

OUTIL 7

Examens thématiques

LES EXAMENS THÉMATIQUES CONSTITUENT DES ANALYSES

approfondies de sujets – ou thèmes circonscrits qui peuvent fournir des informations précieuses pour les Superviseurs des pratiques du marché (MCS). Divers pays font parfois référence aux examens thématiques comme étant des analyses horizontales, des analyses thématiques, des examens du secteur, des examens intersectoriels, des examens interentreprises et des études de marché.

L'objectif le plus courant d'un examen thématique est d'identifier un ou plusieurs risque(s) encouru(s) par les consommateurs sur un marché ou dans un sous-secteur et mener une enquête y relatif, notamment la manière dont les différentes pratiques au sein des Prestataires de services financiers (PSF) pourraient avoir un impact sur un risque. De même, un examen thématique pourrait permettre de vérifier la conformité ou mesurer l'impact des aspects spécifiques d'une réglementation récemment publiée, ou d'en savoir davantage sur un nouveau sujet, produit ou type de prestataire. Bien que les résultats d'un examen thématique puissent servir de fondement à un travail de suivi axé sur l'institution, l'examen thématique met l'accent sur le marché dans son ensemble ou sur un sous-secteur d'un secteur réglementé. Un examen thématique peut permettre de lutter contre le traitement inéquitable des consommateurs ou d'attirer l'attention sur les segments vulnérables.

Avantages et opportunités

- **Flexibilité.** La conception de chaque examen thématique requiert de manière intrinsèque la flexibilité.
- **Profondeur.** Un examen thématique bien planifié permet aux MCS d'obtenir des informations approfondies sur un sujet donné qui a suscité des préoccupations ou un intérêt de la part des superviseurs.
- **Exhaustivité.** Un examen thématique bien conçu peut générer des informations intersectorielles importantes à partir d'un éventail de PSF, y compris des comparaisons de comportement, l'identification de cas particuliers et des analyses des différents risques encourus par les consommateurs ou des résultats obtenus par divers types de PSF.
- **Efficacité de la supervision.** Cet outil soutient une approche de la supervision fondée sur les risques et peut aider les MCS à optimiser l'utilisation des ressources en ciblant davantage la planification de la supervision. En fonction des techniques utilisées, cet outil peut constituer un moyen rentable de développer une expertise

approfondie en matière de supervision sur les questions prioritaires.

- **Segmentation.** Elle peut aider les MCS à se focaliser davantage sur le client en accordant une plus grande attention aux segments de consommateurs vulnérables.
- **Proactivité.** Cet outil donne aux MCS la possibilité d'identifier et de comprendre les bonnes et mauvaises pratiques de conduite des PSF, notamment celles liées à des questions émergentes qui ne sont pas nécessairement détaillées dans un règlement. Sur la base de ces connaissances, les MCS pourraient exercer une pression morale sur les PSF individuels afin de les inciter à adopter les meilleures pratiques sans les imposer à travers un règlement.
- **Retour d'information.** Les conclusions tirées d'un examen thématique pourraient permettre d'assurer un suivi axé sur l'institution ou de soutenir une réforme réglementaire.
- **Diffusion.** La diffusion publique d'un rapport d'examen thématique permet d'accroître la responsabilité et de fournir des ressources additionnelles qui permettent aux groupes de consommateurs et aux médias d'inciter les PSF à adopter de meilleures pratiques.

Encadré 1. Autorité des pratiques financières (FCA) du Royaume-Uni sur les avantages des examens thématiques

Les examens thématiques constituent une partie importante de notre approche de la supervision. Ils nous aident à atteindre nos objectifs.

Nous avons recours à un examen thématique pour évaluer un risque actuel ou émergent concernant une question ou un produit à travers un certain nombre d'entreprises exerçant dans un secteur ou sur un marché. Il peut s'agir de découvrir ce qui se passe et de formuler des suggestions pour résoudre le problème. Nous qualifions également ce type de travaux de « questions et produits » ou de travaux « interentreprises ».

Nous pouvons appliquer le processus thématique à une grande variété de situations, d'entreprises et de groupes de consommateurs. Le processus nous permet de mener des enquêtes sur les risques clés. En mettant l'accent sur des risques spécifiques, nous pouvons effectuer un travail détaillé sur des préoccupations spécifiques.

