



Bureau du surintendant des
institutions financières Canada

Office of the Superintendent of
Financial Institutions Canada

ROP 091-20

Contrat n° 59017-080174-001/CY

Date du contrat : 21 décembre 2020

Valeur du contrat : 54 733,25 \$ (TVH comprise)

Sommaire :
Sondage de 2020-2021 auprès des institutions financières

Produit pour le
Bureau du surintendant des institutions financières
information@osfi-bsif.gc.ca

19 août 2021

Produit par
The Strategic Counsel
15, avenue Delisle, 3^e étage
Toronto (Ontario) M4V 1L9
Tél. : 416-975-4465 Téléc. : 416-975-1883
Courriel : info@thestrategiccounsel.com
Site Web : www.thestrategiccounsel.com

This document is also available in English.

Canada 

Droit d'auteur

Sondage de 2020-2021 auprès des institutions financières

Version définitive du rapport

Produit pour le Bureau du surintendant des institutions financières

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel

Août 2021

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage en ligne mené par The Strategic Counsel au nom du Bureau du surintendant des institutions financières. Le sondage a été mené auprès de 109 premiers dirigeants de sociétés d'assurance et d'institutions financières fédérales entre le 29 mars et le 27 avril 2021.

This publication is also available in English under the title: **Financial Institutions Survey 2020-21**

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Le cas échéant, l'autorisation écrite préalable du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est requise. Pour de plus amples renseignements à propos de ce rapport, veuillez communiquer avec le BSIF à l'adresse information@osfi-bsif.gc.ca.

Numéro de catalogue :

IN4-30/2021F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-40135-5

Publications connexes (numéro d'enregistrement : ROP-091-20)

Numéro de catalogue : IN4-30/2021E-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-40134-8

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Finances, 2021.

I. Sommaire

Sommaire

The Strategic Counsel (TSC) a le plaisir de soumettre au Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) le présent rapport, qui présente en détail les constatations du sondage de 2021 auprès des institutions financières (SIF).

A. Contexte et objectifs

Le BSIF est le principal organisme de réglementation et de surveillance des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux au Canada. Afin de déterminer dans quelle mesure il s'acquitte de son mandat, le BSIF mène depuis 2010 un sondage biennal de portée générale auprès des premiers dirigeants de toutes les institutions financières fédérales, y compris les banques et les autres institutions de dépôt (ID), ainsi que les sociétés d'assurance vie et d'assurance multirisque. Le sondage fournit au BSIF une évaluation de son rendement et un aperçu des principaux facteurs de satisfaction. En 2021, le sondage comprenait également des questions pour évaluer les perceptions du rendement du BSIF en ce qui concerne sa réponse aux défis posés par la pandémie.

Les résultats du sondage fournissent une indication utile au BSIF quant à son rendement global et à l'égard d'aspects précis de son mandat, en cernant les points forts de l'organisme, là où il est considéré comme ayant un bon rendement, ainsi que les possibilités d'amélioration en ce qui touche les recommandations, les activités, les communications et les processus.

B. Méthode

Le sondage, mené dans les deux langues officielles, a été mis à la disposition de tous les répondants admissibles au moyen d'un lien intégré à une invitation bilingue envoyée par courriel par TSC. Le BSIF a fourni la liste des coordonnées des premiers dirigeants de 245 institutions financières fédérales.

Au total, 109 questionnaires remplis (n = 66 sociétés d'assurance; n = 43 ID) ont été reçus pendant la période d'accès au sondage, soit du 29 mars au 27 avril 2021, ce qui représente un taux de réponse global de 45 %. Comme l'ensemble de la population ou de l'univers du public cible a été invité à participer à cette enquête, aucune marge d'erreur d'échantillonnage n'a été estimée ou signalée.

C. Principales constatations

Après avoir diminué lors de l'enquête précédente (2018), la satisfaction globale à l'égard du BSIF a augmenté.

- Bien que ceux qui se disent « très satisfaits » soient plus nombreux, le principal facteur de l'amélioration globale de la satisfaction est une augmentation de 8 points chez ceux qui se disent maintenant « plutôt satisfaits ».
- En particulier, les niveaux de satisfaction se sont améliorés tant chez les ID que chez les sociétés d'assurance depuis 2018 (de 16 points et 12 points respectivement). Toutefois, une proportion beaucoup plus importante d'ID disent être « très satisfaites » comparativement aux sociétés d'assurance.
- Les cotes attribuées au BSIF pour sa proactivité en réponse aux nouveaux enjeux et l'attention qu'il a accordée aux sphères de risque pertinentes demeurent élevées. Dans le premier cas, il y a eu une amélioration depuis 2018. Parallèlement, les sociétés d'assurance ont tendance à accorder une note inférieure au BSIF pour ces deux mesures, mais plus particulièrement pour la dernière.
- Le cyberrisque et la sécurité des TI demeurent une priorité pour les ID en particulier. Les sociétés d'assurance sont tout aussi susceptibles de mentionner cette question ainsi que les risques environnementaux et les

catastrophes naturelles comme sphères de risque qui devraient constituer une priorité pour le BSIF au cours des prochaines années.

