

RAPPORT D'INSPECTION

**ORGANISME CANADIEN DE RÉGLEMENTATION
DU COMMERCE DES VALEURS MOBILIÈRES –
SECTION QUÉBEC**

2009

TABLE DES MATIÈRES

LE CONTEXTE	1
LA CONFORMITÉ DE LA CONDUITE DES AFFAIRES.....	2
1. Introduction	2
2. Les objectifs de la section	3
3. Les activités de la conformité de la conduite des affaires	4
3.1 La planification	4
3.2 Les recherches sur le terrain	5
3.3 La préparation du dossier et du rapport.....	5
3.4 Les réponses de la direction et le suivi.....	5
4. Les indices de performance	6
5. La qualité des dossiers d'inspection	8
6. Les changements depuis la dernière inspection	8
6.1 Les outils utilisés.....	9
6.2 Le déroulement de l'inspection.....	9
6.3 Les types d'inspection.....	9
6.4 La détermination des risques	11
7. La dotation du personnel et la formation.....	12
LA CONFORMITÉ DES FINANCES ET DES OPÉRATIONS	13
1. Introduction	13
2. Les objectifs de la section	13
3. Les indices de performance	14
LES PLAINTES, LES ENQUÊTES ET LA MISE EN APPLICATION.....	17
1. Introduction	17
2. Les objectifs de la section	18
3. Les indices de performance	18
4. La fermeture des dossiers	20
5. L'utilisation de la fonction de mise en suspens	22
6. La fusion de dossiers	23
7. Les lettres modèles en français.....	24
8. Le manuel de procédures des plaintes.....	24
9. La délégation des pouvoirs.....	25
10. Les conflits d'intérêts.....	26
LES EXIGENCES POUR LE QUÉBEC.....	27
1. Introduction	27
2. La surveillance des pupitres de négociation	27
3. Le processus de médiation	28

LE CONSEIL DE SECTION DU QUÉBEC	29
1. Introduction	29
2. La politique de divulgation	30
3. Le quorum.....	30
4. Le mandat.....	31
5. Les critères de sélection des membres	32
6. Les procès-verbaux.....	33
7. Les règles régissant les comités et les formations d’instruction	33
LA PROTECTION DE L’INFORMATION	35
1. Les objectifs de la section	35
2. Le système informatique	35
3. La documentation.....	36

LE CONTEXTE

L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (l' « OCRCVM ») est issu de la fusion, le 1^{er} juin 2008, de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (l' « ACCOVAM ») et de Services de réglementation du marché inc. (« RS »). Il a été reconnu par l'Autorité des marchés financiers (l' « Autorité ») à titre d'organisme d'autorégulation en vertu de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, L.R.Q., c. A-33.2 par la décision n^o 2008-PDG-0126 le 2 mai 2008 (la « décision de reconnaissance de l'OCRCVM »).

L'OCRCVM a notamment pour fonctions de :

- réglementer les courtiers en valeurs mobilières, y compris les systèmes de négociation parallèles (« courtiers membres »);
- élaborer, administrer et veiller à l'observation de ses règles, ses politiques et autres textes similaires (« règles »);
- prendre des mesures d'application de ses règles envers les courtiers membres et les autres personnes sous sa compétence;
- fournir des services aux Bourses et aux systèmes de cotation et de déclaration d'opérations (« SCDO ») qui choisissent de retenir ses services à titre de fournisseur de services de réglementation au sens du *Règlement 21-101 sur le fonctionnement du marché*;
- si ses services sont retenus par une Bourse ou un SCDO, administrer les règles et veiller à leur observation et prendre les mesures d'application des règles conformément à une entente de services de réglementation entre l'OCRCVM et la Bourse ou le SCDO;
- exercer certaines fonctions que lui délèguent les autorités en valeurs mobilières l'ayant reconnu à titre d'organisme d'autorégulation (« autorités de reconnaissance »), y compris des fonctions liées à l'inscription.

La décision de reconnaissance de l'OCRCVM a été prononcée par l'Autorité à des conditions relatives, entre autres, au respect des critères de reconnaissance, à la gouvernance, à l'exécution des fonctions de réglementation, aux questions disciplinaires, à la capacité et à l'intégrité des systèmes ainsi qu'à un certain nombre d'exigences pour le Québec. Par exemple, dans chaque territoire où il a un bureau, l'OCRCVM doit disposer de ressources suffisantes, de structures organisationnelles appropriées et de systèmes technologiques adéquats. Il doit aussi maintenir une section du Québec ayant des responsabilités clairement définies en matière de réglementation, d'adhésion, de conformité des ventes, de conformité financière, de surveillance des marchés, d'inspection des pupitres de négociation et d'application des règles à l'égard de ses courtiers membres et de ses marchés membres.

La décision de reconnaissance de l'OCRCVM doit se lire concurremment avec le protocole d'entente sur la surveillance de l'OCRCVM entre les autorités de reconnaissance. Ce protocole décrit les modalités du programme de surveillance, lequel comprend l'inspection périodique des activités d'autorégulation exercées par l'OCRCVM et des services de réglementation qu'il fournit. Il est souhaitable que les autorités de reconnaissance procèdent à l'inspection des

bureaux de l'OCRCVM tous les trois ans au moins. La dernière inspection de l'ACCOVAM par ses autorités de reconnaissance remonte aux mois de septembre et octobre 2006. La présente inspection de l'OCRCVM par les autorités de reconnaissance constitue donc une première pour le nouvel organisme fusionné.

Voici les principales sections du programme d'inspection de l'OCRCVM ayant fait l'objet d'une inspection par le personnel des autorités de reconnaissance participant au programme dans les bureaux régionaux de l'OCRCVM de Calgary, Montréal, Toronto et Vancouver :

- la conformité de la conduite des affaires;
- la conformité des finances et des opérations;
- les plaintes, les enquêtes et la mise en application;
- la conformité de la conduite des négociations;
- la surveillance du marché;
- l'examen et l'analyse des opérations.

La période couverte pour la plupart des sections se situe entre le 1^{er} septembre 2006 et le 30 septembre 2009, sauf pour la conformité de la conduite des négociations, la surveillance du marché et l'examen et l'analyse des opérations où la période couverte s'échelonne du 1^{er} septembre 2004 au 30 septembre 2009.

Ce premier rapport d'inspection de la section du Québec de l'OCRCVM expose les activités, les constatations et les recommandations de l'Autorité relativement aux trois premières sections énumérées ci-dessus auxquelles il faut ajouter le volet du Conseil de section du Québec et celui de la protection de l'information. Les trois autres sections qui se rapportent à la conformité de la conduite des négociations, à la surveillance du marché et à l'examen et l'analyse des opérations ont été examinées par l'Autorité, conjointement avec la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, au bureau de l'OCRCVM de Toronto; elles sont intégrées dans le rapport consolidé de tous les bureaux régionaux de l'OCRCVM intitulé *IIROC Oversight Review 2009*. Notons que la version anglaise du présent rapport d'inspection de la section du Québec de l'OCRCVM est aussi partie intégrante du rapport consolidé.

LA CONFORMITÉ DE LA CONDUITE DES AFFAIRES

1. Introduction

Le service de la conformité de la conduite des affaires de l'OCRCVM a pour fonction de veiller à la mise en œuvre, par les courtiers membres, de politiques et de procédures visant à se conformer à toutes les exigences réglementaires qui ne sont pas de nature financière, telles que les exigences de l'OCRCVM, les lois provinciales sur les valeurs mobilières et la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*.

Pour ce faire, le service de la conformité de la conduite des affaires procède régulièrement à des inspections chez les courtiers membres. Ces inspections sur le terrain portent surtout sur des questions relatives à la surveillance des comptes, la supervision des employés, les contrôles internes, la documentation, la publicité et le marketing ainsi que le blanchiment de l'argent. Par exemple, le dossier d'ouverture de compte d'un échantillon de clients est examiné afin de voir s'il est complet, la convenance des transactions est vérifiée en fonction du profil du

client, les comptes à honoraires et la gestion discrétionnaire sont scrutés avec attention, les manuels, procédures et formulaires des courtiers sont analysés afin de voir s'ils sont mis à jour et s'ils correspondent à leur mise en application au quotidien, la déclaration et le traitement des plaintes des clients sont passés en revue. Cette énumération ne se veut pas exhaustive, car la portée des exigences de la conformité non financière est très large comme le démontrent les différents modules d'inspection et les nombreuses sections qui y sont rattachées.

Tous les courtiers membres font l'objet d'une inspection par le service de la conformité de la conduite des affaires à une fréquence au moins quinquennale, à savoir annuellement pour ceux qui servent une clientèle de détail, à tous les deux ans pour ceux qui s'adressent à une clientèle institutionnelle et à tous les cinq ans pour ceux qui ne font pas affaire avec autrui. La sélection des courtiers membres sujets à une inspection est effectuée selon une approche basée sur le risque, les courtiers membres ayant un profil de risque plus élevé étant susceptibles d'être examinés plus fréquemment que les courtiers membres dont le profil de risque est moindre.

2. Les objectifs de la section

La présente section a pour objectifs de :

- examiner et évaluer la structure et les ressources du service de la conformité de la conduite des affaires pour s'assurer qu'il remplit ses fonctions réglementaires adéquatement et efficacement;
- déterminer si les indices de performance utilisés semblent adéquats et s'ils ont été atteints;
- évaluer si le service de la conformité de la conduite des affaires se concentre sur les risques et sur les préoccupations réglementaires lorsqu'il fait l'inspection d'un courtier membre;
- établir le caractère adéquat et opportun ainsi que la qualité des inspections effectuées par le personnel;
- vérifier si les déficiences relevées au cours d'une précédente inspection ont fait l'objet d'un suivi et ont été abordées par l'OCRCVM;
- estimer si les résultats des analyses de conformité ou *sweeps* ont été utilisés convenablement en vue de se concentrer sur les risques et les préoccupations réglementaires.

Pour recueillir l'information nécessaire à la compréhension du fonctionnement du service de la conformité de la conduite des affaires, le personnel de l'Autorité a questionné la chef du service de la conformité de la conduite des affaires et la directrice de la réglementation des membres de la section du Québec de l'OCRCVM. Le personnel de l'Autorité a également passé en revue le manuel de politiques et de procédures de la conformité de la conduite des affaires, les modules du programme d'inspection utilisés par les inspecteurs (il existe une quinzaine de modules actuellement) ainsi qu'un échantillon de dossiers d'inspection de courtiers membres. Enfin, étant donné que l'information est dorénavant logée sur des supports informatiques, le personnel de l'Autorité a consulté diverses bases de données comme les systèmes SharePoint, UBSS et MIRA qui sont décrits plus loin dans le texte.

3. Les activités de la conformité de la conduite des affaires

Le type d'inspection menée par le service de la conformité de la conduite des affaires dépend de l'objectif. Il existe cinq types d'inspection :

- l'inspection générale de routine d'un courtier membre basée sur son profil de risque;
- l'inspection générale d'une succursale d'un courtier membre basée sur son profil de risque;
- l'inspection restreinte d'un courtier membre présentant un degré élevé de conformité et donc un niveau de risque moindre;
- l'inspection complémentaire de suivi pour vérifier si un problème ou une lacune précédemment identifié a été abordé et traité par le courtier membre;
- l'analyse de conformité (*sweep*), une nouvelle forme d'inspection qui consiste à choisir un type particulier de courtier membre en fonction de critères préétablis et à examiner une problématique spécifique.