Le travail thématique est effectué par des personnes ayant une expertise spécialisée. Cette démarche nous permet d'aborder des questions complexes en utilisant nos ressources de manière appropriée et efficace, en visant de meilleurs résultats. Nos équipes thématiques fournissent les résultats par le biais d'un examen approfondi des informations documentaires et de visites de sites. Les équipes travaillent également en étroite collaboration avec les praticiens du secteur et les organismes professionnels du commerce, le cas échéant.

Source : FCA (2020).

Caractéristiques de cet outil

Un examen thématique utilise en général un éventail de techniques pour souligner des analyses approfondies d'un sujet ou d'un thème spécifique sur un marché ou un sous-secteur. L'objet d'étude peut être quasiment n'importe lequel, par exemple :

- un risque spécifique encouru par le consommateur, tel que le surendettement ou le genre et d'autres types de discrimination sur les marchés du crédit ;
- un problème de conformité spécifique, tel que la conformité d'un PSF aux exigences obligatoires de divulgation d'informations sur ses canaux et procédures de traitement des plaintes ;

- • une pratique ou un processus du PSF, tel que la divulgation des modalités clés lors de la vente, du recouvrement des créances ou des divulgations en ligne ;
- • un examen des contrats de consommation types pour certaines catégories de produits ;
- • un nouveau produit (par exemple, une monnaie virtuelle), y compris son fonctionnement et son utilisation par les consommateurs ;
- • un examen de la façon dont les PSF traitent les consommateurs vulnérables (par exemple, les femmes à faible revenu, les personnes âgées, les petits exploitants agricoles).

Vous trouverez ci-dessous des exemples de MCS qui utilisent le processus d'examen thématique et l'objet de certains de ces examens.

Australie. La Commission australienne des valeurs mobilières et des investissements (ASIC) utilise les examens thématiques comme élément intégral de sa boîte à outils de supervision. L'ASIC a mené de nombreux examens sur un éventail de questions. À titre d'exemple, un examen des [procédures de réclamation dans le domaine de l'assurance invalidité totale et permanente](#) a révélé que les pratiques actuelles du secteur avaient des conséquences néfastes pour les consommateurs, telles que les définitions strictes utilisées par les assureurs, qui entraînaient le refus de 60 % des demandes.

Canada. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) effectue sur une base régulière des examens thématiques. Un examen récent, qui portait sur la façon dont [les banques traitent les plaintes des consommateurs, a permis de révéler plusieurs faiblesses](#) qui ont fait l'objet d'un suivi à des fins de supervision. Ces faiblesses ont incité l'ACFC à publier des orientations supplémentaires sur ses attentes en matière de supervision pour le traitement des plaintes.

Irlande. Selon sa planification annuelle de supervision, la Banque centrale d'Irlande effectue de manière régulière des examens thématiques des problèmes liés à la protection des consommateurs. Plutôt que d'examiner des rapports, elle publie en général des [lettres à l'intention du secteur](#) d'activité qui présentent un résumé de ses constatations. Un exemple récent en est l'[examen](#) par la Banque centrale [de la diversité et de l'inclusion dans un échantillon de compagnies d'assurance](#), y compris des analyses de la rémunération par sexe ainsi que des analyses des politiques, procédures, pratiques et suivi en matière de diversité et d'inclusion.

Malaisie. La Commission des valeurs mobilières de Malaisie a régulièrement recours aux examens thématiques. En 2020, elle a mené 416 évaluations de la supervision axée sur les institutions et [trois examens thématiques](#) concernant 282 intermédiaires portant sur des domaines de risque identifiés. L'un de ces examens avait trait à la [conformité aux politiques et procédures de lutte contre la corruption](#), ce qui a conduit la Commission à publier les constatations clés et les bonnes pratiques tirées de cet examen, à transmettre des communications aux cadres supérieurs en vue de partager les constatations clés au sujet de leurs PSF et à émettre des lettres de supervision à l'encontre de certains PSF qui devaient améliorer sensiblement leurs politiques, leurs procédures, leur évaluation des risques, leur suivi ainsi que leur formation.

Afrique du Sud. L'Autorité des pratiques du secteur financier (FSCA) inclut des examens thématiques des risques émergents transversaux en tant qu'élément clé de sa boîte à outils de supervision de la conduite. La FSCA et son prédécesseur, le Conseil des services financiers, ont entrepris des examens thématiques sur des sujets tels que la vente d'assurances automobiles complémentaires lors des ventes de voitures (2020) et les [pratiques de gestion des plaintes des assureurs](#) (2014). Ce dernier examen a soutenu l'élaboration d'une nouvelle réglementation qui s'alignait sur les résultats obtenus par les clients. La FSCA entend publier les constatations globales découlant des examens thématiques à l'intention du secteur et utiliser ses informations pour la réforme de la réglementation et de la supervision.

