



Office of the Superintendent of
Financial Institutions Canada

Bureau du surintendant des
institutions financières Canada

ROP 038-23

Contrat n° 59017-23-0006

Date du contrat : 6 septembre 2023

Valeur du contrat : 44 990,95 \$ (TVH comprise)

**Version définitive du rapport :
Sondage de 2023-2024 auprès des institutions financières (SIF)**

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

21 mars 2024

Produit par
The Strategic Counsel
1, avenue St Clair Ouest, bureau 1200
Toronto (Ontario) M4V 1K6
Tél. : 416-975-4465 Téléc. : 416-975-1883
Courriel : info@thestrategiccounsel.com
www.thestrategiccounsel.com

This report is also available in English.

Canada 

Sondage de 2023-2024 auprès des institutions financières (SIF)

Version définitive du rapport

Produit pour le Bureau du surintendant des institutions financières

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel

Mars 2024

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 99 premiers dirigeants de sociétés d'assurance et d'institutions financières fédérales entre le 10 et le 31 janvier 2024.

This publication is also available in English under the title: Financial Institutions Survey (FIS) 2023-24

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 :

IN4-30/2024F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-71067-9

Publication connexe (numéro d'enregistrement : POR 038-23)

Numéro de catalogue : IN4-30/2024F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-71066-2

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre des Finances, 2024.

Table des matières

Table des matières	1
Sommaire	3
A. Contexte et objectifs.....	3
B. Méthode	3
C. Principales constatations	3
Contexte	7
A. Contexte de l'étude	7
B. Objectifs de l'étude.....	7
Méthode.....	9
A. Plan d'échantillonnage	9
B. Travail sur le terrain et taux de réponse.....	9
C. Test préalable	10
D. Note aux lecteurs et lectrices	10
Sensibilisation et connaissances.....	12
A. Impressions générales	12
1. Satisfaction à l'égard du BSIF dans son rôle d'organisme de réglementation	12
2. Prochaines sphères de risque à surveiller	12
B. Consignes.....	14
1. Cotes attribuées au BSIF à l'égard des consignes	14
2. Efficacité des consignes du BSIF	18
C. Agréments	19
1. Satisfaction à l'égard du processus d'agrément du BSIF	19
2. Compréhension du processus décisionnel du BSIF.....	20
D. Surveillance.....	20
1. Cotes attribuées à la surveillance exercée par le BSIF.....	20
2. Efficacité de la surveillance exercée par le BSIF	22
E. Communication avec le BSIF.....	22
F. Dernières observations.....	23
Annexe.....	26
A. Taux de participation	26
B. Communications par courriel	27
1. Lettre d'invitation du surintendant	27
2. Invitation au sondage envoyée par The Strategic Counsel	29
3. Rappels du sondage.....	31
4. Note de remerciement	35
C. Questionnaires.....	37
1. Questionnaire en français.....	37
2. Questionnaire en anglais	42
D. Données mises sous forme de tableaux	47

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 2023-2024 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 2008 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.

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 on estime que son rendement est bon, 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 236 institutions financières fédérales.

Au total, on a reçu 99 questionnaires remplis (n = 60 sociétés d'assurance; n = 39 ID) pendant la période d'accès au sondage, soit du 10 au 31 janvier 2024, ce qui représente un taux de réponse global de 42 %. Étant donné que l'on a envoyé une invitation à participer au sondage à l'ensemble de la population ou de l'univers du public cible, on n'a estimé ou signalé aucune marge d'erreur d'échantillonnage.

C. Principales constatations

Après avoir augmenté lors de l'enquête précédente (2021), la satisfaction globale à l'égard du BSIF a baissé à un niveau que l'on n'avait pas observé depuis 2018.

- Dans l'ensemble, les niveaux de satisfaction demeurent positifs, plus de huit répondants sur dix (85 %) ayant indiqué être « très satisfaits » (43 %) ou « plutôt satisfaits » (42 %).
- Les niveaux de satisfaction chez les ID et les sociétés d'assurance ont peu varié, bien qu'une part beaucoup plus importante d'ID se dise « très satisfaite » par rapport aux sociétés d'assurance.
- Le cyberrisque et la sécurité des TI demeurent une priorité absolue pour les ID. Les sociétés d'assurance sont tout aussi susceptibles de mentionner cet enjeu, 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. Il est intéressant de noter que les mentions par les sociétés d'assurance du fardeau réglementaire et de l'environnement réglementaire ont considérablement augmenté lors de ce sondage.

Tout comme c'était le cas en 2018 et en 2021, les résultats relatifs aux consignes du BSIF sont mitigés. Les lignes des tendances montrent que certaines mesures se sont améliorées ou sont demeurées stables, tandis que quelques autres ont reculé.

- Les cotes attribuées au BSIF pour sa réaction en temps opportun à l'évolution des marchés et aux suggestions du secteur sur la nécessité de mettre à jour les consignes se sont légèrement améliorées depuis le sondage précédent, car sept personnes sur dix (71 %) affirment désormais que le BSIF est « très bien » ou « bien » à ce sujet, soit un niveau similaire à celui observé en 2018.
- Bien que l'on considère le BSIF efficace pour ce qui est de communiquer clairement ses attentes, les cotes ont considérablement baissé et sont beaucoup moins élevées pour les aspects suivants :
 - 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 (une baisse de 19 points par rapport à 2021);
 - la mesure dans laquelle il consulte le secteur des services financiers au sujet de l'élaboration de consignes (une baisse de 17 points par rapport à 2021);
 - la mesure dans laquelle il tient compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions financières (une baisse de 15 points par rapport à 2018).
- De plus, les cotes du BSIF pour ce qui est de répondre aux commentaires des participants du secteur pendant le processus de consultation ont diminué depuis le sondage précédent (mais pas considérablement).
- 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 entre les préoccupations d'ordre prudentiel et la nécessité pour les institutions de faire face à la concurrence (écart de 40 points entre les ID et les sociétés d'assurance);
 - la mesure dans laquelle il consulte le secteur des services financiers au sujet de l'élaboration de consignes (écart de 33 points);
 - la mesure dans laquelle il répond aux commentaires des participants du secteur pendant les consultations sur l'établissement de consignes en fournissant des justifications (écart de 39 points).

Dans l'ensemble, le niveau de satisfaction à l'égard de la façon dont le BSIF traite les demandes d'agrément a considérablement chuté depuis 2021.

- À l'instar des autres résultats, les sociétés d'assurance affichent des niveaux de satisfaction plus faibles par rapport aux ID. Fait à noter, la proportion de sociétés d'assurance qui accordent maintenant la cote la plus élevée (« très satisfaite ») a baissé depuis 2018.
- Bien que la plupart des intervenants comprennent le fondement des décisions du BSIF au sujet de leur demande, les sociétés d'assurance sont beaucoup plus susceptibles que les ID d'indiquer que c'est le cas (écart de 19 points entre les deux groupes).

Le BSIF a obtenu des cotes élevées de la part des ID et des sociétés d'assurance pour l'efficacité générale de sa surveillance.

- Toutefois, les cotes ont diminué à l'égard de deux sphères de surveillance particulières, soit la possibilité pour l'institution de discuter de ses préoccupations, et la mesure dans laquelle le BSIF adapte la portée de ses activités de surveillance à la nature, à la taille, à la complexité et au profil de risque de l'institution.

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 tant chez les ID que les sociétés d'assurance au cours des deux derniers sondages, et il y a peu de changement en 2024 par rapport au sondage précédent.

À la fin du sondage, les ID et les sociétés d'assurance ont mentionné plusieurs enjeux dans le cadre des commentaires écrits ouverts.

- Dans le cas des sociétés d'assurance, les commentaires portaient principalement sur le besoin de ralentir le rythme auquel le BSIF publie de nouvelles consignes et met à jour celles-ci, ainsi que d'accorder plus de temps aux sociétés pour réagir. Les ID éprouvaient le même problème, mais dans une moindre mesure. Les ID ont mentionné également le besoin de simplifier diverses initiatives et de prendre en compte les contraintes en matière de taille et de ressources.

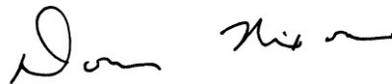
COMPLÉMENT D'INFORMATION

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel
Numéro de contrat de TPSGC : **59017-23-0006**
Date d'attribution du contrat : 6 septembre 2023
Budget du contrat : 44 990,95 \$

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

Déclaration de neutralité politique

À titre de cadre supérieure de *The Strategic Counsel*, j'atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada, exposées dans la *Politique sur les communications et l'image de marque* du gouvernement du Canada et la *Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique*. Plus précisément, les produits livrables ne renferment pas de renseignements sur les intentions de vote, l'allégeance politique, le classement auprès de l'électorat ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Signé :

Donna Nixon, associée

II. Contexte

Contexte

A. Contexte de l'étude

Les services financiers constituent un secteur hautement réglementé au Canada. Pour assurer la stabilité et la solidité des institutions financières et des régimes de retraite, des organismes de réglementation fédéraux et provinciaux ont été mis sur pied afin de surveiller le secteur. Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est le principal organisme de réglementation au Canada de plus de 400 institutions financières fédérales (l'ensemble des banques, sociétés de fiducie et de prêt, sociétés d'assurance et associations coopératives de crédit constituées ou enregistrées au fédéral) et de 1 200 régimes de retraite administrés; il veille à ce qu'ils soient en bonne santé financière et répondent aux exigences qui leur sont applicables.

La consultation régulière des acteurs du secteur fait partie intégrante de l'approche de collaboration adoptée par le BSIF pour s'acquitter de son mandat et pour évaluer son rendement à cet égard. Le Sondage auprès des institutions financières (SIF), qui cible les premiers dirigeants de toutes les institutions financières fédérales, est un élément clé du programme de consultation du BSIF. Ce sondage est réalisé tous les deux ans et le dernier avait été réalisé en 2020-2021. On a également mené le SIF en 2007-2008, 2010-2011, 2012-2013, 2014-2015, 2016-2017 et 2018-2019.

B. Objectifs de l'étude

Le SIF met l'accent sur l'examen et le suivi des perceptions des participants à l'égard du rendement global du BSIF et des aspects particuliers de ses interactions avec eux, et sur l'évaluation de sa réaction aux nouveaux enjeux. Les principaux objectifs du SIF de 2023-2024 sont les suivants :

- fournir une évaluation de portée générale du rendement global du BSIF et cerner les facteurs de satisfaction;
- évaluer les perceptions du rendement du BSIF dans l'exécution de son mandat en fonction d'un certain nombre de dimensions du rendement propres à ses activités de réglementation et de surveillance.

Les résultats et les constatations de cette étude fournissent les données nécessaires pour satisfaire aux exigences du BSIF en matière de rapports sur le rendement et lui permettent de cerner les points à améliorer.