Quel que soit le type d'inspection, son processus se partage en cinq parties : la planification, les recherches sur le terrain, la préparation du dossier et du rapport, les réponses de la direction et enfin le suivi à faire, le cas échéant.

3.1 La planification

La planification de l'inspection est la première phase du processus dont dépend le bon déroulement de son ensemble. Elle est réalisée en consultation avec les autres services de l'OCRCVM, notamment la conformité des finances et des opérations, la conformité de la conduite des négociations et la surveillance du marché. Elle est aussi basée sur le précédent rapport d'inspection de la conformité de la conduite des affaires accompagné de la réponse du courtier membre à ce rapport qui peut intégrer les points devant faire l'objet d'un suivi lors d'une inspection ultérieure.

En outre, les sources d'information suivantes sont utilisées pour obtenir un portrait à jour du courtier membre : le système d'enregistrement des plaintes et des règlements ComSet et le système CTS (pour *Case Tracking System*, une base de données nationale des dossiers de plaintes et d'enquête) grâce auxquels le personnel de l'OCRCVM peut déceler des problèmes potentiels de conformité chez un courtier membre et les modules où un examen plus minutieux s'impose; les rapports financiers mensuels et autres rapports réglementaires devant être déposés; le modèle d'évaluation des risques de la conformité de la conduite des affaires qui donne une indication du risque comparable évalué pour chaque courtier membre par rapport à toutes les autres sociétés et par rapport à d'autres sociétés à l'intérieur d'un groupe de pairs (la base de données MIRA pour *Member Information Risk Assessment* rapporte le score obtenu pour un courtier membre en fonction de différents types et catégories de risque); sans oublier la Base de données nationale d'inscription (la BDNI) et la liste des personnes placées sous surveillance stricte.

Le personnel du service de la conformité de la conduite des affaires complète alors une liste de contrôle de planification ou *planning checklist* qui établit au préalable les principaux objectifs de l'inspection au moyen d'un tableau en format électronique logé sur le site SharePoint de la conformité de la conduite des affaires. Cette liste dresse un portrait historique et prospectif du courtier membre basé sur les sources d'information énumérées précédemment et sur toute

autre information utile, et ce, en vue d'évaluer le risque du courtier membre. Un tableau de planification portant sur les modules couverts et les sections de chacun de ces modules est aussi complété, avec les noms des inspecteurs du service de la conformité de la conduite des affaires chargés de ces sujets et le budget attribué. Les quatre modules que sont l'ouverture de comptes, la supervision des comptes, la supervision des employés et la conformité des vérifications de succursales figurent parmi les plus importants à examiner.

La préparation du dossier de planification est généralement accomplie par un technicien du service de la conformité de la conduite des affaires. L'inspecteur principal a la responsabilité d'analyser les renseignements recueillis et la chef du service de la conformité de la conduite des affaires, qui participe aux différentes étapes de la planification, révisé le plan. Le plan définitif est approuvé par la directrice de la réglementation des membres.

3.2 Les recherches sur le terrain

Les recherches sur le terrain débutent par une entrevue d'entrée entre le courtier membre et le service de la conformité de la conduite des affaires afin, entre autres, d'exposer le processus d'inspection et les attentes de chacun. Puis commence le travail sur le terrain en vue d'examiner, de tester et de valider les contrôles internes et les procédures du courtier membre en s'appuyant sur les modules d'inspection établis dans le *planning checklist*. Pour ce faire, l'inspecteur fait un examen physique qui consiste à tester les systèmes, les procédures, les dossiers, les rapports, bref toute documentation au moyen d'un échantillon, par exemple d'une vingtaine de comptes sur une période donnée. Tout constat doit être basé sur des faits documentés et présenté sur un formulaire appelé *finding form* dans lequel on y rapporte les préoccupations ou les lacunes observées dans les sections des modules. Les recherches sur le terrain se terminent par une entrevue de sortie où le service de la conformité de la conduite des affaires présente formellement ses constats au courtier membre, lesquels auront fait l'objet de discussion et de rétroaction au préalable.

3.3 La préparation du dossier et du rapport

En préparant le dossier d'inspection et le rapport qui en découle, l'inspecteur doit s'assurer que ses constats, présentés avec concision dans les *finding forms*, renvoient clairement aux sections appropriées des modules étudiés; c'est dans ces modules que sont transcrits le détail des lacunes relevées et les échanges entre l'inspecteur et la chef du service de la conformité de la conduite des affaires. C'est aussi à ce moment que l'inspecteur principal met à jour le profil de risque du courtier membre dans MIRA. Le rapport d'inspection, qui vise à attirer l'attention sur les lacunes ou transgressions réglementaires du courtier membre et à l'alerter sur les faiblesses de ses procédures de contrôle, est soumis à plusieurs niveaux de révision au sein de la section du Québec de l'OCRCVM. La version définitive du rapport est envoyée aux personnes responsables de la conformité et à la haute direction du courtier membre.

3.4 Les réponses de la direction et le suivi

Le courtier membre dispose d'un mois pour répondre aux constats et aux recommandations de la conformité de la conduite des affaires. Si sa réponse est jugée satisfaisante, le dossier est clos. Autrement, une lettre de suivi est envoyée au courtier membre, enclenchant alors une dernière phase de surveillance qui ne se terminera que lorsque toute préoccupation aura été résolue.

Constatation

Bien que le contenu des modules soit revu régulièrement pour ce qui est des sections et des questions sous-jacentes à ces sections, il n'est pas possible de voir les modifications apportées, qu'il s'agisse d'un ajout, d'une suppression ou d'un changement aux sections d'un module. Les modules étant maintenant en format électronique sur SharePoint, chaque modification apportée à l'intérieur d'un module écrase l'ancien contenu, ne laissant aucune trace.

L'OCRCVM ne dispose pas d'outil lui permettant de retrouver facilement les mises à jour de ses programmes d'inspection et d'en comprendre les motifs.

Recommandation de l'Autorité

L'OCRCVM doit avoir des outils en vue de faire le suivi des mises à jour de ses programmes d'inspection avec facilité et de comprendre les motifs des modifications apportées.

Priorité – Moyenne

Réponse de l'OCRCVM

L'OCRCVM s'assurera que les changements seront documentés et expliqués.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

4. Les indices de performance

Les indices de performance de la conformité de la conduite des affaires sont les suivants :

- 70 % du temps du personnel du service doit être directement dévolu à l'inspection des courtiers membres;
- toutes les inspections prévues doivent être complétées en cours d'année comme il a été établi en début d'année dans le tableau de planification;
- 60 % des rapports d'inspection doivent avoir été remis aux courtiers membres dans un délai de 15 semaines après la fin de l'inspection sur place;
- tous les rapports d'inspection doivent avoir été remis aux courtiers membres dans un délai de 26 semaines après la fin de l'inspection sur place.

En moyenne, le service de la conformité de la conduite des affaires de la section du Québec de l'OCRCVM a effectué une vingtaine d'inspections par année au cours de la période couverte sur un total de quelque 30 courtiers membres établis au Québec incluant 17 sièges sociaux. En voici le détail : 20 inspections en 2006, 22 inspections en 2007, 20 inspections en 2008, 19 inspections en 2009 auxquelles il faut ajouter 11 analyses de conformité de succursales ou *branch sweeps* expliquées plus loin dans le texte.

Constatation

En 2007, un dossier a excédé le délai de remise du rapport d'inspection fixé à 26 semaines, ce qui s'est traduit par le non-respect du quatrième indice de performance de 100 % énuméré ci-dessus.

Recommandation de l'Autorité

Le service de la conformité de la conduite des affaires de la section du Québec de l'OCRCVM doit s'assurer de toujours respecter les indices de performance.

Priorité – Faible

Réponse de l'OCRCVM

Les indices de performance sont un outil de gestion permettant à la direction de suivre les résultats de performance et les résultats visés du programme. Les indices de performance fonctionnent comme une alerte qui met en évidence pour la direction les aspects qui pourraient bénéficier d'une revue. L'OCRCVM note que pendant la période couverte par l'inspection, seul un dossier d'inspection n'a pas été terminé dans les délais établis selon les indices de performance.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et aucun suivi n'est nécessaire.

Constatation

Toujours en 2007, cinq dossiers sur un total de 22 n'ont pas observé le délai de remise du rapport de 15 semaines après la fin de l'inspection. Il n'empêche que 77 % des rapports d'inspection ont été remis aux courtiers membres dans les délais prévus, dépassant le seuil prescrit de 60 %. Pour les autres années couvertes, la majorité des rapports ont été remis dans les 15 semaines après la fin de l'inspection. Le personnel de l'Autorité s'interroge sur ce taux de 60 % qui semble facile à atteindre.

Recommandation de l'Autorité

L'OCRCVM devrait réévaluer le seuil convenu de 60 % pour la remise des rapports d'inspection aux courtiers membres dans un délai de 15 semaines après la fin de l'inspection sur place.

Priorité – Moyenne

Réponse de l'OCRCVM

Les indices de performance sont un outil de gestion permettant à la direction de suivre les résultats de performance et les résultats visés du programme. Les indices de performance fonctionnent comme une alerte qui met en évidence pour la direction les endroits qui pourraient bénéficier d'une revue. Une revue des indices de performance de la conformité de la conduite des affaires fera partie d'une revue globale par l'OCRCVM des indices de performance de conformité.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

Ces résultats relativement moins bons en 2007 que pour les autres années couvertes par l'inspection de l'Autorité correspondent à la période de transition entre deux chefs du service de la conformité de la conduite des affaires de la section du Québec de l'OCRCVM. Depuis, la situation s'est rétablie.

5. La qualité des dossiers d'inspection

Dans le cadre de son inspection, le personnel de l'Autorité a passé en revue un échantillon de six dossiers d'inspection de la conformité de la conduite des affaires de la section du Québec de l'OCRCVM, incluant un dossier d'analyse de conformité de succursale (*branch sweep*). Ces dossiers se voulaient représentatifs de la diversité des courtiers membres faisant affaire au Québec, avec deux firmes intégrées, deux firmes de détail et une société de courtage à escompte.

Constatation

Généralement, les dossiers d'inspection qui ont fait l'objet de ces tests étaient très bien documentés. À chaque étape du processus d'inspection d'un courtier membre (planification, recherches sur le terrain, préparation du dossier et du rapport, suivi) et en dépit de la masse d'information, il est aisé de retrouver et de comparer les données et les informations entre elles. Les références permettant d'étudier chaque dossier d'inspection sont précises et appuyées par les documents pertinents. Les tables des matières sont suffisamment détaillées pour pouvoir identifier chaque sujet.

