

Résultats des consultations sur le processus d'agrément du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF)

Dans le cadre de son mandat de réglementation et de surveillance des institutions financières, le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) doit traiter des demandes d'agrément visant divers types d'opérations comme les restructurations d'entreprise, les changements de propriétaire, les intérêts de groupe financier et l'établissement de nouvelles institutions financières au Canada. Le surintendant peut approuver lui-même certaines de ces demandes et achemine les autres, accompagnées de ses recommandations, au ministre des Finances.

À l'instar d'autres organismes du secteur public et du secteur privé, le BSIF s'emploie à offrir des services de qualité supérieure. Dans le but d'évaluer le niveau de satisfaction à l'égard de ces services, il effectue des sondages et des consultations à intervalle régulier auprès de ses intervenants. Ces exercices, de même que les consultations de même nature que le BSIF réalisera sur une base régulière, constituent un élément essentiel du processus d'évaluation de son efficacité et de la mesure dans laquelle il respecte son engagement à s'améliorer de façon continue.

Le plus récent sondage qu'il a effectué en ce sens portait sur son processus d'agrément.

On constate, à la lecture de ce rapport, que le BSIF s'est amélioré depuis trois ans. Les répondants ont notamment souligné que le BSIF offre plus de renseignements au sujet des exigences à satisfaire lors de la présentation d'une demande, que les demandes sont traitées plus rapidement et que les employés sont bien renseignés. La quasi-totalité des répondants (98 %) s'est dite satisfaite de la manière dont le BSIF traite les demandes, estimant que le processus d'agrément du BSIF soutient favorablement la comparaison avec ceux des autres organismes de réglementation et de ses homologues à l'étranger.

Voici quelques mesures de satisfaction à souligner :

- Le taux de satisfaction à l'égard la mesure dans laquelle le BSIF tient les demandeurs au courant de l'évolution de leur dossier s'est accru considérablement, passant de 66 % en 2001 à 85 % en 2004.
- Taux de satisfaction à l'égard du temps de traitement des demandes – 70 % en 2004 par rapport à 42 % en 2001.
- Taux de satisfaction à l'égard de la mesure dans laquelle le BSIF tient compte des dates limites des sociétés lorsqu'il traite une demande d'agrément : 94 % en 2004 par rapport à 82 % en 2001.
- Le BSIF est très bien renseigné au sujet des questions les plus susceptibles d'intéresser les personnes qui présentent des demandes d'agrément, notamment en ce qui a trait aux dispositions législatives, aux politiques et aux lignes directrices.

Cette consultation a également permis de dégager certains enjeux comme, par exemple, la nécessité d'accélérer davantage le traitement des demandes d'agrément, de rendre le processus d'approbation encore plus transparent et d'améliorer le site Web du BSIF. Nous devons aussi veiller à ce que le niveau de connaissance de nos employés se maintienne au diapason d'une industrie en constante évolution et aux rouages de plus en plus complexes. Nous nous employons activement à relever ces défis; ces questions seront d'ailleurs abordées lors de notre prochain sondage.

Ces consultations, réalisées par The Strategic Council, se sont déroulées sous forme d'entrevues avec des cadres supérieurs du secteur des services financiers et des avocats représentant des institutions financières parmi lesquelles se trouvent des banques canadiennes et étrangères, des sociétés d'assurance-vie, des sociétés d'assurances multirisques, des sociétés de fiducie et des cabinets d'avocats.

Le BSIF est le principal organisme de réglementation des institutions financières et des régimes de retraite de compétence fédérale. Sa mission consiste à protéger les droits et les intérêts des déposants, des souscripteurs, des participants des régimes de retraite et des créanciers des institutions financières, et à promouvoir et à appliquer un cadre de réglementation qui contribue à accroître la confiance du public à l'égard d'un régime de services financiers concurrentiels. Le BSIF surveille et réglemente toutes les banques ainsi que l'ensemble des sociétés de fiducie et de prêt, des sociétés d'assurance, des associations coopératives de crédit, des associations de secours mutuels et des régimes de retraite constitués sous le régime d'une loi fédérale ou à charte fédérale.

Pour de plus amples renseignements, veuillez appeler le BSIF au numéro 1 (800) 385-8647.

Gregg, Kelly, Sullivan & Woolstencroft :
The Strategic Counsel

www.thestrategiccounsel.com

21, avenue St. Clair Est
Bureau 1100
Toronto (Ontario)
M4T 1L9
Téléphone : (416) 975-4465
Télécopieur : (416) 975-1883

440, avenue Laurier Ouest
Bureau 200
Ottawa (Ontario)
K1R 7X6
Téléphone : (613) 751-2855
Télécopieur : (613) 751-2852



Office of the Superintendent of
Financial Institutions Canada

Bureau du surintendant des
institutions financières Canada

Rapport au BSIF

Résultats des consultations sur le processus d'agrément du BSIF

Septembre 2004



Table des matières

SECTION

N° DE PAGE

I.	Contexte et démarche	2
II.	Contexte et connaissance	8
III.	Connaissances et conseils	14
IV.	Les processus du BSIF	21
V.	Le site Web du BSIF	36
VI.	Évaluation globale	44
VII.	Observations	50



Contexte et démarche



Contexte

- ◆ En qualité d'organisme fédéral chargé de surveiller et de réglementer l'ensemble des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux, le BSIF traite couramment avec des représentants des institutions réglementées et avec les avocats agissant pour le compte de ces dernières.
- ◆ En 1997, le BSIF a lancé un processus de consultation des intervenants. Ces consultations englobent une série d'entrevues en personne auprès de cadres supérieurs du secteur des services financiers et de professionnels représentant un échantillon des institutions réglementées par le BSIF.
- ◆ Les conclusions présentées ici sont celles des consultations menées en 2004 pour le compte du BSIF, plus particulièrement au sujet de son processus d'agrément. Le BSIF a mené des consultations semblables en 2001. Nous comparons ici le résultat de ces deux exercices.
- ◆ La Section des approbations et précédents (SAP) du BSIF (qui a succédé à la Division de l'enregistrement et des approbations) coordonne le processus d'agrément au sein du BSIF.



Objectifs

- ◆ Les consultations visaient avant tout à évaluer de façon globale l'efficacité du processus d'agrément du BSIF. Plus précisément, il s'agissait de connaître les impressions des participants au sujet :
 - des avantages et du potentiel d'amélioration du processus d'agrément;
 - du niveau des connaissances des employés du BSIF chargés du processus d'agrément;
 - de l'efficacité globale du processus d'agrément;
 - de la qualité des communications du BSIF à l'égard du processus d'agrément;
 - de la façon dont le processus d'agrément du BSIF se compare à des fonctions semblables d'autres organismes canadiens et étrangers de réglementation;
 - des défis que devra relever le processus d'agrément du BSIF.

Démarche

- ◆ Nous avons effectué 63 entrevues en personne auprès de cadres supérieurs du secteur des services financiers et de professionnels représentant les institutions financières.
- ◆ Voici la répartition des entrevues selon le type d'institution financière.
- ◆ Le BSIF a fourni à *The Strategic Counsel* une liste d'institutions réglementées, de cabinets d'avocats et de personnes-ressources au sein de chaque organisation. L'échantillon comprenait surtout de grandes institutions financières, de même qu'un plus petit nombre d'institutions de moindre envergure.
- ◆ Le BSIF a fourni des consignes sur la répartition des entrevues parmi les principales catégories d'institutions réglementées.
- ◆ L'échantillon final de répondants a été constitué et contacté par *The Strategic Counsel* indépendamment du BSIF.
- ◆ Les entrevues ont surtout été menées en personne, et quelques-unes l'ont été par téléphone (à la demande du répondant ou en raison de l'emplacement géographique de ce dernier).
- ◆ Les entrevues ont duré en moyenne 45 minutes.
- ◆ Pour améliorer la qualité de la consultation, le guide d'entrevue de 2001 a été modifié en ajoutant et en supprimant certaines questions et en reformulant d'autres. Ces changements n'ont pas eu d'incidence appréciable sur la capacité de comparer les consultations menées en 2001 et celles de 2004.
- ◆ Si aucune comparaison avec les résultats de l'enquête de 2001 n'est possible, cela signifie soit que la question visée ne figurait pas dans le sondage de 2001, soit que la version de cette question en 2004 est nettement différente de celle posée en 2001, de sorte qu'aucune comparaison n'est possible.



Ventilation des entrevues	Nombre d'entrevues
Grandes banques canadiennes	8
Autres banques canadiennes	7
Banques étrangères	4
Grandes sociétés d'assurance-vie	5
Autres sociétés d'assurance-vie	2
Sociétés d'assurances multirisques	6
Sociétés de fiducie et autres	4
Cabinets d'avocats	27
Total	63

Démarche (suite)

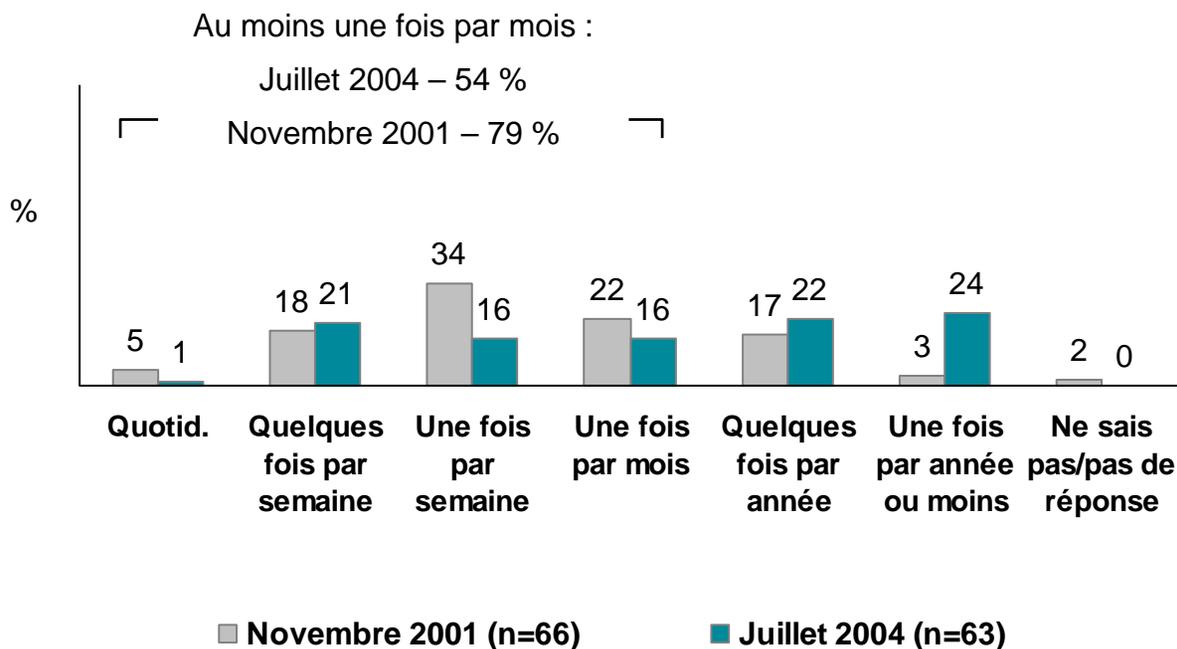
- ◆ Certains résultats ont été recalculés pour exclure les répondants qui ont dit ne pas savoir ou qui n'ont pas répondu, par souci d'uniformité avec l'analyse menée en 2001, ou lorsque les résultats sont biaisés en raison de la forte proportion de participants qui n'ont pu répondre. Si les résultats ont été recalculés, le graphique correspondant en fait état.
- ◆ **La taille de l'échantillon des deux consultations est relativement modeste. Le cas échéant, les écarts significatifs au plan statistique que présentent les résultats sont indiqués comme suit :**
 - ↑ indique un résultat beaucoup plus élevé (pour un intervalle de confiance de 95 %) que lors de l'enquête précédente.
 - ↓ indique un résultat nettement plus faible (pour un intervalle de confiance de 95 %) que lors de l'enquête précédente.
- ◆ Sauf indication contraire, les constatations indiquées ici reflètent les thèmes mentionnés par les répondants.
- ◆ L'analyse des sous-groupes est limitée en raison de la taille réduite de l'échantillon. Toutefois, le cas échéant, les écarts significatifs au plan statistique ou correspondant à des thèmes sont indiqués.
- ◆ La somme des chiffres de certains graphiques peut être supérieure ou inférieure à 100 % en raison de problèmes liés à l'arrondissement des données attribuable à la taille réduite de l'échantillon.



Contexte et connaissance

Q.1 À quelle fréquence communiquez-vous avec la SAP?