III. Méthode

Méthode

En 2024, on a réalisé un sondage en ligne auprès de 99 institutions financières fédérales, soit 39 institutions de dépôt (ID) et 60 sociétés d'assurance, sur la base de renseignements (coordonnées incluant le nom, l'institution, l'adresse courriel, etc.) fournis par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF). Le questionnaire (voir l'annexe *Questionnaires*) était très semblable à celui utilisé lors de sondages précédents, ce qui a permis de comparer les données avec les deux dernières périodes (2021 et 2018). Cependant, le questionnaire utilisé en 2024 ne contenait qu'un sous-ensemble des questions de 2021. Cette modification avait pour but de raccourcir le questionnaire et de simplifier la tâche de remplir le questionnaire pour les institutions financières.

A. Plan d'échantillonnage

Le BSIF a fourni à The Strategic Counsel une liste initiale de 236 institutions financières fédérales au Canada. Chaque personne inscrite sur la liste s'est vu attribuer un identifiant et une étiquette uniques dans le but de fournir une invitation par courriel avec un lien unique.

B. Travail sur le terrain et taux de réponse

Un premier courriel a été envoyé sous la signature du surintendant du BSIF (voir l'annexe *Communications par courriel*) aux 236 institutions admissibles, les informant de la tenue prochaine du sondage. Au cours de ce processus, la liste des personnes-ressources a été mise à jour pour tenir compte de tout premier dirigeant qui ne travaillait plus pour son institution correspondante. Cette mise à jour a mené au retrait d'un dossier, car le nouveau premier dirigeant relevé figurait en double dans une autre institution. Lorsque plusieurs institutions sont dotées du même premier dirigeant, seule l'institution dont l'actif est le plus élevé est conservée. Il a fallu supprimer un autre dossier lorsqu'il s'est avéré impossible d'établir qui était le premier dirigeant d'une institution donnée. La première communication par courriel du BSIF a été suivie d'une deuxième invitation par courriel de The Strategic Counsel aux 234 premiers dirigeants restants des institutions admissibles. L'invitation a été rédigée dans les deux langues officielles. Chaque invitation comportait un lien unique vers le sondage auquel les répondants pouvaient répondre dans la langue officielle de leur choix. Le lien unique a permis à The Strategic Counsel de suivre le déroulement du sondage et d'envoyer des rappels uniquement aux personnes qui n'avaient pas répondu. La conception du sondage permettait au premier dirigeant de chaque institution de déléguer à un collègue ou à un groupe de collègues la tâche de répondre au sondage en son nom. On a demandé à tout premier dirigeant qui représentait plus d'une institution financière de participer au nom de l'institution dont l'actif était le plus élevé.

The Strategic Counsel a également mis une version PDF du sondage à la disposition de tous les répondants, sur demande. Cela leur a permis de se consulter à l'interne sur un certain nombre de questions avant de soumettre leurs réponses en ligne. Au total, 9 institutions ont demandé un exemplaire en format PDF.

Le temps de réponse moyen a été de 14 minutes, mais cela ne reflète pas nécessairement avec exactitude le temps réel que certains ont pu consacrer à répondre au sondage étant donné que des répondants ont consulté des collègues afin de fournir une réponse collective.

L'enquête s'est déroulée du 10 au 31 janvier 2024. Pour favoriser des taux de réponse plus élevés, plusieurs rappels par courriel et des avis de report de la date de clôture ont été envoyés. L'envoi du premier courriel de rappel était le 23 janvier, pour reporter la date de clôture au 31 janvier. La transmission du deuxième courriel était le 29 janvier pour rappeler à toutes les institutions la date de clôture.

Comme indiqué précédemment, les participants ont pu répondre au sondage dans la langue officielle de leur choix, soit l'anglais ou le français. Au total, 94 institutions ont répondu au sondage en anglais et 5 l'ont fait en français.

Au total, 99 institutions financières et sociétés d'assurance fédérales ont répondu au sondage, ce qui représente un taux de réponse global de 42 %. La majorité des répondants l'ont fait avant la date limite du 31 janvier. Toutefois, deux autres institutions ont répondu au sondage après le 31 janvier en soumettant un exemplaire en format PDF directement à TSC par courriel. Les réponses de toutes les institutions qui ont rempli le sondage figurent dans le présent rapport. Comme le SIF s'apparente à un recensement, aucune marge d'erreur d'échantillonnage n'est signalée. On trouvera à l'annexe *Taux de participation* des détails sur la disposition des cas et le calcul du taux de réponse pour l'échantillon total.

Une fois le sondage terminé, une note de remerciement a été envoyée à tous les participants qui ont rempli le sondage. Afin de préserver la confidentialité des répondants, c'est The Strategic Counsel qui a envoyé la note de remerciement au nom du BSIF.

C. Test préalable

Après la programmation du sondage et avant son lancement intégral, The Strategic Counsel et le BSIF ont effectué plusieurs essais internes du lien en ligne dans les deux langues. À ce stade, il s'agissait de vérifier le déroulement, le chronométrage, l'aspect et la convivialité de l'enquête et de s'assurer que tous les sauts de question et liens logiques fonctionnaient comme prévu. Une fois le lien rigoureusement mis à l'essai, on a jugé qu'il n'y avait pas lieu de mener un essai préalable étant donné que l'échantillon total de cette enquête était relativement petit et très ciblé.

D. Note aux lecteurs et lectrices

- Aucune méthode de pondération n'a été appliquée aux données finales.
- Sauf indication contraire, les résultats présentés dans le présent rapport sont exprimés en pourcentages et peuvent ne pas totaliser 100 % en raison de l'arrondissement ou de multiples réponses à une question donnée.
- Tout au long du rapport, les résultats totaux sont simplement mentionnés dans les constatations écrites et ne figurent pas dans les tableaux. Les résultats totaux reflètent la somme des deux principales catégories de réponse (c.-à-d. bien/très bien, plutôt satisfait/très satisfait, etc.).
- Sauf indication contraire, les données présentées dans le rapport excluent les choix de réponse « Je ne sais pas » et « Sans objet ».
- On trouvera l'ensemble complet de données mises en tableaux dans un document distinct.

IV. Constatations détaillées du sondage

Sensibilisation et connaissances

A. Impressions générales

1. Satisfaction à l'égard du BSIF dans son rôle d'organisme de réglementation

La plupart des répondants demeurent très satisfaits de la prestation du BSIF en qualité de principal organisme de réglementation et de surveillance prudentielle du secteur canadien des services financiers. Bien que plus de huit répondants sur dix (85 %) déclarent être « très satisfaits » (43 %) ou « plutôt satisfaits » (42 %), les niveaux de satisfaction ont considérablement diminué depuis le dernier sondage (soit de 9 points, passant de 94 % en 2021 à 85 % en 2024). Bien qu'à un niveau inférieur à celui de 2021, la satisfaction actuelle est généralement équivalente à celle des niveaux déclarés en 2018.

Conformément aux résultats des sondages précédents en 2021 et en 2018, les ID (90 %) affichent des taux de satisfaction plus élevés que les sociétés d'assurance (81 %), bien que la part des ID qui se disent « très » ou « plutôt » satisfaites ait diminué considérablement depuis le sondage précédent (90 % en 2024 par rapport à 100 % en 2021).

Comparativement aux sociétés d'assurance, les ID sont plus susceptibles de se déclarer « très satisfaites » (67 % par rapport à 27 %), tandis que les sociétés d'assurance sont plus susceptibles de se dire « plutôt satisfaites » du BSIF (54 % par rapport à 23 %).

SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DU BSIF

Q1. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du BSIF dans son rôle de principal organisme de réglementation et de surveillance prudentielles du secteur des services financiers du Canada? Base : Échantillon total, exclusion faite des réponses « Je ne sais pas » (NSP)

	TOTAL			ID			ASSURANCE		
	2018	2021	2024	2018	2021	2024	2018	2021	2024
	n=115	n=109	n=99	n=55	n=43	n=39	n=60	n=66	n=60
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	45	50	43	44	67	67	47	39	27
Plutôt satisfait	36	44	42	40	33	23	32	52	54
Ni satisfait, ni insatisfait	9	4	5	5	–	3	12	6	7
Plutôt insatisfait	6	2	7	5	–	3	7	3	10
Très insatisfait	4	–	3	5	–	5	3	–	2

2. Prochaines sphères de risque à surveiller

On a demandé aux deux groupes d'indiquer une ou deux sphères de risque qui, selon eux, devraient constituer une priorité pour le BSIF au cours des prochaines années. Les résultats sont présentés séparément pour les ID et les sociétés d'assurance en ordre décroissant de la fréquence à laquelle les répondants les mentionnent, comme le montrent les tableaux ci-après.

Parmi les ID, les enjeux liés au cyberrisque et à la sécurité des TI ont continué à dominer les réponses à cette question, mais pas autant qu'en 2021. Plus de deux répondants sur cinq (44 %) ont indiqué qu'il s'agissait d'une sphère de risque clé que le BSIF devrait prioriser. En 2024, les ID ont mentionné le plus souvent les risques liés aux prêts et aux hypothèques; un peu moins d'un répondant sur cinq (17 %) estime qu'il s'agit d'une sphère de risque clé pour le BSIF, en hausse par rapport à 5 % en 2021. Plus d'un répondant sur dix (14 %) mentionne l'IA, la numérisation ou la vitesse du changement comme des domaines à risque (14 % pour chacune) tandis qu'un taux un peu moindre

mentionne le risque de crédit ou de défaut (11 %) ou les risques liés au recyclage des produits de la criminalité ou à la fraude (11 %).

Il est utile de mentionner que la gestion du risque, le risque opérationnel et le risque lié à la culture ont marqué une baisse, passant de 22 % en 2021 à 8 % en 2024.

SPHÈRES DE RISQUE QUI DEVRAIENT ÊTRE DES PRIORITÉS POUR LE BSIF AU COURS DES PROCHAINES ANNÉES

Q4. Veuillez indiquer un ou deux domaines à risque qui, selon vous, devraient constituer une priorité pour le BSIF ces prochaines années en ce qui a trait aux (sociétés du secteur des assurances / institutions du secteur des institutions de dépôt). Exclusion faite des réponses « Sans commentaire ».

