Progrès vers l'atteinte de nos objectifs



Aperçu de notre plan stratégique

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



PILIERS DE SUCCÈS

Assistance publique et résolution des litiges

L'OSBI fournit des services d'information pour aider les consommateurs qui nous contactent pour déposer une plainte, et nous menons des enquêtes efficaces sur les litiges entre les consommateurs et les enterprises participantes.

Objectifs

- Fournir des services d'information accessibles et de qualité qui aident les consommateurs qui nous contactent pour pouvoir faire des choix éclairés
- Mener des enquêtes équitables et indépendantes sur les litiges entre les consommateurs et les enterprises participantes.
- Explorer des approches innovantes de résolution des litiges qui favorisent l'efficacité.

Communication, sensibilisation et leadership éclairé

L'OSBI s'efforce de mieux faire connaître ses services et d'offrir son expertise et son expérience pour accroître la confiance et renforcer le secteur des services financiers dans l'intérêt public.

- Envoyer des messages aux consommateurs et collaborer avec les intervenants pour renforcer la sensibilisation du public et faire en sorte que les consommateurs aient facilement accès à l'information sur l'OSBI lorsqu'ils ont un problème.
- Fournir des informations et du leadership éclairé.
- Établir des relations solides avec nos intervenants et les maintenir.
- Faire avancer les changements réglementaires et de politiques qui améliorent l'accès des consommateurs à des services d'ombudsman financiers efficaces au Canada.

Résilience organisationnelle et amélioration continue

L'OSBI est efficace et s'adapte aux changements du secteur des services financiers et de notre environnement opérationnel.

- Favoriser une culture de l'innovation et de l'amélioration continue.
- Offrir aux firmes participantes des services de grande valeur qui reflètent la proposition de valeur générale de l'OSBI.
- Investir sur le personnel de l'OSBI pour renforcer l'engagement et le bien-être des employés et soutenir l'excellence opérationnelle.
- Favoriser la confiance du public et du secteur en démontrant la responsabilité de nos pratiques organisationnelles.

PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 1 :

Assistance publique et résolution des litiges

OSBI offre des services d'information pour aider les consommateurs qui nous contactent avec une plainte, et nous menons des enquêtes équitables, efficientes et efficaces sur les litiges entre consommateurs et entreprises participantes.

Objectifs du plan stratégique pour 2025	Ce que nous avons accompli cette année
Fournir des services d'information accessibles et de qualité qui aident les consommateurs qui nous contactent pour pouvoir faire des choix éclairés.	• Nous avons aidé plus de 26 000 consommateurs qui nous ont contactés pour obtenir de l'aide en 2025, soit une hausse de près de 60 % par rapport à 2024, et nous leur avons fourni des informations précises et en temps opportun. • Nous avons offert une formation continue à tout le personnel de première ligne sur des techniques efficaces pour travailler auprès des aînés et des consommateurs vulnérables. • Nous avons élargi notre équipe d'agents d'évaluation des dossiers afin de nous assurer d'avoir les ressources nécessaires pour répondre à l'augmentation sans précédent de la demande des consommateurs pour nos services.
Mener des enquêtes équitables et indépendantes sur les litiges entre les consommateurs et les entreprises participantes.	• Nous avons mené à bien près de 5 100 enquêtes, soit une hausse de 36 % par rapport à l'an dernier. • Nous avons continué d'élargir notre équipe d'enquête afin de disposer de ressources en personnel adéquates pour répondre à un niveau record de demande des consommateurs. • Nous avons dispensé une formation continue à tout le personnel de première ligne sur des techniques efficaces permettant de répondre aux plaignants de façon efficace et efficiente.
Explorer des approches innovantes de résolution des litiges qui favorisent l'efficience et l'efficacité.	• Nous avons favorisé une augmentation de la productivité grâce à des initiatives d'efficacité, incluant la rationalisation des processus, l'amélioration du système de gestion des dossiers et la réduction des processus administratifs. • Nous avons enregistré une hausse de plus de 70 % du nombre de dossiers clos par membre de l'équipe d'enquête par rapport à 2022. • Nous avons poursuivi notre approche « FastTrack » pour les dossiers afin de faire en sorte que nos enquêtes demeurent proportionnelles au nombre de plaintes. • Nous avons renforcé notre processus d'enquête en améliorant l'efficacité des enquêteurs grâce à plusieurs guides et modèles. • Nous avons préparé le lancement d'un nouveau projet pilote au T1 2026 afin de favoriser la résolution rapide des plaintes, dans le but d'accroître la satisfaction des consommateurs et de réduire les besoins en ressources.

PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 2 :

Communication, sensibilisation et leadership éclairé

L'OSBI s'efforce de mieux faire connaître ses services et d'offrir son expertise et son expérience pour accroître la confiance et renforcer le secteur des services financiers dans l'intérêt public.

Objectifs du plan stratégique pour 2025	Ce que nous avons accompli cette année
Envoyer des messages aux consommateurs et collaborer avec les intervenants pour renforcer la sensibilisation du public et faire en sorte que les consommateurs aient facilement accès à l'information sur l'OSBI lorsqu'ils ont un problème.	• Nous avons poursuivi notre travail de publicité numérique et d'optimisation pour la recherche, ce qui a entraîné un taux d'engagement plus élevé et une augmentation de 26 % des utilisateurs du site web. • Nous avons fourni de l'information et des entrevues à des journalistes et à d'autres intervenants tout au long de l'année, lorsque c'était possible et approprié. • Nous avons élargi les campagnes de sensibilisation sur les réseaux sociaux et les plateformes de recherche, menant à 24 millions d'impressions et 6,5 millions de vues vidéo. • Nous avons produit des vidéos pour soutenir les campagnes de sensibilisation tout au long de l'année, avec des séries thématiques pour les mois consacrés à la sensibilisation à la fraude et aux aînés, des vidéos d'études de cas et des FAQ expliquant les processus de plainte.
Fournir des informations et du leadership éclairé.	• Nous avons continué à améliorer les outils numériques sur notre site web, y compris le Data Cube, la page de divulgation bancaire et les portails des firmes et des consommateurs. • Nous avons publié une gamme d'études de cas, d'approches et de bulletins sur divers sujets à l'intention des consommateurs et des firmes. • Nous avons régulièrement communiqué aux parties prenantes, par plusieurs canaux, les données sur le volume et les tendances des dossiers et des demandes de renseignements liés aux produits et aux enjeux. • Nous avons contribué à cinq consultations publiques, notamment auprès des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) sur le pouvoir décisionnel, et de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) sur son programme d'arbitrage, les conseils dans les canaux d'exécution d'ordres seulement (OEO), la consolidation des règles de traitement des plaintes et les transferts de comptes. • Nous avons participé à plusieurs occasions de prise de parole auprès des parties prenantes de l'industrie et des consommateurs.

PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 2 :

Communication, sensibilisation et leadership éclairé

Objectifs du plan stratégique pour 2025	Ce que nous avons accompli cette année
Établir des relations solides avec nos intervenants et les maintenir.	• Nous avons poursuivi nos efforts formels de mobilisation des parties prenantes en tenant des réunions semestrielles distinctes avec les groupes de consommateurs et les associations du secteur. • Nous avons tenu des réunions régulières avec toutes les grandes entreprises, les groupes sectoriels et les organisations de consommateurs. • Nous avons collaboré avec les organismes de réglementation pour améliorer notre cadre et nos pratiques de production de rapports. • Nous avons rencontré régulièrement les autorités de réglementation des banques, des coopératives de crédit et des valeurs mobilières afin de les tenir informées de notre expérience en matière de dossiers et des tendances actuelles.
Faire avancer les changements réglementaires et de politiques qui améliorent l'accès des consommateurs à des services d'ombudsman financiers efficaces au Canada.	• Nous avons assumé le rôle d'organisme externe unique de traitement des plaintes (OETP) pour le secteur bancaire au Canada, en mettant pleinement en œuvre notre plan de transition opérationnelle, en collaboration avec les banques en cours de transition et l'ACFC afin d'assurer un niveau de service ininterrompu et efficace aux consommateurs et institutions financières canadiennes. • Nous avons présenté des observations à l'ACFC sur ses lignes directrices relatives aux politiques et procédures de traitement des plaintes des banques et des organismes externes de traitement des plaintes (OETP). • Nous avons répondu à la demande de commentaires des ACVM concernant l'approche proposée et le cadre de supervision pour le pouvoir contraignant. • Nous avons continué de fournir des informations et des commentaires au groupe de travail des ACVM afin d'explorer des options pour renforcer la capacité d'OSBI à obtenir réparation pour les investisseurs. • Nous avons poursuivi notre collaboration avec l'Association canadienne des coopératives de crédit et accueilli toutes les coopératives de crédit du Manitoba et du Canada atlantique en tant que membres de l'OSBI.

PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 3 :

Résilience organisationnelle et amélioration continue

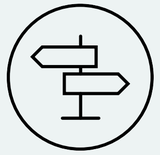
OSBI est efficace et efficiente et s'adapte aux changements dans le secteur des services financiers et dans notre environnement opérationnel.