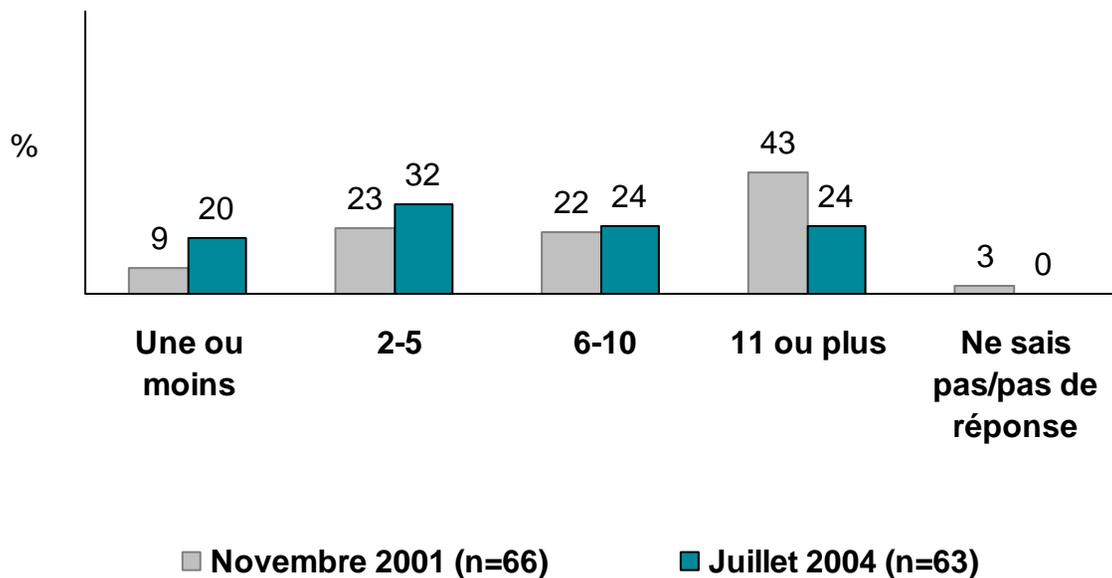
La fréquence des contacts avec la SAP varie, mais elle est élevée pour une majorité de répondants



- ◆ La fréquence des contacts avec la SAP varie selon l'industrie. Les cabinets d'avocats sont les plus susceptibles de signaler des contacts périodiques (quelques fois par semaine); viennent ensuite les grandes banques (une fois par semaine). Les petites banques canadiennes et les sociétés d'assurance-vie sont les moins susceptibles de signaler des contacts fréquents avec la SAP (une fois par année ou moins).
- ◆ Dans l'ensemble, la fréquence des contacts avec la SAP a nettement diminué depuis 2001.

Q.2 Combien de demandes d'agrément prévues par le règlement ou de demandes d'interprétation individuelles votre institution/votre firme d'avocats dépose-t-elle habituellement auprès du BSIF chaque année?

Le nombre de demandes présentées varie également, mais 48 % des répondants en soumettent au moins six par année

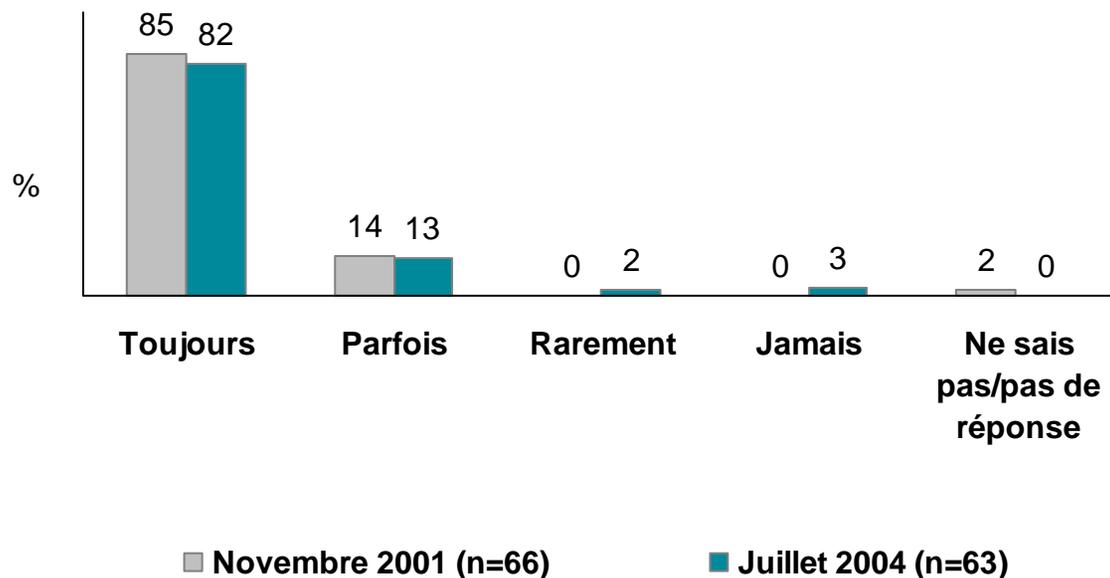


- ◆ La baisse de fréquence des contacts avec le BSIF est compatible avec celle du nombre de demandes présentées par les institutions répondantes.
- ◆ Le nombre de demandes présentées au BSIF varie beaucoup.
- ◆ Les cabinets d'avocats disent soumettre beaucoup plus de demandes que les différentes institutions financières. Les cabinets d'avocats sont beaucoup plus susceptibles d'indiquer qu'ils présentent 11 demandes ou plus que les institutions financières.



Q.3 Le cas échéant, savez-vous qui contacter au sein de la SAP?

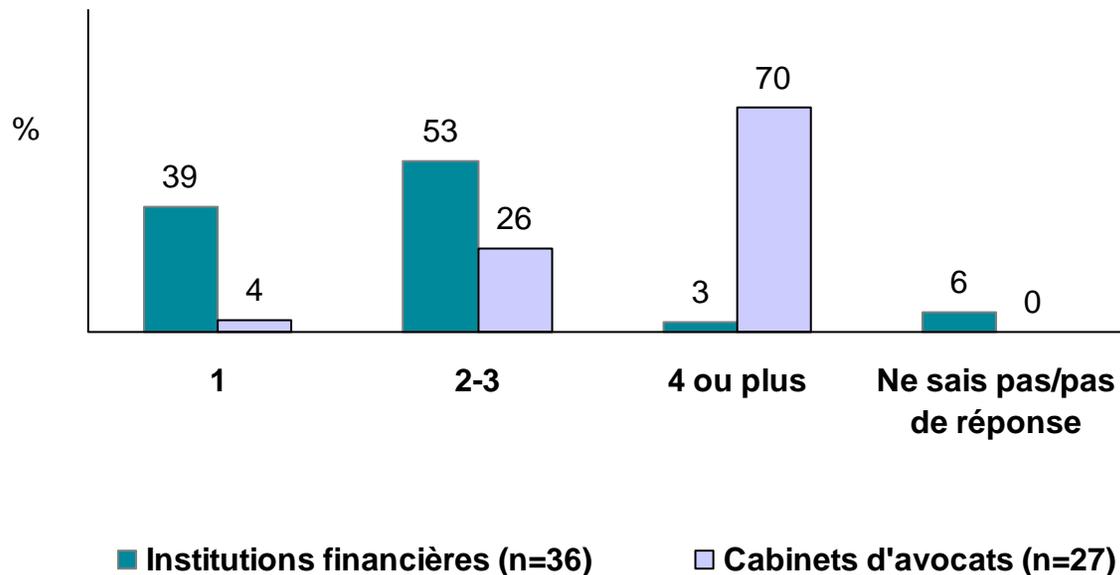
La grande majorité des institutions savent qui contacter au sein de la SAP



- ◆ La grande majorité de répondants continuent de savoir à qui s'adresser au sein de la SAP.

Q.4 Avec combien d'employés de la SAP traitez-vous couramment?

Le nombre d'employés de la SAP avec lesquels on traite couramment varie beaucoup entre les répondants institutionnels et les avocats



- ◆ Chez les institutions financières, 39 % disent traiter périodiquement avec un seul membre du personnel de la SAP.
- ◆ Par contre, un seul répondant parmi les représentants des cabinets d'avocats a dit traiter avec un seul représentant de la SAP.
 - Une grande majorité de représentants de cabinets d'avocats disent traiter périodiquement avec au moins quatre membres du personnel de la SAP.

Nota : Le libellé de cette question est fort différent de ce qu'il était en 2001, de sorte que les résultats ne sont pas comparables. En 2001, la question se lisait comme suit : « Combien de personnes connaissez-vous à la Division? »



Q.5 Comment décririez-vous la relation entre votre organisation et la SAP?

Les répondants disent que leur relation avec la SAP est empreinte de collaboration, d'ouverture et d'une volonté d'engager le dialogue

Les relations avec la SAP continuent d'être décrites en des termes positifs.

Les demandeurs utilisent souvent les termes suivants pour décrire leur relation avec la SAP :

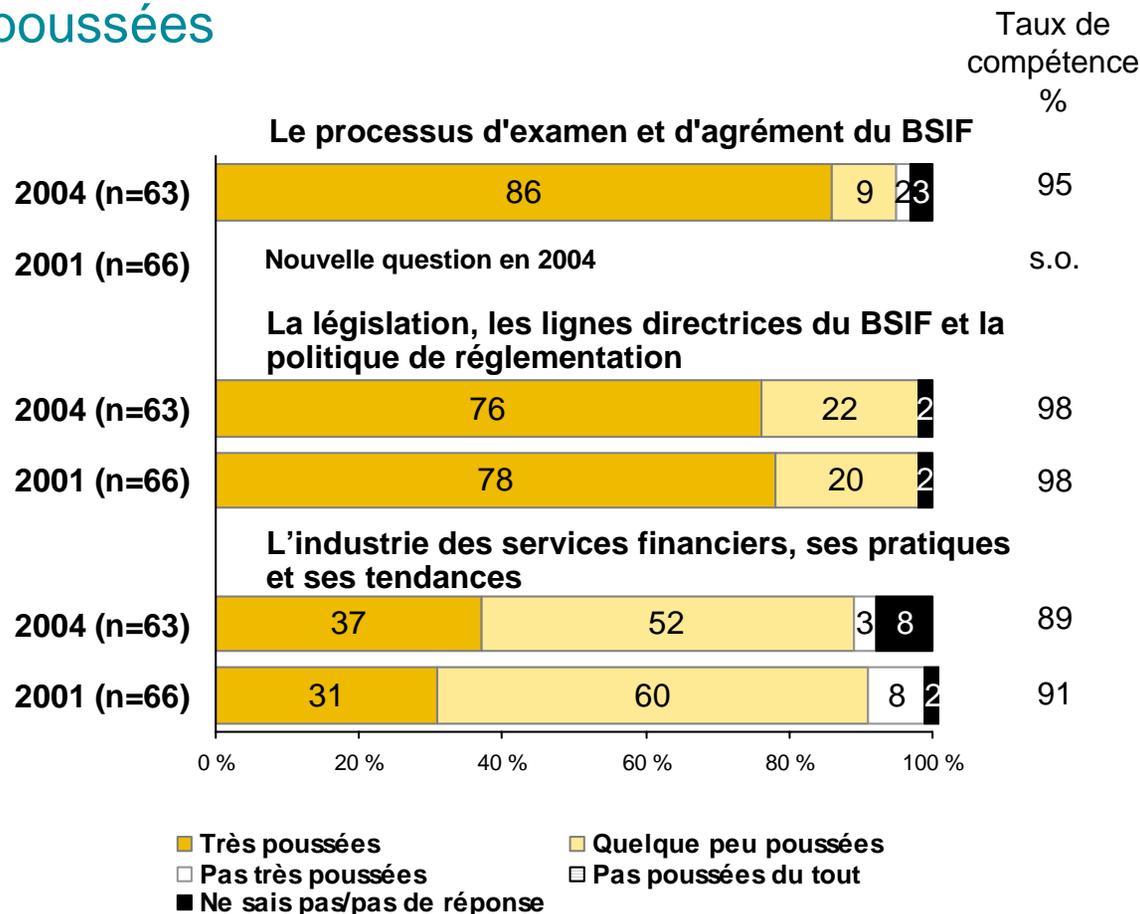
- Coopération
- Ouverture
- Cordialité
- Fondée sur le dialogue
- Libre d'antagonisme
- Professionnelle



Connaissances et conseils

Q.6 En ce qui touche le personnel de la SAP et vos rapports avec eux, que pensez-vous en général de leurs connaissances dans les domaines suivants?

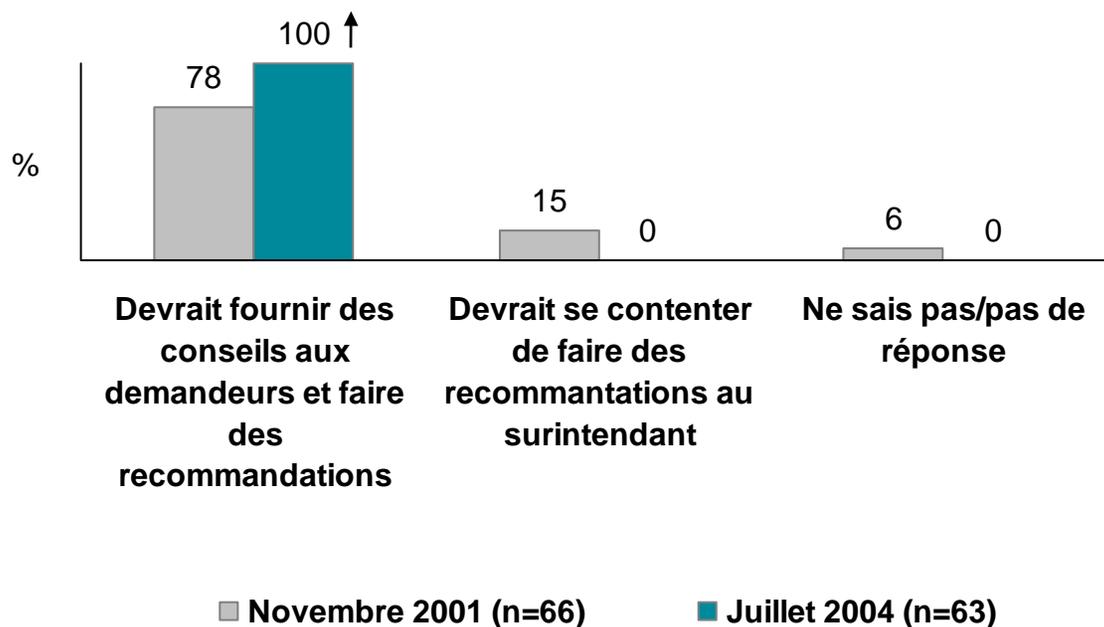
Les répondants considèrent que les connaissances des employés du BSIF en ce qui touche les compétences de base sont très poussées



- ◆ Le personnel de la SAP est systématiquement très bien coté pour sa connaissance du processus d'examen et d'agrément, ainsi que de la législation, des lignes directrices du BSIF et de la politique de réglementation, qui sont des compétences de base au sein de ce service.
- ◆ Selon les répondants, le personnel de la SAP connaît un peu moins bien l'industrie des services financiers, ses pratiques et ses tendances. Par contre, tout en estimant que ce serait avantageux, certains répondants disent ne pas s'attendre nécessairement à ce que les employés soient des spécialistes des tendances et des pratiques de l'industrie.
- ◆ D'aucuns aimeraient que les employés de la SAP cherchent des façons d'ajouter à leur expertise des tendances plus générales de l'industrie.

