête, puis discuter de l'enquête avec son gestionnaire et/ou d'autres experts de l'OSBI, comme les analystes financiers ou les spécialistes du domaine concerné, avant d'entreprendre l'enquête proprement dite. Les deux parties à la plainte doivent en outre être tenues informées de l'évolution du dossier.
436. Le processus d'enquête doit également être crédible aux yeux du plaignant. Toutes les enquêtes peuvent faire l'objet d'un réexamen, ce qui signifie que la documentation des éléments de preuve, de l'analyse et du raisonnement doit être suffisamment rigoureuse pour permettre un examen indépendant.
437. Quelle que soit sa taille, une firme participante traite presque toujours un nombre de plaintes beaucoup plus élevé que celui qui est transmis à l'OSBI, parfois des dizaines de milliers de plus. À tout le moins, la comparaison n'est pas équitable du point de vue des économies d'échelle.
438. De plus, les coûts de l'OSBI sont ceux d'une organisation indépendante et comprennent notamment la réponse aux demandes de renseignements du public, les communications externes, les activités d'éducation et de sensibilisation, l'élaboration de politiques, les interventions d'intérêt public, les rapports destinés à deux groupes d'organismes de réglementation, sa propre structure de gouvernance, l'obligation de faire l'objet d'évaluations indépendantes, ses processus de réexamen, l'administration, les technologies de l'information, etc. D'après notre expérience, ces coûts sont rarement, voire jamais, inclus lorsque les firmes évaluent leurs propres coûts de traitement des plaintes.
439. Cela dit, les coûts des services d'ombudsman suscitent souvent du mécontentement et des critiques de la part des firmes participantes. Comme les autres services d'ombudsman du secteur financier, l'OSBI doit donc veiller à démontrer de façon très visible son souci de l'efficacité et de la maîtrise des coûts. Nous avons noté que certaines parties prenantes du secteur recommandaient la réalisation d'une évaluation indépendante de l'efficacité de l'organisation. Nous estimons que cette suggestion découle en partie d'une compréhension incomplète de l'attention déjà portée par l'OSBI à ces questions. Néanmoins, un service d'ombudsman devrait, plus que toute autre organisation, être disposé à faire l'objet d'un examen indépendant. Une telle démarche pourrait être utile, tant pour identifier des pistes d'amélioration que pour fournir une assurance externe. Nous hésitons toutefois à recommander qu'elle soit entreprise à l'heure actuelle.
440. L'organisation continue de s'adapter à la croissance rapide du volume de plaintes ainsi qu'au déplacement important de la charge de travail vers les dossiers bancaires. Elle s'efforce toujours de résorber un arriéré dans l'attribution des dossiers. Son personnel compte relativement peu d'années d'expérience en moyenne et est sans doute moins efficace qu'il ne le sera dans quelques années. L'organisation poursuit également le recrutement pour certains postes clés de soutien. Par ailleurs, elle a entrepris une refonte majeure de ses principaux systèmes informatiques, une opération coûteuse qui détourne temporairement une partie de l'attention des activités principales. À cela s'ajoutent les suites de la présente évaluation ainsi que la mise en œuvre probable d'un pouvoir décisionnel contraignant, du moins pour les plaintes liées aux placements. S'il n'existe jamais de moment idéal pour réaliser une évaluation de l'efficacité, nous estimons qu'il serait raisonnable de laisser à l'OSBI un certain répit afin qu'il puisse relever ces défis immédiats.

Priorités de gestion

441. Un autre angle sous lequel nous examinons la question de l'efficacité des coûts consiste à déterminer si la direction et le personnel accordent suffisamment d'attention à cette question. Nous avons constaté que l'OSBI accorde une importance très élevée à l'efficacité des coûts, l'une des plus marquées que nous ayons observées parmi les nombreux services d'ombudsman que nous connaissons.
- L'OSBI a maintenant atteint une taille qui lui permet de consacrer des ressources à l'amélioration continue et à la recherche d'économies d'efficacité, et nous avons constaté que ces efforts commencent à produire des résultats.
 - Nous avons examiné les ordres du jour de réunions de gestion régulières et assisté à certaines de ces réunions à titre d'observateurs. Nous y avons constaté une attention soutenue et méthodique portée aux coûts et à l'amélioration continue.
 - L'examen de la documentation du conseil d'administration ainsi que nos entretiens indiquent également que le conseil d'administration de l'OSBI accorde une grande importance à la maîtrise des coûts et a clairement communiqué ses attentes à l'ombudsman et à l'équipe de haute direction.
 - Des efforts ont été déployés afin de rationaliser les réunions de gestion courantes au moyen de cycles hebdomadaires, bimensuels et mensuels adaptés aux besoins, en complément des réunions trimestrielles du conseil d'administration.
 - Les attentes de l'organisation à l'égard de la productivité du personnel sont clairement communiquées au moyen de directives, du suivi exercé par les superviseurs et les gestionnaires ainsi que du cadre de gestion du rendement. Fait relativement inhabituel, les enquêteurs peuvent également recevoir une prime au rendement modeste lorsqu'ils dépassent les objectifs de clôture de dossiers établis.
 - Les bureaux de l'OSBI sont modernes et professionnels, mais ne présentent aucun caractère luxueux. Conformément aux pratiques de bureau courantes, les espaces sont entièrement aménagés en aire ouverte, à l'exception de quelques salles de réunion communes. Aucun membre de la haute direction ne bénéficie des services d'un adjoint administratif. Les dépenses discrétionnaires, comme les allocations de voyage des employés, demeurent raisonnables et modestes.
 - Le système de gestion des dossiers approche maintenant les dix ans d'âge et montre certains signes d'essoufflement. Un projet de refonte a été lancé, avec un accent marqué sur l'amélioration de l'efficacité des processus de travail et sur l'exploitation des capacités de l'intelligence artificielle.

Comparaison avec d'autres programmes d'ombudsman

442. Une dernière perspective de comparaison, et la plus pertinente, consiste à comparer l'OSBI à d'autres services d'ombudsman du secteur des services financiers, bien qu'il soit difficile d'effectuer ce type de comparaison avec précision. Une multitude de facteurs contextuels diffèrent d'une administration à l'autre, notamment les marchés de services financiers, la culture nationale, le cadre réglementaire, les ressources et l'approche des organismes de réglementation, l'ampleur des plaintes systémiques et le régime de revenu de retraite.

443. Des différences liées à la taille et à l'organisation interne compliquent également les comparaisons. Parmi les facteurs les plus importants figurent la portée du mandat (par exemple, contrairement à l'OSBI, plusieurs services d'ombudsman couvrent également, en tout ou en partie, l'assurance de dommages, l'assurance vie, les régimes de retraite et le crédit à la consommation), la définition des plaintes et des demandes de renseignements, le processus de traitement des plaintes lui-même, le niveau de collaboration offert par les firmes participantes, le degré de soutien actif des organismes de réglementation ainsi que les pouvoirs dont dispose le service d'ombudsman.
444. Il est également difficile de s'appuyer uniquement sur l'information accessible au public. Certaines des observations qui suivent sont fondées sur notre propre expérience ainsi que sur des entretiens avec des membres de la haute direction de certains des organismes comparés ci-dessous.
445. Sous réserve de ces mises en garde, il demeure possible d'établir, pour l'exercice le plus récent, une comparaison approximative entre quelques administrations, présentée dans le tableau ci-dessous.

Figure 15. Comparaison des plaintes et des coûts

	Coût annuel approximatif (CAD)	Nombre approximatif de plaintes par année	Coût total par plainte (non ajusté)	Coût total par plainte (ajusté)	Nombre approx. de plaintes par tranche de 1 000 hab.	Coût annuel approx. par habitant
OSBI	22 000 000 \$	6 500	3 385 \$	3 385 \$	0,15	0,54 \$
AFCA	235 000 000 \$	104 000	2 260 \$	3 671 \$ ¹	3,85	8,70 \$
FOS (R.-U.)	463 000 000 \$	305 000	1 518 \$	2 013 \$ ²	4,36	6,71 \$
Nouvelle-Zélande (4 régimes)	Non divulgué	5 900	-	-	1,1	-
FSPO (Irlande)	24 000 000 \$	7 000	3 428 \$	3 428 \$	1,3	4,52 \$

446. Bien que nous reconnaissons que le mandat de l'OSBI est plus restreint que celui des organismes comparés dans le tableau ci-dessus, même si le nombre de plaintes et les coûts au Canada étaient augmentés d'environ 25 % afin de tenir compte des plaintes canadiennes liées à l'assurance vie et à l'assurance de dommages, le Canada demeurerait un cas exceptionnel en ce qui concerne le faible nombre de plaintes par habitant et le faible coût pour l'économie.
447. Nous avons entendu des opinions selon lesquelles le coût de l'OSBI constituait un fardeau supplémentaire et injustifié pour l'économie canadienne. Cette simple mesure comparant le budget de l'ombudsman à la population démontre que le coût pour l'économie canadienne ne représente qu'une fraction de celui observé dans les autres pays.