	ID	
	2021	2024
	n=37	n=36
	%	%
Cyberrisque/sécurité des TI	59	44
Risque lié aux prêts/hypothèques	5	17
Liquidité	14	14
IA/numérisation/rapidité des changements	5	14
Risque de crédit/de défaut	11	11
Lutte contre le recyclage des produits de la criminalité/fraude	3	11
Gestion du risque/risque opérationnel/risque lié à la culture	22	8
Risques liés aux tiers/intermédiaires financiers non bancaires (IFNB)	–	8
Risques de taux d'intérêt	5	6
Fardeau/exigences/environnement réglementaires	3	6
Risques environnementaux/catastrophes naturelles/changements climatiques/tremblements de terre	8	3
Technologies financières/prêteurs et assureurs non réglementés	5	3
Confidentialité des données/des consommateurs	5	3
Risque lié au capital/protection des investisseurs	–	3
Suffisance des fonds propres (TSAV/TSAH)	–	3
Immobilier commercial	–	3
Stratégies de risque et règles adaptées à la taille de l'institution	8	–
Risques de placement (non précisés)	3	–
Risque lié à l'assurance	–	–
Normes IFRS 17	–	–
Autre	8	6

Conformément aux résultats de 2021, les représentants des sociétés d'assurance continuent de mentionner les risques environnementaux, les catastrophes naturelles, les changements climatiques et les tremblements de terre (37 %), et le cyberrisque et la sécurité des TI (31 %) comme des priorités élevées pour le BSIF au cours des prochaines années. Un peu plus du quart (26 %) des répondants mentionne le fardeau, les exigences et l'environnement réglementaires, ce qui représente une hausse importante par rapport au taux de 9 % en 2021. Les répondants mentionnent moins souvent la gestion du risque, le risque opérationnel et le risque lié à la culture (13 %) et l'IA, la numérisation et la rapidité des changements (11 %).

SPHÈRES DE RISQUE QUI DEVRAIENT ÊTRE DES PRIORITÉS POUR LE BSIF AU COURS DES PROCHAINES ANNÉES

Q4. Veuillez indiquer un ou deux domaines à risque qui, selon vous, devraient constituer une priorité pour le BSIF ces prochaines années en ce qui a trait aux (sociétés du secteur des assurances / institutions du secteur des institutions de dépôt). Base : Total, exclusion faite des réponses « Sans commentaire »

	ASSURANCE	
	2021	2024
	n=56	n=54
	%	%
Risques environnementaux/catastrophes naturelles/changements climatiques/tremblements de terre	39	37
Cyberrisque/sécurité des TI	39	31
Fardeau/exigences/environnement réglementaires	9	26
Gestion du risque/risque opérationnel/risque lié à la culture	4	13
IA/numérisation/rapidité des changements	2	11
Risques de taux d'intérêt	4	9
Risque lié à l'assurance	2	6
Normes IFRS 17	11	4
Liquidité	4	4
Risques liés aux tiers/intermédiaires financiers non bancaires (IFNB)	–	4
Risque lié au capital/protection des investisseurs	7	2
Suffisance du capital	7	2
Risques de placement (non précisés)	5	2
Lutte contre le recyclage des produits de la criminalité/fraude	2	2
Risque de crédit/de défaut	2	2
Confidentialité des données/des consommateurs	–	2
Technologies financières/prêteurs et assureurs non réglementés	5	–
Stratégies de risque et règles adaptées à la taille de l'institution	4	–
Risques liés aux prêts/hypothèques	–	–
Immobilier commercial	–	–
Autre	11	7

B. Consignes

On a demandé aux participants d'évaluer le BSIF en fonction de cinq dimensions des consignes, de même que son efficacité globale pour ce qui est de fournir une indication claire de ses attentes.

1. Cotes attribuées au BSIF à l'égard des consignes

Le BSIF obtient la cote la plus élevée pour ce qui est de réagir 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 (71 % « bien » ou « très

bien ») et la cote la plus faible pour la mesure dans laquelle il répond aux commentaires des participants du secteur pendant les consultations sur l'établissement de consignes en fournissant des justifications (60 %). Les cotes du BSIF pour ce qui est de réagir en temps opportun aux suggestions que les consignes ont besoin d'être mises à jour sont revenues au niveau de 2018 après une légère baisse en 2021 (un taux de 71 % en 2024, en hausse par rapport à 66 % en 2021, et semblable à celui de 73 % en 2018). Il est intéressant de prendre note que les cotes positives sur la consultation du secteur des services financiers par le BSIF au sujet de l'élaboration des consignes ont subi une baisse importante (61 % par rapport à 79 % en 2021). Les cotes attribuées au BSIF pour avoir répondu aux commentaires des participants du secteur pendant les consultations ont également diminué de 13 points, passant de 73 % en 2021 à 60 % en 2024, bien que cela ne représente pas une baisse importante sur le plan statistique.

Pour toutes ces mesures, les cotes fournies par les ID sont passablement plus élevées, de 29 à 39 points supérieures, à celles données par les sociétés d'assurance.

COTES DU BSIF POUR DIVERS ASPECTS DES CONSIGNES :

Tableau récapitulatif (% « bien » ou « très bien ») exclusion faite des réponses NSP

	TOTAL			ID			ASSURANCE		
	2018	2021	2024	2018	2021	2024	2018	2021	2024
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Réagir 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	73	66	71	81	86	89	67	54	60
Consulter le secteur des services financiers au sujet de l'élaboration de consignes	86	79	61	93	93	81	80	69	48
Répondre aux commentaires des participants du secteur pendant les consultations sur l'établissement de consignes en fournissant des justifications	75	73	60	83	88	84	67	63	45

Les cotes globales du BSIF pour ce qui est de réagir 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 ont légèrement augmenté en 2024 (71 % des répondants ont attribué la cote « très bien » [29 %] ou « bien » [43 %] par rapport à 66 % en 2021).

Les ID ont attribué au BSIF une cote plus positive pour cette mesure que les sociétés d'assurance (89 % par rapport à 60 % ont attribué au BSIF une cote « bien » ou « très bien », respectivement). Une part plus importante d'ID accorde au BSIF la cote « très bien » (47 %) par rapport aux sociétés d'assurance (17 %). En revanche, les sociétés d'assurance sont plus susceptibles que les ID d'accorder une cote moyenne de « passable » (37 % par rapport à 8 %, respectivement).

COTE DU BSIF :

« Réagir 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 »

Q5. Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est : - de réagir 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? Base : Échantillon total, exclusion faite des NSP

	TOTAL			ID			ASSURANCE		
	2018	2021	2024	2018	2021	2024	2018	2021	2024
	n=115	n=109	n=99	n=55	n=43	n=39	n=60	n=66	n=60
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très bien	19	21	29	24	29	47	14	17	17
Bien	55	45	43	57	57	42	53	37	43

Passable	21	30	26	16	14	8	26	40	37
Faible	6	3	3	4	–	3	7	5	3
Très faible	–	1	–	–	–	–	–	2	–

La cote du BSIF pour ce qui est de consulter le secteur des services financiers au sujet de l'élaboration des consignes a diminué considérablement en 2024 (61 % dans l'ensemble, dont 23 % « très bien » et 38 % « bien ») par rapport à 2021 (78 % dans l'ensemble, dont 33 % « très bien » et 45 % « bien »).

Conformément aux résultats des sondages précédents, une proportion plus élevée d'ID estime que le BSIF fait « bien » ou « très bien » à ce chapitre comparativement aux sociétés d'assurance et l'écart entre les secteurs s'est creusé (81 % par rapport à 48 % respectivement en 2024, soit un écart de 33 points; 93 % par rapport à 69 % respectivement en 2021, soit un écart de 24 points; 93 % par rapport à 80 % respectivement en 2018, soit un écart de 13 points). L'écart qui se creuse résulte principalement de la différence entre ceux qui attribuent au BSIF la cote maximale de « très bien », soit 43 % des ID par rapport à 10 % des sociétés d'assurance. En revanche, depuis 2018, la part des sociétés d'assurance qui jugent le BSIF « passable » à ce chapitre a considérablement augmenté de 22 points, passant de 15 % en 2018 à plus d'un tiers (soit 37 %) en 2024.

COTE DU BSIF :

« Consulter le secteur des services financiers au sujet de l'élaboration de consignes »

Q6. Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est : - de consulter le secteur des services financiers au sujet de l'élaboration de consignes? Base : Échantillon total, exclusion faite des NSP

	TOTAL			ID			ASSURANCE		
	2018	2021	2024	2018	2021	2024	2018	2021	2024
	n=115	n=109	n=99	n=55	n=43	n=39	n=60	n=66	n=60
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très bien	42	33	23	54	44	43	31	26	10
Bien	44	45	38	39	49	38	49	43	38
Passable	10	19	28	4	7	14	15	26	37
Faible	4	3	9	4	–	3	5	5	13
Très faible	–	–	2	–	–	3	–	–	2

La majorité des répondants (60 %) a attribué une cote positive au BSIF (21 % « très bien »; 39 % « bien ») pour ce qui est de répondre aux commentaires des participants du secteur pendant les consultations sur l'établissement de consignes. Toutefois, les cotes attribuées à cette mesure ont également diminué depuis 2018, année où les trois quarts (75 %) des répondants ont accordé une cote « très bien » (23 %) ou « bien » (52 %). Cette baisse témoigne d'un changement important dans le nombre de répondants qui attribuent une cote « passable » à cette mesure (de 16 % en 2018 à 29 % en 2024, soit une augmentation de 13 points).

Conformément aux résultats obtenus en 2021, une proportion plus élevée d'ID attribue une cote favorable au BSIF (84 % donnent une cote « très bien » [42 %] ou « bien » [42 %]) comparativement aux sociétés d'assurance (45 % disent « très bien » [8 %] ou « bien » [37 %]). La différence est attribuable à une part plus importante d'ID qui accorde au BSIF la cote la plus élevée de « très bien » (42 %) par rapport aux sociétés d'assurance (8 %).

COTE DU BSIF :

« Répondre aux commentaires des participants du secteur pendant les consultations sur l'établissement de consignes en fournissant des justifications »

Q9. Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est : - de répondre aux commentaires des participants du secteur pendant les consultations sur l'établissement de consignes en fournissant des justifications? Base : Échantillon total, exclusion faite des NSP

	TOTAL			ID			ASSURANCE		
	2018	2021	2024	2018	2021	2024	2018	2021	2024
	n=115	n=109	n=99	n=55	n=43	n=39	n=60	n=66	n=60
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très bien	23	29	21	33	52	42	14	14	8
Bien	52	44	39	50	36	42	53	49	37
Passable	16	21	29	10	12	13	22	28	38
Faible	8	5	9	8	–	3	9	8	13
Très faible	1	1	2	–	–	–	2	2	3

Moins de la moitié des répondants ont accordé une cote positive au BSIF pour ce qui est d'établir des consignes qui représentent un juste équilibre entre les préoccupations d'ordre prudentiel et la nécessité pour les institutions de faire face à la concurrence (45 % ont répondu « très bien » [13 %] ou « bien » [32 %]). Cela représente une diminution importante de 19 points des cotes positives par rapport à 2021 (45 % en 2024, en baisse par rapport au taux de 64 % en 2021). Comparativement à 2021, les répondants sont moins susceptibles de fournir au BSIF une cote « bien » (32 % en 2024 par rapport à 51 % en 2021) et plus susceptibles d'attribuer une cote « faible » (21 % en 2024 par rapport à 7 % en 2021).