Q.7 À votre avis, quel devrait être le rôle de la SAP?

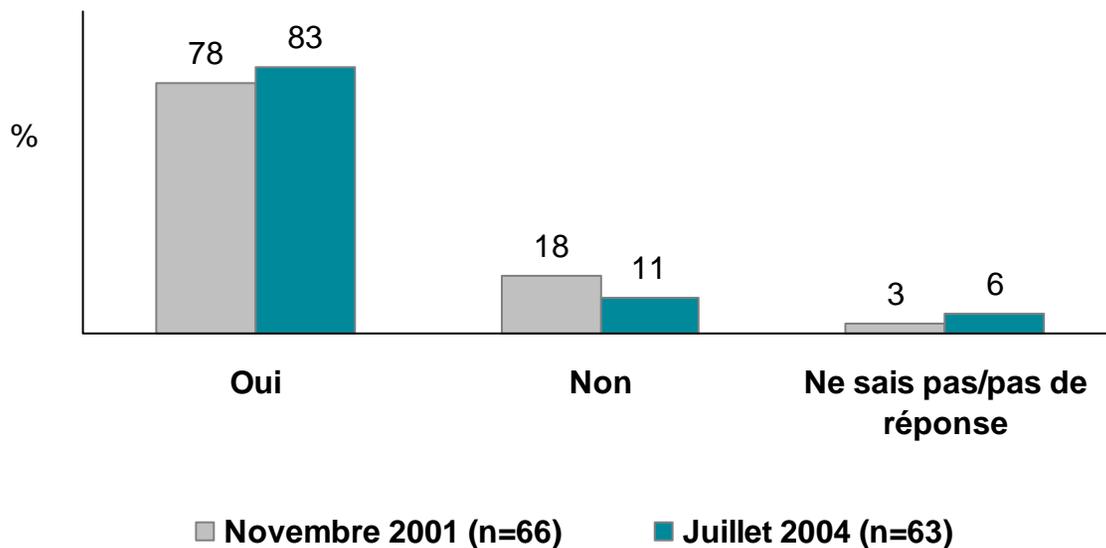
Les répondants sont unanimes à souhaiter que le personnel de la SAP fournisse des conseils aux demandeurs



- ◆ On estime qu'un rôle consultatif permet à la SAP d'appliquer plus efficacement le processus d'agrément.
- ◆ Le taux de répondants qui préfèrent que le personnel de la SAP fournisse des conseils aux demandeurs a nettement augmenté depuis 2001.
- ◆ En outre, selon les demandeurs, le personnel de la SAP fournit des conseils (voir les questions 8 et 9 ci-après), et cela facilite leurs contacts avec le BSIF.

Q.8 À votre avis, la SAP fait-elle preuve d'ouverture lorsqu'il s'agit de donner des conseils?

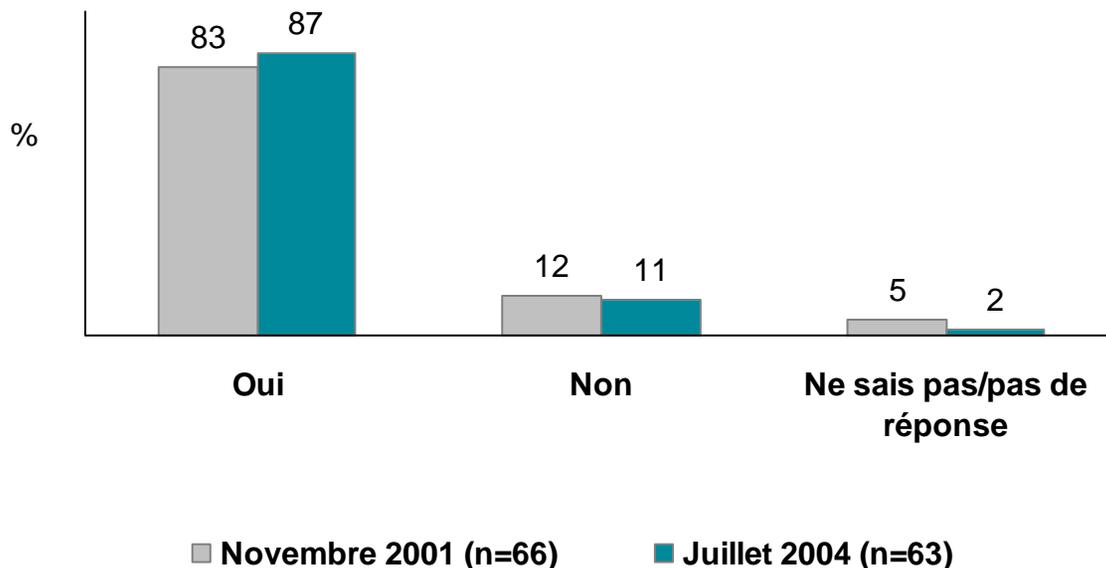
La SAP est perçue comme faisant preuve d'ouverture lorsqu'il s'agit de donner des conseils aux demandeurs



- ◆ En accord avec les résultats de 2001, la grande majorité de répondants estiment que le personnel de la SAP est favorable au dialogue au sujet du processus d'agrément et des enjeux propres aux différentes demandes.
- ◆ Ici encore, ce résultat est conforme à l'impression selon laquelle le personnel de la SAP cherche à faciliter le processus d'agrément.

Q.9 Votre organisation consulte-t-elle la SAP?

En accord avec les résultats de 2001, une grande majorité de répondants sollicitent les conseils de la SAP



- ◆ De toute évidence, les clients veulent obtenir des conseils du personnel de la SAP.
- ◆ Les avocats sont particulièrement enclins à solliciter les conseils du BSIF avant de soumettre une demande parce qu'ils sont souvent partie à des demandes complexes ou novatrices, qui repoussent les limites encadrant l'interprétation des dispositions législatives et de la politique.



Q.9A Pourquoi votre organisation consulte-t-elle/ne consulte-t-elle pas la SAP?

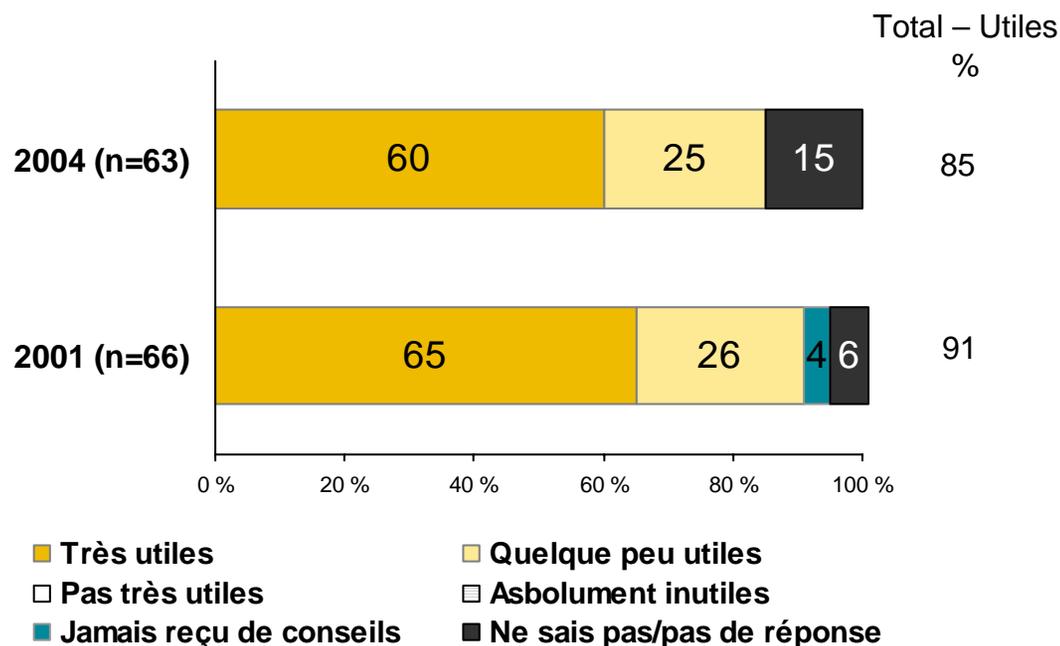
Les demandeurs sollicitent des conseils parce que le BSIF est le spécialiste de la communication de renseignements susceptibles de rationaliser et d'accélérer le processus d'agrément

Certains répondants disent consulter la SAP avant de soumettre une demande pour déterminer :

- si l'agrément est nécessaire;
- les exigences à satisfaire;
- les questions qui pourraient être soulevées.

Les raisons pour lesquelles certains demandeurs n'ont pas sollicité de conseils n'ont pas de thèmes précis.

Q.10 Comment évaluez-vous l'utilité des conseils obtenus auprès du personnel de la SAP?

Les conseils fournis par le personnel de la
SAP sont jugés très utiles

- ◆ En accord avec les résultats de 2001, une grande majorité de demandeurs et leurs représentants jugent que les conseils du personnel de la SAP sont utiles. En fait, six répondants sur dix les jugent « très utiles ».
- ◆ Ce résultat traduit les principales raisons justifiant l'obtention de conseils auprès de la SAP : la Division est considérée comme le centre d'expertise de l'accueil et de l'évaluation des demandes.

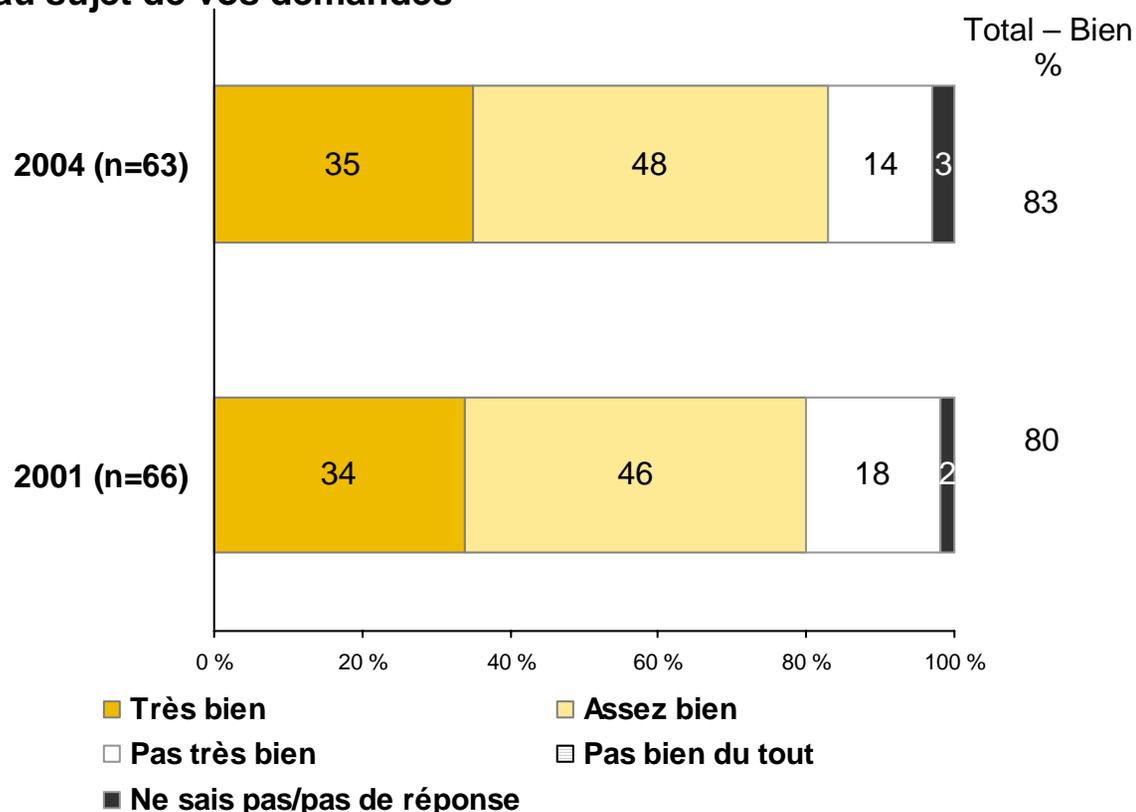


Les processus du BSIF

Q.11 Dans quelle mesure comprenez-vous les processus internes que le BSIF applique à vos demandes?