La qualité du travail des inspecteurs apparaît tout à fait satisfaisante, que ce soit en matière de sélection de modules (les inspecteurs faisant le lien avec les points soulevés lors de la précédente inspection pour un suivi), de type de tests ou de taille des échantillons. La description des constats est explicite et les recommandations qui y sont associées réfèrent aux règles de l'OCRCVM qui ont été enfreintes.

Recommandation de l'Autorité

Aucune action requise.

6. Les changements depuis la dernière inspection

Le service de la conformité de la conduite des affaires joue fondamentalement le même rôle que lors de la précédente inspection de l'ACCOVAM par l'Autorité et les indices de performance sur la remise des rapports dans un certain délai sont demeurés les mêmes.

Par contre, l'OCRCVM a introduit de nouvelles façons de faire pendant la période couverte. Ces changements sont de plusieurs ordres : ils ont trait aux outils utilisés, au déroulement du processus d'inspection, aux types d'inspection effectués et à la détermination des risques du courtier membre.

6.1 Les outils utilisés

Le manuel le plus récent intitulé *Business Conduct Compliance Policy, Procedure and Technical Guide* daté d'août 2009 a été entièrement refondu et mis à jour. Il n'existe pas de version marquée de ce manuel étant donné le nombre trop élevé de changements par rapport à la version précédente.

Les outils utilisés par le service de la conformité de la conduite des affaires se sont raffinés puisque l'on recourt dorénavant à l'informatique de façon généralisée. Ainsi, les programmes d'inspection, les rapports d'inspection et tout le contenu des dossiers se trouvent dans le système UBSS, un outil logiciel de gestion permettant de faire le suivi des dossiers et de mesurer l'utilisation du temps des inspecteurs. Cette masse d'information est stockée sur le site SharePoint de la conformité de la conduite des affaires, un site qui se compare à une bibliothèque créée sur une base nationale.

Fait nouveau, tous les documents sont maintenant en format électronique et lorsqu'ils sont sous une forme physique, ils sont automatiquement numérisés pour être logés sur SharePoint.

Depuis avril 2008, le service de la conformité de la conduite des affaires de la section du Québec de l'OCRCVM utilise un nouveau logiciel appelé IDEA. IDEA permet de sélectionner un échantillon de comptes clients en fonction de critères raffinés pour effectuer des tests sur les activités transactionnelles telles que la priorité des ordres ou la multiplication des opérations d'un compte par exemple. Le bureau montréalais de l'OCRCVM a développé une expertise dans l'utilisation de ce logiciel et, à cet égard, ses inspecteurs de la conformité de la conduite des affaires offrent de la formation au personnel des autres bureaux régionaux de l'OCRCVM. IDEA a été conçu pour être intégré à TeamMate, une plateforme conviviale intégrant les programmes d'inspection de l'OCRCVM.

6.2 Le déroulement de l'inspection

Le déroulement de l'inspection d'un courtier membre selon les quatre à cinq phases décrites plus haut n'a pas changé substantiellement. Néanmoins, par souci d'efficacité, certaines façons de faire ont été déplacées à l'intérieur du processus.

Ainsi, l'entrevue d'entrée se fait dorénavant avant de finaliser la phase de la planification de l'inspection plutôt qu'après. De plus, les rapports ébauches ne sont plus soumis au courtier membre depuis le début de 2009, une décision de la haute direction de l'OCRCVM qui s'applique à toutes les sections régionales. Finalement, les inspecteurs du service de la conformité de la conduite des affaires de la section du Québec fixent l'entrevue de sortie, non plus à la dernière journée d'inspection sur le terrain comme c'était la coutume jusqu'en 2007, mais après que les constats dans les *finding forms* aient bien été documentés et révisés par la chef du service, donc après leur retour au bureau de l'OCRCVM.

6.3 Les types d'inspection

Nous avons vu que le service de la conformité de la conduite des affaires de l'OCRCVM a développé un nouveau type d'inspection dit analyse de conformité (*sweep*), qui consiste à choisir un courtier membre en fonction de critères préétablis et à examiner une problématique spécifique. À cet effet, un module a été créé pour l'inspection de succursales de courtiers membres appelée *branch sweep* ou analyse de conformité de succursales dans lequel des procédures spécifiques centrées sur l'efficacité des contrôles en matière de supervision par le

siège social envers ses succursales ont été élaborées. Les succursales sont sélectionnées au moyen d'un questionnaire visant à évaluer leur cote de risque afin de choisir un échantillon représentatif à inspecter. Le choix est guidé par plusieurs critères tels que l'emplacement territorial du siège social, le nombre de produits offerts, la taille du courtier membre, le fait d'être une firme de détail et la distance entre les succursales identifiées et le siège social.

Le service de la conformité de la conduite des affaires de la section du Québec de l'OCRCVM a consacré le premier trimestre de 2009 aux *branch sweeps* auprès de 11 succursales de 8 courtiers membres, ce qui devrait représenter un peu plus du tiers de toutes les inspections effectuées par ce service en 2009.

Constatation

Le manuel intitulé *Business Conduct Compliance Policy, Procedure and Technical Guide* daté d'août 2009 ne traite des analyses de conformité (*sweeps*) que sur deux lignes et il ne fournit aucune procédure sur ce type d'inspection.

Recommandation de l'Autorité

L'OCRCVM doit élaborer et rédiger une section complète et détaillée incluant les procédures sur les analyses de conformité (*sweeps*) dans le manuel intitulé *Business Conduct Compliance Policy, Procedure and Technical Guide*.

Priorité – Élevée

Réponse de l'OCRCVM

L'OCRCVM élaborera une procédure générale en termes génériques et établira au besoin une procédure détaillée spécifique pour chaque analyse de conformité. Étant donné les particularités propres à chaque analyse de conformité, l'OCRCVM croit que des procédures adaptées qui incluent des critères et un plan du projet seront utiles.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

Une autre nouveauté en 2009 est l'introduction par l'OCRCVM des premières inspections intégrées, et ce, à l'échelle pan canadienne. Dans le cadre de ce projet pilote, les services de la conformité de la conduite des affaires, de la conformité des finances et des opérations et de la conformité de la conduite des négociations des différentes sections régionales de l'OCRCVM ont eu à mener des inspections conjointes, c'est-à-dire simultanément au sein d'une même firme, plutôt que séparément et à différentes périodes de l'année comme il est coutume de le faire. À l'intérieur de chacune des sections régionales, ces trois services se sont donc coordonnés pour ce qui est de la planification, de l'entrevue d'entrée, de l'inspection sur le terrain, de l'entrevue de sortie et de la production du rapport d'inspection.

La section du Québec de l'OCRCVM a réalisé sa première inspection intégrée au cours du troisième trimestre de 2009, période correspondant à la fin de la période couverte.

6.4 La détermination des risques

La conformité de la conduite des affaires a entrepris au cours de la période couverte un vaste examen de son modèle de risque, incluant les déterminants clés du risque, les définitions et les lignes directrices. Cette initiative a été menée de concert avec la conformité des finances et des opérations en vue de bénéficier de l'expérience acquise par cette dernière avec son propre modèle de risque. Il en est résulté la production d'un rapport intitulé « Rapport sur les tendances en matière de risque de conformité » remis au courtier membre dans le but de l'encourager à renforcer ses pratiques de gouvernance et de gestion des risques et de faciliter les activités de réglementation de l'OCRCVM. Le risque d'un courtier membre y est coté faible, modérément faible, modérément élevé ou élevé, en fonction d'une évaluation du niveau du risque commercial inhérent à l'activité du courtier membre et de la manière dont ces risques sont gérés. Le rapport présente également des comparaisons du courtier membre avec le groupe de pair (il existe neuf groupes de pairs, par exemple les firmes intégrées, de détail, les firmes institutionnelles...) et avec le secteur en général.

Une telle masse d'information est, depuis juin 2008, stockée dans la base de données MIRA plutôt que sur support papier. MIRA, qui évalue le risque global du courtier membre, constitue un des éléments de la liste de contrôle de planification (*planning checklist*) dont les inspecteurs se servent pour déterminer les modules à couvrir lors de l'inspection. Dans ce contexte, il suffit à la liste de contrôle de planification de présenter trois catégories de cote de risque (faible, modéré ou élevé) par sujet faisant l'objet de l'inspection en vue d'orienter les inspecteurs dans la planification.

Jusqu'au mois d'avril 2009, la cote de risque d'un courtier membre pour évaluer les sections à compléter pour l'inspection en cours était calculée au moment de la planification avant l'inspection sur le terrain et réévaluée après l'inspection. Depuis, l'OCRCVM ne la chiffre plus avant l'inspection, préférant lui attribuer, aux fins de la liste de contrôle de planification, un niveau général (faible, modéré, élevé) afin de déterminer le risque attribuable à différents éléments qui devront, selon l'évaluation, être couverts ou non durant l'inspection. La cote de risque est mise à jour dans la base de données MIRA seulement à la conclusion de l'inspection sur le terrain.

Constatation

Il est difficile d'établir le lien entre les informations recueillies pour déterminer les sections des modules à compléter et la cote de risque de la liste de contrôle de planification (*planning checklist*) dans le dossier d'un courtier membre. En effet, cette liste ne donne aucune explication quant à la source des informations utilisées pour l'établissement du score obtenu.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à la section du Québec de l'OCRCVM de fournir la source d'information lui permettant de détailler le score de risque obtenu par le courtier membre dans la colonne de la liste de contrôle de planification (*planning checklist*).

Priorité – Moyenne

Réponse de l'OCRCVM

La cote de risque utilisée dans la liste de contrôle de planification est calculée à partir d'une base de données appelée MIRA. MIRA peut générer un rapport d'évaluation du risque interne (*Internal Risk Assessment Report*). Nous nous assurerons d'inclure ce rapport avec la liste de contrôle de planification pour appuyer la cote de risque utilisée dans la liste.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et aucun suivi n'est nécessaire.

7. La dotation du personnel et la formation

Le service de la conformité de la conduite des affaires de la section du Québec de l'OCRCVM est passé de huit personnes en 2006 à dix personnes en 2007, 2008 et 2009 avec un taux de roulement du personnel de 10 % enregistré au cours de la dernière année. En septembre 2009, ce service comptait six inspecteurs en fonction auxquels il faut ajouter un poste d'inspecteur devenu vacant ce même mois, deux techniciennes et une chef de service. Le bureau montréalais de l'OCRCVM prévoyait aussi recruter un deuxième chef du service de la conformité de la conduite des affaires (un nouveau poste) en 2010 afin de seconder la chef de service dans la mise en œuvre de l'approche intégrée des inspections. On a pourvu au poste vacant d'inspecteur et au nouveau poste de chef de service en mars 2010.

Les techniciennes jouent un rôle de soutien dans la préparation des dossiers d'inspection, en particulier lors de la planification; elles effectuent aussi l'entrée de données ainsi que divers tests sur des échantillons dont il a été fait mention plus haut.

Constatation

Les inspecteurs du service de la conformité de la conduite des affaires à Montréal sont des personnes d'expérience issues de l'industrie du courtage ou de la Bourse, dotées de titres professionnels et ayant des champs d'expertise différents tels qu'en dérivés.