Comme pour les autres mesures, la part d'ID qui juge le BSIF « très bien » ou « bien » pour cet attribut est beaucoup plus élevée que celle des sociétés d'assurance (69 % contre 29 % respectivement). Tout comme il en est pour les résultats mentionnés précédemment sur la réponse du BSIF aux commentaires, la différence des cotes positives entre les ID et les sociétés d'assurance revient principalement à la part plus élevée d'ID qui accorde la cote maximale de « très bien » (28 % par rapport à 3 %).

Depuis le sondage précédent, la proportion de sociétés d'assurance qui ont attribué au BSIF la cote « très bien » ou « bien » a connu une baisse importante, passant de 52 % en 2021 à 29 % en 2024. Cette situation est largement attribuable au fait qu'une part plus importante de répondants accorde au BSIF une cote « faible » pour cette mesure comparativement aux ID (32 % et 5 % respectivement).

COTE DU BSIF :

« Établir des consignes qui représentent un juste équilibre entre les préoccupations d'ordre prudentiel et la nécessité pour les institutions de faire face à la concurrence »

Q11. Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est d'établir des consignes qui représentent un juste équilibre entre les préoccupations d'ordre prudentiel et la nécessité pour les institutions de faire face à la concurrence? Base : Échantillon total, exclusion faite des réponses NSP

	TOTAL			ID			ASSURANCE		
	2018	2021	2024	2018	2021	2024	2018	2021	2024
	n=115	n=109	n=99	n=55	n=43	n=39	n=60	n=66	n=60
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très bien	10	13	13	11	17	28	9	11	3
Bien	44	51	32	47	66	41	41	41	25
Passable	32	27	32	35	12	23	29	37	37
Faible	12	7	21	5	5	5	19	9	32
Très faible	2	1	2	2	–	3	2	2	2

Un peu plus de deux répondants sur cinq ont accordé une note positive au BSIF (42 % ont attribué la cote « très bien » [9 %] ou « bien » [33 %]) pour la mesure dans laquelle ses consignes tiennent compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions financières. Cela reflète un fléchissement important des cotes par rapport à 2018 (en baisse par rapport à 57 % en 2018 – soit une diminution de 15 points). Les cotes positives de cette mesure de

rendement ont chuté de 10 points, passant de 52 % en 2021 à 42 % en 2024, bien que cela ne représente pas une différence importante à un niveau de confiance de 95 %. Par rapport à 2018 et à 2021, un taux plus important de répondants attribuent maintenant au BSIF une cote moins favorable (31 % accordent au BSIF une cote « faible » [23 %] ou « très faible » [7 %], comparativement à 16 % [14 % « faible » et 2 % « très faible »] et à 13 % [9 % « faible » et 4 % « très faible »] en 2021 et 2018 respectivement).

Les cotes positives ont diminué tant chez les ID que les sociétés d'assurance, mais pas de manière notable (58 % par rapport à 67 % pour les ID; 32 % par rapport à 42 % pour les sociétés d'assurance). Les ID restent plus susceptibles que les sociétés d'assurance d'attribuer une cote positive au BSIF (58 % par rapport à 32 %). La part des sociétés d'assurance qui accorde une note positive au BSIF à l'égard de cette mesure a continué de diminuer. Les résultats actuels montrent une baisse importante de 23 points des cotes par rapport à 2018 (32 % « bien » ou « très bien » en 2024, contre 42 % en 2021 et 55 % en 2018).

COTE DU BSIF :

« La mesure dans laquelle les consignes tiennent compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions financières »

Q12. Quelle cote donneriez-vous aux consignes du BSIF en ce qu'elles tiennent compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions financières? Base : Petites et moyennes institutions, exclusion faite des réponses NSP

	TOTAL			ID			ASSURANCE		
	2018	2021	2024	2018	2021	2024	2018	2021	2024
	n=111	n=107	n=95	n=53	n=42	n=36	n=58	n=65	n=59
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très bien	17	12	9	21	14	17	13	11	5
Bien	40	40	33	38	52	42	43	31	27
Passable	30	32	27	26	29	22	34	34	31
Faible	9	14	23	11	5	17	7	20	27
Très faible	4	2	7	4	–	3	4	3	10

2. Efficacité des consignes du BSIF

La grande majorité des répondants (87 %) affirme que les consignes du BSIF sont un moyen efficace de communiquer clairement ses attentes; un peu moins du tiers d'entre eux indique que les consignes sont « très efficaces » (32 %) et plus de la moitié affirme qu'elles sont « plutôt efficaces » (55 %). Dans l'ensemble, les résultats sont demeurés relativement stables depuis 2018 (92 % en 2021 et 86 % en 2018).

Il existe toujours un écart important dans les cotes entre les ID et les sociétés d'assurance. Comparativement aux sociétés d'assurance, une part plus élevée d'ID affirme que le BSIF est efficace (97 % optent pour « très efficace » ou « plutôt efficace » comparativement à 80 % qui disent « très efficace » ou « plutôt efficace »). De plus, les ID sont plus susceptibles d'accorder au BSIF la cote « très efficace » (53 %) à cet égard, comparativement aux sociétés d'assurance (18 %).

COTE DU BSIF :

« Les consignes du BSIF sont un moyen efficace de communiquer clairement ses attentes »

Q13. Dans l'ensemble, dans quelle mesure estimez-vous que les consignes du BSIF sont un moyen efficace de communiquer clairement ses attentes? Base : Échantillon total, exclusion faite des réponses NSP

	TOTAL			ID			ASSURANCE		
	2018	2021	2024	2018	2021	2024	2018	2021	2024
	n=115	n=109	n=99	n=55	n=43	n=39	n=60	n=66	n=60
	%	%	%	%	%	%	%	%	%

Très efficace	30	34	32	35	42	53	25	29	18
Plutôt efficace	56	58	55	56	56	45	56	59	62
Ni efficace, ni inefficace	4	4	4	4	–	–	3	6	7
Plutôt inefficace	8	5	7	6	2	–	10	6	12
Très inefficace	3	–	2	–	–	3	5	–	2

C. Agréments

Un peu plus de deux répondants sur cinq (43 %) ont indiqué que leur institution avait présenté une demande d'agrément au cours des deux dernières années.

La part d'ID ayant présenté une demande d'agrément a subi une légère baisse au cours des deux dernières années, passant de 48 % en 2021 à 34 % en 2024. En revanche, il y a eu une légère augmentation du nombre de sociétés d'assurance qui indiquent avoir fait la même chose, soit 48 % en 2024, par rapport à 38 % en 2021.

DEMANDE D'AGRÈMENT AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES

Q14. Votre société ou institution a-t-elle présenté une demande d'agrément réglementaire au cours des deux dernières années? Base : Échantillon total, exclusion faite de ceux qui ont répondu « Je ne sais pas »

	TOTAL			ID			ASSURANCE		
	2018	2021	2024	2018	2021	2024	2018	2021	2024
	n=110	n=105	n=99	n=50	n=40	n=39	n=60	n=65	n=60
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Oui	53	42	43	44	48	34	60	38	48
Non	47	58	57	56	52	66	40	62	52

1. Satisfaction à l'égard du processus d'agrément du BSIF

Parmi les répondants qui avaient présenté une demande d'agrément au BSIF, la majorité d'entre eux (58 %) étaient « très satisfaits » (30 %) ou « plutôt satisfaits » (28 %) du processus, bien que cela reflète une baisse de la satisfaction par rapport au sondage précédent (80 % en 2021).

Le niveau de satisfaction des ID et des sociétés d'assurance varie peu : 69 % des ID se disent « très satisfaites » (46 %) ou « plutôt satisfaites » (23 %), contre 52 % des sociétés d'assurance, qui se disent « très satisfaites » (22 %) ou « plutôt satisfaites » (30 %). Il est intéressant de noter la hausse importante de sociétés d'assurance qui accordent la mention « plutôt insatisfait » par rapport à 2021 (33 % en 2024, une hausse de 8 %).

SATISFACTION À L'ÉGARD DU PROCESSUS D'AGRÈMENT DU BSIF

Q15. Dans l'ensemble, dans quelle mesure votre institution est-elle satisfaite de la façon dont le BSIF traite les demandes d'agrément? Base : Répondants qui ont soumis une demande d'agrément au BSIF

	TOTAL			ID			ASSURANCE		
	2018	2021	2024	2018	2021	2024	2018	2021	2024
	n=58	n=44	n=40	n=22	n=19	n=13	n=36	n=25	n=27
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	43	39	30	36	37	46	47	40	22
Plutôt satisfait	33	41	28	41	47	23	28	36	30
Ni efficace, ni inefficace	12	9	15	9	5	15	14	12	15
Plutôt insatisfait	10	9	23	9	11	–	11	8	33
Très insatisfait	2	2	5	5	–	15	–	4	–

2. Compréhension du processus décisionnel du BSIF

On a également demandé au sous-groupe de répondants qui avaient présenté une demande au BSIF dans quelle mesure ils comprenaient bien le processus décisionnel de ce dernier. Les résultats sont demeurés stables depuis 2018; la majorité des répondants ont dit qu'ils comprenaient bien le processus (82 %), soit « très bien » (31 %) ou « plutôt bien » (51 %).

Poursuivant une tendance observée dans les sondages précédents, les sociétés d'assurance font état de niveaux de compréhension plus élevés (88 % dans l'ensemble, 35 % disent qu'elles comprennent « très bien » et 54 % « plutôt bien ») en ce qui concerne le fondement des décisions du BSIF au sujet des demandes d'agrément, par rapport aux ID (69 % dans l'ensemble, 23 % disent comprendre « très bien » et 46 % « plutôt bien »).

COMPRÉHENSION DU PROCESSUS DÉCISIONNEL DU BSIF

Q16. Dans quelle mesure votre institution comprend-elle le fondement des décisions du BSIF au sujet des demandes d'agrément que vous avez soumises? Base : Répondants qui ont soumis une demande d'agrément au BSIF, exclusion faite des réponses NSP

	TOTAL			ID			ASSURANCE		
	2018	2021	2024	2018	2021	2024	2018	2021	2024
	n=58	n=44	n=40	n=22	n=19	n=13	n=36	n=25	n=26
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très bien	41	40	31	36	39	23	44	40	35
Plutôt bien	38	42	51	32	28	46	42	52	54
Ni mal, ni bien	14	16	10	18	33	15	11	4	8
Plutôt mal	5	2	8	9	–	15	3	4	4
Très mal	2	–	–	5	–	–	–	–	–

D. Surveillance

Le BSIF surveille les institutions financières conformément à son *Cadre de surveillance*, instauré en 1999. Le *Cadre de surveillance* est mis à jour périodiquement et énonce les principes, les concepts et le processus fondamental qui orientent les activités de surveillance des institutions financières fédérales (IFF) par le BSIF au Canada.