Le niveau de compréhension du processus décisionnel du BSIF reste modérément élevé

Les fondements des décisions du BSIF au sujet de vos demandes



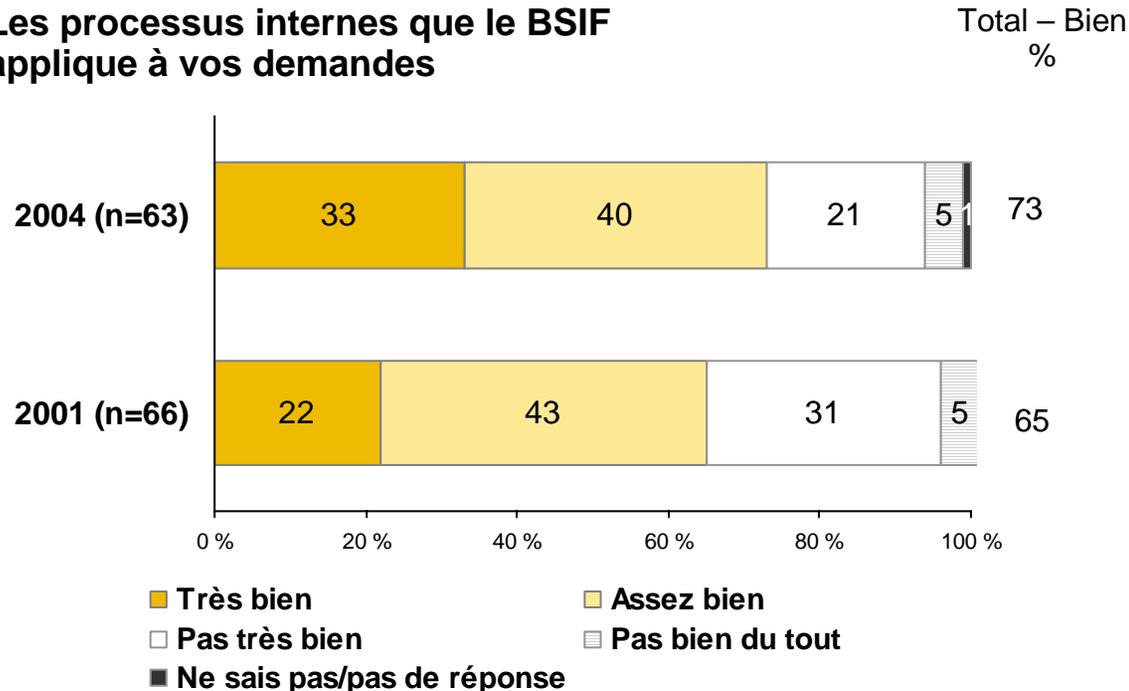
- ◆ Une grande majorité de répondants continue d'indiquer qu'ils comprennent les fondements des décisions au sujet de leurs demandes.
- ◆ Les réponses sont partagées entre un niveau de compréhension « très » et « assez » élevé, cette dernière réponse étant plus fréquente.
- ◆ Selon des commentaires supplémentaires non sollicités, le processus décisionnel du BSIF devient plus transparent en raison des efforts en vue de publier les exigences et les lignes directrices.
- ◆ En outre, le BSIF est perçu comme étant ouvert au dialogue préliminaire, ce qui aide les demandeurs à cerner les renseignements à fournir et les questions qui se répercuteront sur leurs demandes.

Nota : Le libellé de cette question étant légèrement différent en 2001 : Q.23 Dans quelle mesure comprenez-vous les critères et les lignes directrices servant à la prise des décisions du BSIF?

Q.12 Dans quelle mesure comprenez-vous les processus internes que le BSIF applique à vos demandes?

Les répondants continuent d'afficher un taux modérément élevé de compréhension des processus internes que le BSIF applique à leurs demandes

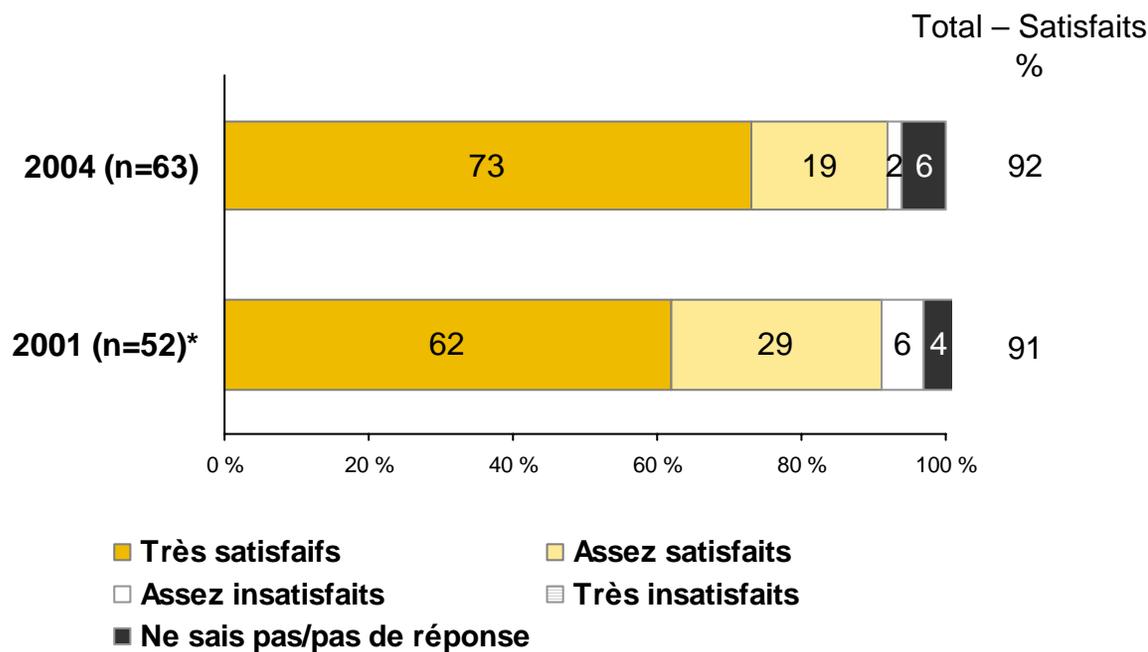
Les processus internes que le BSIF applique à vos demandes



- ◆ 73 % des répondants disent comprendre les processus internes que le BSIF applique au traitement de leurs demandes.
- ◆ Ici encore, les réponses sont partagées entre un niveau de compréhension « très » et « assez » élevé, cette dernière réponse étant plus fréquente.
- ◆ Certains demandeurs ont dit ne pas en savoir assez au sujet des processus du BSIF et souhaitent en être mieux informés.

Q.13 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la décision du BSIF de désigner un point de contact unique au sein de la SAP pour les demandes soumises par votre institution?

Une grande majorité de répondants sont « très satisfaits » de la désignation au BSIF d'un point de contact unique au sein de la SAP



*Nota : Parmi ceux au courant du système de point de contact unique. Les résultats de 2004 portent sur l'échantillon total.

Nota : Le libellé de cette question étant légèrement différent en 2001 : Q.7 Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous votre satisfaction en ce qui a trait au système de la Division consistant à utiliser les services d'une seule personne-ressource?

- ◆ Le taux de satisfaction à l'égard du système d'un point de contact unique reste très élevé.
- ◆ Selon les demandeurs, les avantages de ce système sont les suivants :
 - Cette personne-ressource unique acquiert une connaissance et une expérience de l'institution et de ses activités. Il n'est pas nécessaire de refaire le point avec elle à l'égard de chaque demande.
 - En outre, cela simplifie le processus puisque la personne-ressource s'occupe de la coordination interne au sein du BSIF.

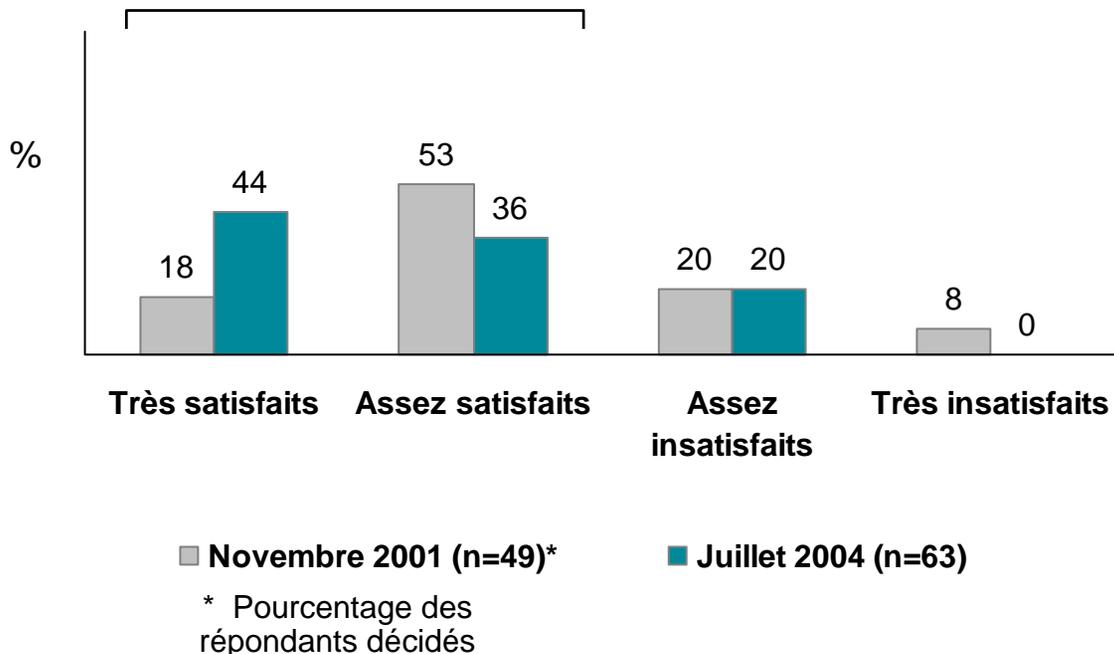
Q.14 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la façon dont le BSIF coordonne le processus d'agrément lorsque deux groupes ou plus du BSIF sont mis à contribution?

Dans l'ensemble, les clients sont satisfaits de la coordination interne du processus d'examen au sein du BSIF

Total « Satisfaits » :

Juillet 2004 – 80 %

Novembre 2001 – 71 %



- ◆ Une grande majorité de répondants sont satisfaits de la coordination du processus d'agrément lorsque plusieurs groupes du BSIF sont mis à contribution.
- ◆ Le taux de satisfaction a nettement augmenté depuis 2001.
- ◆ Une minorité de répondants demeurent assez insatisfaits.



Q.14A Pourquoi êtes-vous satisfait/insatisfait [de la façon dont le BSIF coordonne le processus d'agrément lorsque deux groupes ou plus du BSIF sont mis à contribution]?

Les clients sont satisfaits de la coordination interne du processus d'examen au sein du BSIF

La satisfaction procède surtout de l'impression selon laquelle le BSIF a amélioré les communications entre les divisions. En outre, le point de contact unique au sein de la SAP est considéré comme facilitant la coordination interne.

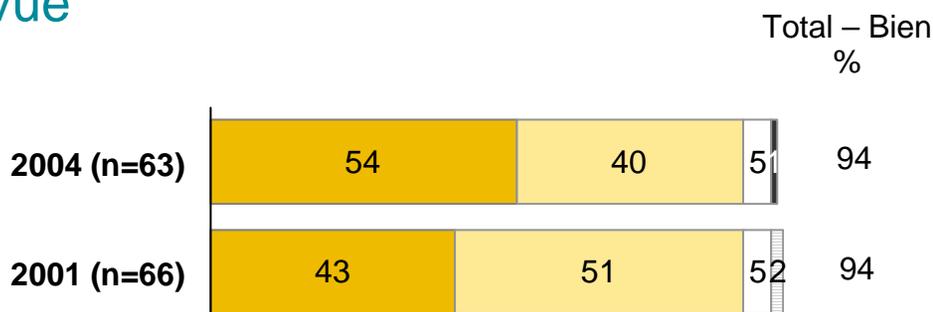
Les motifs d'insatisfaction ont surtout trait :

- au délai de traitement plus long lorsque d'autres groupes du BSIF sont mis à contribution;
- au fait que les demandeurs comprennent mal le rôle que jouent les autres groupes au sein du BSIF.

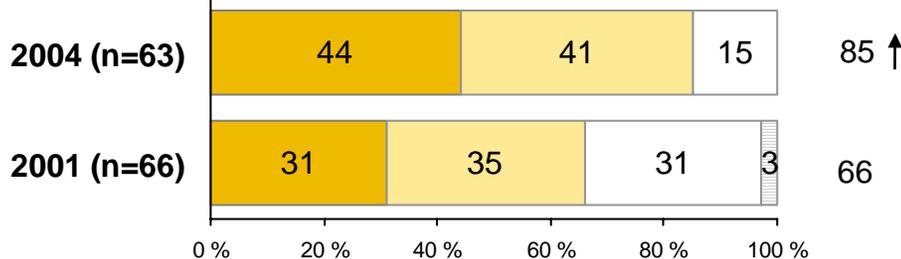
Q.15/16 Dans quelle mesure estimez-vous que...

Les répondants estiment que les communications de la SAP sont de qualité, surtout en ce qui touche ses décisions et ses points de vue

La SAP communique et explique son point de vue et ses décisions



La SAP vous tient informé de l'état et de l'évolution des demandes que vous avez soumises

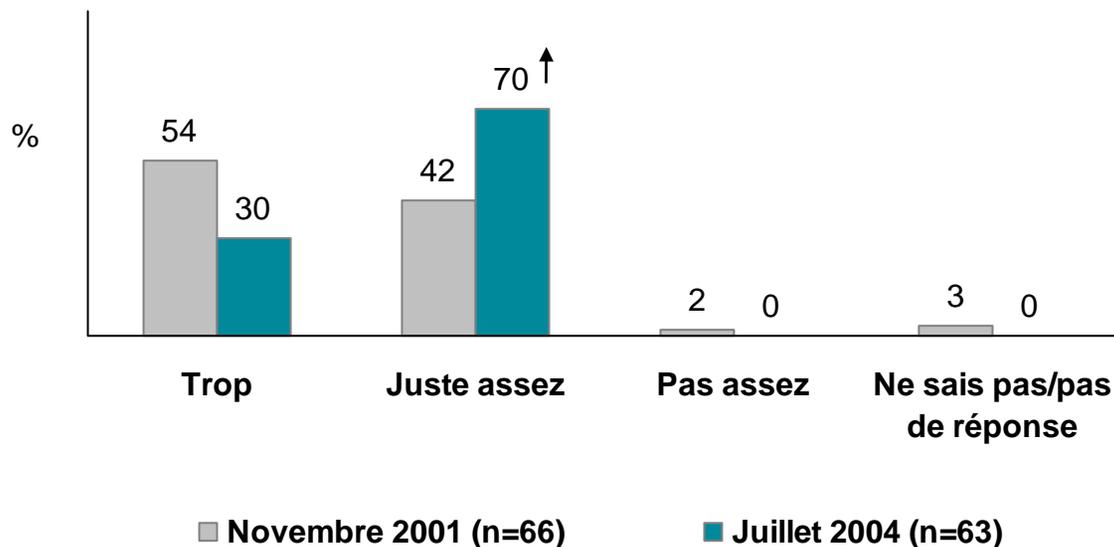


- Très bien
- Assez bien
- Pas très bien
- Pas bien du tout
- Ne sais pas/pas de réponse

- ◆ Presque tous les répondants estiment que le BSIF communique bien ses points de vue et ses décisions.
- ◆ Une grande majorité d'entre eux sont également d'avis que la SAP tient les demandeurs bien informés de l'état et de l'évolution de leurs demandes. En fait, l'impression de qualité des communications au sujet de l'état et de l'évolution des demandes est nettement plus élevée qu'en 2001.