Comment utiliser cet outil

Les examens thématiques pourraient utiliser une variété de techniques ou d'outils spécifiques (dont d'autres décrits [dans la présente boîte à outils](#)) en vue d'analyser plusieurs types et sources de données. Par exemple, un examen thématique pourrait intégrer l'analyse hors site d'ensembles de données granulaires requis exclusivement pour un examen et qui ne sont pas en général recueillis dans le cadre de l'établissement de [rapports réglementaires](#), une visite sur place d'un PSF, des interactions à distance avec un PSF, des enquêtes en personne ou à distance menées auprès des consommateurs, des entretiens réalisés avec les consommateurs et des évaluations mystères. Les MCS choisissent les outils à utiliser en fonction de la tâche à accomplir et des ressources disponibles. Certains examens thématiques représentent des exercices rapides et simples, tandis que d'autres nécessitent des ressources importantes et pourraient exiger un engagement de temps important.

Il n'existe pas de panacée pour un examen thématique. En fait, les MCS pourraient adopter une approche complètement différente dans le but d'examiner le même sujet à un moment différent. Cette absence de normes pour les examens thématiques peut être illustrée par les différentes manières dont deux autorités ont examiné le traitement des plaintes au niveau des PSF:

- **Autorité des pratiques financière (FCA) du Royaume-Uni.** Un [examen thématique](#) réalisé en 2014 a porté sur le traitement des plaintes par les prêteurs hypothécaires sans dépôt et les administrateurs hypothécaires tiers. L'examen a mis l'accent sur des questionnaires d'auto-évaluation appliqués à un échantillon de 15 PSF de détail et de cinq organismes commerciaux, ainsi que des demandes d'information et de documentation pour un examen hors site. La FCA a sollicité la contribution du Service de médiation financière et des organismes de consommateurs. Elle a également formé un groupe de travail composé des PSF et des organismes afin de discuter des questions liées au traitement des plaintes.
- **Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) du Canada.** En 2020, l'ACFC a mené un examen thématique sur le traitement des plaintes dans les banques réglementées, en réponse à une requête du ministre des Finances. L'examen a duré environ sept mois et comprenait l'analyse de la documentation du

PSF, notamment les dossiers de plaintes, et des entretiens avec les employés des banques. De plus, l'ACFC a commandé une étude de consommation auprès de 5 000 clients des banques.

Indépendamment des variations entre les autorités, la décision de réaliser un examen thématique suit un processus logique. Le CGAP organise cette logique selon les neuf étapes ci-après :



ÉTAPE 1 : DÉFINIR ET JUSTIFIER L'OBJET

Un examen thématique peut nécessiter d'importantes ressources. Il est important de justifier de façon explicite son besoin et son objectif dès le départ. À titre d'exemple, à la suite de la publication d'un nouveau règlement sur les normes minimales de traitement interne des plaintes par les PSF, un MCS pourrait souhaiter savoir comment les PSF traitent les plaintes des consommateurs. Par ailleurs, on pourrait mener cet examen sur la base d'une suspicion de risque, par exemple une faute fondée sur une forte hausse du nombre de plaintes liées à une question spécifique. Les questions ci-après pourraient permettre à un MCS de définir l'objet de son examen thématique :

- Qu'est-ce qui vous pousse à choisir un sujet spécifique ?
- Pourquoi ce sujet est-il plus important que les autres ?
- Qu'espérez-vous obtenir grâce à l'examen thématique ?

ÉTAPE 2 : DÉFINIR LES QUESTIONS DE RECHERCHE

Si un MCS choisit par exemple le sujet du traitement des plaintes, l'examen thématique pourrait répondre à des questions spécifiques, telles que celles-ci-après :

- Les canaux et procédures proposés aux consommateurs sont-ils appropriés pour que les segments de clients vulnérables puissent également les utiliser ?
- Les critères utilisés par les PSF pour rejeter ou accepter une plainte sont-ils justes et précis ?
- La fonction de traitement des plaintes au niveau des PSF est-elle indépendante des secteurs commerciaux ?
- Les PSF utilisent-ils les systèmes d'information appropriés pour la gestion des plaintes ?