1. Cotes attribuées à la surveillance exercée par le BSIF

Parmi les petites et moyennes institutions, les cotes au chapitre de la mesure selon laquelle les activités de surveillance du BSIF sont adaptées à la nature, à la taille, à la complexité et au profil de risque de l'institution ont légèrement baissé par rapport à 2021. Sept répondants sur dix (70 %) attribuent une cote positive de « très bien » (22 %) ou « bien » (47 %), tandis qu'en 2021, un peu moins de quatre répondants sur cinq attribuaient une cote positive (78 % dans l'ensemble, dont 37 % « très bien » et 41 % « bien »). Depuis 2021, on constate une baisse importante de la part d'institutions qui accorde au BSIF la cote la plus élevée de « très bien » (la diminution est de 15 points par rapport à 37 % en 2021). On observe ce recul également chez les sociétés d'assurance (17 % accordent une cote « très bien » en 2024, contre 35 % qui offraient la même cote en 2021).

En revanche, et suivant la tendance observée en 2018 et 2021, les ID continuent d'évaluer le BSIF de manière plus positive à l'égard de cette mesure (75 % – soit 31 % « très bien » et 44 % « bien ») comparativement aux sociétés d'assurance (66 % – soit 17 % « très bien » et 49 % « bien »).

COTE DU BSIF :

La portée adaptée de ses activités de surveillance (p. ex. surveillance continue, examens sur place, exigences en matière de déclaration) à la nature, à la taille, à la complexité et au profil de risque de votre institution

Q18. Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est : - de la portée adaptée de ses activités de surveillance (p. ex. activités de suivi continues, examens sur place, exigences de production des rapports) à la nature, à la taille, à la complexité et au profil de risque de votre institution? Base : institutions de taille petite ou moyenne, exclusion faite des réponses NSP.

	TOTAL			ID			ASSURANCE		
	2018	2021	2024	2018	2021	2024	2018	2021	2024
	n=111	n=107	n=95	n=53	n=42	n=36	n=58	n=65	n=59
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très bien	35	37	22	37	39	31	33	35	17
Bien	45	41	47	46	41	44	43	40	49
Passable	16	14	23	13	15	19	19	14	25
Faible	3	7	3	4	2	3	2	9	3
Très faible	2	2	4	–	2	3	3	2	5

Plus des trois quarts des répondants accordent une cote positive pour ce qui est d'offrir aux institutions la possibilité de discuter de leurs préoccupations avec le BSIF avant qu'il tire une conclusion (78 % dans l'ensemble, dont 42 % accordent au BSIF une cote « très bien » et 36 % une cote « plutôt bien »). Il s'agit d'une baisse importante par rapport au sondage précédent (un recul de 12 points par rapport à 90 % en 2021). Cette évolution revient principalement à la baisse importante du taux de répondants qui accorde au BSIF la cote la plus élevée de « très bien » (42 %, contre 57 % en 2021).

Les ID et les sociétés d'assurance attribuent à peu près la même cote pour cette mesure; environ quatre ID sur cinq (79 %) attribuent une cote « très bien » (59 %) ou « bien » (20 %) au BSIF, tandis que les trois quarts (76 %) des sociétés d'assurance font de même (soit 31 % « très bien » et 46 % « bien »). On observe que les ID sont plus susceptibles d'accorder au BSIF la cote « très bien » (59 %) que les sociétés d'assurance (31 %) ne le sont. Les sociétés d'assurance sont plus susceptibles d'attribuer la cote « bien » (46 %) comparativement aux ID (21 %). De plus, une part beaucoup plus faible de sociétés d'assurance accorde au BSIF la cote la plus élevée de « très bien » (31 %) en 2024, par rapport à 2021 (58 % – une différence de 27 points).

COTE DU BSIF :

Offrir à votre institution la possibilité de discuter de ses préoccupations avec lui avant qu'il tire une conclusion

Q19. Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est : - d'offrir à votre institution la possibilité de discuter de ses préoccupations avec lui avant qu'il tire une conclusion? Base : Échantillon total, exclusion faite des réponses NSP

	TOTAL			ID			ASSURANCE		
	2018	2021	2024	2018	2021	2024	2018	2021	2024
	n=115	n=109	n=99	n=55	n=43	n=39	n=60	n=66	n=60
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très bien	45	57	42	51	55	59	39	58	31
Bien	44	33	36	41	38	21	46	31	46
Passable	9	9	14	6	8	13	12	9	15
Faible	1	1	5	2	–	5	–	2	5
Très faible	2	–	3	–	–	3	3	–	3

2. Efficacité de la surveillance exercée par le BSIF

La majorité des répondants attribuent une cote très positive au BSIF pour l'efficacité de sa surveillance (91 %); la plupart jugent que le BSIF est « très efficace » (54 %) et plus du tiers, « plutôt efficace » (37 %). Ce résultat est conforme à ceux de 2018, bien qu'il témoigne d'une baisse importante du taux de répondants qui a accordé la cote « très efficace » depuis 2021 (16 points de moins que 70 %). Bien que cela ne représente pas une différence statistique importante à un niveau de confiance de 95 %, pour maintenir les cotes fortement positives et faire contrepoids à la baisse importante des répondants qui ont accordé la cote la plus élevée, on observe une hausse d'un sondage à l'autre du nombre qui juge le BSIF « plutôt efficace » (passant de 25 % en 2021 à 37 % en 2024).

Les cotes attribuées par les ID et les sociétés d'assurance ne varient pas de manière importante et sont restées relativement stables entre 2018 et 2024. La grande majorité des ID juge le BSIF positivement (95 %), déclarant qu'il est « très efficace » (63 %) ou « plutôt efficace » (32 %), tandis qu'un peu moins de neuf sociétés d'assurance sur dix (88 %) sont du même avis (48 % « très efficace » et 40 % « plutôt efficace »). On constate une baisse importante de la part des sociétés d'assurance qui accorde au BSIF la cote la plus élevée de « très efficace » (la diminution est de 21 points par rapport à 69 % en 2021).

EFFICACITÉ DE LA SURVEILLANCE EXERCÉE PAR LE BSIF

Q22. Dans l'ensemble, dans quelle mesure estimez-vous que la surveillance (p. ex. suivi régulier, examens sur place y compris recommandations des surveillants et informations exigées) que le BSIF exerce à l'égard de votre institution est efficace? À noter qu'en 2021, la question portait la mention « en temps normal ». Base : Échantillon total, exclusion faite des NSP

	TOTAL			ID			ASSURANCE		
	2018	2021	2024	2018	2021	2024	2018	2021	2024
	n=115	n=109	n=99	n=55	n=43	n=39	n=60	n=66	n=60
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Très efficace	59	70	54	60	72	63	58	69	48
Plutôt inefficace	34	25	37	35	26	32	34	25	40
Ni efficace, ni inefficace	2	4	7	2	2	3	2	5	10
Plutôt inefficace	4	1	2	4	–	3	3	2	2
Très inefficace	2	–	–	–	–	–	3	–	–

E. Communication avec le BSIF

Les répondants continuent d'attribuer au BSIF de solides cotes positives concernant sa capacité d'interagir avec les institutions dans la langue officielle de leur choix; 96 % des répondants se déclarent « très satisfaits » (91 %) ou « plutôt satisfaits » (5 %).

Pour cette mesure, il y avait peu de différence entre les ID (95 % – 92 % « très satisfait » et 3 % « plutôt satisfait ») et les sociétés d'assurance (97 % – 90 % « très satisfait » et 7 % « plutôt satisfait »).

SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA COMMUNICATION AVEC LE BSIF

Q23. Réfléchissez aux rapports que vous avez eus avec le personnel du BSIF au sujet de quelque question de surveillance ou de réglementation. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait d'avoir pu traiter avec le BSIF dans la langue officielle de votre choix (c'est-à-dire, en anglais ou en français)? Base : Échantillon total, exclusion faite des réponses NSP

	TOTAL			ID			ASSURANCE		
	2018	2021	2024	2018	2021	2024	2018	2021	2024
	n=115	n=109	n=99	n=55	n=43	n=39	n=60	n=66	n=60
	%	%	%	%	%	%	%	%	%

Très satisfait	93	96	91	90	95	92	95	97	90
Plutôt satisfait	7	3	5	8	5	3	5	1	7
Ni satisfait, ni insatisfait	–	–	3	–	–	3	–	–	3
Plutôt insatisfait	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Très insatisfait	1	1	1	2	–	3	–	2	–

F. Dernières observations

Les répondants ont eu l'occasion de fournir au BSIF des commentaires supplémentaires sur les questions soulevées dans le questionnaire ou des commentaires généraux liés aux travaux et à la surveillance du BSIF.

Bien que passablement peu d'ID aient fourni des commentaires supplémentaires (n=18), environ trois sur dix (28 %) ont mentionné le souhait que le BSIF actualise ses initiatives et évite le chevauchement et les redondances. De plus, un répondant sur cinq (22 %) a mentionné le ralentissement du rythme des consignes, nouvelles ou mises à jour, pour laisser plus de temps aux institutions de réagir et de les mettre en œuvre. Un peu moins d'un répondant sur cinq (17 %) a fait des commentaires sur la nécessité pour le BSIF de tenir compte de la taille et des ressources limitées des institutions. Un répondant sur dix (11 %) a mentionné le roulement au sein de l'équipe de surveillance du BSIF et le souhait que le BSIF réduise au minimum les changements apportés à l'équipe de surveillance. Les répondants ont mentionné divers autres points selon une fréquence moindre, comme l'indique le tableau ci-après.

DERNIÈRES OBSERVATIONS

Q26. Avez-vous d'autres commentaires à formuler sur les aspects abordés dans le présent sondage, ou sur tout autre sujet (par exemple, la manière dont le BSIF pourrait contribuer à réduire le fardeau réglementaire qui pèse sur les IFF)? Base : Total des réponses.