Q.17 Compte tenu de la nature et de la complexité des demandes soumises par votre institution, diriez-vous que, dans l'ensemble, le BSIF prend trop de temps, juste assez de temps ou pas assez de temps pour les traiter?

La plupart des répondants sont d'avis que les délais de traitement des demandes par le BSIF sont adéquats



Nota : Le libellé de cette question était légèrement différent en 2001 : Q.31a Diriez-vous qu'en général, la Division prend trop de temps, juste assez de temps ou pas assez de temps lorsqu'il s'agit de traiter des demandes d'agrément, comme de nouvelles constitutions en société, des réorganisations d'entreprise ou de nouveaux investissements?

- ◆ La plupart des répondants estiment que le BSIF prend habituellement « juste assez de temps » pour traiter leurs demandes.
- ◆ Les évaluations de la justesse des délais de traitement des demandes par le BSIF sont nettement plus favorables qu'en 2001.
 - D'après les commentaires et la rétroaction spontanés visant la question 18 (page suivante), l'accroissement de la proportion des répondants qui estiment que le BSIF prend juste assez de temps est peut-être attribuable à l'impact du régime de la présomption d'agrément après 30 jours.
 - Ce changement peut aussi être partiellement imputable au nouveau libellé de la question en 2004, qui demandait aux répondants d'évaluer la justesse des délais de traitement par le BSIF en fonction de la nature et de la complexité des demandes.
- ◆ Les délais sont jugés adéquats lorsqu'il s'agit de demandes de routine ou opérationnelles. On réclame toutefois des délais plus courts lorsqu'il s'agit de demandes plus complexes ou novatrices.



Q.18 Pourriez-vous nous citer le cas d'une opération dont vous estimez que le traitement a pris plus de temps que nécessaire, et indiquer combien de temps cela aurait dû prendre à votre avis?

Les demandes portant sur des questions novatrices, complexes ou stratégiques sont celles dont on juge que le délai de traitement est trop long

Même si l'on estime que le traitement de ces demandes prend beaucoup plus de temps, d'aucuns réalisent que

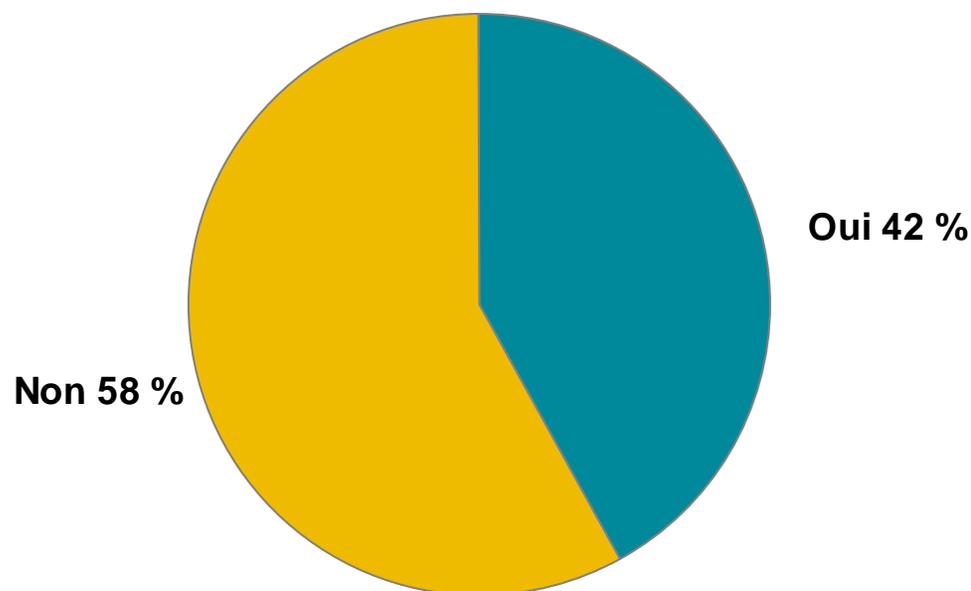
- ces demandes nécessitent davantage de discussions et d'analyses au sein du BSIF;
- d'autres divisions du BSIF doivent être mises à contribution;
- le demandeur n'a peut-être pas fourni tous les renseignements nécessaires en temps opportun.

Les répondants reconnaissent et comprennent aussi de façon générale que le BSIF déploie habituellement des efforts valables pour respecter le délai du demandeur, et qu'il y réussit presque toujours.

Les répondants ont exprimé une certaine frustration au sujet du délai de traitement des demandes qui doivent être approuvées par le ministre.

Q.19 Vous a-t-on expliqué les raisons du délai?

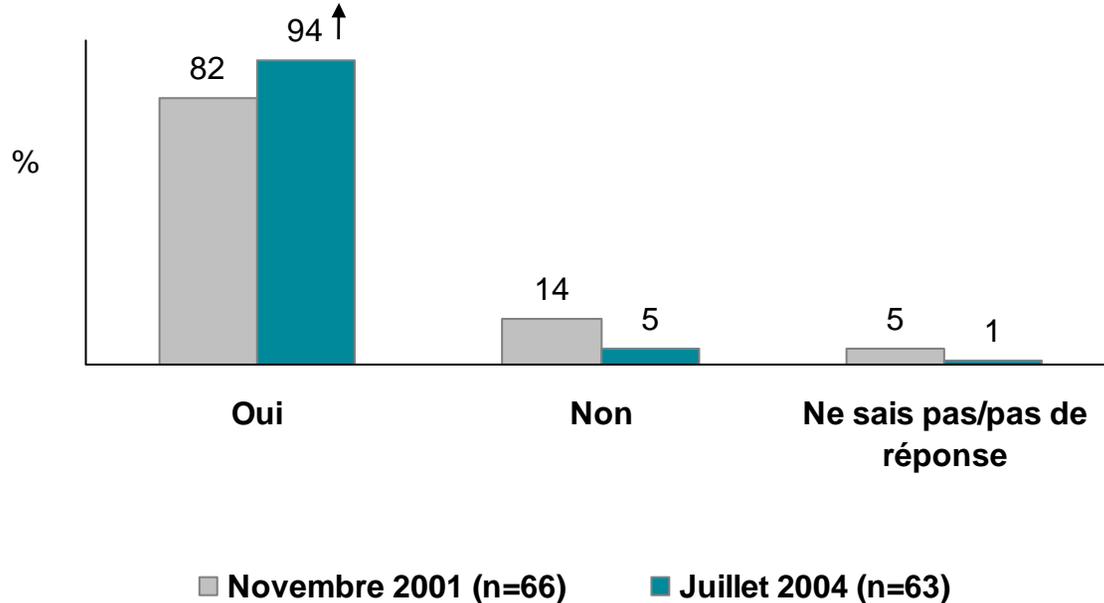
Une légère majorité de ceux qui ont cité le cas d'une opération dont le traitement a pris trop de temps disent que les raisons du délai ne leur ont pas été expliquées



- ◆ Cela montre qu'il faut poursuivre les efforts visant à accroître la transparence du processus de demande.

Q.20 En général, la SAP obtient-elle l'agrément de vos demandes assez rapidement pour vous permettre de terminer ou de conclure vos transactions ou de faire progresser votre projet en respectant vos échéances?

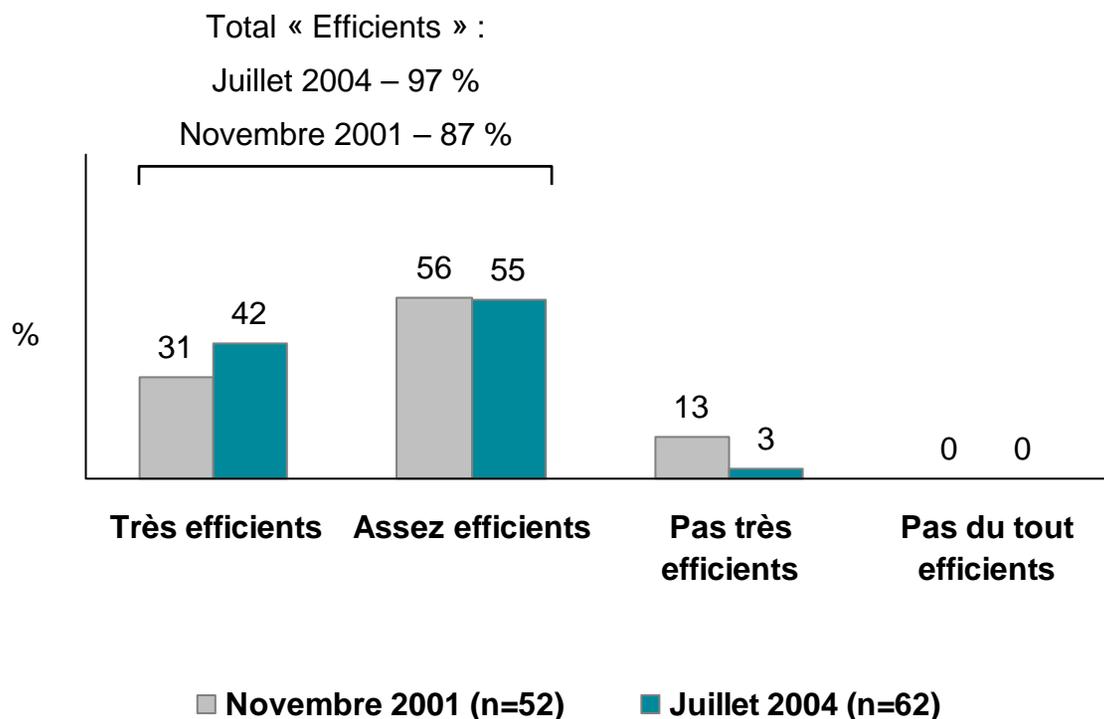
Les répondants sont presque unanimes : la SAP obtient l'agrément des demandes en respectant les échéances des demandeurs



- ◆ La proportion déjà élevée de répondants qui estiment que la SAP obtient l'agrément des demandes assez rapidement pour permettre l'achèvement ou la conclusion des transactions ou de faire avancer les projets en respectant les échéances des demandeurs a légèrement augmenté.
- ◆ Ici encore, on reconnaît de façon générale que le personnel de la SAP ne ménage aucun effort (faisant parfois plus qu'il n'en faut) pour respecter les délais des demandeurs.

Q.21 Compte tenu de la nature et de la complexité des demandes soumises par votre institution, dans quelle mesure estimez-vous que les processus du BSIF permettent de traiter ces dernières de façon efficace?

La grande majorité des répondants estiment toujours que le processus du BSIF pour le traitement des demandes est efficace



Pourcentage des personnes décidées (en 2001, 14 répondants ont dit ne pas être en mesure de se prononcer)

- ◆ Dans l'ensemble, l'efficacité des processus du BSIF est bien notée.
- ◆ Tout comme en 2001, toutefois, une forte proportion de répondants disent que le BSIF est « assez » efficace. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette situation :
 - Beaucoup de répondants doutent de la mesure dans laquelle ils comprennent les processus du BSIF et fondent donc leur cote sur l'hypothèse que le BSIF est au moins assez efficace.
 - Plusieurs répondants auraient aimé pouvoir dire que le BSIF est « efficace », ce qui est un peu plus positif que « assez » efficace mais moins positif que « très » efficace.

Nota : Le libellé de cette question était légèrement différent en 2001 : Q.35 Comment évaluez-vous l'efficacité de la Division?



Q.21 Compte tenu de la nature et de la complexité des demandes soumises par votre institution, dans quelle mesure estimez-vous que les processus du BSIF permettent de traiter ces dernières de façon efficiente?

L'impression d'efficience varie selon la complexité des demandes

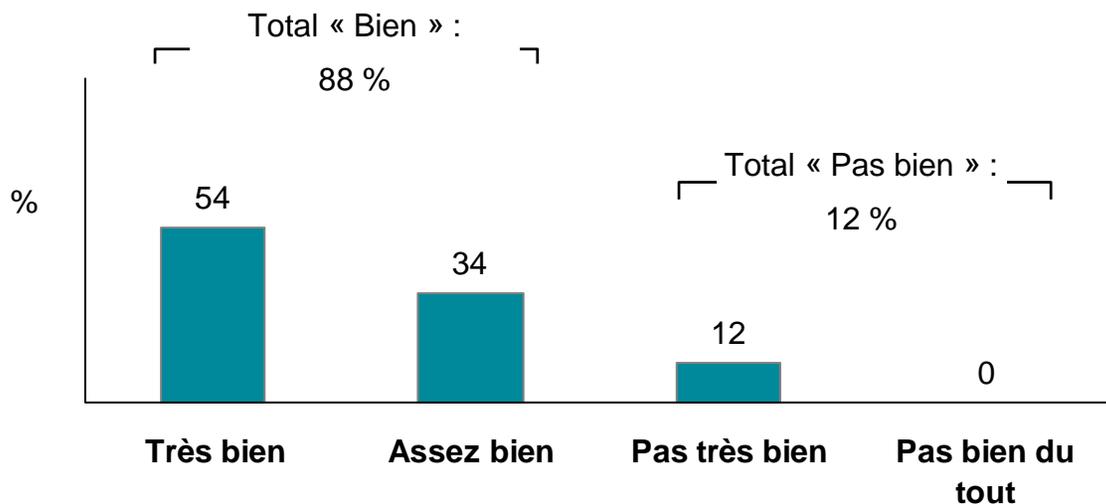
D'après les réponses à cette question, il est évident que, dans l'esprit des répondants, l'efficience est synonyme de rapidité du traitement des demandes.