La section du Québec de l'OCRCVM dispose d'un budget annuel de formation non négligeable en vue de parfaire les connaissances des inspecteurs au moyen de cours donnés notamment par Formation mondiale CSI inc.

Le personnel de l'Autorité est d'avis que la quantité et la qualité des membres du personnel du service de la conformité de la conduite des affaires de la section du Québec de l'OCRCVM sont satisfaisantes.

Recommandation de l'Autorité

Aucune action requise.

LA CONFORMITÉ DES FINANCES ET DES OPÉRATIONS

1. Introduction

Depuis 2008, le Fonds canadien de protection des épargnants (le « FCPE ») ne supervise plus les activités de vérification de la conformité financière de l'OCRCVM. Cette activité est maintenant dévolue aux autorités de reconnaissance. L'inspection du volet de la conformité des finances et des opérations de la section du Québec de l'OCRCVM est donc une première pour le personnel de l'Autorité, à l'instar du personnel des autres autorités de reconnaissance ayant participé à la présente inspection de l'OCRCVM dans leur région respective.

Le rôle de la conformité des finances et des opérations consiste à surveiller la situation financière des courtiers membres et à assurer la conformité aux règles de l'OCRCVM. En voici les principaux champs d'activité :

- L'examen des rapports financiers réglementaires : le service de la conformité des finances et des opérations examine les Rapports financiers mensuels et les Rapport et questionnaire financiers réglementaires uniformes (RQFRU) vérifiés afin de déceler tout changement dans les tendances, la situation financière et la rentabilité des courtiers membres. Le courtier membre qui ne satisfait pas aux exigences minimales de capital est considéré comme accusant une insuffisance de capital et doit immédiatement combler l'insuffisance, à défaut de quoi il s'expose à une suspension ou à la révocation de sa qualité de membre. Tous les cas d'insuffisance de capital sont soumis au service de la mise en application de l'OCRCVM qui peut décider de prendre des mesures disciplinaires. Les clients des courtiers membres sont couverts par le FCPE advenant l'insolvabilité d'un courtier membre.
- Les inspections annuelles et bisannuelles à l'improviste sur le terrain : le service de la conformité des finances et des opérations effectue des inspections impromptues des livres et des registres des courtiers membres pour s'assurer de l'exactitude des rapports réglementaires non vérifiés qui ont été déposés.
- L'examen des documents de travail des vérificateurs : tout courtier membre fait l'objet d'une vérification de fin d'année effectuée par un vérificateur autorisé, qui a pour but de confirmer l'information déposée auprès de l'OCRCVM. Pour s'assurer de la qualité de la vérification, le service de la conformité des finances et des opérations examine les documents de travail du vérificateur dans les trois mois suivant la date de dépôt des RQFRU du courtier membre à risque élevé ou dans les six mois pour les autres.

Au moment de l'inspection, le service de la conformité des finances et des opérations de la section du Québec de l'OCRCVM comptait 13 employés comparativement à 11 employés en 2006 et en 2007.

2. Les objectifs de la section

La présente section a pour objectifs de :

- examiner et évaluer la structure et les ressources du service de la conformité des finances et des opérations pour s'assurer qu'il remplit ses fonctions réglementaires adéquatement et efficacement;

- déterminer si les indices de performance utilisés semblent adéquats et s'ils ont été atteints;
- établir le caractère adéquat et opportun ainsi que la qualité des inspections effectuées par le personnel;
- déterminer si le service de la conformité des finances et des opérations dispose de processus appropriés pour accomplir adéquatement ses fonctions réglementaires;
- évaluer si l'OCRCVM met en application ses règles et suit de près les courtiers membres pour qu'ils soient en conformité avec la législation applicable.

Le personnel de l'Autorité a étudié le manuel intitulé *Policies, Procedures & Guidelines* en date du mois d'août 2009 et a discuté avec le chef du service de la conformité des finances et des opérations et la directrice de la réglementation des membres de la section du Québec de l'OCRCVM. Il a aussi consulté un échantillon de dossiers d'inspection de courtiers membres, logés sur le système TeamMate.

3. Les indices de performance

Les indices de performance de la conformité des finances et des opérations sont les suivants :

- obtenir un taux moyen d'utilisation des inspecteurs de 70 %, c'est-à-dire que 70 % du temps consacré par les inspecteurs du service doit être passé directement à effectuer des inspections de conformité auprès des courtiers membres;
- inspecter chaque courtier membre annuellement (sauf les courtiers membres approuvés pour une inspection bisannuelle);
- produire les rapports d'inspection dans les huit semaines après l'inspection sur le terrain dans 60 % des cas, et dans tous les cas, dans un délai maximal de six mois;
- compléter l'examen des documents de travail des vérificateurs dans les trois mois suivant la date de dépôt pour les courtiers membres à risque élevé;
- compléter tous les autres examens des documents de travail des vérificateurs dans les six mois suivant la date de dépôt.

Le service de la conformité des finances et des opérations de la section du Québec de l'OCRCVM a respecté les indices de performance au cours de la période couverte.

Au cours de son inspection, le personnel de l'Autorité a relevé quatre points qui font l'objet des constats suivants.

Constatation

Lorsqu'elles sont cumulées, les erreurs non matérielles constatées dans un dossier peuvent devenir importantes par rapport au seuil de matérialité du dossier. Or, nous n'avons pas d'indication que le service de la conformité des finances et des opérations de la section du Québec de l'OCRCVM en mesure effectivement l'impact.

Recommandation de l'Autorité

Le service de la conformité des finances et des opérations de la section du Québec de l'OCRCVM doit démontrer que la somme des erreurs non matérielles constatées dans un dossier est prise en compte afin d'évaluer si leur cumul a un impact sur le seuil de matérialité du dossier.

Priorité – Moyenne

Réponse de l'OCRCVM

Le personnel de l'OCRCVM établit un seuil de matérialité au début de chaque inspection. Toute erreur qui pourrait mener à un impact matériel est documentée dans un formulaire de constatation « *finding form* ». Toutes les erreurs identifiées sur les formulaires de constatation « *finding forms* » ainsi que leur impact sur le capital sont reportés sur un chiffrier de consolidation des erreurs « *Consolidated Summary of Errors* ».

Si le chef de service responsable de la revue du dossier venait à constater plusieurs erreurs non matérielles, le chef de service pourrait considérer si un ajustement au capital régularisé en fonction du risque serait requis.

L'OCRCVM ne croit pas qu'il est nécessaire de déclarer toutes les erreurs non matérielles qui sont non systémiques et sous le seuil de matérialité établi. L'OCRCVM croit que la pratique actuelle est suffisante pour déterminer les ajustements requis au capital régularisé en fonction du risque. Toutes les constatations qui se rapportent au contrôle interne ou au test procédural, quelle que soit leur matérialité, sont déclarées.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le rôle de la conformité des finances et des opérations consiste à surveiller la situation financière des courtiers membres et à assurer la conformité aux règles de l'OCRCVM. Or, le personnel de l'Autorité a constaté que la procédure actuelle de ce service a pour principal objectif d'identifier seulement les lacunes ayant un impact matériel et de considérer si un ajustement au capital régularisé en fonction du risque est requis.

L'impact matériel prend une telle importance dans la procédure actuelle d'examen de l'OCRCVM que seules les lacunes engendrant un impact matériel supérieur au seuil de matérialité du dossier sont documentées dans le chiffrier de consolidation des erreurs.

Nous avons constaté que des lacunes sur le contrôle interne, des lacunes importantes sur des procédures non conformes aux règles de l'OCRCVM et des lacunes pouvant représenter un risque systémique important étaient, dans la plupart des cas, moins perceptibles dans les rapports d'inspection parce qu'ils n'engendraient pas d'impact matériel et qu'ils ne nécessitaient donc pas d'ajustement au capital régularisé en fonction du risque, et ce, même si certaines lacunes étaient récurrentes.

Même si le personnel de l'Autorité estime qu'il n'est pas nécessaire de reporter toutes les lacunes non matérielles, il est d'avis que la découverte de lacunes ne doit pas être guidée seulement par son impact matériel, mais aussi par le besoin d'assurer la conformité aux règles de l'OCRCVM et d'identifier les lacunes présentant un risque systémique potentiel.

Le personnel de l'Autorité fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

Constatation

Le personnel de l'Autorité a noté, dans un dossier, l'absence d'explication lors d'un changement de classification d'un constat par la directrice de la réglementation des membres de la section du Québec de l'OCRCVM.

Recommandation de l'Autorité

Tout changement de classification doit être justifié dans les *finding forms*.

Priorité – Faible

Réponse de l'OCRCVM

L'OCRCVM se conformera.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et aucun suivi n'est nécessaire.

Constatation

Les changements apportés au manuel de procédures sont effectués au moyen de courriels sans mise à jour immédiate dans le document.

Recommandation de l'Autorité

Les modifications apportées au manuel de procédures doivent se traduire par une mise à jour immédiate du manuel.

Priorité – Faible

Réponse de l'OCRCVM

L'OCRCVM se conformera.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

Constatation

La fiche de contrôle utilisée pour procéder aux inspections bisannuelles n'indique pas que l'inspecteur doit prendre connaissance du dernier dossier d'inspection de la conformité de la conduite des affaires ni du plus récent rapport des vérificateurs. Par contre, dans les faits, les inspecteurs du service de la conformité des finances et des opérations de la section du Québec de l'OCRCVM agissent en ce sens.

Recommandation de l'Autorité

La fiche de contrôle utilisée pour procéder aux inspections bisannuelles doit indiquer, parmi les informations à obtenir, le dernier rapport d'inspection de la conformité de la conduite des affaires ainsi que le plus récent rapport des vérificateurs.

Priorité – Faible

Réponse de l'OCRCVM

Les inspecteurs obtiennent déjà ces rapports. Nous ajouterons ces éléments sur la fiche de contrôle.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

LES PLAINTES, LES ENQUÊTES ET LA MISE EN APPLICATION

1. Introduction

En août 2008, le service des plaintes et des enquêtes de la section du Québec de l'OCRCVM a été scindé en deux services distincts, le service des plaintes et le service des enquêtes, auxquels il faut ajouter le service de la mise en application déjà existant.

Le service de la mise en application de l'OCRCVM peut mener une enquête sur des personnes ou des sociétés qui sont de sa compétence à la suite d'une plainte, d'un renvoi de la part d'une commission des valeurs mobilières, d'un autre organisme ou d'autres sources lorsqu'il est nécessaire de faire observer ses règles. L'OCRCVM enquête également sur les plaintes à l'égard de sociétés qu'il réglemente et sur leurs employés inscrits. En outre, il a établi des services visant à aider les investisseurs qui cherchent à obtenir une indemnisation. Dans l'ensemble, les enquêtes représentent le plus souvent la première phase du processus de mise en application.

