



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

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 cybersécurité 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.

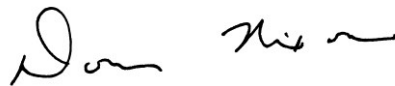
COMPLÉMENT D'INFORMATION

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