Par conséquent, pour évaluer l'efficience, les répondants font une distinction entre les demandes de routine (dont ils estiment qu'elles sont traitées de manière efficiente) et celles qui sont plus novatrices, complexes ou axées sur la politique (dont le traitement peut entraîner des délais). Le BSIF est perçu comme étant moins efficient lorsqu'il s'agit de traiter des demandes plus complexes.

Soulignons ici encore que les répondants reconnaissent les efforts déployés par le personnel de la SAP pour respecter les échéances des demandeurs lorsque cela revêt une importance critique.

Q.22 Comme vous le savez, le projet de loi C-8 a institué un régime de « présomption d'agrément » après 30 jours pour certaines demandes assujetties à l'agrément du surintendant. À votre avis, dans quelle mesure le régime de la présomption d'agrément fonctionne-t-il bien?

Ceux qui connaissent le régime de la présomption d'agrément estiment qu'il fonctionne bien



■ Juillet 2004 (parmi les répondants ayant exprimé une opinion n=41)

- ◆ Une grande majorité de ceux qui ont une opinion évaluent de façon positive le régime de la présomption d'agrément après 30 jours; plus de la moitié disent qu'il fonctionne « très bien ».
- ◆ Le tiers (35 %) des répondants n'avaient pas d'opinion sur cette question, surtout parce que le régime ne s'appliquait pas aux demandes qu'ils ont soumises.



Q.22 Comme vous le savez, le projet de loi C-8 a institué un régime de « présomption d'agrément » après 30 jours pour certaines demandes assujetties à l'agrément du surintendant. À votre avis, dans quelle mesure le régime de la présomption d'agrément fonctionne-t-il bien?

La note positive attribuée au régime de la présomption d'agrément s'explique surtout par la plus grande certitude des délais d'agrément

On estime que le régime contribue à améliorer le traitement des demandes en rendant les délais de traitement plus certains.

L'instauration du régime de la présomption d'agrément renforce davantage l'impression voulant que le BSIF cherche à rationaliser le processus de traitement des demandes.

Une faible minorité de répondants sont sceptiques à propos de la présomption d'agrément puisqu'ils constatent que les délais peuvent être prolongés et le sont de façon courante.



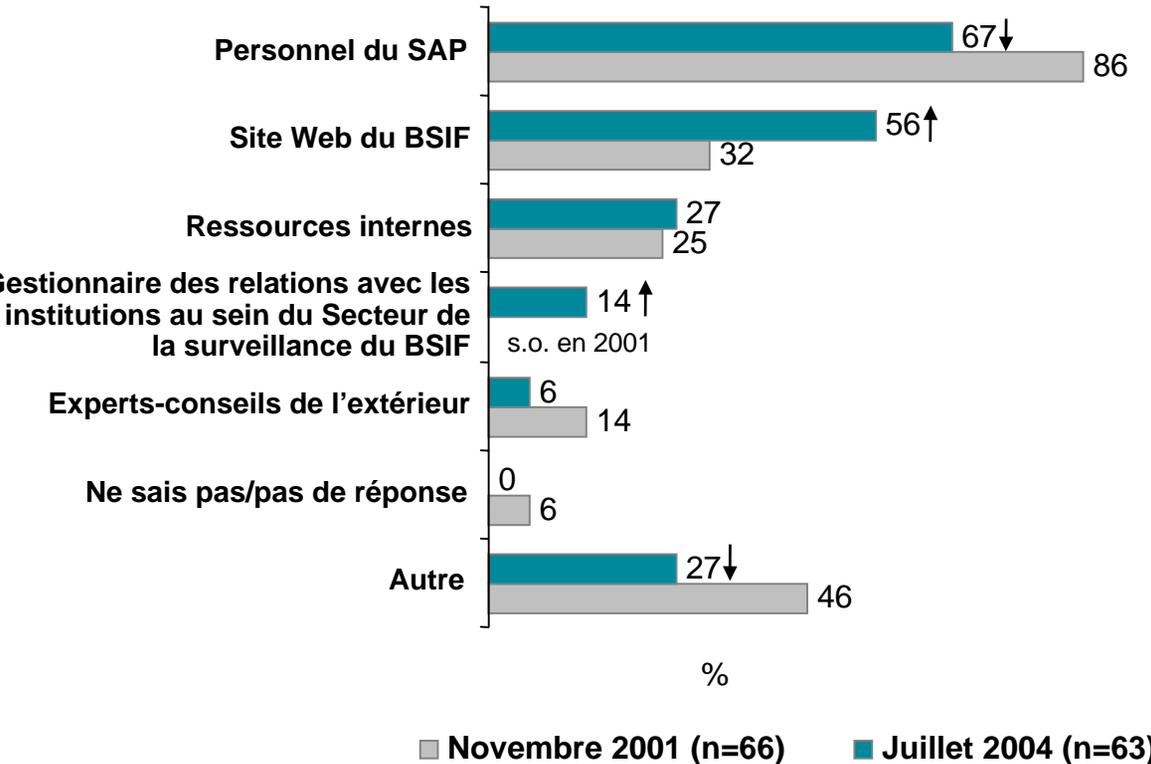
Le site Web du BSIF



Q.23 Lorsque vous avez besoin de renseignements au sujet des exigences du BSIF en matière d'agrément, vers quelle source vous tournez-vous?

Le personnel de la SAP et le site Web du BSIF sont les principales sources de renseignements au sujet des exigences en matière d'agrément

Nota : Réponses multiples permises

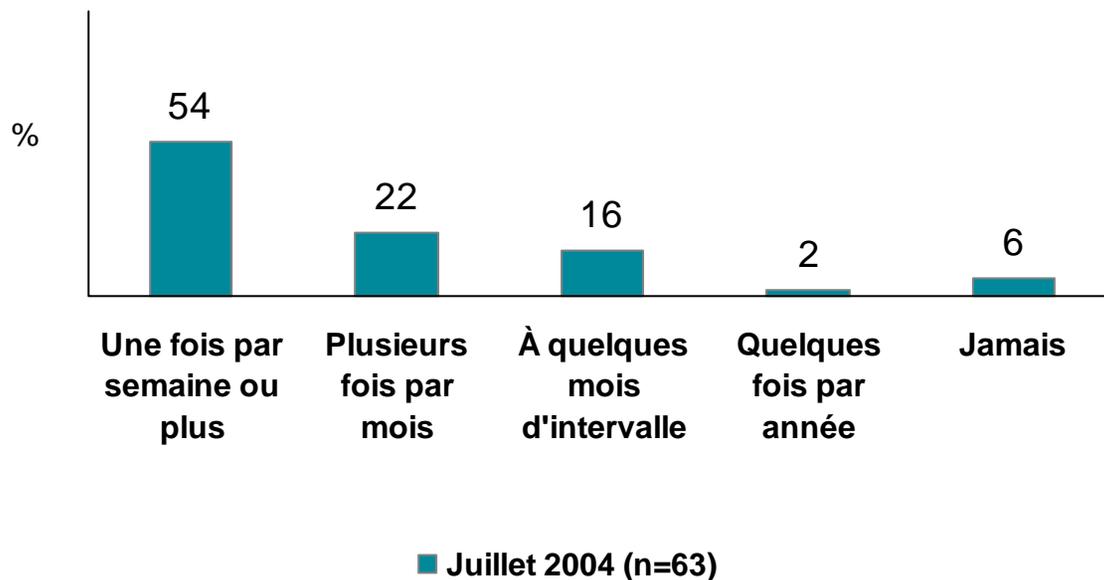


- ◆ Le nombre de mentions du site Web du BSIF comme source de renseignements au sujet des exigences en matière d'agrément a nettement augmenté depuis 2001.
- ◆ Le nombre de mentions du personnel de la SAP comme source de renseignements a nettement diminué.

Nota : Le libellé de cette question était légèrement différent en 2001 : Q.39 Lorsque vous avez besoin de renseignements pour des questions ayant trait à la Division, vers quelle source vous tournez-vous?

Q.24 À quelle fréquence consultez-vous le site Web du BSIF?

Les répondants consultent périodiquement le site Web du BSIF



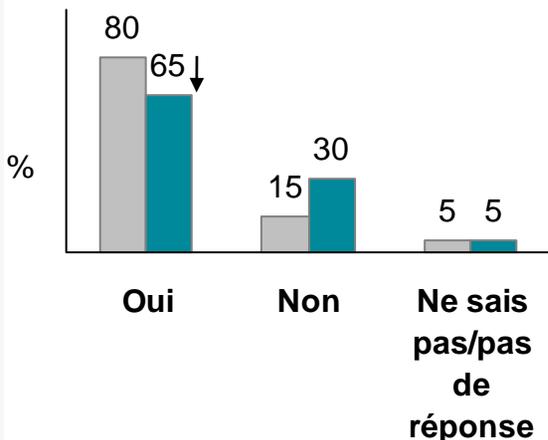
- ◆ Le site Web du BSIF est consulté au moins une fois par semaine par la plupart des répondants ou par une personne de leur service ou de leur organisation.

Q.25 Lorsque vous consultez le site Web du BSIF, trouvez-vous l'information que vous cherchez?

Q.31 Dans quelle mesure l'information que vous avez consultée sur le site Web du BSIF vous a-t-elle été utile?

La plupart des répondants disent trouver l'information qu'ils cherchent sur le site Web du BSIF et la jugent très utile. Par contre, la plupart d'entre eux sont très frustrés en raison de la difficulté de trouver l'information.

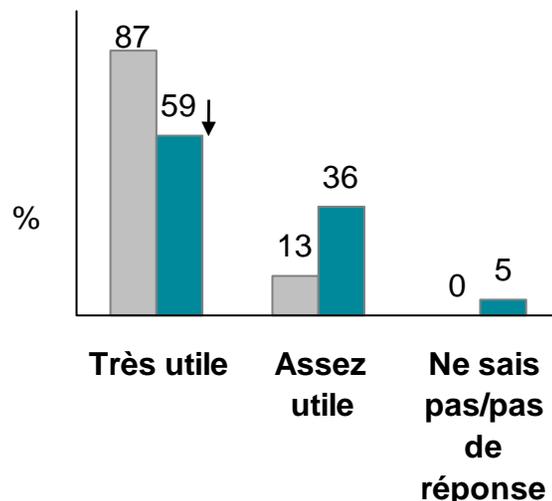
Avez-vous trouvé l'information cherchée?



■ Novembre 2001 (n=59)

■ Juillet 2004 (n=63)

L'information était-elle utile?



■ Novembre 2001

■ Juillet 2004

Parmi ceux qui ont consulté le site Web

- ◆ La proportion de répondants qui disent être en mesure de trouver l'information qu'ils cherchent sur le site Web du BSIF a nettement diminué depuis 2001.
- ◆ L'utilité des renseignements sur le site Web du BSIF a aussi nettement diminué. Cela est souvent lié à la frustration qui caractérise la faible convivialité du site.



Q.25 Lorsque vous consultez le site Web du BSIF, trouvez-vous l'information que vous cherchez?

Q.31 Dans quelle mesure l'information que vous avez consultée sur le site Web du BSIF vous a-t-elle été utile?

Les principaux problèmes touchant le site Web ont tendance à porter sur la navigation et sur l'inefficacité de la fonction de recherche

Les répondants n'ont pas manqué de commenter leur utilisation du site Web. Leur évaluation moins favorable semble être liée à la présentation d'ensemble du site et à la navigation sur celui-ci.

- Le site devient moins utile s'il est difficile d'accéder rapidement et aisément au contenu.
- L'organisation de l'information sur le site est une source de frustration. Bon nombre de répondants la jugent contraire à l'intuition. En outre, le moteur de recherche est considéré comme étant inefficace.

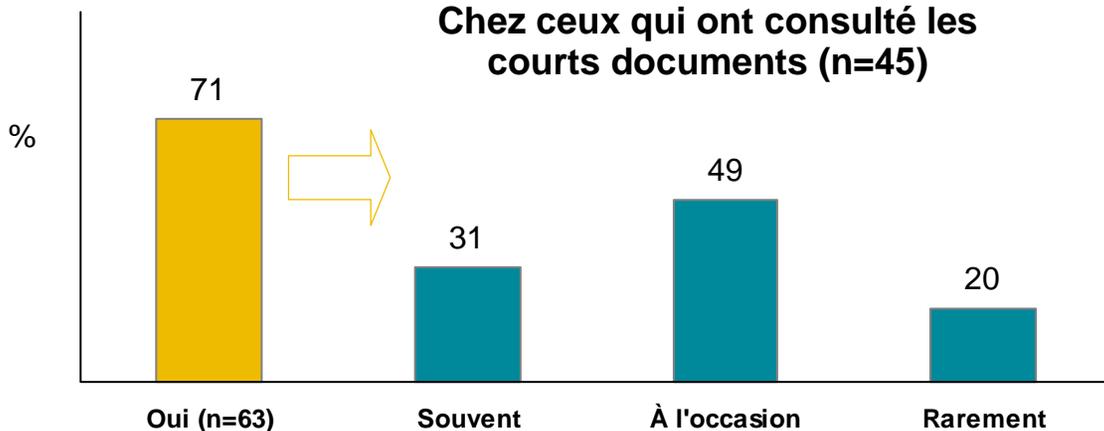
Lorsqu'on trouve l'information recherchée, le contenu du site est bien noté, l'information étant complète et à jour. Ce n'est toutefois pas le cas des documents plus anciens, plus particulièrement les notes de service. Les répondants estiment que ces documents ne semblent pas demeurer actifs ou être archivés sur le site et estiment qu'ils le devraient.