Depuis août 2009, les dossiers analysés par la chef du service des évaluations de dossiers (qualifiés de « plaintes ») sont revus par la directrice de la réglementation des membres, tandis que les dossiers analysés par le chef du service des enquêtes sont revus par la vice-présidente pour le Québec de l'OCRCVM. Également depuis l'automne 2009, le service de la mise en application participe aux enquêtes par l'entremise de ses avocats, et ce, dès leur commencement afin de participer à l'élaboration du plan d'enquête et d'assister aux entrevues. Par ces changements, la section du Québec de l'OCRCVM visait à améliorer les indices de

performance des dossiers des enquêtes et la qualité des dossiers portés des enquêtes à la mise en application.

L'effectif de ces trois services totalise 13 employés.

2. Les objectifs de la section

Les objectifs de la présente section sont de :

- s'assurer que le personnel en place est suffisant, bien expérimenté et a reçu une formation continue et appropriée;
- évaluer si les indices de performance utilisés paraissent raisonnables et atteignables;
- s'assurer que les dossiers sont traités adéquatement;
- s'assurer que les décisions sont bien documentées.

L'inspection des services des plaintes, des enquêtes et de la mise en application a été réalisée en recueillant l'information auprès des sources suivantes : par des discussions avec la chef du service des évaluations de dossiers et le chef des enquêtes en compagnie de la directrice de la réglementation des membres, afin de comprendre le fonctionnement des services des plaintes et des enquêtes; par des échanges avec la vice-présidente pour le Québec de l'OCRCVM afin de comprendre le fonctionnement du service de la mise en application; par l'étude des guides et manuels de politiques et de procédures des services des plaintes, des enquêtes et de la mise en application; et enfin par l'examen d'un échantillon de dossiers de plaintes (26 dossiers), d'enquête (6 dossiers) et de mise en application (6 dossiers) traités durant la période visée.

3. Les indices de performance

Selon le manuel de procédures propre à chacun des trois services de la présente section, les indices de performance prévus sont les suivants :

- 80 % des dossiers de plaintes doivent être traités dans un délai de moins de 75 jours;
- tous les dossiers d'enquête de nature courante doivent être terminés dans un délai d'un an après leur ouverture et les dossiers d'enquête qui nécessiteraient plus d'une année doivent être identifiés et approuvés par un membre de la direction de l'OCRCVM;
- 60 % des dossiers de mise en application doivent être complétés en moins de dix mois.

Constatation

Les indices de performance portant sur les dossiers de plaintes ont été respectés pour chacune des années couvertes. Ainsi, 87 % des dossiers ont été traités dans le délai imparti en 2006, 82 % l'ont été en 2007, 81 % en 2008 et 83 % sur la période de janvier à août 2009.

Par contre, les indices de performance des enquêtes n'ont pas été respectés au cours de la période couverte. En 2006, 37 % des dossiers d'enquête ont été traités dans un délai supérieur à un an, en 2007 ce fut 42 %, 50 % en 2008 et 15 % pour les mois de janvier à août 2009.

De même, les indices de performance de la mise en application n'ont pas été respectés sur une bonne partie de la période couverte. Ainsi, en 2006, 83 % des dossiers ont été traités en moins de dix mois alors qu'en 2007, 2008 et pour les huit premiers mois de 2009, la proportion de dossiers traités dans ce délai a chuté à 47 %, 50 % et 25 % respectivement.

L'OCRCVM explique ces résultats par le fait que jusqu'en 2009, le personnel n'était pas en place de façon à pourvoir à tous les postes, par suite d'absences prolongées (maladie, maternité, prêt de personnel ou démission). De plus, certains dossiers imposants ont été traités durant cette période.

En vue d'améliorer les délais de traitement des dossiers, le bureau de Montréal de l'OCRCVM a apporté deux changements dans sa structure et sa façon de faire. D'abord, en août 2008, les équipes des plaintes et des enquêtes ont été scindées pour spécialiser le personnel et satisfaire aux indices de performance. Ensuite, pour améliorer les délais de la mise en application, les avocats de ce service participent, depuis l'automne 2009, aux dossiers d'enquête. Cette implication viserait notamment à permettre aux avocats de connaître les dossiers qui pourraient leur être assignés et d'améliorer la qualité de la preuve recueillie lors des enquêtes.

En dépit des changements apportés pour accroître la productivité, le personnel de l'Autorité constate que les indices de performance des dossiers d'enquête et de mise en application de la section du Québec de l'OCRCVM n'ont pas été observés au cours de la période couverte.

Recommandation de l'Autorité

La section du Québec de l'OCRCVM doit mettre en place les mesures nécessaires pour respecter les indices de performance des dossiers d'enquête et de mise en application.

Priorité – Élevée

Réponse de l'OCRCVM

Bien que, selon l'indice de performance indiqué dans le Manuel de politiques et procédures des enquêtes, toutes les enquêtes doivent être achevées dans un délai d'un an, l'indice de performance qui a toujours été appliqué est que 60 % des dossiers d'enquête doivent être achevés dans un délai d'un an. Le Manuel sera modifié pour refléter ce fait. La pratique est également que, pour les dossiers qui prendront plus d'un an, on étudie avec un soin particulier ce qui justifie que l'enquête dure plus longtemps et l'approbation de la vice-présidente pour le Québec est nécessaire.

Les indices de performance sont un outil de gestion appliqué à l'échelle nationale et conçu de façon à aider la direction à la gestion globale des délais des dossiers de la mise en application. Ces indices de performance fonctionnent comme une alerte, ce qui permet à la direction de suivre un dossier de plus près. Nous sommes satisfaits des indices de performance des enquêtes à ce niveau.

Les indices de performance de l'OCRCVM ne sont pas conçus pour assister les employés ou la direction à classer les dossiers par rang ou par priorité. Il y a un processus continu d'établissement de priorité des dossiers d'enquête et de mise en application par la direction;

l'OCRCVM est confiante que tous les dossiers sont revus régulièrement par la direction, afin de s'assurer que les ressources nécessaires sont affectées aux dossiers prioritaires dans le but de les terminer dans un délai raisonnable.

Nous sommes d'accord qu'il est important de respecter les indices de performance pour les dossiers d'enquête et de mise en application et nous travaillons en ce sens. Nous avons récemment établi un modèle de travail où l'intégration des équipes est effectuée. Les enquêteurs et les avocats travailleront ensemble au dossier dès que celui-ci sera ouvert aux enquêtes. Nous croyons que cela va améliorer le temps requis pour compléter un dossier et prévoyons une meilleure efficacité sur le plan du respect des indices de performance.

Il est également important de noter que nous avons maintenant une équipe complète de trois avocats de la mise en application à temps plein au bureau de Montréal. La priorité est de compléter les dossiers accumulés et de s'assurer que les nouveaux dossiers donnent lieu à des procédures dans des délais respectant les indices de performance, si possible.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM, notamment du nouveau modèle de travail visant à intégrer les équipes des enquêtes et de la mise en application afin de voir si cette approche aura une incidence sur les délais de traitement des dossiers et les indices de performance.

4. La fermeture des dossiers

Constatation

Les raisons invoquées pour fermer des dossiers de plaintes n'étaient pas toujours conformes à celles prévues dans le manuel de procédures et certaines justifications n'étaient, à notre avis, pas valables. Ainsi, plusieurs dossiers d'infractions aux politiques (contenant des preuves) ont été fermés au lieu d'être envoyés aux enquêtes, et ce, contrairement à ce qui est écrit dans le manuel intitulé *Case Assessment Procedures Manual* en date de juillet 2009.

Nous qualifions ces fermetures de prématurées. En effet, si la procédure avait été suivie à la lettre, certains dossiers auraient été transmis aux enquêtes. Nous avons observé deux catégories de fermetures prématurées des dossiers de plaintes : celles qui se font en fonction de critères prévus au manuel des enquêtes intitulé *Investigations Procedures Manual* daté d'août 2009 (où il est question de gravité de l'infraction, d'intérêt public, de disponibilité de la preuve), et celles qui se font sur la base de critères qui ne font pas partie des manuels, mais qui ont été élaborés officieusement par l'OCRCVM (pour fermer un dossier de plainte, sont notamment pris en considération la gravité et la répétition de l'infraction, la preuve disponible, la vulnérabilité de la clientèle portant plainte et le fait que le représentant du courtier a déjà été sanctionné par la firme pour laquelle il travaille).

Nous avons relevé quatre dossiers de plaintes fermés prématurément. Ces dossiers mentionnaient que le représentant du courtier n'avait pas de dossier disciplinaire ou que le courtier membre avait déjà sanctionné son représentant.

L'OCRCVM motive la fermeture prématurée des dossiers par le manque d'effectifs au service de la mise en application du bureau de Montréal. Le personnel du service de la mise en application ne peut traiter que 10 à 15 dossiers par année, ainsi la procédure est-elle assouplie en fonction des ressources disponibles.

Recommandations de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à la section du Québec de l'OCRCVM de respecter les critères prévus aux manuels de procédures (*Case Assessment Procedures Manual* et *Investigations Procedures Manual*) pour déterminer la fermeture des dossiers.

Le personnel de l'Autorité recommande également de recruter du personnel en conséquence.

Priorité – Élevée

Réponse de l'OCRCVM

L'OCRCVM reconnaît l'importance de clore les dossiers en respectant les critères établis dans les manuels de procédures. Les dossiers doivent être examinés à la lumière des critères établis et fermés conformément aux procédures énoncées dans les manuels.

Il importe de noter que l'OCRCVM emploie une stratégie fondée sur le risque, ce qui signifie qu'il n'ouvre pas une enquête pour chaque plainte. Nous affectons nos ressources limitées aux affaires qui représentent les plus grands risques pour les investisseurs et les marchés financiers.

Une session de formation a eu lieu pour notre personnel du service d'évaluation des dossiers du 28 février au 4 mars 2011, formation au cours de laquelle les nouveaux critères de sélection des dossiers ont été discutés. Les procédures de fermeture des dossiers sont détaillées dans le document des critères de sélection des dossiers. Nous rappellerons au personnel du service d'évaluation des dossiers de fermer les dossiers seulement lorsqu'ils respectent les critères de fermeture établis dans les manuels.

Nous croyons que nous avons les ressources en personnel appropriées pour l'évaluation des dossiers et les enquêtes. Si la situation change, nous l'évaluerons et recruterons le personnel nécessaire.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue pour ce qui est de la recommandation portant sur le respect des critères prévus aux manuels de procédures pour déterminer la fermeture des dossiers.

Quant à la recommandation selon laquelle la section du Québec de l'OCRCVM devrait recruter du personnel en conséquence, l'OCRCVM devra démontrer que le nouveau modèle de travail d'intégration des équipes se traduira effectivement par des résultats positifs en matière de délai de traitement des dossiers.

Le personnel de l'Autorité fera un suivi de ces recommandations auprès de l'OCRCVM.

5. L'utilisation de la fonction de mise en suspens

L'OCRCVM utilise une fonction de mise en suspens (*WatchBrief*) qui permet de garder ouvert un dossier dans le système CTS sans que le temps couru soit comptabilisé dans les statistiques. Un dossier peut être ouvert directement sous mise en suspens, ou un dossier déjà ouvert peut être transféré sous mise en suspens. Pour ce faire, le dossier sera fermé et ouvert à nouveau sous un autre numéro de dossier, avec pour effet de mettre le compteur du délai à zéro. Ce même dossier pourra être fermé directement alors qu'il est toujours sous mise en suspens, ou encore fermé et ouvert à nouveau dans les dossiers actifs sous un autre numéro de dossier. Aucune règle n'encadre le moment où un dossier est réactivé alors qu'il était sous mise en suspens.