¹ Comme le processus de renvoi des plaintes de l'AFCA permet à des firmes participantes de régler quelque 50 000 plaintes avec très peu d'intervention de l'AFCA, nous avons réduit de 40 000 le nombre de plaintes de l'AFCA afin d'obtenir une comparabilité approximative avec l'OSBI (aux seules fins de cet indicateur du coût par plainte).

² Comme environ 50 % des plaintes reçues par le FOS du Royaume-Uni proviennent d'entreprises spécialisées dans la gestion des plaintes, nous avons estimé que la moitié d'entre elles nécessitent très peu d'intervention du FOS et avons réduit le nombre de plaintes de 75 000 afin d'obtenir une comparabilité plus étroite avec l'OSBI (aux seules fins de cet indicateur du coût par plainte).

448. Le tableau vise également à présenter le coût global par plainte à titre d'indicateur approximatif de l'efficacité. Les différences entre les administrations peuvent toutefois rendre ces ratios trompeurs. Afin de fournir à l'égard de l'OSBI un indicateur comparatif aussi équitable que possible, nous avons apporté des ajustements estimatifs manuels aux données de l'AFCA et du FOS du Royaume-Uni (voir les notes ci-dessous).

Conclusions

449. Nous avons constaté que l'OSBI dispose d'un cadre complet pour gérer la productivité liée au traitement des dossiers et que sa direction accorde une attention soutenue à l'efficacité. Le rendement de l'OSBI se situe dans la fourchette observée chez les services d'ombudsman comparables. Bien que certains facteurs limitent actuellement son efficacité potentielle, ceux-ci sont en voie d'être corrigés. À un niveau plus global, nous n'avons trouvé aucun élément indiquant que l'OSBI est excessivement coûteux par rapport aux autres organismes comparables.
450. Nous avons également conclu que le niveau actuel des ressources de l'OSBI ainsi que sa capacité à s'adapter à la charge de travail sont adéquats. L'OSBI a accru ses effectifs afin de répondre à la hausse du volume de dossiers et nous n'avons observé aucun signe indiquant que cette croissance a été excessive. Au contraire, nous avons constaté une certaine prudence dans la gestion de cette expansion. Bien entendu, cette conclusion dépendra de l'évolution du volume des plaintes et du rythme auquel l'efficacité continuera de s'améliorer. Au moment de la rédaction du présent rapport, en 2025, l'OSBI avait enregistré une augmentation d'environ 30 % du volume des dossiers par rapport à l'année précédente, ce qui, à notre avis, entraînera presque certainement de nouveaux besoins en recrutement.

16. Gouvernance

Obligations prévues par le protocole d'entente conclu avec les membres participants des ACVM :

- La structure de gouvernance de l'OSBI devrait assurer une représentation équitable et significative des différents groupes d'intérêts au sein de son conseil d'administration et de ses comités, favoriser la reddition de comptes de l'ombudsman et permettre à l'OSBI de gérer les conflits d'intérêts.

Recommandations découlant de l'évaluation de l'OSBI de 2021

- Le conseil d'administration de l'OSBI devrait réaliser un examen stratégique de sa structure de gouvernance afin de déterminer la meilleure façon de s'assurer que les intérêts des principales parties prenantes sont le plus efficacement pris en compte dans la surveillance et la prise de décision du conseil. En particulier, le conseil d'administration de l'OSBI devrait :
 - a. ajouter d'autres critères aux délibérations sur la diversité du comité de gouvernance et des ressources humaines aux fins de recrutement, notamment l'ascendance autochtone, l'appartenance à une communauté de minorité visible et le handicap
 - b. passer à un conseil d'administration sans exigences catégorielles spécifiques concernant le nombre d'administrateurs sectoriels et communautaires, et modifier ses règlements administratifs pour abroger l'exigence selon laquelle les administrateurs sectoriels doivent être nommés par l'OCRCVM, l'ACFM et l'ABC, respectivement
 - c. modifier et actualiser sa matrice de compétences et l'utiliser comme base de recrutement pour s'assurer que les administrateurs possèdent les aptitudes et les compétences nécessaires pour superviser efficacement l'OSBI. La matrice des compétences doit inclure une expérience dans l'éventail des secteurs d'activité pertinents, ainsi que les points de vue importants de consommateurs et d'investisseurs; la diversité géographique et linguistique, ainsi que la diversité des origines doivent également être explicitement prises en compte
 - d. organiser des tables rondes avec les acteurs du secteur et les consommateurs, notamment des groupes de défense pour les deux, afin de recueillir leurs points de vue et opinions sur des questions clés d'importance pour l'OSBI, ainsi que les évolutions et tendances actuelles
 - e. à la lumière de ce qui précède, examiner attentivement la nécessité ou l'utilité de continuer à avoir un CCCI, étant donné que la structure de gouvernance recommandée décrite ci-dessus donnera lieu à un conseil d'administration de l'OSBI assurant une représentation équilibrée du secteur et des investisseurs et où le conseil d'administration de l'OSBI sera en mesure de recueillir les commentaires des parties prenantes du secteur et des consommateurs par d'autres moyens
- L'OSBI devrait veiller à servir adéquatement les personnes âgées, notamment en modifiant l'énoncé des attentes du CCCI pour exiger au moins un membre ayant de l'expérience dans la défense des droits des personnes âgées.

Autres critères d'évaluation

- Une analyse de la gouvernance de l'OSBI, notamment en ce qui concerne la représentation des principales parties prenantes au sein du conseil d'administration. Une analyse très détaillée de la gouvernance n'est toutefois pas requise.

Portée du chapitre

- 451. Le présent chapitre analyse la gouvernance de l'OSBI, en portant une attention particulière à la représentation des principales parties prenantes au sein du conseil d'administration.
- 452. Notre mandat précisait qu'une analyse détaillée de la gouvernance n'était pas nécessaire, compte tenu de l'examen de la gouvernance réalisé de 2022 à 2023. Dans cette optique, nous avons examiné les documents du conseil d'administration pour l'année 2025 et rencontré le secrétaire général externe de la société, qui occupait ce rôle depuis plus de dix ans (fonction qui est maintenant internalisée), le président du conseil d'administration ainsi que l'ombudsman afin d'évaluer l'efficacité du conseil.

Composition du conseil d'administration

- 453. À la suite de l'évaluation de 2021 et d'un processus de consultation publique, les règlements administratifs de l'OSBI et sa matrice de compétences du conseil d'administration ont été modifiés en juin 2023. La matrice de compétences révisée comprend cinq groupes d'expertise : l'expérience de gouvernance, l'expérience du secteur, l'expérience en défense des consommateurs, l'expérience réglementaire et l'expérience professionnelle. Elle comprend également des mesures relatives à la diversité.
- 454. Même si la nouvelle structure ne donne pas suite à la recommandation formulée en 2021 voulant que l'OSBI adopte un conseil sans distinction catégorielle, les règlements administratifs ont néanmoins été modifiés afin d'augmenter le nombre d'administrateurs représentant l'intérêt des consommateurs, qui est passé de un à un minimum de trois. Nous estimons que la nouvelle structure de gouvernance de l'OSBI assure une représentation équitable et significative des différents groupes d'parties prenantes au sein de son conseil d'administration. De plus, le conseil constitue un mécanisme efficace de reddition de comptes pour l'ombudsman. Il respecte son rôle de surveillance et n'intervient pas dans le règlement des plaintes, de sorte qu'il fonctionne d'une manière qui ne crée pas de conflit d'intérêts pour l'OSBI.
- 455. Au moment d'annoncer ces changements, l'OSBI s'est également engagé à accroître ses activités officielles de consultation des principales parties prenantes (voir le chapitre 13). Dans ce contexte, le conseil d'administration a décidé de ne pas rétablir le CIAC.
- 456. Le conseil d'administration est désormais composé de trois administrateurs représentant l'industrie (un possédant une expérience bancaire et deux possédant une expérience dans le secteur des placements) et de sept administrateurs représentant la collectivité, dont trois sont désignés comme administrateurs représentant l'intérêt des consommateurs. Comme c'était déjà le cas auparavant, le conseil nomme et élit lui-même les nouveaux administrateurs.
- 457. Les administrateurs représentant l'industrie doivent posséder une expérience professionnelle directe et pertinente dans un ou plusieurs des secteurs couverts par l'OSBI et, au cours des deux années précédentes, avoir été associé, administrateur, dirigeant, conseiller professionnel ou employé d'une firme participante. Toute personne admissible peut être proposée pour nomination au conseil. Conformément aux recommandations de l'évaluation de 2021, les candidatures ne sont plus sollicitées uniquement auprès de l'Association des banquiers canadiens ou des associations du secteur des placements.
- 458. Les administrateurs représentant la collectivité doivent être indépendants et ne peuvent donc, par exemple, être des employés actuels ou récents de l'OSBI ou d'un ministère ou organisme gouvernemental responsable des politiques ou de la réglementation du secteur des services financiers. Ils doivent également être indépendants des firmes participantes. Les administrateurs représentant la collectivité qui sont désignés comme administrateurs représentant l'intérêt des consommateurs doivent démontrer un intérêt particulier pour les consommateurs servis par l'OSBI ainsi qu'une bonne compréhension de leurs besoins et de leurs perspectives.