Q.27/28 Avez-vous consulté les courts documents au sujet des renseignements clés qu'exige le BSIF dans le cadre du processus d'agrément et qui sont affichés sur son site Web. À quelle fréquence consultez-vous ces documents?

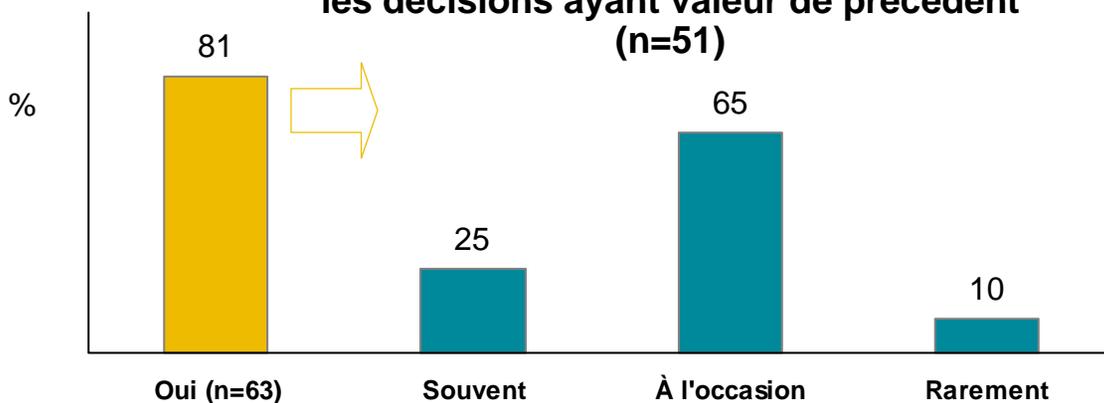
Q.29/30 Avez-vous déjà consulté les avis ou les décisions ayant valeur de précédent que le BSIF affiche sur son site Web? À quelle fréquence consultez-vous ces documents?

La plupart des répondants consultent les courts documents, de même que les avis et les décisions ayant valeur de précédent affichés sur le site Web du BSIF

Chez ceux qui ont consulté les courts documents (n=45)



Chez ceux qui ont consulté les avis ou les décisions ayant valeur de précédent (n=51)



- ◆ La plupart des répondants ont consulté les courts documents, de même que les avis ou les décisions ayant valeur de précédent affichés sur le site Web du BSIF.
- ◆ La plupart consultent ces documents à l'occasion, mais au moins le quart d'entre eux le font souvent.



Q.32 Quels renseignements [sur le site Web du BSIF] vous ont été les plus utiles?

Les lignes directrices et les courts documents sur les exigences visant les demandes et les instructions sur le dépôt de documents sont considérés comme les renseignements les plus utiles affichés sur le site Web du BSIF

Les décisions ayant valeur de précédent sont également jugées utiles puisqu'elles expliquent l'approche du BSIF et sa façon d'interpréter les questions et la législation.

À propos du site Web, les répondants signalent spontanément l'utilité de la notification par courriel pour demeurer au fait de la mise à jour de l'information sur les politiques et les procédures du BSIF.



Q.33 Auriez-vous des améliorations précises du site Web ou des communications du BSIF à proposer relativement au traitement des demandes?

Les suggestions visant à améliorer le site Web du BSIF sont nombreuses

La plus importante vise à rendre plus intuitive l'organisation et le classement du contenu, de même que la navigation sur le site.

- À l'heure actuelle, l'index et les rubriques ne sont pas particulièrement explicites ou représentatifs du contenu.
- Le moteur de recherche est systématiquement critiqué en raison de son incapacité de fournir des résultats concis ou utiles.

On suggère également d'ajouter certains éléments de contenu comme un organigramme à jour, une liste de personnes-ressources et une archive pour les notes de service qui datent d'un certain temps.

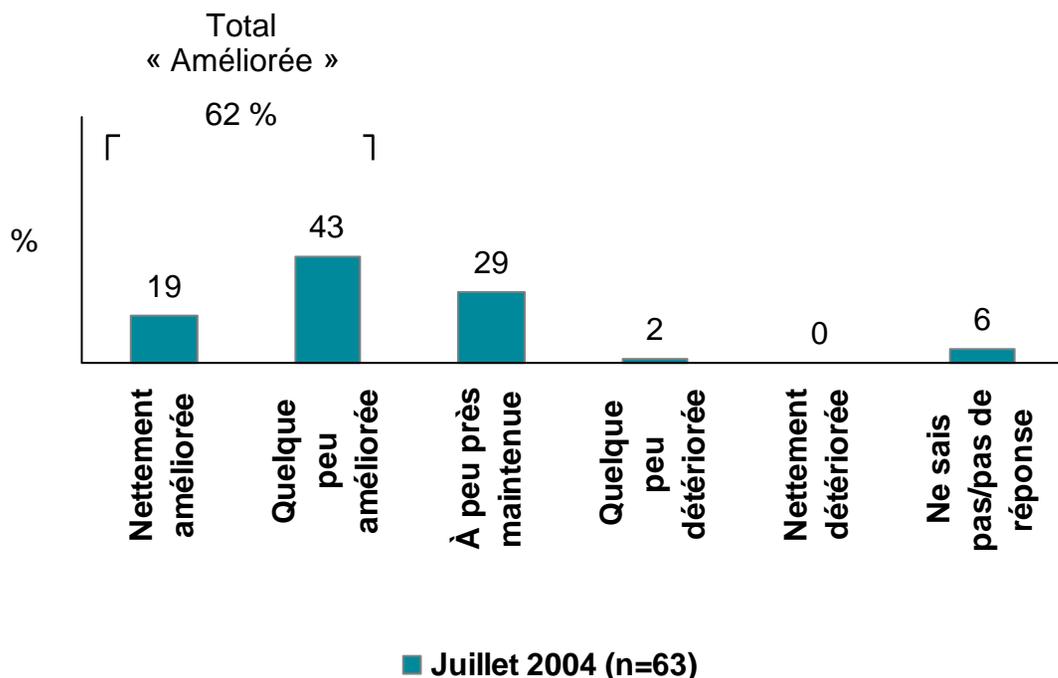
Même si la plupart des répondants croient que le site actuel pourrait être amélioré, une petite minorité d'entre eux recommandent qu'il soit entièrement repensé.



Évaluation globale

Q.34 À votre avis l'efficacité du BSIF au chapitre du traitement des demandes a-t-elle évolué au cours des deux ou trois dernières années?

La plupart des répondants constatent que l'efficacité du BSIF dans le traitement des demandes s'est améliorée au cours des deux ou trois dernières années



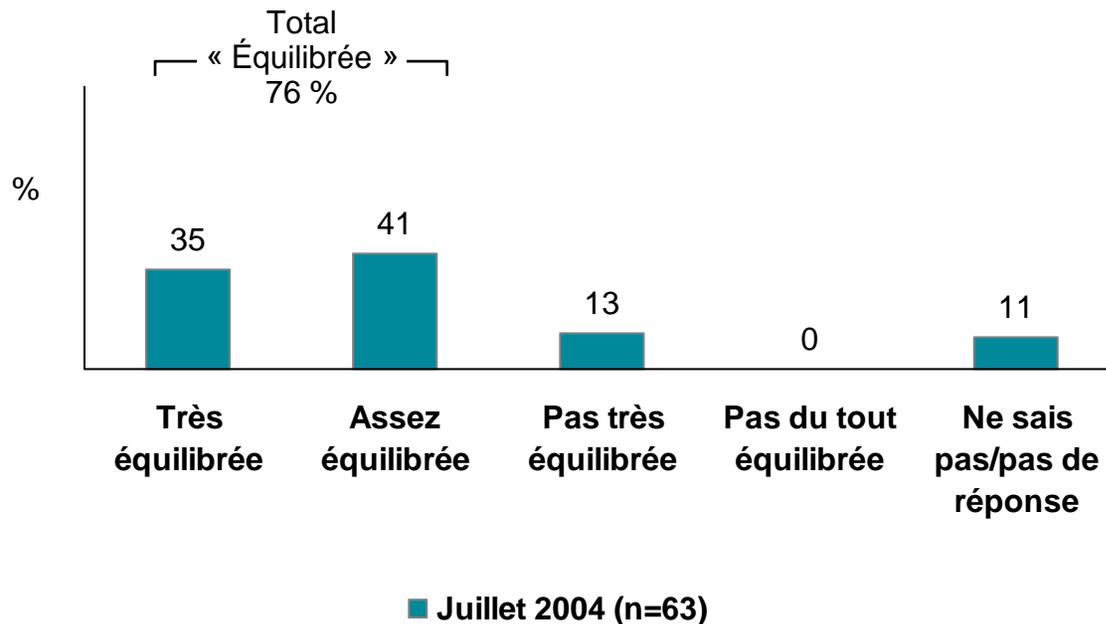
- ◆ La plus grande proportion de répondants disent que l'efficacité du BSIF au plan du traitement des demandes s'est « quelque peu » améliorée au cours des deux ou trois dernières années.
- ◆ 29 % des répondants disent que l'efficacité du BSIF s'est maintenue.
 - Ce résultat est tempéré par un certain nombre de répondants qui disent avoir déjà une bonne impression de l'efficacité du BSIF. Ils estiment qu'il n'y a pas lieu d'apporter de vastes améliorations.
- ◆ On constate des améliorations à l'égard de ce qui suit :
 - les renseignements fournis aux exigences de dépôt d'une demande (au moyen de courts documents et de renseignements provenant du gestionnaire chargé des relations avec l'institution);
 - le régime de présomption d'agrément de 30 jours ajoute à la certitude des délais de traitement;
 - le personnel de la SAP est jugé compétent et offre un service de qualité.

Nota : Le libellé de cette question était sensiblement différent en 2001; les résultats ne sont donc pas comparables.

Q.35 À titre d'organisme de réglementation prudentielle, le BSIF s'efforce de remplir son mandat de réglementation en tenant compte du besoin de permettre la concurrence entre les institutions. Dans quelle mesure estimez-vous que la façon dont le BSIF traite vos demandes est équilibrée?

Q.35A: Pourquoi dites-vous que l'approche du BSIF à l'égard du traitement de vos demandes est/n'est pas équilibrée?

On estime que l'approche du BSIF dans le traitement des demandes nécessitant un agrément réglementaire est équilibrée



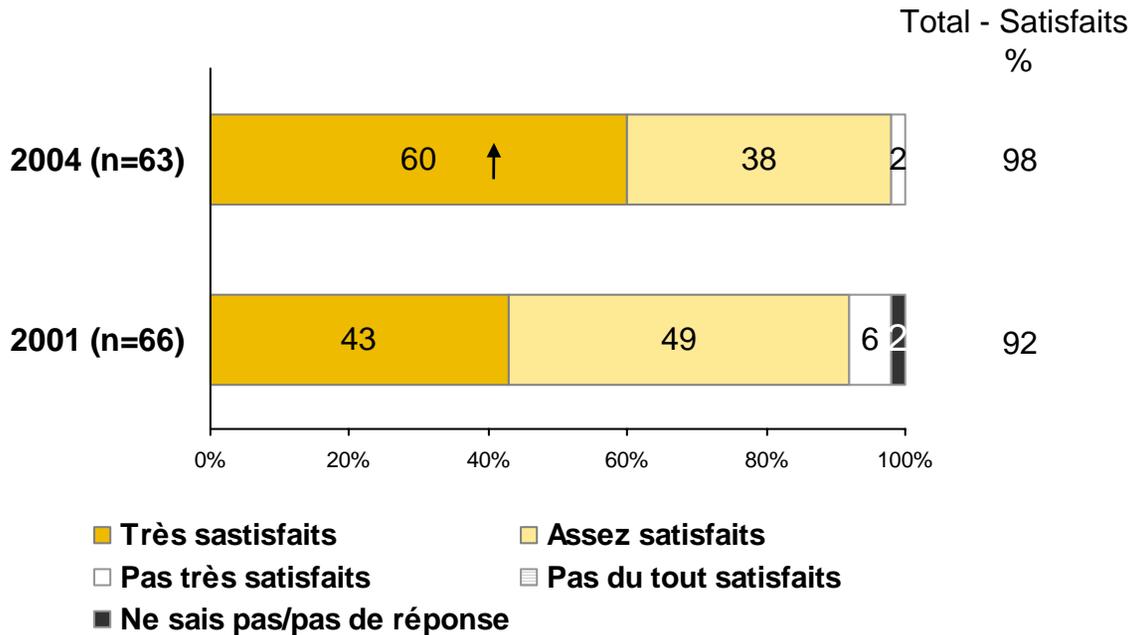
- ◆ 76 % des répondants disent que le BSIF suit une approche équilibrée en vue de s'acquitter de son mandat de réglementation tout en tenant compte du besoin de permettre la concurrence entre les institutions réglementées.
- ◆ Les répondants estiment que le BSIF cherche sérieusement à comprendre les problèmes qu'éprouvent les demandeurs et à concilier ces derniers avec le besoin de protéger l'intérêt public.
- ◆ La minorité de répondants qui estiment que le volet « concurrence » est peut-être légèrement subordonné disent que cela est plus susceptible de se produire dans le cadre des décisions du BSIF ayant valeur de précédent sur des questions d'envergure internationale.

Nota : Le libellé de cette question était sensiblement différent en 2001; les résultats ne sont donc pas comparables. En 2001 : Q36 : « À titre d'organisme de réglementation prudentielle, le BSIF doit remplir son mandat de réglementation en tenant compte du besoin de permettre la concurrence entre les institutions. Est-ce que le BSIF maintient un équilibre approprié? » Les réponses étaient les suivantes : Oui, 62 %; non, 26 %; 12 % des répondants ne se sont pas prononcés.