Constatation

Les cas où la fonction de mise en suspens peut être utilisée ne sont pas décrits ni délimités dans les procédures alors que nous avons constaté plusieurs cas de figure pour son utilisation. Par exemple, lorsqu'un avis juridique est demandé dans le cadre d'un dossier ouvert à un autre stade que la mise en application, un dossier sera ouvert dans la fonction de mise en suspens afin que lors de l'évaluation du rendement de l'avocat, le nombre exact de dossiers traités soit reflété, que ces dossiers soient ou non des dossiers de mise en application.

De plus, l'utilisation de cette fonction peut fausser les statistiques sur les délais réels de traitement et sur le nombre de dossiers traités en se répercutant sur les indices de performance de deux manières. D'une part, les délais de traitement ne sont pas mesurables puisque cette fonction suspend les délais. D'autre part, un même dossier est comptabilisé deux fois : une première fois de son ouverture à sa mise en suspens et ensuite lorsque le dossier est déplacé de la mise en suspens à la section des dossiers ouverts.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à la section du Québec de l'OCRCVM d'évaluer l'utilisation de la fonction de mise en suspens et de la décrire dans le manuel de procédures.

Priorité – Moyenne

Réponse de l'OCRCVM

L'OCRCVM reconnaît l'usage limité d'une fonction de mise en suspens (*WatchBrief*) pour les affaires de mise en application et est d'accord qu'il devrait y avoir des critères établissant quand et comment cette fonction pourra être utilisée par les employés. L'OCRCVM établira des critères et modifiera le manuel pour tenir compte de cette préoccupation.

Nous réfutons cependant l'idée que nous utilisons la fonction de mise en suspens comme moyen de suspendre le suivi des indices de performance. Nous ne convertissons pas de dossiers actifs en dossiers mis en suspens dans le but d'arrêter la comptabilisation du temps couru dans les délais relatifs aux indices de performance. Des dossiers de mise en suspens ne sont ouverts que pour des affaires non liées à la mise en application qui présentent un intérêt particulier pour le service de la mise en application.

Nous réaliserons un examen sur l'utilisation de la fonction de mise en suspens et apporterons toute modification nécessaire aux manuels d'ici au 30 juin 2011.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue quant aux modifications qui seront apportées au manuel de procédures.

Par ailleurs, lors de la réalisation de l'examen sur l'utilisation de la fonction de mise en suspens dans le système CTS, l'OCRCVM devra déterminer si le délai d'un dossier sous mise en suspens doit être compris ou non dans le délai de traitement total du dossier aux fins du calcul des indices de performance. Cette détermination devra être reflétée dans le manuel de procédures. Le système CTS devra gérer adéquatement la fonction de mise en suspens et fournir les données appropriées.

Le personnel de l'Autorité fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

6. La fusion de dossiers

Constatation

Les dossiers peuvent être fusionnés pour des raisons stratégiques. Cependant, lorsque des dossiers sont combinés, cela n'est pas clairement indiqué dans le dossier qui a été fermé (en fait, le dossier se poursuit dans un autre dossier), ni dans le système CTS. Par conséquent, il est difficile de faire un suivi convenable des dossiers, car il n'existe pas d'outil pour les retrouver.

Par ailleurs, la fermeture de dossiers avant qu'ils soient complétés se traduit par une baisse des délais de traitement et, par conséquent, une atteinte plus rapide des indicateurs de performance.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à la section du Québec de l'OCRCVM de mettre en place des outils pour retracer les dossiers fusionnés.

Priorité – Faible

Réponse de l'OCRCVM

L'OCRCVM suit l'état d'avancement de chaque dossier sur le système CTS. Quand deux dossiers seront fusionnés, le personnel indiquera sur le système CTS qu'un dossier a été fermé et joint à un autre dossier. Sur chaque page sommaire sur le système CTS, il y a une section intitulée « *View Related* » qui identifie tous les cas reliés, incluant ceux qui ont été joints à d'autres cas. L'amélioration du système CTS est un projet prioritaire pour l'OCRCVM pour la prochaine année.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité prend bonne note du projet d'amélioration du système CTS.

L'OCRCVM devra aussi s'assurer que les dossiers physiques soient complets, qu'ils incluent les détails de la fermeture (date de la fusion, numéro des dossiers fusionnés ainsi que les motifs de la fusion) et que ces informations se retrouvent également dans CTS.

Le personnel de l'Autorité fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

7. Les lettres modèles en français

Constatation

La version française des lettres modèles les plus récentes relatives aux plaintes n'est pas intégrée dans le manuel de procédures.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à la section du Québec de l'OCRCVM d'intégrer dans le manuel de procédures la version française des lettres modèles relatives aux plaintes.

Priorité – Moyenne

Réponse de l'OCRCVM

L'OCRCVM a modifié les modèles de lettres en français et les intégrera à son manuel de politiques et procédures.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

8. Le manuel de procédures des plaintes

Constatation

Le manuel de procédures des plaintes ne reflète pas le fait que la directrice de la réglementation des membres de la section du Québec de l'OCRCVM révise, depuis août 2009, tous les dossiers de plaintes préparés par la chef du service des évaluations de dossiers, y compris les dossiers fermés. De même, le manuel ne reflète pas le fait que la chef du service des évaluations de dossiers révise tous les dossiers des enquêteurs aux plaintes depuis 2008. Pourtant, il s'agit d'une particularité régionale propre au Québec. Cette manière de procéder devrait être indiquée dans le manuel de procédures des plaintes.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à la section du Québec de l'OCRCVM de modifier le manuel de procédures des plaintes afin de refléter les tâches exécutées par les gestionnaires.

Priorité – Faible

Réponse de l'OCRCVM

La constatation est que le manuel de politiques et procédures des plaintes ne décrit pas le processus actuellement en place au Québec en ce qui concerne la révision effectuée par les gestionnaires quand un dossier est fermé dans le service d'évaluation des dossiers. La section 5.1 du manuel de politiques et procédures des plaintes prévoit qu'un dossier fermé sans action doit être revu par la chef du service des évaluations de dossiers ou un gestionnaire de rang supérieur. Si le dossier a été terminé par le chef de service, le dossier doit être revu par un gestionnaire de rang supérieur. L'OCRCVM croit donc que le manuel prévoit de façon appropriée les différents niveaux de revue par les gestionnaires. Nous sommes toutefois d'accord avec l'AMF qu'il y a une omission à la section 5 du manuel de politiques et procédures des plaintes, dans la mesure où l'on ne précise pas que la directrice de la réglementation des membres de la section du Québec peut approuver les dossiers préparés par la chef du service des évaluations de dossiers. On indique seulement que la vice-présidente pour le Québec peut donner cette approbation. Nous modifierons notre manuel en conséquence.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue concernant la section 5 du manuel de procédures des plaintes et fera un suivi de cette modification auprès de l'OCRCVM.

Étant donné que le processus en place découle d'une particularité régionale propre au Québec et que la directrice de la réglementation des membres de la section du Québec ne figurait pas parmi le groupe de directeurs pouvant approuver la fermeture des dossiers, le personnel de l'Autorité est d'avis que l'OCRCVM devrait également apporter des modifications à la section 5.1 du manuel de procédures des plaintes afin de préciser clairement que, dans la section du Québec, les dossiers préparés par la chef du service des évaluations de dossiers sont révisés par la directrice de la réglementation des membres de la section du Québec à titre de supérieur hiérarchique immédiat.

Le personnel de l'Autorité fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

9. La délégation des pouvoirs

Constatation

Actuellement, il n'existe pas de délégation des pouvoirs exercés par la vice-présidente pour le Québec de l'OCRCVM à l'égard de la mise en application, par exemple pour la signature de documents. Nous suggérons à l'OCRCVM d'examiner la question, à savoir si une telle délégation serait nécessaire dans les situations d'urgence.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à la section du Québec de l'OCRCVM d'évaluer la nécessité d'établir une délégation de pouvoirs de la vice-présidente pour le Québec.

Priorité – Faible

Réponse de l'OCRCVM

La vice-présidente pour le Québec travaille avec le bureau de l'avocate générale afin de mettre en place la délégation formelle.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

10. Les conflits d'intérêts

Constatation

Un manquement a été observé sur le plan de la détection et de la divulgation des conflits d'intérêts. Ainsi, le personnel de l'Autorité a constaté, dans un dossier de plainte datant de 2008, un délai important dans la détection et la divulgation d'un conflit d'intérêts impliquant un membre du personnel du service des plaintes de la section du Québec de l'OCRCVM et l'individu visé par la plainte travaillant pour un courtier membre. En effet, une période de 40 jours s'est écoulée entre la réception du dossier et sa transmission à l'Autorité.

Pourtant, l'obligation de déclaration se trouve au *Case Assessment Procedures Manual*. La politique sur les conflits d'intérêts, qui fait partie du Code de conduite de l'OCRCVM mis à jour en septembre 2009, contient une procédure de déclaration des conflits d'intérêts devant être faite à l'entrée en fonction du nouvel employé, lors d'un changement dans cette déclaration et sur une base annuelle. Une copie de la déclaration est remise au gestionnaire et au bureau du conseiller juridique de l'OCRCVM.

Recommandation de l'Autorité

La section du Québec de l'OCRCVM doit respecter les politiques en place sur les conflits d'intérêts qui sont inscrites dans le Code de conduite de l'OCRCVM et le manuel de procédures.

Priorité – Élevée

Réponse de l'OCRCVM

Les employés sont tenus d'accuser réception du code de conduite et de se conformer à celui-ci, incluant la politique sur les conflits d'intérêts, lors de leur embauche et annuellement par la suite. De plus, les employés sont tenus d'identifier les conflits d'intérêts potentiels avec les courtiers membres et de remplir un formulaire de déclaration qui doit être mis à jour annuellement. Tous les employés ont signé un formulaire de déclaration relative aux conflits d'intérêts lors de la fusion en juin 2008. L'attestation électronique annuelle a commencé en octobre 2009; on a alors rappelé aux employés de confirmer ou de mettre à jour leur formulaire de déclaration relative aux conflits d'intérêts. Les renouvellements annuels ont lieu en janvier/février de chaque année.

Un conflit d'intérêts potentiel a été identifié par le bureau du Québec de l'OCRCVM en ce qui a trait à une employée du bureau de Montréal de l'OCRCVM en ce qui concerne un dossier. La direction de l'OCRCVM a décidé que le conflit d'intérêts était tel que le dossier ne devait pas être révisé par le bureau du Québec de l'OCRCVM, de sorte que le dossier a été transféré à l'AMF. L'OCRCVM est d'avis que le code de conduite et les procédures ont été suivis et qu'ils ont fonctionné adéquatement dans ce cas.