459. Conformément à la matrice de compétences révisée du conseil, le conseil d'administration de l'OSBI possède une vaste gamme de compétences et d'expérience. Certains administrateurs possèdent une solide expérience en gouvernance et en gestion, tandis que d'autres apportent une expertise particulièrement forte en matière de réglementation et de politiques publiques. L'expérience du secteur est bien représentée. Le conseil compte également des administrateurs possédant une solide expérience dans le domaine de la défense des consommateurs ainsi que des compétences spécialisées adaptées aux défis actuels de l'OSBI, notamment en matière de technologies de l'information et de transformation organisationnelle.
460. Cela dit, nous avons entendu certains parties prenantes exprimer la perception qu'il manque actuellement au conseil une personne étroitement liée à un organisme qui travaille quotidiennement auprès des consommateurs confrontés à des problèmes liés aux services financiers. (Par le passé, le conseil comptait notamment parmi ses membres le chef de la défense des droits et de la mobilisation de l'Association canadienne des individus retraités ainsi que le fondateur de CanAge, l'organisation nationale de défense des intérêts des aînés du Canada). Nous soulignons également la recommandation formulée en 2021 selon laquelle le CIAC devrait comprendre un membre ayant une expérience dans la défense des intérêts des aînés.
461. Lorsqu'une occasion se présentera, nous estimons qu'il serait conforme à la matrice de compétences du conseil et utile pour l'OSBI qu'un membre du conseil entretienne un lien étroit avec une organisation travaillant quotidiennement auprès de consommateurs confrontés à des problèmes liés aux services financiers.

Recommandation 26.

Lorsqu'un poste devient vacant, l'OSBI devrait s'efforcer de nommer un administrateur représentant l'intérêt des consommateurs possédant une expérience récente au sein d'une organisation qui travaille quotidiennement auprès de consommateurs confrontés à des problèmes liés aux services financiers.

462. Nous n'avons pas entendu d'arguments largement répandus en faveur du rétablissement du CIAC ou d'un organisme similaire. Nous estimons toutefois que le format et le contenu des rencontres actuelles avec les consommateurs pourraient être revus (voir la discussion au paragraphe 348).

Surveillance exercée par le conseil d'administration

463. Nous avons constaté que, sur un cycle annuel, le conseil d'administration traite des principales questions dont un organisme externe de traitement des plaintes doit assurer la gouvernance. Les documents présentés au conseil sont bien structurés et bien rédigés. Le suivi des mesures à prendre est assuré. Les entretiens que nous avons menés nous ont donné confiance dans le fait que le fonctionnement du conseil s'est amélioré au fil du temps.
464. Selon l'ensemble des renseignements recueillis, la culture est saine. Le conseil d'administration « ne s'immisce pas dans la gestion » et fait preuve de respect à l'égard de l'ombudsman et de son équipe. Nous avons également entendu que le conseil est prêt à remettre en question l'équipe de direction lorsque cela est nécessaire, notamment en précisant clairement ses attentes relativement à l'expansion de l'OSBI pour traiter les nouvelles plaintes bancaires et à la gestion récente des arriérés.
465. Nous comprenons qu'il existe une culture ouverte où tant les administrateurs que les membres de la direction invités aux réunions sont encouragés à s'exprimer. Le conseil tient une séance à huis clos lors de chacune de ses réunions et a l'habitude d'organiser un dîner autour des réunions, ce qui permet de discuter de certaines questions de manière plus informelle.
466. Notre évaluation est que le conseil d'administration exerce une surveillance efficace de l'organisation.

Annexe A : Liste des recommandations

Recommandations du CRK	
Recommandation 1	Si l'OSBI constate qu'une réponse fournie à un plaignant dans le cadre du règlement interne des différends par une firme participante ne l'informe pas clairement et correctement de son droit de s'adresser à l'OSBI et du délai applicable pour le faire, l'OSBI devrait soulever cette question auprès de la firme participante. Lorsqu'il s'agit d'un problème récurrent ou que la firme participante refuse de donner suite aux préoccupations soulevées par l'OSBI, celui-ci devrait signaler la situation à l'organisme de réglementation concerné comme un problème potentiellement systémique.
Recommandation 2	L'OSBI devrait élaborer des lignes directrices internes écrites destinées à son personnel afin de préciser les circonstances dans lesquelles le pouvoir discrétionnaire de prolonger le délai de 180 jours pour soumettre une plainte devrait être exercé en raison de circonstances exceptionnelles. Les facteurs pertinents devraient notamment comprendre la maladie, le deuil, la vulnérabilité, les obstacles linguistiques ainsi qu'un processus de règlement interne des différends excessivement long ayant donné lieu à une lettre de réponse au-delà des délais prescrits. Le site Web de l'OSBI devrait également fournir de l'information transparente sur la façon dont ce pouvoir discrétionnaire est exercé.
Recommandation 3	La période de prescription de six ans applicable à l'accès aux services de l'OSBI devrait être maintenue sous sa forme actuelle. Toutefois, l'OSBI devrait tenir davantage compte des capacités et des limitations propres à chaque plaignant lorsqu'il évalue le moment où celui-ci aurait raisonnablement dû prendre connaissance du problème ou de la question à l'origine de la plainte. Afin d'ajuster son approche actuelle, l'OSBI devrait offrir à ses enquêteurs une formation fondée sur des scénarios pratiques portant sur l'application de la règle des six ans, en tenant pleinement compte des capacités et des limitations des plaignants.
Recommandation 4	L'OSBI devrait modifier ses règles générales afin d'y intégrer une disposition interdisant à une firme participante d'intenter ou de poursuivre des procédures judiciaires relativement à l'objet d'une plainte active auprès de l'OSBI. Cette interdiction devrait s'appliquer pendant toute la période où la plainte est examinée par l'OSBI. Des exceptions limitées et clairement définies pourraient être prévues. Toutefois, dans tous les cas, le consentement écrit préalable de l'OSBI devrait être requis avant qu'une firme participante puisse engager ou poursuivre une procédure judiciaire parallèle.
Recommandation 5	L'OSBI devrait modifier ses Règles générales afin d'augmenter son plafond de compensation et d'instaurer un mécanisme d'indexation périodique. Plus précisément : a) porter le plafond de compensation à 550 000 \$ dès que cela sera raisonnablement possible. b) instaurer une indexation automatique annuelle ou tous les deux ans, fondée sur une mesure transparente et accessible au public, telle que