- Les unités de traitement des plaintes ont-elles recours à des contrôles de qualité efficaces pour évaluer les interactions avec les clients ?
- L'évaluation des performances de la fonction de traitement des plaintes est-elle efficace ?
- Des efforts sont-ils déployés en vue de réduire le temps de résolution des plaintes ? Sont-ils appropriés ?
- Les consommateurs ont-ils eu des expériences positives dans la résolution de leurs plaintes avec les PSF ?
- Existe-t-il des signes de partialité ou de discrimination qui pourraient nuire aux femmes et aux consommateurs LGBT+, ainsi qu'à d'autres groupes minoritaires ou vulnérables (par exemple, différences dans les délais de résolution et les résultats, rejet des plaintes) ?

On ne soulignera jamais assez l'importance de concevoir des questions de recherche précises et ciblées pour obtenir des résultats probants dans le cadre d'un examen thématique. Des questions imprécises ou ambiguës sont susceptibles d'engendrer des faiblesses et un manque d'orientation lors des phases de collecte et d'analyse des données.

ÉTAPE 3 : DÉFINIR LES OUTILS

Une fois qu'un MCS a identifié des questions de recherche spécifiques, il est plus facile d'identifier les outils qui seront les plus utiles. En suivant le même exemple d'un examen thématique du traitement des plaintes au niveau des PSF, les outils pourraient inclure :

- l'analyse des données cumulées sur les plaintes communiquées de manière régulière par les PSF ;
- l'analyse des données cumulées sur les plaintes recueillies par les médiateurs du secteur financier ;
- l'analyse des ensembles de données granulaires sur les plaintes requises par les PSF ;
- l'analyse de la divulgation des procédures de traitement des plaintes sur les sites web des PSF ;
- les visites aux unités de traitement des plaintes au niveau des PSF et entretiens avec les responsables et le personnel des opérations ;
- une enquête menée auprès des consommateurs ;
- les entretiens approfondis avec les plaignants réels identifiés grâce à l'analyse des données granulaires.

ÉTAPE 4 : DÉFINIR L'ÉCHANTILLON

Après avoir identifié une liste de souhaits concernant les outils qu'un MCS entend utiliser, il est temps de prendre en compte le nombre d'institutions dont elle est en mesure de couvrir, ainsi que le temps et le nombre de membres du personnel requis. Par exemple, un MCS pourrait découvrir qu'il ne dispose pas d'un budget suffisant pour mener une enquête auprès des consommateurs ou ne peut couvrir autant de PSF que prévu. S'il existe un nombre élevé de PSF à couvrir, un MCS pourrait jugé nécessaire de définir un échantillon pour chaque secteur (par exemple, le secteur bancaire) sur la base de critères

précis. Il pourrait choisir d'inclure dans cet échantillon au moins un PSF de chaque groupe de pairs (par exemple, les grandes banques, les banques de taille moyenne et les banques de petite taille) ou d'accorder la priorité aux PSF présentant un profil de risque plus élevé, conformément à la méthodologie de notation des risques du MCS.

ÉTAPE 5 : RECUEILLIR DES DONNÉES

Recueillir l'ensemble de la documentation, des données et autres informations auprès des PSF avant d'effectuer des visites sur place ou avoir d'autres interactions en personne avec les PSF et les consommateurs. Tout en restant dans un bureau, un MCS pourrait juger nécessaire de collaborer avec les PSF dans l'optique d'obtenir des clarifications ou de demander des données complémentaires.

ÉTAPE 6 : EFFECTUER L'ANALYSE

La réalisation d'un examen thématique pourrait nécessiter quelques jours voire quelques mois, en fonction du sujet et de la complexité ainsi que de l'exhaustivité des analyses. S'agissant d'un examen thématique sur les mécanismes de traitement des plaintes au niveau des PSF (en particulier avec un grand nombre de PSF), le large éventail de questions et d'outils utilisés nécessiterait probablement quelques mois et au moins deux superviseurs pour effectuer des analyses et coordonner les enquêtes et les entretiens avec les consommateurs (réalisés par une société de recherche).