Q.36 Tout compte fait, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la façon dont le BSIF traite les demandes de votre firme/institution?

Le taux global de satisfaction à l'égard du BSIF est élevé

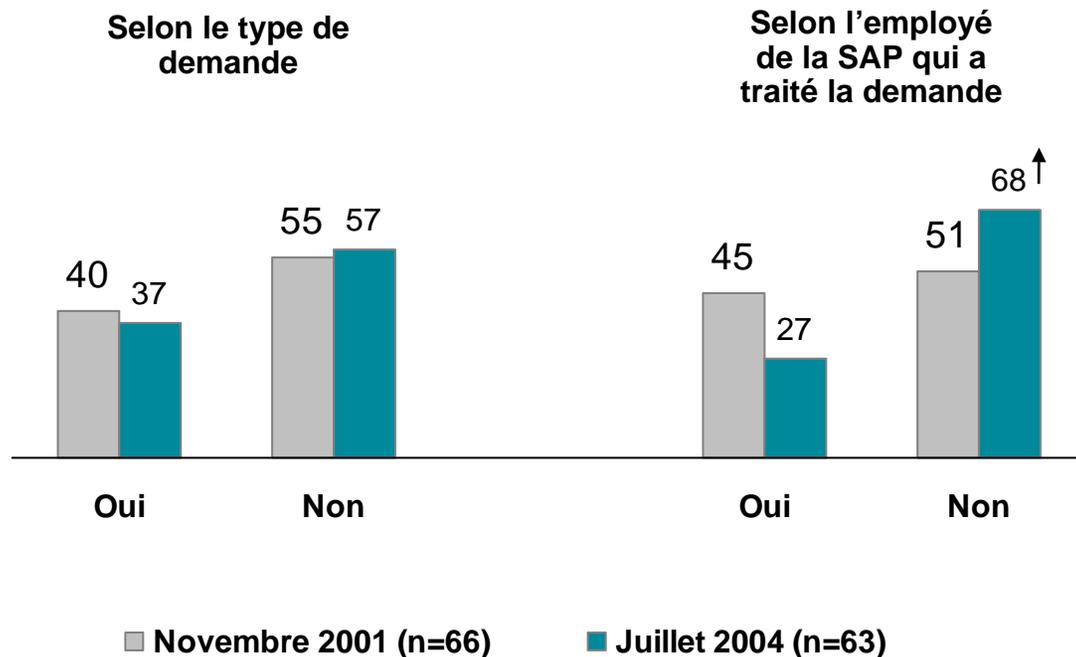


- ◆ Presque tous les répondants sont satisfaits de la façon dont le BSIF traite leurs demandes.
- ◆ La proportion globale de ceux qui sont très ou assez satisfaits est comparable à celle observée en 2001. Toutefois, la proportion des répondants « très satisfaits » a nettement augmenté.

Nota: Le libellé de cette question était légèrement différent en 2001 : Q.33 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait, dans l'ensemble, de l'efficacité de la Division lors du traitement des demandes d'autorisation prévues par le règlement?

Q.37/38 Votre satisfaction diffère-t-elle selon le type de demande/en fonction de l'employé de la SAP qui a traité la demande?

Des minorités significatives de répondants disent encore que le degré de satisfaction varie selon le type de demande ou l'employé de la SAP qui l'a traitée



- ◆ Ceux dont la satisfaction dépend du type de demande ont tendance à être moins satisfaits du traitement des demandes complexes, surtout si elles portent sur des questions de politique parce que :
 - leur traitement prend trop de temps;
 - le processus décisionnel et les motifs ne sont pas toujours clairs.
- ◆ La proportion de répondants dont la satisfaction dépend de l'employé de la SAP qui a traité la demande a nettement chuté depuis 2001.

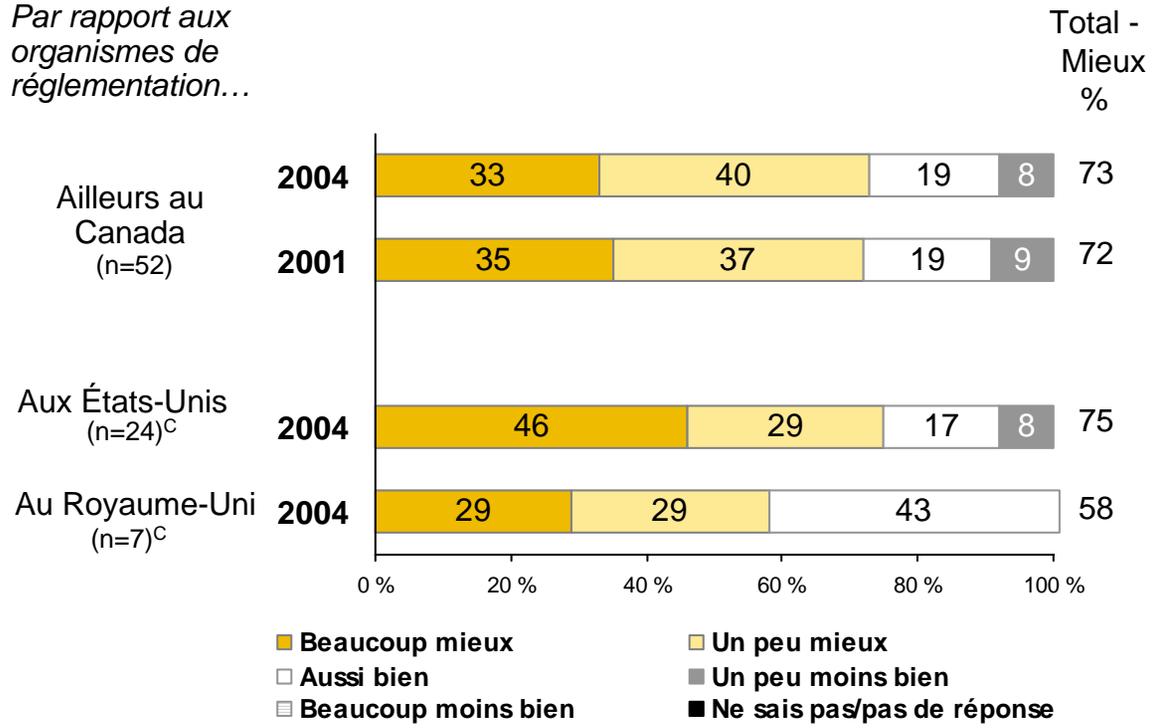


Q.39 Dans l'ensemble, comment le rendement du BSIF au plan du traitement de vos demandes se compare-t-il à celui d'autres organismes et processus d'agrément en place au Canada et auxquels vous avez déjà eu recours?

Q.40/41 Dans l'ensemble, comment le rendement du BSIF au plan du traitement de vos demandes se compare-t-il à celui d'autres organismes et processus d'agrément des États-Unis/du Royaume-Uni?

Le BSIF se compare favorablement aux organismes de réglementation semblables au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni

Par rapport aux organismes de réglementation...



Pourcentage des répondants ayant une opinion

- ◆ À l'échelle du Canada, le BSIF est jugé plus transparent et plus près des clients que les organismes provinciaux de réglementation.
- ◆ Sur la scène internationale, le BSIF est également perçu comme encourageant un dialogue plus ouvert au sujet des demandes. C'est particulièrement le cas par rapport aux organismes de réglementation américains dont on juge qu'ils disposent des demandes sans guère en discuter.

c Mise en garde : échantillon restreint



Observations



Q.42 Pour ce qui est de traiter vos demandes, qu'est-ce que le BSIF fait bien?

Les évaluations généralement positives du BSIF ont trait à une démarche ouverte et pertinente pour le traitement des demandes

On estime que le BSIF excelle à l'égard des questions suivantes :

- le traitement en temps opportun des demandes et l'attention accordée aux échéances fixées par le demandeur;
- la clarté et le caractère proactif des communications au sujet des exigences relatives aux demandes et à l'état de ces dernières;
- la volonté de collaborer avec une organisation qui facilite l'obtention d'un agrément en fournissant des consignes proactives dès les premières étapes du processus de demande au sujet des exigences pertinentes et des problèmes qui peuvent survenir.

On félicite également le BSIF pour :

- la bonne connaissance de la législation et des règles manifestées par les employés;
- une bonne connaissance des organismes qu'il réglemente, ce que favorise la gestion des cas par le biais d'un point de contact unique au sein du BSIF et l'établissement de relations avec les institutions;
- l'empressement à donner suite aux appels téléphoniques, aux courriels et aux questions;
- le professionnalisme des employés;
- la démarche équilibrée dans l'exercice de son mandat de réglementation.



Q.43 Pour ce qui est de traiter vos demandes, qu'est-ce que le BSIF devrait améliorer?

Q.44 Si vous aviez un conseil à donner au BSIF au sujet du traitement des demandes, quel serait-il?

Les conseils offerts au BSIF pour améliorer le traitement des demandes gravitent autour du développement des avantages existants

La suggestion la plus fréquente consiste à accroître la transparence de la SAP en ce qui touche les mesures à prendre pour faciliter le déroulement du processus d'agrément.

- Les répondants souhaitent le maintien et l'expansion de la pratique actuelle qui consiste à maintenir un dialogue ouvert dans le cadre duquel on précise dès les premières étapes les exigences à remplir et les problèmes qui risquent de toucher une demande.
- Les répondants souhaitent notamment que l'on améliore la transparence au sujet des questions stratégiques existantes, des préoccupations et de la façon de les atténuer.



Q.43 Pour ce qui est de traiter vos demandes, qu'est-ce que le BSIF devrait améliorer?

Q.44 Si vous aviez un conseil à donner au BSIF au sujet du traitement des demandes, quel serait-il?

À l'instar de la question de la transparence au sein de la SAP, les répondants réclament la même ouverture et le même esprit de dialogue des autres divisions du BSIF avec lesquelles ils doivent traiter

Il importe de noter que certains répondants ont formulé des recommandations visant d'autres divisions du BSIF et le gouvernement plutôt que la SAP.

Le manque de clarté du processus d'agrément est souvent imputé à d'autres divisions du BSIF et au ministère des Finances.

- De nombreux répondants estiment également que les autres divisions du BSIF manquent de transparence.
- Des répondants ont l'impression que, lorsqu'une demande d'agrément doit être soumise au ministre, la décision peut être retardée ou alors il n'est pas évident que l'agrément sera donné en temps opportun.

À l'heure actuelle, les demandes portant sur des questions stratégiques suscitent une certaine frustration puisque les demandeurs estiment que les fondements de la démarche du BSIF ou les motifs de sa décision ne sont pas assez transparents.



Q.43 Pour ce qui est de traiter vos demandes, qu'est-ce que le BSIF devrait améliorer?

Q.44 Si vous aviez un conseil à donner au BSIF au sujet du traitement des demandes, quel serait-il?

Les répondants estiment que le BSIF devrait continuer d'accélérer le processus d'agrément

Même si la majorité des répondants apprécie que le BSIF obtienne l'agrément de leurs demandes dans un délai raisonnable ce qui leur permet de mener leurs transactions à bien, ils ajoutent que l'agrément peut parfois être donné à la dernière minute, ce qui engendre de l'incertitude et du stress.

Le problème de l'obtention de l'agrément dans un délai opportun a surtout été mentionné à l'égard des demandes portant sur des questions nouvelles, complexes ou axées sur la politique. Même si l'on comprend que les demandes de cette nature peuvent nécessiter des délais plus longs que celles de nature courante, les répondants sont d'avis que le BSIF pourrait traiter plus rapidement ces demandes.

Selon les répondants, le signalement des problèmes soulevés par une demande dès les premières étapes du processus permettrait d'accélérer celui-ci.

En outre, les répondants ont souligné le caractère instantané des opérations d'affaires à l'heure actuelle et l'importance pour les organismes de réglementation de suivre le rythme pour faciliter l'expansion des entreprises.



Q.45 En terminant, quels sont, à votre avis, les principaux défis que devra relever le BSIF au chapitre du processus d'agrément?

Les répondants estiment que les principaux défis comprennent la complexité croissante de l'industrie des services financiers, et plus particulièrement la mondialisation, les fusions et acquisitions et les nouveaux types de produits

Les nouveaux produits et services, la technologie et son impact sur la prestation des services, l'effondrement des piliers traditionnels que sont les secteurs des banques, des assurances, des fiducies et des valeurs mobilières, la mondialisation du marché des services financiers et la rapidité de ces changements sont perçus comme ayant maintes répercussions sur le BSIF :

- la capacité d'obtenir l'agrément des demandes dans un délai opportun pour éviter de freiner le déroulement des activités des entreprises;
- la compétence et l'ampleur de l'effectif, pour gérer le volume et la complexité des demandes;
- le suivi des tendances de l'industrie, de même que la compréhension des risques posés par un contexte nouveau et en évolution.



Q.45 En terminant, quels sont, à votre avis, les principaux défis que devra relever le BSIF au chapitre du processus d'agrément?

De façon générale, l'impact de l'évolution du marché soulève des questions sur la façon dont le BSIF définira son rôle en matière de réglementation face à ces bouleversements

Les répondants estiment que le BSIF devra définir son rôle au sein de ce marché de plus en plus complexe. Plus précisément, il devra :

- gérer les questions nouvelles en l'absence d'un cadre juridique clair (la législation pourrait accuser un certain retard face aux changements);
- décider des questions qu'il lui incombe de réglementer;
- déterminer comment être un organisme national de réglementation efficace au sein de l'industrie mondiale des services financiers;
- déterminer la façon d'assurer la compétitivité soutenue des institutions financières canadiennes.
 - On estime que les exigences actuelles en matière de capital et les règlements en vigueur au Canada nuisent à la compétitivité des institutions, au pays comme à l'étranger.