	l'indice des prix à la consommation du Canada. Cette mesure permettra de préserver la valeur réelle du plafond au fil du temps et d'éviter la nécessité d'ajustements ponctuels ou politiquement sensibles c) prévoir un examen structurel périodique, au moins tous les cinq ans, afin de déterminer si le plafond demeure approprié compte tenu : • de l'évolution des marchés financiers • de l'ampleur des pertes subies par les consommateurs aujourd'hui • des comparaisons internationales • du mandat de l'OSBI consistant à offrir des recours accessibles et significatifs • du coût des solutions de rechange, notamment les procédures judiciaires
Recommandation 6	L'OSBI devrait se voir conférer un pouvoir décisionnel contraignant à l'égard de toutes les plaintes relevant de son mandat.
Recommandation 7	L'OSBI devrait examiner, avec l'aide de conseils juridiques externes au Canada, si son approche à l'égard des plaintes tient suffisamment compte des lois sur la protection du consommateur, notamment les lois qui rendent nulles les clauses contractuelles abusives, excessives, sévères ou inéquitable.
Recommandation 8	Dans les plaintes plus complexes ou de valeur plus élevée, l'OSBI ne devrait généralement s'appuyer sur les documents de la firme participante pour tirer des conclusions défavorables au plaignant que lorsque ces documents, ou leurs extraits pertinents, ont été communiqués au plaignant. Lorsqu'il existe de bonnes raisons de ne pas communiquer des documents clés, l'enquêteur devrait utiliser l'entrevue avec le plaignant pour lui expliquer clairement et précisément ce que ces documents établissent et lui donner l'occasion de répondre à ces renseignements ou de formuler des commentaires à leur sujet. La formation des enquêteurs de l'OSBI devrait renforcer l'importance de cette démarche comme composante de l'équité procédurale.
Recommandation 9	À moins que cela ne soit impossible en pratique, l'OSBI devrait mener une entrevue avec le plaignant dans tous les dossiers faisant l'objet d'une enquête.
Recommandation 10	La formation des enquêteurs de l'OSBI devrait mettre l'accent sur le renforcement de leur confiance et de leurs compétences dans l'application de la ligne directrice existante de l'OSBI sur l'évaluation de la crédibilité lorsqu'ils apprécient l'ensemble des renseignements pertinents, et non seulement les documents.
Recommandation 11	Lorsque l'OSBI conclut qu'un plaignant a subi une perte, un dommage ou un préjudice en raison d'un acte ou d'une omission d'une firme participante, il devrait être plus disposé à examiner quelle mesure corrective de la part de la firme participante permettrait le mieux de replacer le plaignant dans la situation où il se serait trouvé si l'erreur

	n'avait pas eu lieu, ce qui ne correspondra pas toujours au versement d'une somme forfaitaire. Lorsque cela est approprié, l'OSBI devrait recommander d'autres mesures de la part de la firme participante, par exemple la rectification de l'entente conclue entre la firme participante et le plaignant.
Recommandation 12	L'OSBI devrait fournir sur son site Web des lignes directrices plus détaillées sur son approche en matière de compensation pour troubles et inconvénients exceptionnels, et faire connaître cette information dans le cadre de ses forums de mobilisation du secteur.
Recommandation 13	Lorsqu'il prépare une opinion préliminaire écrite ou une proposition de règlement facilité, l'OSBI devrait la transmettre au plaignant (et non seulement à la firme participante) et lui donner l'occasion de présenter ses observations avant de finaliser sa position.
Recommandation 14	Conformément à la recommandation formulée dans le rapport d'évaluation du secteur bancaire de 2021, l'OSBI devrait généralement fournir dans ses lettres de clôture des explications un peu plus détaillées quant aux conclusions tirées concernant la plainte et aux raisons pour lesquelles aucune compensation n'est justifiée ou l'offre de la banque est jugée équitable.
Recommandation 15	L'OSBI devrait faire réaliser, au milieu de l'année 2027, un examen juridique externe ciblé portant sur un échantillon de demandes de réexamen afin d'évaluer si : a) les questions soulevées par le plaignant dans sa demande de réexamen font l'objet d'un examen approprié b) le processus de réexamen permet véritablement qu'un regard neuf soit porté sur la plainte, comme en témoigne une volonté de modifier la position de l'OSBI lorsque cela est justifié c) les lettres de réponse au réexamen présentent un résumé raisonnable des démarches entreprises par l'agent responsable du réexamen ainsi que des motifs à l'appui de ses conclusions.
Recommandation 16	L'OSBI devrait procéder à un examen interne de ses politiques, procédures et autres ressources d'orientation destinées aux enquêteurs et élaborer un programme de travail priorisé visant leur mise à jour. Au besoin, l'organisation devrait accroître les ressources consacrées au développement de sa fonction de gestion des connaissances.
Recommandation 17	L'OSBI devrait se fixer un objectif de 30 jours pour attribuer un dossier à un enquêteur. Le délai de 30 jours devrait commencer à courir à la date la plus tardive entre la réception de la lettre de consentement du plaignant et la réception des renseignements relatifs à la plainte transmis par la firme. L'OSBI devrait publier dans son rapport annuel des données indiquant à quelle fréquence cet objectif est atteint.
Recommandation 18	Aux fins de la présentation des délais dans son rapport annuel, l'OSBI devrait commencer à calculer le délai global de traitement d'une plainte à partir de la réception de la lettre de consentement signée par le plaignant. Cette mesure ne devrait pas exclure les jours de retard attribuables à la firme participante.

Recommandation 19	L'OSBI devrait discuter avec le JRC du fait que, pour certains types d'erreurs commises par des firmes de placement, une seule plainte peut suffire à révéler un enjeu potentiellement systémique. L'OSBI devrait proposer que ses déclarations futures reposent sur ce principe, soit dans le cadre de la définition actuelle des enjeux systémiques, soit dans le cadre d'une définition modifiée.
Recommandation 20	L'OSBI devrait : a) adopter une approche fondée sur le principe « en cas de doute, signaler », tant pour encourager le personnel à transmettre rapidement les enjeux systémiques potentiels que pour guider l'évaluation visant à déterminer si une question devrait être signalée à l'organisme de réglementation compétent b) veiller à ce que l'ensemble du personnel de première ligne et des responsables du traitement des dossiers reçoive régulièrement de la formation et des mises à jour sur les enjeux systémiques qui ont été relevés et signalés, y compris sur la façon de traiter les dossiers semblables c) renforcer les mécanismes de communication interne afin que le personnel soit rapidement informé lorsqu'un dossier a donné lieu à un signalement d'enjeu systémique et de la façon dont la question sous-jacente a été réglée d) assurer le suivi et l'examen des pratiques de déclaration des enjeux systémiques afin d'en favoriser la cohérence et d'accroître l'efficacité de l'OSBI dans le repérage des risques émergents.
Recommandation 21	Tout comme il le fait pour les plaintes bancaires, l'OSBI devrait publier un résumé de dossier pour chaque plainte d'un autre secteur close à la suite d'une recommandation finale de l'OSBI. Toutefois, dans le cas des plaintes non bancaires, le résumé ne devrait pas identifier la firme participante concernée.
Recommandation 22	Le rapport annuel de l'OSBI devrait fournir davantage de renseignements sur les enjeux systémiques et les tendances observées dans les plaintes, notamment au moyen d'études de cas et d'analyses qualitatives.
Recommandation 23	L'OSBI devrait veiller à terminer, d'ici la fin de l'année, l'ensemble des travaux relatifs à la méthode de calcul des pertes qu'il s'est engagé à réaliser en août 2025.
Recommandation 24	L'OSBI devrait accorder la priorité à la refonte et à la modernisation de ses systèmes informatiques, en mettant particulièrement l'accent sur l'amélioration de l'efficacité et sur la participation active du personnel intéressé aux aspects liés aux processus de travail et à la convivialité des systèmes.
Recommandation 25	Particulièrement si le volume des plaintes continue d'augmenter de façon importante, l'OSBI devrait mieux communiquer les efforts qu'il déploie pour améliorer son efficacité, notamment en : a) communiquant ouvertement avec les firmes au sujet des budgets et des coûts

	b) démontrant qu'il accorde une attention soutenue à l'efficacité et à la maîtrise des coûts c) démontrant une innovation continue dans l'utilisation de la technologie au soutien des processus de travail d) démontrant une innovation continue dans la conception des processus de traitement des plaintes e) aidant les firmes à traiter leurs plaintes plus efficacement.
Recommandation 26	Lorsqu'un poste devient vacant, l'OSBI devrait s'efforcer de nommer un administrateur représentant l'intérêt des consommateurs possédant une expérience récente au sein d'une organisation qui travaille quotidiennement auprès de consommateurs confrontés à des problèmes liés aux services financiers.