La grande majorité des ID et des sociétés d'assurance connaissent les mesures mises en place par le BSIF pour fournir des consignes et du soutien aux entités réglementées à la suite de l'apparition de la COVID-19.

- Les ID et les sociétés d'assurance s'entendent également pour dire que la réponse du BSIF a été rapide, qu'il a mis en place les bonnes mesures et que ses attentes à l'égard des institutions au sujet des mesures à prendre pour faire face à la COVID-19 étaient claires. L'accord est cependant un peu plus faible du point de vue des sociétés d'assurance par rapport aux ID pour les deux derniers de ces trois éléments.
- Les représentants des ID étaient plus susceptibles d'avoir assisté aux séances d'information technique sur les mesures réglementaires liées à la COVID-19 offertes par le BSIF, cependant tous les participants étaient d'accord pour dire qu'elles étaient présentées en temps voulu, exhaustives et utiles.
- De même, les représentants des ID étaient plus susceptibles d'avoir consulté la série de FAQ du BSIF au sujet des mesures prises en réponse à la pandémie. Et même si la plupart des personnes qui ont consulté ces mesures les ont jugées pertinentes, utiles et complètes, les sociétés d'assurance ont accordé des cotes inférieures aux ID pour les deux derniers attributs.

Comme en 2018, les résultats relatifs aux consignes du BSIF sont mitigés. Bien que généralement positives, les lignes de tendance montrent que certaines mesures se sont améliorées, que certaines sont demeurées stables et que quelques-unes ont reculé.

- Bien que le BSIF soit considéré comme efficace pour ce qui est de communiquer clairement ses attentes, les cotes pour les aspects suivants sont beaucoup moins élevées :
 - la mesure dans laquelle il tient compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions financières;
 - l'établissement de consignes qui représentent un juste équilibre entre les préoccupations d'ordre prudentiel et la nécessité pour les institutions de faire face à la concurrence (encore que le résultat est meilleur qu'en 2018);
 - la réponse en temps opportun à l'évolution des marchés ou aux suggestions de ses interlocuteurs selon lesquelles les consignes ont besoin d'être mises à jour (le résultat à ce chapitre est en baisse au cours des deux derniers cycles, soit depuis 2016).
- En général, les résultats des sociétés d'assurance sont plus faibles que ceux des ID pour la plupart des mesures ayant trait aux consignes. De plus, l'écart des cotes entre les deux groupes s'est considérablement creusé relativement à certains aspects, notamment en ce qui concerne :
 - l'établissement de consignes qui représentent un juste équilibre (écart de 31 points entre les ID et les sociétés d'assurance);
 - la réaction en temps opportun (écart de 32 points).

La satisfaction globale à l'égard de la façon dont le BSIF traite les demandes d'agrément a légèrement augmenté.

- Toutefois, à l'instar des autres résultats, les sociétés d'assurance affichent des niveaux de satisfaction plus faibles qui sont essentiellement inchangés par rapport à 2018. En revanche, la satisfaction des ID s'est améliorée.
- Bien que la plupart des participants comprennent le fondement des décisions du BSIF au sujet de leur demande, les ID sont beaucoup plus susceptibles que les sociétés d'assurance d'indiquer que c'est le cas (écart de 25 points entre les deux groupes).

Le BSIF a reçu des cotes élevées de la part des ID et des sociétés d'assurance pour l'efficacité de sa surveillance en situation normale et dans le contexte de la COVID-19.

- Par rapport aux résultats de 2018, les cotes pour les trois aspects ciblés – la possibilité pour l’institution de discuter de ses préoccupations, la clarté de la correspondance écrite du BSIF, et la cohérence entre les communications orales et écrites du BSIF – se sont légèrement améliorées chez les sociétés d’assurance et sont demeurées stables du côté des ID.
- En 2018, les opinions positives sur le rendement du BSIF en ce qui a trait à l’adaptation de ses activités de surveillance pour tenir compte de la nature, de la taille, de la complexité et du profil de risque de l’institution ont poursuivi leur tendance à la hausse. En 2021, cette mesure n’a que légèrement diminué chez les petites et moyennes institutions (la proportion de réponses « Bien » ou « Très bien » est passée de 80 % à 77 %)

Les participants demeurent très satisfaits du fait que le BSIF est en mesure de communiquer avec eux dans la langue officielle de leur choix.

- La satisfaction à l’égard de cette mesure est pratiquement unanime depuis 2012 tant chez les ID que les sociétés d’assurance, et il y a peu de changement en 2021 par rapport au sondage précédent.

COMPLÉMENT D’INFORMATION

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel
Numéro de contrat de TPSGC : 59017-170004/001/CY
Date d’attribution du contrat : 21-12-2020
Budget du contrat : 54 733,25 \$

Pour de plus amples renseignements au sujet du présent sondage, prière de faire parvenir un courriel à l’adresse information@osfi-bsif.gc.ca.