Afin d'identifier rapidement les conflits d'intérêts potentiels dans le cours normal de ses activités, l'OCRCVM a mis en place une procédure où les formulaires de déclaration et les mises à jour sont maintenus par le vice-président de la région ou du service de même qu'au siège social.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait du nouveau processus de déclaration et de mise à jour des conflits d'intérêts des employés dont les formulaires sont dorénavant conservés auprès de la vice-présidente du Québec et il fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

LES EXIGENCES POUR LE QUÉBEC

1. Introduction

La décision de reconnaissance de l'OCRCVM est assujettie à un certain nombre de conditions énoncées à son Annexe A, dont une condition sur des exigences pour le Québec où il est écrit nommément au paragraphe a) de l'article 13 :

« L'OCRCVM maintient une section du Québec ayant des responsabilités clairement définies en matière de réglementation, d'adhésion, de conformité des ventes, de conformité financière, de surveillance des marchés, d'inspection des pupitres de négociation et d'application des règles à l'égard de ses courtiers membres, de ses marchés membres et des personnes autorisées. Toute décision concernant la supervision de ses activités d'autoréglementation et les courtiers membres, marchés membres et personnes autorisées du Québec est principalement prise par des personnes résidant au Québec. »

2. La surveillance des pupitres de négociation

Constatation

En lien avec le paragraphe a) de l'article 13 mentionné ci-dessus, la condition 13 f) de l'Annexe A de la décision de reconnaissance de l'OCRCVM stipule que la section du Québec de l'OCRCVM doit faire rapport par écrit, dans les six mois de la date de la décision de reconnaissance, de ses plans et échéanciers de développement d'une expertise en matière d'inspection de pupitres de négociation.

La décision de reconnaissance de l'OCRCVM a été signée le 2 mai 2008. Lors de l'inspection des activités de la section du Québec de l'OCRCVM par le personnel de l'Autorité, soit 17 à 18 mois après la signature de la décision, le développement d'une expertise en matière d'inspection de pupitres de négociation ne s'était pas matérialisé. La section du Québec de l'OCRCVM fait rapport de ses plans et échéanciers sur une base régulière auprès de l'Autorité et a réalisé certaines activités qui vont dans le sens recherché. Elle pensait initialement recruter un directeur de la surveillance et de l'examen et de l'analyse de la négociation, fonction qui a

ensuite été convertie en poste d'analyste principal des enquêtes sur les activités de négociation. Le processus de publication aux fins de recrutement et d'entrevues est complété depuis février 2010 et l'objectif était une entrée en fonction au cours du premier trimestre 2010. Toutefois, au moment de la rédaction du présent rapport, la section du Québec de l'OCRCVM n'avait pas encore pourvu à ce poste.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à la section du Québec de l'OCRCVM de concrétiser le développement d'une expertise en matière d'inspection de pupitres de négociation par l'embauche d'une personne à cette fin.

Priorité – Élevée

Réponse de l'OCRCVM

L'OCRCVM a ajouté cette expertise au bureau de Montréal. Un analyste principal des enquêtes sur les activités de négociation a débuté en septembre 2010 et est impliqué dans les dossiers de marché du Québec. Des sessions de formation ont été données pour les employés du bureau de Montréal et deux séances de formation ont déjà eu lieu. Les inspecteurs de la conformité de la conduite des affaires seront formés pour assister les inspecteurs de pupitres de négociation et cette fonction sera transférée au bureau du Québec une fois la formation terminée pour un inspecteur à temps plein.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

3. Le processus de médiation

Constatation

La lecture des lettres de fermeture des dossiers de plaintes, d'enquête et de mise en application au cours de la période couverte de même que l'examen du site Web de l'OCRCVM tendent à montrer que cet organisme ne fait pas la promotion du processus de médiation de l'Autorité.

La promotion du processus de médiation de l'Autorité découle d'une exigence de la décision de reconnaissance de l'OCRCVM prévue au paragraphe 13 g) de l'Annexe A selon laquelle l'OCRCVM s'engage à respecter et à promouvoir le régime de traitement des plaintes et des différends mis en place par l'Autorité en vertu de lois qu'elle administre. La section du Québec de l'OCRCVM doit être sensible à cette exigence du Québec et y répondre.

Les lettres de fermeture des dossiers ont été depuis modifiées en conséquence. Par contre, le site Web de l'OCRCVM ne fait pas clairement mention des services de médiation de l'Autorité alors qu'il met nettement en évidence les services offerts par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Par exemple, le site Web de l'OCRCVM affiche un lien vers une section (incluant un guide) intitulée *Pour obtenir de l'aide concernant votre plainte* qui ne présente aucunement les services de l'Autorité parmi les recours offerts aux investisseurs.

Recommandation de l'Autorité

L'OCRCVM doit présenter clairement sur son site Web les services de médiation offerts par l'Autorité.

Priorité – Élevée

Réponse de l'OCRCVM

Le service des affaires publiques de l'OCRCVM a fait des changements au niveau des informations apparaissant sur le site Web afin d'identifier clairement les services de médiation de l'AMF.

Le guide « Pour obtenir de l'aide concernant votre plainte » a été préparé conjointement par l'ACCFM, la CVMO et l'OCRCVM pour les résidents de l'Ontario, ce qui explique l'absence de mention des services de médiation de l'AMF. L'OCRCVM note sur son site Web que ce guide est à l'intention des résidents de l'Ontario.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait des changements apportés au site Web de l'OCRCVM faisant suite de sa recommandation. Aucun suivi n'est nécessaire.

LE CONSEIL DE SECTION DU QUÉBEC

1. Introduction

Conformément à l'article 10.1 du Règlement général n° 1 de l'OCRCVM, toute région géographique du Canada peut être désignée comme section de l'OCRCVM. Dix régions géographiques ont ainsi été désignées comme sections initiales de l'ACCOVAM (et reconduites depuis), dont la section du Québec, et chaque section a son Conseil de section. Un Conseil de section agit à titre de comité chargé des questions d'inscription, d'adhésion et de discipline à l'échelle de son territoire, soulève des questions d'intérêt « régional » et ajoute une perspective « régionale » aux enjeux nationaux dans le cadre de rencontres trimestrielles du Comité consultatif national qui regroupe les présidents des Conseils de section de l'OCRCVM.

Chaque Conseil de section est formé de quatre à vingt membres, incluant un président et un vice-président, mais excluant les membres d'office, selon ce qui est déterminé à l'occasion de l'assemblée annuelle des courtiers membres de la section qui sont appelés à élire les membres du Conseil de section. Pour l'exercice 2009-2010, 18 personnes au total siègent au Conseil de section du Québec. Le mandat des membres d'un Conseil de section est de deux ans, renouvelable. Des sous-comités permanents peuvent être constitués à l'initiative du Conseil de section : mentionnons, pour le Conseil de section du Québec, le sous-comité de mise en nomination, le sous-comité de formation continue, le sous-comité de réglementation, le sous-comité d'approbation et le récent sous-comité sur les dérivés par exemple.

Le personnel de l'Autorité a passé en revue les procès-verbaux, accompagnés des documents afférents, de toutes les réunions du Conseil de section du Québec au cours de la période couverte. Il a aussi questionné la vice-présidente pour le Québec et la directrice de la

réglementation des membres de la section du Québec de l'OCRCVM et a noté les points suivants.

2. La politique de divulgation

Constatation

Il n'existe pas de politique écrite ni de processus de divulgation formel pour les membres du Conseil de section du Québec en ce qui a trait à la confidentialité de l'information ou à la gestion des conflits d'intérêts établissant, par exemple, les conditions de retrait d'un membre du Conseil de section pour toute discussion ou décision visant la firme pour laquelle il travaille ou a travaillé.

Recommandation de l'Autorité

Le Conseil de section du Québec devrait établir une politique et un processus de divulgation qui seront suivis par ses membres en vue de préserver la confidentialité de l'information et de gérer les conflits d'intérêts potentiels. À court terme, il devrait obtenir un engagement formel des membres du Conseil de section du Québec sur le respect de la confidentialité de l'information obtenue.

Priorité – Moyenne

Réponse de l'OCRCVM

L'OCRCVM a élaboré une nouvelle Politique sur le code de conduite et les conflits d'intérêts, que son conseil d'administration a approuvée le 27 janvier 2011. Les membres du Conseil de section seront tenus d'attester annuellement qu'ils ont lu la Politique et qu'ils la comprennent.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

3. Le quorum

Conformément aux *Règles régissant les courtiers membres* de l'OCRCVM, notamment les Règles 5, 6 et 8, l'autorisation préalable du Conseil de section est requise dans les cas suivants : le changement de propriété d'un courtier membre, la participation et la diversification d'un courtier membre dans une société reliée ou une société de portefeuille, la fusion ou l'acquisition d'un courtier membre. De même, le Conseil de section détient un pouvoir, qu'il peut déléguer à un sous-comité, en matière d'inscription de personnes physiques selon l'article 18 de la Règle 20.

Constatation

Sachant que le Conseil de section dispose des pouvoirs décrits ci-dessus à l'égard des courtiers membres, la détermination d'un quorum convenable pour toute assemblée et sa mention dans les procès-verbaux visent à valider les décisions prises par un tel comité.

Or, l'article 10.4 du Règlement général n° 1 de l'OCRCVM prévoit que « deux membres de la section ayant le droit de voter, présents en personne ou représentés par un associé, un administrateur ou un dirigeant forment quorum pour toute assemblée des courtiers membres de la section ». Par comparaison avec le quorum du Conseil de section, le sous-comité d'approbation est formé de trois membres représentant le secteur en vertu de l'article 18 de la Règle 20 des *Règles régissant les courtiers membres* de l'OCRCVM. La définition de ces deux quorums n'est pas cohérente.

Recommandations de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité estime que l'OCRCVM doit revoir la définition du quorum de toute assemblée du Conseil de section afin qu'elle soit cohérente avec le quorum défini pour un sous-comité du Conseil de section.

Les procès-verbaux des assemblées du Conseil de section du Québec doivent mentionner l'atteinte du quorum afin de valider les décisions prises à l'égard des courtiers membres.

Priorité – Moyenne

Réponse de l'OCRCVM

L'OCRCVM revoit, sur une base nationale, les règles relatives au quorum et aux sous-comités des Conseils de section, en ce qui concerne la composition, la taille et le mandat de chacun. Les comptes rendus de réunions du Conseil de section du Québec mentionnent l'atteinte du quorum depuis mai 2010. Veuillez noter que les nouvelles exigences préciseront que le quorum est atteint pour les réunions des Conseils de section lorsque les présences atteignent 50 % + 1 des membres représentés au Conseil.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

4. Le mandat

Constatation

Avant la fusion de l'ACCOVAM et de RS, le manuel des *Règles régissant les courtiers membres* de l'ACCOVAM décrivait les fonctions et responsabilités du Conseil de section et énonçait les sous-comités qui pouvaient ou devaient être créés. Depuis la mise sur pied de l'OCRCVM, la Règle 11 intitulée *Conseils de section et réunions* et la Règle 13 intitulée *Élection des membres des Conseils de section* ont été abolies. Certes, le chapitre 10 du Règlement général n° 1 de l'OCRCVM traite des Conseils de section, mais de façon succincte, et on ne dispose pas d'information sur les comités ou sous-comités.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à l'OCRCVM de mieux documenter les rôles, fonctions et responsabilités du Conseil de section, de ses comités ou sous-comités.