	ID
	2024
	n=18
	%
Simplifier les divers projets/certains sont redondants/éviter les chevauchements	28
Ralentir le rythme auquel le BSIF publie de nouvelles consignes et met à jour ses consignes existantes/établir des priorités/besoin de plus de temps pour réagir et mettre en œuvre les consignes	22
Nécessité de tenir compte de la taille et des contraintes en matière de ressources/adapter les demandes en matière de réglementation en fonction de la taille des institutions	17
Réduire les changements au niveau de l'équipe de surveillance/l'équipe de surveillance change trop souvent	11
Besoin d'une meilleure communication/de transparence/d'éclaircissements/d'exemples précis	6
Préoccupations financières/coûts supplémentaires	6
Être à l'écoute des intervenants/tenir compte davantage de la rétroaction du secteur	–
Aucun	6
Autre	17
Ne sait pas/s.o./réf.	11

Parmi les sociétés d'assurance, il y a également consensus en ce qui concerne le rythme auquel le BSIF publie de nouvelles consignes et met à jour ses consignes existantes; plus des deux tiers des répondants (69 %) ont fourni des commentaires à cet égard, et sur la nécessité de fournir aux institutions plus de temps pour réagir et mettre en œuvre lesdites consignes. Comme c'est le cas pour les ID, le quart (27 %) des sociétés d'assurance mentionne la nécessité pour le BSIF de tenir davantage compte de la taille et des ressources limitées des institutions. Un répondant sur cinq (20 %) a formulé des commentaires sur les préoccupations financières et les coûts supplémentaires, tandis que moins

d'un sur cinq (18 %) a mentionné la nécessité pour le BSIF de simplifier diverses initiatives. Plus d'un répondant sur dix (14 %) a parlé de transparence et d'une meilleure communication avec le BSIF, tandis qu'un répondant sur dix (10 %) a formulé des commentaires sur le besoin du BSIF d'être à l'écoute des intervenants et d'adopter la rétroaction de l'industrie.

DERNIÈRES OBSERVATIONS

Q26. Avez-vous d'autres commentaires à formuler sur les aspects abordés dans le présent sondage, ou sur tout autre sujet (par exemple, la manière dont le BSIF pourrait contribuer à réduire le fardeau réglementaire qui pèse sur les IFF)? Base : Total des réponses.

	ASSURANCE
	2024
	n=49
	%
Ralentir le rythme auquel le BSIF publie de nouvelles consignes et met à jour ses consignes existantes/établir des priorités/besoin de plus de temps pour réagir et mettre en œuvre les consignes	69
Nécessité de tenir compte de la taille et des contraintes en matière de ressources/adapter les demandes en matière de réglementation en fonction de la taille des institutions	27
Préoccupations financières/coûts supplémentaires	20
Simplifier les divers projets/certains sont redondants/éviter les chevauchements	18
Besoin d'une meilleure communication/de transparence/d'éclaircissements/d'exemples précis	14
Être à l'écoute des intervenants/tenir compte davantage de la rétroaction du secteur	10
Réduire les changements au niveau de l'équipe de surveillance/l'équipe de surveillance change trop souvent	–
Aucun	6
Autre	12
Ne sait pas/s.o./réf.	–

V. Annexe

Annexe

A. Taux de participation

Au total, 99 institutions de dépôt et sociétés d'assurance fédérales ont rempli le questionnaire, ce qui représente un taux de participation de 42 %.

	N
Nombre total d'invitations envoyées	234
CAS NON RÉSOLUS (CNR)	0
Invitations envoyées à des adresses courriel invalides	
CAS RÉSOLUS (Nombre total moins CNR)	234
CAS DE NON-RÉPONSE DANS LE CHAMP DE L'ENQUÊTE (NR)	135
Refus/Répondant non disponible/Pas de réponse/N'est plus en poste	
UNITÉS AYANT RÉPONDU (UR)	99
Questionnaires remplis	99
TAUX DE RÉPONSE [UR/(CNR + NR + UR)]	42,31 %

Le calcul du taux de réponse suit la formule empirique standard $UR/(CNR + NR + UR)$, comme suit :

- Nombre d'unités ayant répondu (questionnaires remplis) = **99**
- DIVISÉ PAR**
- Somme des cas non résolus (0), des cas de non-réponse dans le champ de l'enquête (135) et des unités répondantes (99) = **234**

B. Communications par courriel

1. Lettre d'invitation du surintendant

3 janvier 2024

Destinataires : Institutions financières fédérales

Objet : Sondage confidentiel en ligne commandé par le Bureau du surintendant des institutions financières

La présente a pour objet de vous inviter à prendre part à un important sondage confidentiel en ligne qui est effectué par The Strategic Counsel, un cabinet de recherche indépendant, pour le compte du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF). Le BSIF s'enquiert périodiquement de l'opinion des dirigeants des milieux financiers au sujet de son efficacité à titre d'organisme de réglementation et de surveillance. La décision de participer ou non au sondage est laissée entièrement à votre discrétion. Que vous acceptiez ou que vous refusiez, votre décision ne changera aucunement vos relations avec le BSIF; cependant, votre opinion nous permettra d'améliorer notre rendement, ce qui, nous en sommes persuadés, devrait vous être profitable et l'être pour votre organisme également.

Au cours des jours qui suivent, un représentant de The Strategic Counsel vous enverra par courriel un lien vers le sondage, qui est hébergé sur un site Internet sécurisé. Seul The Strategic Counsel aura accès à vos réponses électroniques. Il vous faudra de cinq à dix minutes pour répondre au sondage. Vous pourrez vous arrêter à tout moment, enregistrer vos réponses et revenir au questionnaire par la suite. Si vous le jugez bon, n'hésitez pas à demander l'opinion de vos collègues.

Le BSIF s'engage à préserver la confidentialité du sondage et à présenter les réponses sous forme de résumé, sans les attribuer aux répondants. En outre, afin de respecter nos engagements en matière de transparence et de responsabilité, nous ferons paraître les résultats sur notre site Web en juin 2024.

Pour obtenir des précisions au sujet du sondage, nous vous invitons à appeler Arwen Vesely, gestionnaire, Relations avec les intervenants au BSIF au (343) 596-0152, ou Donna Nixon, associée, The Strategic Counsel au (416) 975-4465 (poste 532).

Nous vous remercions de l'attention que vous accorderez à cette demande.

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Peter Routledge, surintendant



January 3, 2024

To: Federally Regulated Financial Institutions

Subject: Confidential online survey commissioned by OSFI

I am writing to invite your participation in an important confidential online survey that is being conducted by *The Strategic Counsel*, an independent research firm, on behalf of the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI). OSFI regularly commissions studies with senior members of the financial community to obtain their assessment of OSFI's effectiveness as a regulator and supervisor. Your participation in the survey is voluntary. Your acceptance or refusal to participate will not affect your relationship with OSFI; however, your feedback will help us to improve our performance, which we believe is of ultimate benefit to you and your organization.

In the coming days, *The Strategic Counsel* will contact you by e-mail with a link to the survey, which is hosted on a secure Internet site. Only *The Strategic Counsel* will have access to your electronic responses. The survey should take approximately 5-10 minutes to complete. You may pause and save your responses at any time. We encourage you to canvass your colleagues for their views, if you feel this would be helpful.

OSFI is committed to a confidential research process and the resulting report will present responses in summary form and without attribution. As part of OSFI's commitment to transparency and accountability, the final results will be posted on OSFI's website in June 2024.

If you would like to discuss this study, please feel free to contact Arwen Vesely, Manager, Stakeholder Affairs at OSFI, at (343) 596-0152, or Donna Nixon, Partner, The Strategic Counsel at (416) 975-4465 ext. 532.

We thank you for considering this request.

Sincerely,

Peter Routledge
Superintendent

2. Invitation au sondage envoyée par The Strategic Counsel

Objet : Sondage en ligne commandé par le BSIF / Online survey commissioned by OSFI

Bonjour/Hello,

(English text follows the French)

Dernièrement, vous avez reçu par courriel une lettre de M. Peter Routledge, le surintendant du BSIF, vous invitant à participer à un sondage en ligne auprès des dirigeants des institutions financières fédérales. Le sondage vise à obtenir votre appréciation de l'efficacité du BSIF en tant qu'organisme de réglementation et de surveillance. Si vous n'avez pas reçu la lettre, veuillez nous en informer et nous vous en ferons parvenir une copie.

The Strategic Counsel, un cabinet de recherche indépendant, réalise ce sondage au nom du BSIF. Le questionnaire ne devrait prendre qu'environ 10 minutes à remplir et vos réponses seront traitées en toute confidentialité. Les réponses recueillies seront transmises au BSIF sous forme abrégée, sans mention du nom des répondants ou des organismes qu'ils représentent.

Veuillez suivre ce lien pour compléter le sondage : [\[Lien\]](#)

Nous vous prions de bien vouloir répondre au sondage au plus tard le 24 janvier 2024.

Si vous avez des questions à propos de ce sondage, veuillez communiquer avec Donna Nixon, partenaire, *The Strategic Counsel* au 613-863-5350 ou (dnixon@thestrategiccounsel.com) ou Arwen Vesely, gestionnaire, Relations avec les intervenants au BSIF au 343-596-0152 ou (arwen.vesely@osfi-bsif.gc.ca).

Le BSIF apprécie votre participation et attend avec impatience vos commentaires.

Je vous remercie.

The Strategic Counsel

En cas de difficulté pour accéder au sondage en ligne prière d'écrire à The Strategic Counsel : <OSFI-BSIF@thestrategiccounsel.com>

Si vous ne souhaitez plus qu'on communique avec vous au sujet de ce sondage, veuillez [cliquer ici](#) pour vous retirer de la liste d'envoi.

Ce courriel vous est envoyé par The Strategic Counsel au nom du BSIF. The Strategic Counsel s'applique à respecter l'ensemble des dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) et de la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) visant les courriels commerciaux. The Strategic Counsel a ses bureaux au 1 av. St. Clair Ouest, suite 1200, Toronto, ON M4V 1K6.

Recently, you will have received via email a letter of invitation from Peter Routledge, Superintendent of OSFI, requesting your participation in an online survey of senior members of federally regulated financial institutions. The purpose of the survey is to obtain your assessment of OSFI's effectiveness as a regulator and supervisor. If you have not received the letter, please contact us and we will share a copy with you.



The Strategic Counsel, an independent research firm, is conducting this survey on behalf of OSFI. The survey will take no more than 10 minutes to complete and your responses will be treated in confidence. All the information you provide will be kept anonymous and will be reported only in aggregate form.

Please follow this link to complete the survey: [\[Link inserted\]](#)

We kindly ask that you complete the survey by January 24, 2024.

If you have any questions about the survey, please contact Donna Nixon, Partner, *The Strategic Counsel* at (613) 863-5350 (dnixon@thestrategiccounsel.com) or Arwen Vesely, Manager, Stakeholder Affairs at OSFI, at (343) 596-0152 (arwen.vesely@osfi-bsif.gc.ca).

OSFI appreciates your participation and looks forward to your feedback.