Annexe B : Rapprochement des critères d'évaluation

Partie A : Obligations prévues par la Loi sur les banques et Guide sur les déclarations obligatoires de l'ACFC pour les organismes externes de traitement des plaintes

Article 627.49 de la Loi sur les banques	Notre évaluation	Renvoi au rapport
L'organisme externe de traitement des plaintes remplit les exigences suivantes :		
a) conserver la réputation pour ce qui est de son exploitation selon des normes élevées de moralité et d'intégrité	Respecté	par. 178
b) rendre les services qu'il offre accessibles partout au Canada dans les deux langues officielles et sans frais pour les auteurs des plaintes	Respecté	par. 1, 104
c) établir des politiques, des procédures et un mandat que le commissaire estime satisfaisants, portant notamment sur l'examen des plaintes et la consultation, au moins une fois par an, de ses institutions membres et des consommateurs afin de leur permettre de soulever des préoccupations à son sujet	Respecté	chapitre 7 et 10
c.1) établir le mode de calcul, que le commissaire estime satisfaisant, des droits qu'il impose à chacune de ses institutions membres pour ses services	Respecté	chapitre 13
c.2) rendre accessible aux consommateurs des renseignements relatifs à leurs droits et responsabilités dans le cadre du régime de traitement des plaintes, répondre à leurs questions et demandes de renseignements et leur offrir de l'aide en vue de la présentation d'une plainte	Respecté	chapitre 6 et 7
d) informer le commissaire par écrit dans les 30 jours suivant la date à laquelle il détermine qu'une plainte soulève un enjeu systémique potentiel	Respecté, sous réserve des observations formulées dans le rapport	chapitre 11
e) dans les trente jours qui suivent la date à laquelle il reçoit une plainte, aviser l'auteur de la plainte lorsque, selon lui, la plainte, ou toute partie de celle-ci, ne relève pas de son mandat, lui en fournir par écrit les raisons pour lesquelles elle n'en relève pas et lui fournir le nom de toute entité à qui il peut présenter la plainte	Respecté dans la mesure du possible	par. 269
f) sauf si la personne qui lui présente une plainte lui fournit l'accusé de réception visé à l'alinéa 627.43(4)a), obtenir de l'institution membre visée par la plainte la confirmation que le délai réglementaire visé à l'alinéa 627.43(1)a) a expiré	Respecté	par. 7
g) examiner impartialement les plaintes visées à l'alinéa 627.43(1)a) qui n'ont pas été réglées par ses institutions membres à la satisfaction de leurs auteurs ou qui n'ont pas été examinées dans le délai réglementaire visé à cet alinéa	Respecté	par. 182
h) au plus tard cent vingt jours après la date à laquelle il dispose de l'ensemble des renseignements nécessaires à l'examen de la plainte, présenter par écrit aux parties à la plainte une recommandation finale	Respecté	par. 295
h.1) informer par écrit et sans délai le commissaire des cas où l'institution ne se conforme pas à la recommandation finale		par. 11
i) dans les quatre-vingt-dix jours suivant la date à laquelle il présente une recommandation finale, rendre accessible sans frais sur son site Web un résumé de la décision, lequel comprend notamment : (i) la description de la nature de la plainte sur laquelle porte la recommandation	Respecté	par. 327

(ii) le nom de l'institution visée par la plainte (iii) la description de la compensation qui a été accordée à toute personne visée à l'un des alinéas 627.44c) et d), (iv) les motifs de la recommandation finale (v) tout renseignement réglementaire		
i.1) dans les soixante jours suivant la fin de chaque trimestre, remettre au commissaire en la forme que celui-ci estime satisfaisante : i) une copie du dossier de toute plainte dont l'examen a été complété au cours du trimestre ii) tout renseignement réglementaire	Respecté	chapitre 11
i.2) dans les soixante jours suivant la fin de chaque trimestre, rencontrer le commissaire pour discuter, notamment, des plaintes, des opérations et des tendances et problèmes du marché ayant une incidence potentielle sur les consommateurs	Respecté	chapitre 11
j) dans les cent trente-cinq jours qui suivent la fin de chaque exercice, déposer auprès du commissaire, pour cet exercice, un rapport écrit sur l'exercice de ses fonctions et de ses activités, lequel comprend notamment : (i) des renseignements sur : (A) sa constitution, sa régie interne, son mandat et l'identité de ses institutions membres, (B) toutes les sources de financement dont il dispose pour l'exercice de ses fonctions et de ses activités, notamment les droits qu'il impose à chacune de ses institutions membres pour ses services et le mode de calcul de ceux-ci, (C) les résultats de l'évaluation la plus récente visée à l'alinéa l) (ii) un résumé des résultats de toute consultation faite auprès de ses institutions membres et des auteurs des plaintes (iii) pour chacune de ses institutions membres, le nombre et la nature des plaintes reçues ainsi que le nombre de plaintes qui, selon lui, relevaient de son mandat, le nombre de recommandations finales présentées aux parties et le nombre de plaintes qui, selon lui, ont été réglées à la satisfaction de leurs auteurs (iv) la durée moyenne de l'examen des plaintes (v) le nombre de plaintes reçues qui, selon lui, ne relevaient pas de son mandat et les raisons pour lesquelles elles n'en relevaient pas (v.1) le nombre de plaintes pour lesquelles l'institution ne s'est pas conformée à la recommandation finale (vi) le nombre de recommandations finales prévoyant une compensation présentées aux parties (vii) la compensation moyenne et la compensation totale qui a été accordée relativement aux plaintes reçues qui, selon lui, relevaient de son mandat	Respecté	par. 330
j.1) rencontrer annuellement le commissaire	Respecté	chapitre 11
k) sans délai après son dépôt auprès du commissaire, rendre accessible le rapport sans frais sur son site Web et le fournir à toute personne qui lui en fait la demande	Respecté	par. 330
l) soumettre, tous les cinq ans, l'exercice de ses fonctions et de ses activités à l'évaluation du commissaire faite conformément au mandat qu'il établit en consultation avec celui-ci, qui peut mener la vérification ou la confier à un tiers	Respecté	chapitre 11
m) remplir toute exigence réglementaire.	Respecté	Voir ci-dessous
Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière DORS/2021-181		
A) L'organisme externe de traitement des plaintes doit accepter comme membre toute institution qui lui présente une demande à cet effet	Respecté	par. 138
d) renseigner les parties à la plainte sur son mandat et sa	Respecté	par. 194 et 195

procédure de traitement des plaintes et, sur demande, leur fournir des renseignements ou du soutien supplémentaires pour leur permettre de comprendre les exigences liées au mandat et à la procédure		
e) traiter les plaintes d'une façon qui ne touche que les parties à celles-ci.	Respecté	par. 140
Déclarations obligatoires à l'intention de l'organisme externe de traitement des plaintes		
1. L'OETP doit fournir certains renseignements à l'ACFC dans les délais prévus et selon les modalités prescrites par les lois. Ces renseignements comprennent les avis écrits à l'intention de la commissaire si l'OETP détermine qu'une plainte soulève un problème systémique, ainsi qu'un rapport annuel également sur l'exercice des fonctions et des activités de l'OETP.	Respecté	chapitre 11
2. Avant de présenter une demande à l'ACFC pour devenir un OETP, une personne morale doit avoir des politiques et des procédures en place, ainsi qu'un mandat pour gouverner ses fonctions et ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes qui respectent les exigences légales. L'OETP doit continuer de respecter ces obligations afin de conserver son statut d'OETP approuvé.	Respecté	par. 249
4. Une plainte à signaler est une plainte contre l'OETP qui concerne une obligation en matière de pratiques commerciales. L'OETP doit signaler les plaintes reçues à son échelon désigné « à signaler » ou qui y ont été transmises à l'aide du guide : Rapport consolidé des plaintes à signaler . L'échelon désigné « à signaler » est habituellement l'agent de liaison de l'OETP auprès de l'ACFC. Les échéances pour transmettre des rapports consolidés de plaintes sont les suivantes : • Pour la période du 1^{er} avril au 30 juin, l'échéance est le 29 août • Pour la période du 1^{er} juillet au 30 septembre, l'échéance est le 29 novembre • Pour la période du 1^{er} octobre au 31 décembre, l'échéance est le 1^{er} mars • Pour la période du 1^{er} janvier au 31 mars, l'échéance est le 30 mai	Respecté	chapitre 11
5. Les rapports annuels doivent être transmis dans un délai de 135 jours après le 31 octobre de chaque année. L'OETP doit rendre le rapport annuel public sans retard après sa transmission à la commissaire.	Respecté	par. 330
6. Selon la partie 5 du Cadre de surveillance de l'ACFC, l'OETP doit transmettre à l'ACFC les cas de conformité à signaler. Définition Un cas de conformité à signaler doit respecter les critères suivants : Critère 1 : Le cas doit être un manquement à une obligation en matière de pratiques commerciales. Critère 2 : Le cas serait normalement signalé à l'agent de liaison en matière de conformité de l'OETP. Critère 3 : Le cas respecte, au minimum, un des points suivants : • plus de 30 jours civils ont été requis pour régler le cas après sa détection par l'OETP • le cas a eu une incidence sur plus d'un plaignant	Respecté	chapitre 11