Priorité – Moyenne

Réponse de l'OCRCVM

L'OCRCVM met à jour, sur une base nationale, les mandats et les procédures des Conseils de section et de leurs sous-comités afin qu'ils reflètent avec exactitude leurs pouvoirs réglementaires de prise de décision, tel qu'il est énoncé dans le Règlement et les Règles de l'OCRCVM.

L'OCRCVM s'assurera également que les mandats des sous-comités du Conseil de section du Québec sont documentés de façon adéquate.

Les nouvelles procédures en version projet des Conseils de section seront présentées au conseil d'administration de l'OCRCVM en mars 2011.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

5. Les critères de sélection des membres

Selon le compte rendu d'une réunion du sous-comité de mise en nomination du Conseil de section du Québec en 2009, les candidatures des individus désirant devenir membres du Conseil de section du Québec sont évaluées à la lumière de critères élaborés en 2007. Ces critères ont trait à l'expertise, à la disponibilité et à la représentativité territoriale et sectorielle. De plus, le renouvellement des membres est soumis à des conditions portant sur la participation aux assemblées, la contribution substantielle et la représentation auprès du siège social du courtier membre.

Constatation

Malgré l'énumération de ces critères, il est difficile de vérifier s'ils sont effectivement pris en compte. En fait, le personnel de l'Autorité a constaté au cours de la période couverte le renouvellement de quelques membres qui ne répondaient pas à tous les critères cités.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande au comité de mise en nomination du Conseil de section du Québec de mieux documenter les critères de nomination et de renouvellement des membres afin que leur application soit clairement démontrée.

Priorité – Moyenne

Réponse de l'OCRCVM

L'OCRCVM a préparé de nouvelles procédures du Conseil de section qui traitent de la gouvernance de ce dernier. Au sujet du processus de nomination, les nouvelles procédures obligeront le sous-comité de mise en nomination à assurer un équilibre approprié de membres du Conseil, qui assureront collectivement une représentation efficace des membres en ce qui a trait aux critères que doit respecter chaque personne nommée, sur les plans des antécédents disciplinaires, le cas échéant, des compétences, de l'expérience et de la spécialisation, pour s'acquitter de ses obligations comme membre du Conseil de section, y compris les responsabilités réglementaires en vertu des règles et des ordonnances de délégation de pouvoirs de l'OCRCVM. Les nouvelles procédures en version projet seront soumises à l'approbation du conseil d'administration de l'OCRCVM en mars 2011.

À l'avenir, nous documenterons mieux l'application du processus des nominations.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

6. Les procès-verbaux

Constatation

Lorsqu'il y a dépôt de document suivi d'une approbation par les membres du Conseil de section du Québec, les procès-verbaux sont brefs. Ils ne présentent pas les principaux éléments de discussion avant l'approbation pouvant démontrer la nature des échanges le cas échéant et le niveau d'implication des membres.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité souhaite que les procès-verbaux soient plus détaillés afin de refléter les discussions le cas échéant, en particulier lorsque les membres doivent approuver une mesure à l'égard d'un courtier membre.

Priorité – Faible

Réponse de l'OCRCVM

L'OCRCVM se conformera.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et aucun suivi n'est nécessaire.

7. Les règles régissant les comités et les formations d'instruction

Un des mandats du Conseil de section consiste à cibler les personnes compétentes pour faire partie des formations d'instruction. Les formations d'instruction jouent un rôle essentiel dans la mise en application des règles. Chaque année, le Conseil de section forme un comité de mise

en candidature pour dresser une liste de candidats recommandés en vue de siéger au comité d'instruction de la section et à la formation d'instruction. Cette liste est ensuite approuvée par le Conseil de section et soumise au comité de gouvernance du conseil d'administration de l'OCRCVM aux fins de nomination.

Conformément à la *Règle régissant les comités d'instruction et les formations d'instruction* figurant à l'Addenda C.1 de la Règle transitoire n° 1, le tiers des personnes nommées au comité d'instruction de chaque section doivent être des membres représentant le public et les deux tiers doivent être des membres représentant le secteur. La formation d'instruction qui en découle est composée de deux membres représentant le secteur et d'un membre représentant le public nommés au comité d'instruction. Un membre représentant le secteur est défini, entre autres, comme étant un administrateur, dirigeant, associé ou employé actuel ou auparavant en poste, d'un membre ou d'une personne ayant droit d'accès, d'un ancien membre ou d'une ancienne personne ayant droit d'accès. Un membre représentant le public signifie, pour ce qui est de la section du Québec, une personne qui est un membre actif ou à la retraite en règle du Barreau du Québec. De plus, le président du comité d'instruction de la section doit être un membre représentant le public et le président de la formation d'instruction doit être un membre représentant le public du comité d'instruction.

Constatation

Les règles relatives à la composition du comité d'instruction et de la formation d'instruction doivent être claires. Or, les définitions de membre représentant le secteur et de membre représentant le public sont telles qu'elles n'excluent pas que la même personne ait simultanément les deux statuts. Peu importe les fonctions exercées par une personne, le seul fait d'être membre du Barreau du Québec suffit pour la qualifier de membre représentant le public. La distinction introduite entre les deux types de membre est donc annulée avec pour conséquence que la formation d'instruction puisse être composée exclusivement de membres représentant le secteur.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à l'OCRCVM de modifier la définition de membre représentant le public afin d'exclure toute personne déjà admissible à titre de membre représentant le secteur, et ce, afin de clarifier la composition du comité d'instruction et de la formation d'instruction.

Priorité – Élevée

Réponse de l'OCRCVM

L'OCRCVM a, de façon indépendante, identifié le caractère désirable de réviser la définition de membre du public. Les amendements proposés à la règle résultant de cette revue seront publiés pour commentaires et seront soumis aux Autorités canadiennes en valeurs mobilières, tel que le prévoit le protocole d'approbation des règles.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

LA PROTECTION DE L'INFORMATION

1. Les objectifs de la section

Il est essentiel pour un organisme comme l'OCRCVM de prendre les mesures qui s'imposent en vue d'assurer la protection de l'information qu'il reçoit. Ces dispositions de nature opérationnelle s'appliquent aux locaux, au matériel informatique et à la formation du personnel clé. Elles visent à permettre la bonne marche des activités en toute circonstance.

La présente section a pour objectifs de :

- s'assurer que la section du Québec de l'OCRCVM a fait le suivi nécessaire des recommandations formulées par l'Autorité lors de l'inspection précédente de la section du Québec de l'ACCOVAM en ce qui a trait à la protection de l'information;
- s'assurer que les procédures de gestion de l'accès, de conservation, d'utilisation et de destruction des documents sont adéquates.

Durant l'inspection, le personnel de l'Autorité a visité les locaux du bureau de Montréal de l'OCRCVM, discuté avec les personnes responsables de la protection de l'information et pris connaissance des procédures mises en place.

2. Le système informatique

En 2004, l'ACCOVAM a imparti la gestion de son centre de données à un fournisseur spécialisé indépendant et l'OCRCVM poursuit cette impartition. Le fournisseur est responsable de la protection matérielle et du contrôle d'accès à l'égard des serveurs, des applications et des données. Un serveur est installé dans chaque bureau régional de l'OCRCVM pour la sauvegarde des systèmes, des fichiers et des données selon la même procédure. Ces serveurs régionaux sont gérés à distance par le fournisseur et l'accès physique est contrôlé par un membre du personnel de l'OCRCVM attitré à cette tâche.

Ainsi, au bureau de Montréal de l'OCRCVM, la protection du serveur et des appareils périphériques est assurée par un accès limité (la personne attitrée est secondée par deux autres personnes pour prendre le relais en son absence) et par un système d'alimentation sans interruption. La sauvegarde des données est effectuée quotidiennement et elle est conservée sur une cartouche (contenant une bande magnétique d'une grande capacité) que la personne attitrée doit remplacer selon un ordre de rotation déterminé. Cette cartouche est rangée dans un local fermé. De plus, la cartouche enregistrée le dernier vendredi de chaque mois est désignée comme étant la sauvegarde mensuelle et envoyée chez le fournisseur à Toronto. L'ensemble de cette procédure a été mise à l'épreuve en août 2009 lors d'une défaillance du serveur à Montréal, permettant la récupération de tous les dossiers.

Constatation

Le personnel de l'Autorité a constaté que les bandes magnétiques de sauvegarde des données sont placées sur une tablette dans le local des serveurs du bureau de Montréal de l'OCRCVM et qu'elles sont exposées aux risques de sinistres (eau, feu, etc.). Il s'agit d'un constat récurrent de l'inspection précédente de l'ACCOVAM.

Recommandation de l'Autorité

La section du Québec de l'OCRCVM doit s'assurer de l'entreposage des cartouches et des bandes magnétiques dans un endroit sécurisé.

Priorité – Élevée

Réponse de l'OCRCVM

L'OCRCVM va réviser le processus actuel de sauvegarde des données à Montréal (fréquence, responsabilité, superposition de données, etc.). Un coffre-fort a été installé et l'OCRCVM a mis en place un processus pour ranger les cartouches et bandes magnétiques dans le coffre-fort. L'OCRCVM va mettre en place, documenter et suivre un processus pour transférer les cartouches et bandes magnétiques vers un site sécurisé externe.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.

3. La documentation

Constatation

L'OCRCVM ne dispose toujours pas d'une politique écrite d'archivage et de destruction de ses documents en sorties papier et électronique. Il s'agit d'un constat récurrent depuis l'inspection précédente de l'ACCOVAM. Pourtant, cela fait plusieurs années déjà que cet organisme dit vouloir concevoir une telle politique, et ce, à l'échelle nationale.

Depuis son déménagement dans de nouveaux locaux en juin 2008, la section du Québec de l'OCRCVM archive ses documents à l'externe et non plus dans ses propres installations.

D'autre part, la section du Québec de l'OCRCVM n'a pas de politique écrite de gestion documentaire, chaque département classant la documentation à sa manière.

Recommandation de l'Autorité

L'OCRCVM doit mettre en place une politique écrite de gestion documentaire, d'archivage et de destruction de documents en sorties papier et électronique afin d'assurer l'accès, la protection, la conservation et l'utilisation de la documentation.

Priorité – Élevée

Réponse de l'OCRCVM

L'OCRCVM a mis en place une politique nationale sur la conservation des données en août 2010. Cette politique couvre tous les documents, registres et données.

Certains services de l'OCRCVM ont des procédures en ce qui concerne la conservation et la destruction des données électroniques (particulièrement pour les données de la surveillance des marchés) et ces procédures continuent à s'appliquer. L'OCRCVM revoit ses pratiques dans les autres services et établira les capacités de stockage des données électroniques. L'OCRCVM considérera étendre la politique de conservation des données électroniques et des politiques de destruction à tous les autres services dans l'année financière 2011.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation auprès de l'OCRCVM.