Thank you,

The Strategic Counsel

Having trouble accessing the survey online? Please email The Strategic Counsel at OSFI-BSIF@thestrategiccounsel.com

If you do not wish to be contacted again about this survey, please [click here](#) to opt out of further emails.

This e-mail is being sent to you by The Strategic Counsel on behalf of OSFI. The Strategic Counsel attempts to comply with all the provisions of the Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA) and the Canada Anti-Spam legislation Act (CASL) for commercial e-mail. The Strategic Counsel is located at 1 St. Clair Ave. W, Suite 1200, Toronto, ON M4V 1K6.

3. Rappels du sondage

Premier rappel – Prolongation de la date de clôture

Objet : RAPPEL: Sondage du BSIF – Prolongation : La date limite est le 31 janvier 2024 / REMINDER: OSFI Survey – Extension : Closes January 31, 2024

Bonjour/Hello,

(English text follows the French)

La présente est un rappel concernant le sondage du BSIF auprès des institutions financières. La date limite du sondage est repoussée au 31 janvier 2024 à minuit. Il y a quelque temps, vous avez reçu par courriel une lettre de M. Peter Routledge, le surintendant du BSIF, vous invitant à participer à ce sondage. Si vous ne l'avez pas reçue, veuillez nous en informer et nous vous en ferons parvenir une copie.

Vos commentaires contribuent largement à la réussite de ce sondage. Si vous n'avez pas encore eu l'occasion de remplir le questionnaire, nous vous saurions gré de bien vouloir le faire. *The Strategic Counsel*, un cabinet de recherche indépendant, réalise ce sondage au nom du BSIF. Le questionnaire ne devrait prendre qu'environ 10 minutes à remplir et vos réponses seront traitées en toute confidentialité.

Veuillez suivre ce lien pour compléter le sondage : [\[Lien\]](#)

Si vous avez des questions à propos de ce sondage, veuillez communiquer avec Donna Nixon, partenaire, *The Strategic Counsel* au 613-863-5350 ou (dnixon@thestrategiccounsel.com) ou Arwen Vesely, gestionnaire, Relations avec les intervenants au BSIF au 343-596-0152 ou (arwen.vesely@osfi-bsif.gc.ca).

Le BSIF apprécie votre participation et attend avec impatience vos commentaires.

Je vous remercie.

The Strategic Counsel

En cas de difficulté pour accéder au sondage en ligne prière d'écrire à The Strategic Counsel : <OSFI-BSIF@thestrategiccounsel.com>

Si vous ne souhaitez plus qu'on communique avec vous au sujet de ce sondage, veuillez [cliquer ici](#) pour vous retirer de la liste d'envoi.

Ce courriel vous est envoyé par The Strategic Counsel au nom du BSIF. The Strategic Counsel s'applique à respecter l'ensemble des dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) et de la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) visant les courriels commerciaux. The Strategic Counsel a ses bureaux au 1 av. St. Clair Ouest, suite 1200, Toronto, ON M4V 1K6.

This is a reminder concerning OSFI's Financial Institutions Survey – the survey will now be closing at midnight on January 31, 2024. A short while ago, you received via email a letter of invitation from Peter Routledge, Superintendent of OSFI, requesting your participation in this survey. If you have not received the letter, please contact us and we will share a copy with you.



Your input is very important to the success of this study. If you have not yet had a chance to complete the survey, we would appreciate your participation. *The Strategic Counsel*, an independent research firm, is conducting this survey on behalf of OSFI. The survey will take no more than 10 minutes to complete and your responses will be treated in confidence.

To proceed to the survey, please click on the following link: [\[Insert link\]](#)

If you have any questions about the survey, please contact Donna Nixon, Partner, *The Strategic Counsel* at (613) 863-5350 (dnixon@thestrategiccounsel.com) or Arwen Vesely, Manager, Stakeholder Affairs at OSFI, at (343) 596-0152 (arwen.vesely@osfi-bsif.gc.ca).

OSFI appreciates your participation and looks forward to your feedback.

Thank you,

The Strategic Counsel

Having trouble accessing the survey online? Please email The Strategic Counsel at OSFI-BSIF@thestrategiccounsel.com

If you do not wish to be contacted again about this survey, please [click here](#) to opt out of further emails.

This e-mail is being sent to you by The Strategic Counsel on behalf of OSFI. The Strategic Counsel attempts to comply with all the provisions of the Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA) and the Canada Anti-Spam legislation Act (CASL) for commercial e-mail. The Strategic Counsel is located at 1 St. Clair Ave. W, Suite 1200, Toronto, ON M4V 1K6



Dernier rappel

Objet : RAPPEL: Date de clôture du sondage du BSIF – 31 janvier 2024 / REMINDER: Deadline for OSFI Survey – January 31, 2024

Bonjour/Hello,

(English text follows the French)

La présente est un rappel concernant la date de clôture du sondage du BSIF auprès des institutions financières. La date limite du sondage est 31 janvier 2024 à minuit. **Vos commentaires contribuent largement à la réussite de ce sondage. Si vous n'avez pas encore eu l'occasion de remplir le questionnaire, nous vous saurions gré de bien vouloir le faire.**

The Strategic Counsel, un cabinet de recherche indépendant, réalise ce sondage au nom du BSIF. Le questionnaire ne devrait prendre qu'environ 10 minutes à remplir et vos réponses seront traitées en toute confidentialité.

Veuillez suivre ce lien pour compléter le sondage : [\[Insérer lien\]](#)

Si vous avez des questions à propos de ce sondage, veuillez communiquer avec Donna Nixon, partenaire, *The Strategic Counsel* au 613-863-5350 ou (dnixon@thestrategiccounsel.com) ou Arwen Vesely, gestionnaire, Relations avec les intervenants au BSIF au 343-596-0152 ou (arwen.vesely@osfi-bsif.gc.ca).

Le BSIF apprécie votre participation et attend avec impatience vos commentaires.

Je vous remercie.

The Strategic Counsel

En cas de difficulté pour accéder au sondage en ligne prière d'écrire à The Strategic Counsel : <OSFI-BSIF@thestrategiccounsel.com>

Si vous ne souhaitez plus qu'on communique avec vous au sujet de ce sondage, veuillez cliquer ici pour vous retirer de la liste d'envoi.

Ce courriel vous est envoyé par The Strategic Counsel au nom du BSIF. The Strategic Counsel s'applique à respecter l'ensemble des dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) et de la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) visant les courriels commerciaux. The Strategic Counsel a ses bureaux au 1 av. St. Clair Ouest, suite 1200, Toronto, ON M4V 1K6.

This is a reminder concerning the closing date for OSFI's Financial Institutions Survey – the survey will be closing at midnight on January 31, 2024. **Your input is very important to the success of this study. If you have not yet had a chance to complete the survey, we would appreciate your participation.**

The Strategic Counsel, an independent research firm, is conducting this survey on behalf of OSFI. The survey will take no more than 10 minutes to complete and your responses will be treated in confidence.

To proceed to the survey, please click on the following link: [\[Insert link\]](#)



If you have any questions about the survey, please contact Donna Nixon, Partner, *The Strategic Counsel* at (613) 863-5350 (dnixon@thestrategiccounsel.com) or Arwen Vesely, Manager, Stakeholder Affairs at OSFI, at (343) 596-0152 (arwen.vesely@osfi-bsif.gc.ca).

OSFI appreciates your participation and looks forward to your feedback.

Thank you,

The Strategic Counsel

Having trouble accessing the survey online? Please email The Strategic Counsel at OSFI-BSIF@thestrategiccounsel.com

If you do not wish to be contacted again about this survey, please [click here](#) to opt out of further emails.

This e-mail is being sent to you by The Strategic Counsel on behalf of OSFI. The Strategic Counsel attempts to comply with all the provisions of the Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA) and the Canada Anti-Spam legislation Act (CASL) for commercial e-mail. The Strategic Counsel is located at 1 St. Clair Ave. W, Suite 1200, Toronto, ON M4V 1K6.

4. Note de remerciement

ADRESSE COURRIEL : OSFI-BSIF@thestrategiccounsel.com

OBJET : Remerciements – Sondage du BSIF/ Thank You – OSFI Survey

Bonjour/Hello,

(English text follows the French)

Au nom du BSIF, *The Strategic Counsel* tient à vous remercier d’avoir pris part au sondage de 2024 auprès des institutions financières. Vos appréciations seront d’une grande aide au BSIF pour améliorer sa performance à titre d’organisme de réglementation et de surveillance.

Par souci de transparence et de responsabilité, les résultats du sondage seront communiqués sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada (BAC) en août 2024. Le BSIF s’est engagé à préserver la confidentialité du sondage; aussi le rapport présentera-t-il les résultats sous forme de synthèse, sans mention du nom des répondants.

Merci encore de votre participation.

Meilleures salutations,

The Strategic Counsel

Si vous ne souhaitez plus qu’on communique avec vous au sujet de ce sondage, veuillez [cliquer ici](#) pour vous retirer de la liste d’envoi.

*Ce courriel vous est envoyé par *The Strategic Counsel* au nom du BSIF. *The Strategic Counsel* s’applique à respecter l’ensemble des dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) et de la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) visant les courriels commerciaux. *The Strategic Counsel* a ses bureaux au 1 av. St. Clair Ouest, suite 1200, Toronto, ON M4V 1K6.*

The Strategic Counsel, on behalf of OSFI, would like to thank you for taking part in OSFI’s 2024 Financial Institutions Survey. Your participation is greatly appreciated and your input will be valuable to OSFI as it works towards improving its performance as a regulator and supervisor.

In the interests of transparency and accountability, the results will be posted on Library and Archives Canada (LAC) in August of 2024. OSFI is committed to a confidential research process and the report will present responses in summary form only, and without attribution.

Thank you again.



THE
**STRATEGIC
COUNSEL**

Regards,

The Strategic Counsel

If you do not wish to be contacted again about this survey, please [click here](#) to opt out of further emails.

This e-mail is being sent to you by The Strategic Counsel on behalf of OSFI. The Strategic Counsel attempts to comply with all the provisions of the Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA) and the Canada Anti-Spam legislation Act (CASL) for commercial e-mail. The Strategic Counsel is located at 1 St. Clair Ave. W, Suite 1200, Toronto, ON M4V 1K6.

C. Questionnaires

1. Questionnaire en français

Sondage auprès des institutions financières (SIF) 2023-2024

Choix de la langue officielle

Veillez sélectionner la langue de votre choix / Please select your preferred language :

Français

English

Introduction

Le Bureau du surintendant des institutions financières a chargé le cabinet *The Strategic Counsel* de mener l'édition 2023-2024 du sondage biennal auprès des chefs de la direction d'institutions financières fédérales.