- le cas était présent pendant plus de 6 mois avant que l'OETP ne le décèle Le cas de conformité peut avoir été décelé de différentes façons, dont les suivantes : - une vérification interne - un examen de conformité ou de contrôle - un examen des processus - un changement ou une amélioration apporté au système - une plainte - Si le cas de conformité a déjà été signalé à l'ACFC selon le processus normal d'une plainte à signaler, il conviendrait de le préciser et d'établir un lien avec le signalement initial. Un cas de conformité à signaler doit être communiqué à l'ACFC même s'il a été causé par un seul employé. L'OETP doit transmettre tout cas de conformité dans les 60 jours suivants son signalement à l'agent de liaison.		
7. L'OETP peut signaler tout cas systémique découvert au cours de son enquête (concernant une plainte) sur ses membres. L'ACFC définit un cas systémique potentiel comme un cas de conformité qui peut : - avoir une incidence sur plusieurs consommateurs - avoir une incidence sur l'ensemble du marché En règle générale, les problèmes potentiels peuvent ne pas être isolés et découlent souvent de problèmes procéduraux ou de documentation plus vastes. Les potentiels problèmes systémiques de banque doivent être signalés à l'ACFC à l'aide du formulaire suivant : Rapport récapitulatif - Cas potentiel de conformité à signaler d'une institution financière par l'organisme externe de traitement des plaintes (PDF, 826 ko) L'OETP doit signaler tout problème systémique potentiel, tel que défini ci-dessus, à l'ACFC dans les 30 jours suivant le jour où il détermine qu'une plainte soulève un problème systémique potentiel.	Respecté, sous réserve des observations formulées dans le rapport	chapitre 11
8. L'OETP doit soumettre ses rapports d'enquête chaque trimestre, dans les 60 jours suivant la fin de chaque trimestre. Les échéances pour transmettre les rapports d'enquête sont les suivantes : - Pour la période du 1^{er} avril au 30 juin, l'échéance est le 29 août - Pour la période du 1^{er} octobre au 30 septembre, l'échéance est le 29 novembre - Pour la période du 1^{er} octobre au 31 décembre, l'échéance est le 1^{er} mars - Pour la période du 1^{er} janvier au 31 mars, l'échéance est le 30 mai	Respecté	chapitre 11

Partie B : Obligations prévues par le protocole d'entente

Article 627.49	Notre évaluation	Renvoi au rapport
a) Gouvernance : La structure de gouvernance de l'OSBI devrait assurer une représentation équitable et significative des différents groupes d'parties prenantes au sein de son conseil d'administration et de ses comités, favoriser la reddition de comptes de l'ombudsman et permettre à l'OSBI de gérer les conflits d'intérêts.	Respecté	chapitre 16
B) Indépendance et norme d'équité : L'OSBI devrait fournir des services de règlement des plaintes impartiaux et objectifs, indépendants du secteur des placements et fondés sur une norme équitable à la fois pour les firmes inscrites et pour les investisseurs compte tenu des circonstances propres à chaque plainte. Pour déterminer ce qui est équitable, l'OSBI devrait tenir compte des principes généralement reconnus de bonnes pratiques en matière de services financiers et de conduite des affaires ainsi que des lois, politiques réglementaires, lignes directrices, normes professionnelles et codes de pratique ou de conduite pertinents.	Respecté, sous réserve des observations formulées dans le rapport	chapitre 8
c) Processus permettant d'exercer les fonctions de manière équitable et en temps opportun : L'OSBI devrait conserver sa capacité de traiter les plaintes en temps opportun et sans retard indu, et devrait établir des processus manifestement équitables pour les deux parties.	Respecté	chapitre 10
d) Frais et coûts : L'OSBI devrait disposer d'un processus équitable, transparent et approprié pour établir les frais et répartir les coûts entre ses membres.	Respecté	chapitre 13
e) Ressources : L'OSBI devrait disposer des ressources nécessaires pour exercer ses fonctions et traiter chaque plainte de manière approfondie et compétente.	Respecté	chapitre 13
f) Accessibilité : L'OSBI devrait faire connaître ses services, veiller à ce que les investisseurs disposent de moyens d'accès pratiques et facilement repérables à ceux-ci et fournir gratuitement ses services aux investisseurs qui déposent une plainte..	Respecté	chapitre 10
G) Systèmes et contrôles : L'OSBI devrait disposer de contrôles internes efficaces et adéquats afin d'assurer la confidentialité, l'intégrité et la compétence de ses processus d'enquête et de traitement des plaintes.	Respecté	chapitre 9
h) Méthodologie fondamentales : L'OSBI devrait disposer de processus appropriés et transparents pour l'élaboration de ses principales méthodes de règlement des plaintes.	Respecté	par. 336
I) Communication d'information : L'OSBI devrait communiquer de l'information aux membres participants des ACVM et collaborer avec eux par l'intermédiaire des représentants désignés des ACVM afin de faciliter une surveillance efficace dans le cadre du présent protocole d'entente.	Respecté	chapitre 11
J) Transparence : L'OSBI devrait mener des consultations publiques concernant toute modification importante à ses activités ou à ses services, y compris toute modification importante à ses règles générales ou à ses règlements administratifs.	Respecté	par. 336

a) Progrès réalisés à l'égard des recommandations formulées dans les rapports d'évaluation de 2021

Recommandation formulée dans le cadre de l'évaluation de 2021	Notre évaluation	Renvoi au rapport
Secteur bancaire		
Recommandations visant la gouvernance		
1. Le conseil d'administration de l'OSBI devrait entreprendre un examen stratégique de sa structure de gouvernance afin de déterminer la meilleure façon d'assurer une prise en compte efficace des intérêts des principales parties prenantes dans les activités de surveillance et de prise de décision du conseil. Plus précisément, le conseil d'administration devrait : a. ajouter d'autres critères aux délibérations sur la diversité du comité de gouvernance et des ressources humaines aux fins de recrutement, notamment l'ascendance autochtone, l'appartenance à une communauté de minorité visible et le handicap b. passer à un conseil d'administration sans exigences catégorielles spécifiques concernant le nombre d'administrateurs sectoriels et communautaires, et modifier ses règlements administratifs pour abroger l'exigence selon laquelle les administrateurs sectoriels doivent être nommés par l'OCRCVM, l'ACFM et l'ABC, respectivement c. modifier et actualiser sa matrice de compétences et l'utiliser comme base de recrutement pour s'assurer que les administrateurs possèdent les aptitudes et les compétences nécessaires pour superviser efficacement l'OSBI. La matrice des compétences doit inclure une expérience dans l'éventail des secteurs d'activité pertinents, ainsi que les points de vue importants de consommateurs et d'investisseurs; la diversité géographique et linguistique, ainsi que la diversité des origines doivent également être explicitement prises en compte d. mettre sur pied des tables rondes réunissant des représentants du secteur, des consommateurs et leurs groupes de défense afin de recueillir leurs points de vue sur les questions importantes pour l'OSBI ainsi que sur les développements et tendances actuels et e. à la lumière de ce qui précède, examiner attentivement la nécessité ou l'utilité de continuer à avoir un CCCL, étant donné que la structure de gouvernance recommandée décrite ci-dessus donnera lieu à un conseil d'administration de l'OSBI assurant une représentation équilibrée du secteur et des investisseurs et où le conseil d'administration de l'OSBI sera en mesure de recueillir les commentaires des parties prenantes du secteur et des consommateurs par d'autres moyens.	Respecté, sous réserve des observations formulées dans le rapport	chapitre 16
Recommandations stratégiques		
2. L'OSBI devrait être habilité à prendre des décisions qui contraignent la firme et le consommateur, si elles sont acceptées par le consommateur.	Non respecté	par. 165
Recommandations visant les activités		