ÉTAPE 7 : PRODUIRE LE RAPPORT

Un rapport d'examen thématique diffère fortement d'un rapport d'inspection axé sur l'institution. Il ressemble davantage à un rapport de recherche (voir les exemples au titre des Caractéristiques du présent outil). Un MCS pourrait produire un rapport interne qui désigne des PSF spécifiques, distinct du rapport qu'il produit aux fins de diffusion publique.

ÉTAPE 8 : DIFFUSER LES CONSTATATIONS

Suite à la rédaction d'un rapport d'examen thématique, il convient d'organiser au moins une session de mobilisation avec l'ensemble des PSF (au-delà de ceux faisant partie de l'échantillon). En général, la mobilisation met l'accent sur la description des constatations en termes de bonnes et mauvaises pratiques observées. Même en l'absence de dénonciation et de stigmatisation explicites, sur les petits marchés où les PSF connaissent le mode de fonctionnement de leurs concurrents, de tels rencontres aboutissent parfois à une dénonciation et une stigmatisation implicites. Les discussions ne devraient pas se limiter à la conformité réglementaire. Un MCS peut profiter de l'occasion pour recueillir les retours d'informations auprès des PSF sur l'imprécision de la réglementation et clarifier les attentes des superviseurs ; cette démarche va au-delà d'un texte réglementaire en vue de souligner les meilleures pratiques en matière de conformité à la réglementation. Il pourrait être utile de diffuser des constatations précises auprès des associations de

consommateurs, des mécanismes de règlement des litiges, des journalistes et d'autres parties prenantes qui bénéficieraient d'explications plus détaillées que celles inclus dans les rapports produits aux fins de diffusion publique. Le dialogue direct avec un MCS permet parfois aux parties prenantes de jouer un rôle plus actif dans l'amélioration de la pratique du marché.

ÉTAPE 9 : ASSURER LE SUIVI

Un MCS pourrait juger nécessaire de collaborer avec les PSF individuels, soit en produisant des rapports spécifiques aux PSF à partager avec les PSF individuels, soit en rédigeant une lettre afin de susciter des actions de suivi de la part des PSF.

Limites de cet outil

Consommation intensive de ressources. Selon la manière dont il est conçu et les techniques utilisées, un examen thématique pourrait nécessiter d'importantes ressources. Les MCS doivent établir un équilibre entre les examens thématiques exhaustifs et les examens superficiels. Le choix dépend de la complexité des questions et de la disponibilité des ressources.

Une surveillance efficace du marché nécessite une solide combinaison d'outils, dont des outils de base tels que l'analyse des rapports réglementaires traditionnels. Les différents outils se complètent et se renforcent mutuellement, et les résultats positifs pour les consommateurs et les changements intervenus dans les pratiques du marché dépendent de la manière dont un MCS utilise des outils, les combine avec d'autres éléments de preuve et prend des mesures en temps opportun en vue de susciter des changements dans les pratiques du marché, réformer les réglementations, de clarifier les attentes en matière de supervision et d'appliquer des sanctions en cas de mauvais comportements..

Non-représentativité. Sur les grands marchés, il est peu probable qu'un MCS couvre tous les PSF d'un certain type ou de différents types, ce qui entraîne une analyse intersectorielle partielle.

Qualité des données. Il est important de disposer d'une méthode pour concevoir de bons échantillons. Un échantillon inadéquat pourrait conduire à des résultats faussés et engendrer une vision inexacte des meilleures et pires pratiques sur un marché ou dans un sous-secteur.

Autres ressources

- [Market Conduct Supervision of Financial Services Providers: A Risk-Based Supervision Framework](#) (AFI, 2016)
- [Sex-Disaggregated Data Toolkit](#) (AFI, 2017)
- [Thematic Assessment of Diversity and Inclusion in Insurance Firms](#) (Banque Centrale d'Irlande, 2020)
- [Implementing Consumer Protection: A Technical Guide](#) (CGAP, 2013)
- [Financial Consumer Protection: 3 Steps to Better Customer Outcomes](#) (CGAP, 2020)
- [DFS Supervision Toolkit—Collection](#) (CGAP)
- [Elevating the Collective Consumer Voice in Financial Regulation](#) (CGAP, 2021)
- [Supervisory Toolbox](#) (FinCoNet)
- [Principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs](#) (G20/OCDE, 2011)
- [Collecting and Using Gender-Disaggregated Data for Financial Policymaking](#) (UNSGSA, 2020)
- [Bonnes pratiques pour la protection des consommateurs de services financiers](#) (Banque mondiale, 2017)