Nous vous invitons à évaluer l'efficacité du BSIF à titre d'organisme de surveillance et de réglementation. C'est grâce à vos commentaires que le BSIF saura dans quelle mesure il atteint ses objectifs stratégiques afin de rendre des comptes à des interlocuteurs comme vous et d'accroître son efficacité. La participation au sondage est laissée à votre discrétion et il vous faudra entre 5 et 10 minutes pour y répondre.

Soyez assuré que *The Strategic Counsel*, à titre de tiers indépendant, protégera la confidentialité de vos réponses. Le BSIF ne saura pas qui a participé au sondage ni quelles observations ont été faites par une institution ou une société en particulier.

Conformément aux normes respectées généralement dans le secteur des sondages d'opinion, *The Strategic Counsel* a établi des procédures visant à préserver la confidentialité de l'information en tout temps. Pour consulter sa politique en matière de confidentialité, cliquer [ici](#) (*faire défiler vers le bas pour le français*). *The Strategic Counsel* remettra au BSIF un rapport sur les résultats du sondage. Les résultats du sondage seront présentés sur le site Web du BSIF.

Pour commencer le sondage, appuyer sur la touche [>>] ci-dessous.

Veillez utiliser les boutons [<<] et [>>] pour naviguer tout au long du sondage.

Impressions globales

1. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du BSIF dans son rôle de principal organisme de réglementation et de surveillance prudentielles du secteur des services financiers du Canada?

Très insatisfait

Plutôt insatisfait

Ni satisfait, ni insatisfait

Plutôt satisfait

Très satisfait

Je ne sais pas

4. Veuillez indiquer un ou deux domaines à risque qui, selon vous, devraient constituer une priorité pour le BSIF ces prochaines années en ce qui a trait aux (sociétés du secteur des assurances / institutions du secteur des institutions de dépôts).

[OPTIONNEL]

[OPEN END]

Consignes

Au besoin, le BSIF établit des consignes (y compris des lignes directrices et des préavis) à l'intention des (sociétés du secteur des assurances / institutions du secteur des institutions de dépôts).

Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est ...

5. de réagir 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?

Très Faible

Faible

Passable

Bien

Très bien

Je ne sais pas

6. de consulter le secteur des services financiers au sujet de l'élaboration de consignes?

Très Faible

Faible

Passable

Bien

Très bien

Je ne sais pas

9. de répondre aux commentaires des participants du secteur pendant les consultations sur l'établissement de consignes en fournissant des justifications?

Très Faible

Faible

Passable

Bien

Très bien
Je ne sais pas

11. Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est d'établir des consignes qui représentent un juste équilibre entre les préoccupations d'ordre prudentiel et la nécessité pour les institutions de faire face à la concurrence?

Très faible
Faible
Passable
Bien
Très bien
Je ne sais pas

12. [Instruction de programme : Demander seulement aux petites et moyennes institutions] Quelle cote donneriez-vous aux consignes du BSIF en ce qu'elles tiennent compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions financières?

Très faible
Faible
Passable
Bien
Très bien
Je ne sais pas

13. Dans l'ensemble, dans quelle mesure estimez-vous que les consignes du BSIF sont un moyen efficace de communiquer clairement ses attentes?

Très inefficace
Plutôt inefficace
Ni efficace, ni inefficace
Plutôt efficace
Très efficace
Je ne sais pas

Agréments

Comme vous le savez, le surintendant des institutions financières et, dans certains cas, le ministre des Finances, doit approuver certaines opérations ou mesures que les (sociétés du secteur des assurances / institutions du secteur des institutions de dépôts) souhaitent réaliser.

La ou les questions qui suivent portent sur le processus d'agrément du BSIF à l'égard de votre institution.

14. Votre institution a-t-elle présenté une demande d'agrément réglementaire au cours des deux dernières années?

Oui	CONTINUER À LA Q15
Non	PASSER AU TEXTE AVANT LA Q18
Je ne sais pas	PASSER AU TEXTE AVANT LA Q18

15. Dans l'ensemble, dans quelle mesure votre institution est-elle satisfaite de la façon dont le BSIF traite les demandes d'agrément?

Très insatisfaite

Plutôt insatisfaite

Ni satisfaite, ni insatisfaite

Plutôt satisfaite

Très satisfaite

Je ne sais pas

16. Dans quelle mesure votre institution comprend-elle le fondement des décisions du BSIF au sujet des demandes d'agrément que vous avez soumises?

Très mal

Plutôt mal

Ni mal, ni bien

Plutôt bien

Très bien

Je ne sais pas

Surveillance

Les questions qui suivent portent sur la surveillance du BSIF exercée à l'égard de votre institution.

Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est ...

18. [Instruction de programme : Demander seulement aux institutions de taille petite ou moyenne] de la portée adaptée de ses activités de surveillance (p. ex., surveillance continue, examens sur place, exigences de production des rapports) à la nature, à la taille, à la complexité et au profil de risque de votre institution.

Très faible

Faible

Passable

Bien

Très bien

Je ne sais pas

19. d'offrir à votre institution la possibilité de discuter de ses préoccupations avec lui avant qu'il tire une conclusion?

Très faible

Faible

Passable

Bien

Très bien

Je ne sais pas

22. Dans l'ensemble, dans quelle mesure estimez-vous que la surveillance (p. ex., suivi régulier, examens sur place y compris recommandations des surveillants et informations exigées) que le BSIF exerce à l'égard de votre institution est efficace?

Très inefficace

Plutôt inefficace
Ni efficace, ni inefficace
Plutôt efficace
Très efficace
Je ne sais pas

Communication

23. Réfléchissez aux rapports que vous avez eus avec le personnel du BSIF au sujet de quelque question de surveillance ou de réglementation. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait d'avoir pu traiter le BSIF dans la langue officielle de votre choix (c'est-à-dire, en anglais ou en français)?

Très insatisfait
Plutôt insatisfait
Ni satisfait, ni insatisfait
Plutôt satisfait
Très satisfait
Je ne sais pas
Sans objet

Dernières observations

26. Avez-vous d'autres commentaires à formuler sur les aspects abordés dans le présent sondage, ou sur tout autre sujet (par exemple, la manière dont le BSIF pourrait contribuer à réduire le fardeau réglementaire qui pèse sur les IFF)?
[OPTIONNEL]

ÉCRAN DE FERMETURE

Nous vous remercions de votre collaboration. Vous avez atteint la fin du questionnaire. Veuillez cliquer sur le bouton « Soumettre » ci-dessous. The Strategic Counsel vous remercie, au nom du BSIF, de votre participation.

2. Questionnaire en anglais

Financial Institutions Survey (FIS) 2023-2024

Official Language Active Offer

Please select your preferred language / Veuillez sélectionner la langue de votre choix :

English
Français

Introduction

The Strategic Counsel has been retained by the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) to conduct the 2023-2024 edition of its biennial survey with Chief Executive Officers of Federally Regulated Financial Institutions.

You are invited to provide your assessment of OSFI's effectiveness as a supervisor and regulator. Your feedback is critical for OSFI to understand how well it is achieving its strategic objectives, in order to be accountable to stakeholders like yourself and to improve its effectiveness. Participation in the survey is voluntary and will take about 5-10 minutes.

You can be assured that *The Strategic Counsel*, as an independent third party, will hold your responses in strict confidence. OSFI will not know who participated in the research or what specific institutions have said about it.

As a standard industry practice, *The Strategic Counsel* has put in place secure procedures to ensure that confidentiality is maintained at all times. Please click [here](#) to view their privacy policy. *The Strategic Counsel* will provide OSFI with a report aggregating the findings from this survey. The results of the research will be posted on OSFI's website.

To begin the survey, please click on the [>>] button below.

Please only use the [<<] or [>>] buttons to navigate through the survey.

Overall Impressions

1. Overall, how satisfied are you with OSFI as the principal prudential regulator and supervisor of Canada's financial services industry?

Very Dissatisfied

Somewhat Dissatisfied

Neither Satisfied nor Dissatisfied

Somewhat Satisfied

Very Satisfied

Don't Know

4. What one or two risk areas do you believe should be priorities for OSFI in the next couple of years pertaining to (institutions in the insurance sector/institutions in the deposit-taking sector)?

[NON-MANDATORY]

[OPEN END]

Guidance

As needed, OSFI develops Guidance (which may include guidelines and advisories) for (institutions in the insurance sector/institutions in the deposit-taking sector).

How would you rate OSFI with respect to:

5. Responding in a timely manner to market developments or to industry suggestions that guidance needs updating

Very Poor

Poor

Fair

Good

Very Good

Don't Know

6. Consulting with the financial services industry when developing guidance

Very Poor

Poor

Fair

Good

Very Good

Don't Know

9. Communicating its response, including rationale, to feedback provided by your industry sector during consultations related to guidance development

Very Poor

Poor

Fair

Good

Very Good

Don't Know

16. How well does your institution understand the basis on which OSFI makes decisions about your applications?

- Very Poorly
- Somewhat Poorly
- Neither Well nor Poorly
- Somewhat Well
- Very Well
- Don't Know

Supervision

The following questions pertain to OSFI's supervision as it relates to your institution.

How would you rate OSFI with respect to:

18. [Programming instruction: Only ask of small and mid-sized Institutions] The extent to which its supervisory activities (e.g. ongoing monitoring, onsite reviews, reporting requirements) are scaled to reflect the nature, size and complexity and risk profile of your institution.

- Very Poor
- Poor
- Fair
- Good
- Very Good
- Don't Know

19. Providing an opportunity for your institution to discuss issues of concern with OSFI prior to OSFI coming to a conclusion.

- Very Poor
- Poor
- Fair
- Good
- Very Good
- Don't Know

22. Overall, how effective do you think OSFI is in supervising (e.g. ongoing monitoring, on-site reviews including supervisory recommendations, reporting requirements, etc.) your institution?

- Very Ineffective
- Somewhat Ineffective
- Neither Effective nor Ineffective
- Somewhat Effective
- Very Effective
- Don't Know

Communication

23. Thinking about your dealings with OSFI's staff on any supervisory or regulatory matter, how satisfied are you with OSFI's capacity to interact with you in the official language of your choice (i.e., English or French)?



Very Dissatisfied
Somewhat Dissatisfied
Neither Satisfied nor Dissatisfied
Somewhat Satisfied
Very Satisfied
Don't Know
Not applicable

Final Comments

26. Are there any other comments you would like to make concerning the issues raised in this questionnaire or anything else (for example, how OSFI could help to reduce regulatory burden on FRFI's, etc.)?

[NON-MANDATORY]

[OPEN-END]

EXIT SCREEN

Thank you. The survey is now complete. Please click on the "submit" button below to submit your results. The Strategic Counsel would like to thank you for your participation on behalf of OSFI.

D. Données mises sous forme de tableaux

Vous trouverez l'ensemble complet de données mises en tableaux dans un document distinct.