3. L'OSBI devrait mener des entretiens avec les consommateurs et les banques sur une plateforme de vidéoconférence, ce qui permettra une évaluation plus solide de la crédibilité.	Non respecté, mais nous n'appuyons pas entièrement cette recommandation	par. 206
4. Les enquêteurs de l'OSBI devraient, lorsqu'ils fondent leurs décisions sur des clauses contractuelles entre les parties, telles que les conventions des titulaires de carte, inclure le texte des clauses pertinentes dans la lettre de clôture. De plus, les enquêteurs de l'OSBI devraient fournir des raisons plus détaillées dans leurs lettres de clôture. De plus, les enquêteurs de l'OSBI devraient fournir des raisons plus détaillées dans leurs lettres de clôture.	Non respecté de façon constante	par. 238
5. L'OSBI devrait consulter le secteur pour savoir si son année de référence pour la répartition des frais dans le secteur bancaire doit être actualisée plus régulièrement.	Respecté en 2024, mais nous n'appuyons pas cette recommandation aujourd'hui	chapitre 13
6. L'OSBI devrait obliger les firmes à fournir les documents dans un délai de deux semaines, à défaut de quoi l'organisation devrait signaler publiquement le non-respect des délais de l'OSBI par la firme.	Non respecté, mais nous n'appuyons pas cette recommandation	chapitre 11, par. 275
7. L'OSBI devrait se fixer un objectif de 30 jours pour attribuer un dossier à un enquêteur et rendre compte de la fréquence à laquelle cet objectif est atteint.	Non respecté	par. 270
8. L'OSBI devrait commencer à compter ses objectifs d'enquête lorsque l'OSBI reçoit la lettre de consentement signée de la part du consommateur.	Non respecté	par. 292
9. L'OSBI devrait réviser ses délais d'exécution pour clore 90 % des dossiers portant sur des différends bancaires en 90 jours.	Respecté	par. 290
10. L'OSBI devrait veiller à servir adéquatement les personnes âgées : a. en modifiant l'énoncé des attentes du CCCI pour exiger au moins un membre ayant de l'expérience dans la défense des droits des personnes âgées b. en exigeant une formation spéciale pour tous les enquêteurs existants (puis, au fur et à mesure de leur intégration, tous les nouveaux enquêteurs) sur la collaboration avec les personnes âgées (p. ex., identification de leurs capacités réduites).	Recommandation concernant la formation respectée	par. 28, 99, 130
11. L'OSBI devrait réformer son approche des préjudices non financiers et des préjudices financiers indirects de la manière suivante : a. pour plus de certitude, l'OSBI devrait créer plusieurs niveaux de préjudice non financier/préjudice financier indirect (faible, moyen et élevé), avec des montants d'indemnisation ou des fourchettes fixes pour chacun et b. lorsqu'il formule une conclusion concernant une compensation pour préjudice non financier ou perte financière indirecte, fournir des motifs détaillés expliquant comment cette conclusion a été atteinte.	Respecté	par. 219
12. L'OSBI doit fournir des informations supplémentaires dans la lettre de consentement standard et son document <i>À quoi s'attendre (What to expect)</i> , notamment : a. des informations juridiques sur les délais de prescription des actions civiles dans chaque juridiction du Canada b. mention concernant ce que le consommateur « aurait dû savoir » concernant les délais de prescription c. graphique illustrant le déroulement/les étapes de l'enquête; et d. meilleure divulgation du calendrier de l'enquête,	Non respecté, mais nous n'appuyons pas cette recommandation	par. 238

notamment le délai de réalisation de 120 jours et une estimation du temps nécessaire à la collecte des documents.		
13. L'OSBI devrait travailler avec l'ACFC pour examiner et améliorer le système de signalement des problèmes systémiques, notamment en : a. modifiant la définition du terme « problème systémique » b. exigeant que l'OSBI signale les problèmes systémiques récurrents année après année, même si le même problème a été décelé au cours des années précédentes; et c. assurant une communication plus solide entre l'ACFC et l'OSBI une fois qu'un problème systémique a été détecté par l'OSBI.	Partiellement respecté	chapitre 11
14. L'OSBI devrait indiquer dans son rapport annuel le nombre de problèmes systémiques potentiels décelé au cours de l'année passée, aussi bien concernant les valeurs mobilières que les plaintes bancaires, et fournir une description générique du type de problème décelé.	Respecté	chapitre 11
15. L'OSBI devrait travailler avec l'ACFC pour publier un rapport destiné au public sur les mesures prises au sujet des problèmes systémiques potentiels qui ont été détectés par l'organisation.	Non respecté	chapitre 11
16. L'OSBI et l'ADRBO devraient travailler avec l'ACFC pour s'assurer que, lorsqu'une banque change d'organisme externe de traitement des plaintes, toute enquête en cours à la date du transfert reste entre les mains de l'organisme externe de traitement des plaintes auprès duquel le consommateur a déposé plainte initialement.	N'est plus applicable	
17. L'OSBI devrait toujours recommander aux consommateurs de déposer plainte auprès de la police si une pratique délictuelle possible est constatée.	Respecté	par. 129
18. L'OSBI devrait augmenter son plafond de dédommagement de 350 000 \$ à 500 000 \$.	Non respecté	par. 156
Recommandations visant la valeur ajoutée et la sensibilisation		
19. L'OSBI devrait travailler avec l'ACFC pour exiger des banques qu'elles fournissent des liens vers la section « Intenter un recours légal » du site Internet de l'OSBI (ainsi que vers d'autres sections importantes, comme la page des vidéos à venir) aux consommateurs qui passent par la procédure interne de traitement des plaintes et n'obtiennent pas un résultat satisfaisant. Les documents écrits doivent toujours être distribués; cela assurera plusieurs modes de communication des renseignements et garantira que ceux qui n'ont pas de courriel/d'ordinateur reçoivent toujours les informations écrites de l'OSBI.	Partiellement respecté	par. 102
20. L'OSBI devrait prendre des mesures pour réduire l'attrition des consommateurs. L'ACFC et l'OSBI devraient engager un dialogue avec les banques pour déterminer des mesures visant à réduire l'attrition pour les consommateurs qui reçoivent une décision négative de la banque. L'OSBI devrait également travailler avec les groupes de consommateurs et le CCCI pour déterminer comment réduire l'attrition.	Partiellement respecté	par. 108
21. L'OSBI devrait continuer à produire des documents fondamentaux pour les consommateurs dans des langues autres que l'anglais et le français, dans la mesure du possible compte tenu de ses ressources limitées.	Respecté	par. 99
22. L'OSBI devrait ajouter un complément d'information sur les délais de prescription aux lettres de clôture	Non respecté, mais nous n'appuyons pas	par. 239

envoyées aux consommateurs. En particulier, l'OSBI devrait inclure : a. des informations sur les délais de prescription dans chaque province; et b. une mention concernant ce que le consommateur « aurait dû savoir » pour les délais de prescription. Une référence à la norme fondée sur le moment où la personne « connaissait ou aurait raisonnablement dû connaître » le problème.	cette recommandation	
23. Les lettres de clôture de réexamen de l'OSBI doivent contenir des informations supplémentaires concernant la procédure entreprise par l'agent en charge du réexamen et la description plus en détail des motifs concernant la confirmation ou l'annulation de la décision initiale.	Non respecté	par. 246
24. L'OSBI devrait publier les biographies des enquêteurs sur son site Web pour mettre en valeur les talents divers et les compétences que chaque enquêteur apporte au dossier qui lui est confié.	Non respecté, mais nous n'appuyons pas cette recommandation	par. 329
25. L'OSBI devrait continuer à étendre son rôle de leader d'opinion à l'avenir en mettant à profit ses expériences et son expertise pour contribuer à l'équité, à l'efficacité et à la confiance globales dans le secteur des services financiers au Canada.	Respecté dans la mesure que nous jugeons possible	chapitre 11 et 12
Placements		
Recommandations visant la gouvernance		
1. Le conseil d'administration de l'OSBI devrait entreprendre un examen stratégique de sa structure de gouvernance afin de déterminer la meilleure façon d'assurer une prise en compte efficace des intérêts des principales parties prenantes dans les activités de surveillance et de prise de décision du conseil. En particulier, le conseil d'administration de l'OSBI devrait : a. ajouter d'autres critères aux délibérations sur la diversité du comité de gouvernance et des ressources humaines aux fins de recrutement, notamment l'ascendance autochtone, l'appartenance à une communauté de minorité visible et le handicap b. passer à un conseil d'administration sans exigences catégorielles spécifiques concernant le nombre d'administrateurs sectoriels et communautaires, et modifier ses règlements administratifs pour abroger l'exigence selon laquelle les administrateurs sectoriels doivent être nommés par l'OCRCVM, l'ACFM et l'ABC, respectivement c. modifier et actualiser sa matrice de compétences et l'utiliser comme base de recrutement pour s'assurer que les administrateurs possèdent les aptitudes et les compétences nécessaires pour superviser efficacement l'OSBI. La matrice des compétences doit inclure une expérience dans l'éventail des secteurs d'activité pertinents, ainsi que les points de vue importants de consommateurs et d'investisseurs; la diversité géographique et linguistique, ainsi que la diversité des origines doivent également être explicitement prises en compte d. mettre sur pied des tables rondes réunissant des représentants du secteur, des consommateurs et leurs groupes de défense afin de recueillir leurs points de vue sur les questions importantes pour l'OSBI ainsi que sur les développements et tendances actuels et e. à la lumière de ce qui précède, examiner attentivement	Respecté, sous réserve des observations formulées dans le rapport	chapitre 16