Objectifs du plan stratégique pour 2025	Ce que nous avons accompli cette année
Favoriser une culture de l'innovation et de l'amélioration continue.	• Nous avons mobilisé l'ensemble du personnel de l'équipe d'enquête pour développer et mettre en œuvre d'importantes initiatives visant à améliorer l'efficacité au cours de l'année, y compris de nouvelles procédures et politiques d'enquête, des mises à jour de notre système de gestion de dossiers et de nouveaux outils de formation et d'accompagnement. • Nous avons poursuivi notre processus interne de détermination et de suivi des nouveaux enjeux et avons veillé à ce que tout le personnel reçoive une formation appropriée à mesure que de nouveaux enjeux surviennent. • Nous avons fait progresser deux projets majeurs d'innovation en TI : la refonte de l'agent IA et du système de gestion des dossier. • Nous avons terminé notre examen annuel de la sécurité informatique du NIST avec des résultats positifs et avons continué à améliorer notre cadre de sécurité informatique. • Nous avons continué d'offrir des formations sur la sensibilisation à la sécurité informatique et des tests d'hameçonnage à tout le personnel. • Nous avons poursuivi la formation de tout le personnel à la rédaction en langage clair et à la communication efficace.
Offrir aux entreprises participantes des services de grande valeur qui reflètent la proposition de valeur générale de l'OSBI.	• Nous avons continué notre programme de service d'assistance aux firmes tout au long de l'année. • Nos cadres supérieurs ont donné des présentations à plusieurs organisations sur des sujets liés à la conformité, au traitement efficace des plaintes, ainsi qu'à nos méthodologies d'évaluation des risques et de calcul des pertes. • Nous avons apporté des améliorations à notre Firm Portal pour améliorer l'expérience utilisateur et les rapports, notamment de meilleures capacités de téléchargement et plus d'options en libre-service. • Nous avons amélioré notre processus d'authentification multifactorielle (MFA) pour accéder aux portails des consommateurs et des entreprises.

PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 3 :

Résilience organisationnelle et amélioration continue

Objectifs du plan stratégique pour 2025	Ce que nous avons accompli cette année
Investir sur le personnel de l'OSBI pour renforcer l'engagement et le bien-être des employés et soutenir l'excellence opérationnelle.	• Nous avons accueilli de nombreux nouveaux membres talentueux et engagés de l'équipe au cours de l'année et avons fourni un vaste programme d'intégration et de formation pour assurer leur succès dans la réalisation de notre mandat conformément à nos principes directeurs. • Nous avons adopté de nouveaux outils de gestion de dossiers pour le personnel, y compris une fonctionnalité d'assistance par IA (Copilot). • Nous avons élaboré des plans de formation personnalisés pour soutenir le développement professionnel continu, et avons priorisé la formation de l'ensemble du personnel liée aux produits et services nouveaux et émergents, en y investissant de façon ciblée. • Nous avons continué d'apporter des mises à niveau et des améliorations à notre système interne de gestion des connaissances.



PILIER DE SUCCÈS NUMÉRO 3 :

Résilience organisationnelle et amélioration continue

Objectifs du plan stratégique pour 2025	Ce que nous avons accompli cette année
Favoriser la confiance du public et du secteur en démontrant la responsabilité de nos pratiques organisationnelles.	• Nous avons commencé les préparatifs pour la célébration de notre 30e anniversaire en tant que service d'ombudsman financier du Canada. • Nous avons accueilli trois nouveaux membres du conseil d'administration. • Nous avons clôturé la période de consultation publique sur notre méthodologie de calcul des pertes pour les plaintes liées à la vente inappropriée de titres illiquides du marché dispensé et publié notre réponse. • Nous avons fourni régulièrement des rapports annuels, trimestriels et périodiques aux régulateurs des banques, des coopératives de crédit et des valeurs mobilières. • Nous avons poursuivi notre pratique d'examens semestriels de la conformité des services bancaires et des placements et, au besoin, pris des mesures adaptées. • Nous avons mis à jour notre cadre de gestion du risque d'entreprise (GRE) tous les trimestres et mis en œuvre toutes les initiatives prioritaires d'atténuation des risques indiquées dans le plan de GRE. • Nous avons poursuivi nos enquêtes annuelles auprès des entreprises et des consommateurs pour recueillir leurs avis sur leur expérience avec notre service, analysé les retours pour identifier des opportunités d'amélioration opérationnelle, et communiqué les résultats des enquêtes ainsi que notre plan de réponse aux parties prenantes via notre site Web et notre rapport annuel. • Nous avons démontré notre responsabilité fiscale en veillant à obtenir l'approbation appropriée du conseil d'administration pour toutes les dépenses de l'année, et nous avons reçu un audit sans réserve de la part de nos auditeurs externes. • Nous avons lancé la recherche d'un évaluateur qualifié pour réaliser une évaluation indépendante de nos opérations pour l'exercice 2026.