la nécessité ou l'utilité de continuer à avoir un CCCI, étant donné que la structure de gouvernance recommandée décrite ci-dessus donnera lieu à un conseil d'administration de l'OSBI assurant une représentation équilibrée du secteur et des investisseurs et où le conseil d'administration de l'OSBI sera en mesure de recueillir les commentaires des parties prenantes du secteur et des consommateurs par d'autres moyens.		
Recommandations stratégiques		
2. Tant que le pouvoir exécutif n'aura pas été accordé, ou s'il n'est pas accordé, l'OSBI devrait publier non seulement le nom des firmes qui refusent toute indemnisation, mais aussi celles qui versent des dédommagements peu intéressants dans un tableau trimestriel et annuel sur son site Web.	Non respecté	
3. L'OSBI devrait être habilité à prendre des décisions qui contraignent la firme et le consommateur, si elles sont acceptées par le consommateur.	Pas encore respecté	par. 165
4. Le pouvoir décisionnel exécutif de l'OSBI devrait s'accompagner de certaines améliorations procédurales limitées à la discrétion du décideur et d'un droit de révision judiciaire.	Pas encore respecté	
Recommandations visant les activités		
5. L'OSBI devrait ajouter un complément d'information sur les délais de prescription aux lettres de clôture envoyées aux consommateurs. En particulier, l'OSBI devrait inclure : a. des informations sur les délais de prescription dans chaque province; et b. une mention concernant ce que le consommateur « aurait dû savoir » pour les délais de prescription. Une référence à la norme fondée sur le moment où la personne « connaissait ou aurait raisonnablement dû connaître » le problème.	Non respecté, mais nous n'appuyons pas cette recommandation	par. 239
6. L'OSBI devrait mener des entretiens avec les consommateurs et les banques sur une plateforme de vidéoconférence, ce qui permettra une évaluation plus solide de la crédibilité.	Non respecté, mais nous n'appuyons pas entièrement cette recommandation	par. 206
7. L'OSBI devrait travailler avec le comité mixte des organismes de réglementation pour examiner et améliorer le système de signalement des problèmes systémiques, notamment en : a. modifiant la définition des problèmes systémiques de manière à inclure les plaintes soulevées par un seul plaignant b. exigeant que l'OSBI signale les problèmes systémiques récurrents année après année, même si le même problème a été décelé au cours des années précédentes; et c. assurant une communication plus solide entre le comité mixte des organismes de réglementation et l'OSBI une fois qu'un problème systémique a été détecté par l'OSBI	Partiellement respecté	chapitre 12
8. L'OSBI devrait indiquer dans son rapport annuel le nombre de problèmes systémiques potentiels détectés au cours de l'année passée, aussi bien concernant les valeurs mobilières que les plaintes bancaires, et fournir une description générique du type de problème détecté.	Respecté, bien que tous les enjeux systémiques potentiels n'aient peut-être pas été publiés	chapitre 12
9. L'OSBI devrait travailler avec le comité mixte des organismes de réglementation ou les ACVM désignées pour publier un rapport destiné au public sur les mesures	Non respecté	

prises au sujet des problèmes systémiques potentiels qui ont été détectés par l'organisation.		
10. L'OSBI devrait veiller à servir adéquatement les personnes âgées : a. en modifiant l'énoncé des attentes du CCCI pour exiger au moins un membre ayant de l'expérience dans la défense des droits des personnes âgées b. en exigeant une formation spéciale pour tous les enquêteurs existants (puis, au fur et à mesure de leur intégration, tous les nouveaux enquêteurs) sur la collaboration avec les personnes âgées (p. ex., identification de leurs capacités réduites).	Recommandation concernant la formation respectée	par. 28, 99, 130
11. L'OSBI devrait commencer à compter ses objectifs d'enquête lorsque l'OSBI reçoit la lettre de consentement signée de la part du consommateur.	Non respecté	par. 292
12. L'OSBI devrait obliger les firmes à fournir les documents dans un délai de deux semaines, à défaut de quoi l'organisation devrait signaler publiquement le non-respect des délais de l'OSBI par la firme.	Non respecté, mais nous n'appuyons pas cette recommandation	chapitre 11, par. 275
13. L'OSBI devrait se fixer un objectif de 30 jours pour attribuer un dossier à un enquêteur et rendre compte de la fréquence à laquelle cet objectif est atteint.	Non respecté	par. 270
14. L'OSBI doit fournir des informations supplémentaires dans la lettre de consentement standard et son document sur ce à quoi s'attendre, notamment : a. des informations juridiques sur les délais de prescription des actions civiles dans chaque juridiction du Canada b. une mention concernant ce que le consommateur « aurait dû savoir » concernant les délais de prescription c. un graphique illustrant le déroulement/les étapes de l'enquête; et d. une meilleure divulgation du calendrier de l'enquête, notamment le délai de réalisation de 120 jours et une estimation du temps nécessaire à la collecte des documents.	Non respecté, mais nous n'appuyons pas cette recommandation	par. 239
15. L'OSBI devrait augmenter son plafond de dédommagement de 350 000 \$ à 500 000 \$.	Non respecté	par. 156
16. L'OSBI devrait réformer son approche des préjudices non financiers et des préjudices financiers indirects de la manière suivante : a. pour plus de certitude, l'OSBI devrait créer trois niveaux de préjudice non financier/préjudice financier indirect (faible, moyen et élevé), avec des montants d'indemnisation fixes pour chacun; et b. lorsqu'ils rendent une décision concernant une indemnisation pour préjudice non financier/préjudice financier indirect, les enquêteurs de l'OSBI devraient être tenus de fournir des raisons détaillées expliquant pourquoi ils sont arrivés à leur conclusion.	Respecté	par. 219
17. L'OSBI devrait mener une consultation publique sur sa méthode de calcul des pertes liées à des produits du marché non réglementé. Idéalement, afin d'assurer l'acceptation de la communauté des courtiers sur le marché non réglementé/gestionnaires de portefeuilles, la méthodologie résultante devrait être approuvée par les autorités de réglementation des valeurs mobilières.	Respecté	par. 337
18. L'OSBI devrait inviter plus souvent des représentants du secteur et de firmes à venir dans les bureaux de l'OSBI	Respecté	par. 347

pour faire connaître les nouveautés au sein du secteur ou pour transmettre à l'OSBI des connaissances qui pourraient l'aider à mieux comprendre les problèmes. L'OSBI devrait aussi collaborer avec les associations pertinentes du secteur pour élaborer un programme de formation pour les enquêteurs sur les enjeux des marchés non réglementés.		
Recommandations visant la valeur ajoutée et la sensibilisation		
19. Les lettres de clôture de réexamen de l'OSBI doivent contenir des informations supplémentaires sur la procédure entreprise par l'agent en charge du réexamen et des explications plus détaillées sur les motifs de confirmation ou d'annulation de la décision initiale.	Non respecté	par. 246
20. L'OSBI devrait continuer à produire des documents fondamentaux pour les consommateurs dans des langues autres que l'anglais et le français, dans la mesure du possible compte tenu de ses ressources limitées.	Respecté	par. 99
21. L'OSBI devrait être tenu de publier sur son site Web des résumés anonymisés de tous ses dossiers de placements.	Non respecté	par. 328
22. L'OSBI devrait continuer à étendre son rôle de leader d'opinion à l'avenir en mettant à profit ses expériences et son expertise pour contribuer à l'équité, à l'efficacité et à la confiance globales dans le secteur des services financiers au Canada.	Respecté dans la mesure que nous jugeons possible	chapitre 11 et 12

Autres questions

Critères	Renvoi au rapport
b) Évaluation des activités de l'OSBI au regard de ses Règles générales, de ses politiques et procédures internes, de son énoncé sur l'équité et de ses méthodes de calcul des pertes. Une évaluation détaillée des méthodes de calcul des pertes utilisées par l'OSBI n'est pas requise.	Voir notamment le chapitre 8
c) Exercice de comparaison générale entre l'OSBI et d'autres services d'ombudsman du secteur des services financiers, ou organismes équivalents, dans des administrations comparables à l'échelle internationale, tant sur le plan opérationnel qu'au regard des approches organisationnelles générales de l'OSBI relativement à des questions comme l'accessibilité et la transparence.	Dans l'ensemble du rapport
d) Analyse de la gouvernance de l'OSBI, notamment en ce qui concerne la représentation des parties prenantes au sein de son conseil d'administration. Une analyse très détaillée de la gouvernance de l'OSBI n'est pas requise.	chapitre 16
e) Analyse des raisons expliquant les règlements conclus pour des montants inférieurs à ceux recommandés par l'OSBI.	chapitre 9