



**AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS**

## **Rapport d'inspection de la Chambre de l'assurance de dommages**

### **Rapport final**

Publié le 15 mars 2018

## TABLE DES MATIÈRES

|  |          |
|--|----------|
| <b>CONTEXTE</b> .....  | <b>3</b> |
| <b>MÉTHODOLOGIE</b> .....  | <b>4</b> |
| Période d'inspection.....  | 4        |
| Objectifs de l'inspection.....   | 4        |
| Priorité des recommandations.....  | 5        |
| <b>INSPECTIONS</b> .....   | <b>6</b> |
| 1. Les politiques et procédures d'inspection.....                            | 6        |
| 2. L'application des politiques et procédures aux dossiers d'inspection..... | 7        |
| 3. Les rapports d'inspection.....  | 10       |
| 4. La structure et la supervision du service de l'inspection.....            | 11       |

## CONTEXTE

---

La Chambre de l'assurance de dommages (« Chambre ») est un organisme d'autoréglementation (« OAR ») institué par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (« Loi sur la distribution »). Celle-ci a pour mission de veiller à la déontologie et à la formation continue des représentants certifiés dans les disciplines de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres.

Sa mission est précisée à l'article 312 de la Loi sur la distribution :

« **312.** Une chambre a pour mission d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses membres.

Les chambres exercent les fonctions et pouvoirs prévus au présent chapitre, au chapitre III du présent titre et aux chapitres I et II du titre VI de la présente loi à titre d'organisme d'autoréglementation reconnu auquel s'appliquent les dispositions du titre III de la Loi sur l'Autorité des marchés financiers (chapitre A-33.2), compte tenu des adaptations nécessaires.

Elles exercent de plus, toute autre fonction et tout autre pouvoir que l'Autorité leur délègue en vertu de l'article 61 de cette loi... »

Conformément à la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A-33.2 (« LAMF »), l'Autorité des marchés financiers (« Autorité ») a notamment comme mission de superviser les OAR reconnus au Québec. L'Autorité a signé avec la Chambre un plan de supervision dans lequel il est précisé la façon dont elle effectue sa supervision. Ce plan de supervision prévoit notamment que l'Autorité doit procéder à son inspection. Conformément à l'article 78 de la LAMF, l'Autorité dispose du « *pouvoir de procéder à l'inspection d'un organisme reconnu afin de vérifier dans quelle mesure il se conforme aux dispositions des lois et aux conditions de sa reconnaissance qui lui sont applicables ainsi qu'aux décisions de l'Autorité et de quelle manière il exerce ses fonctions et pouvoirs* ».

Depuis 2005, la Chambre procède, au nom de l'Autorité, à l'inspection des cabinets en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres de 24 représentants et moins et des représentants autonomes. À cet effet, une entente de coopération (« l'Entente ») a été conclue entre les deux organismes. L'Entente détermine notamment que l'Autorité transmet périodiquement à la Chambre une liste de cabinets devant faire l'objet d'une inspection. Le personnel de la Chambre procède aux inspections au nom de l'Autorité.

## **MÉTHODOLOGIE**

---

### **Période d'inspection**

Les travaux d'inspection de la Chambre ont démarré en juin 2017 et l'inspection sur site s'est déroulée du 11 au 15 septembre 2017. Les vérifications couvraient la période s'échelonnant entre le 1<sup>er</sup> janvier 2012 et le 30 juin 2017. Toutefois, les constats de l'Autorité sont à jour en date de ce rapport.

### **Objectifs de l'inspection**

Dans le cadre de cette inspection, l'Autorité s'est attardée à un volet des activités de la Chambre, soit l'inspection des cabinets de 24 représentants et moins. Les vérifications portaient sur :

- Le maintien d'une structure administrative et des ressources nécessaires pour permettre de procéder aux inspections de façon optimale;
- La réalisation des inspections selon un programme permettant une inspection complète ou basée sur les risques associés au cabinet;
- Le déroulement des inspections selon un processus permettant d'identifier les points à améliorer au sein des cabinets et d'atténuer les risques de non-détection d'irrégularités;
- Le niveau de supervision des travaux d'inspection.

Le service de l'inspection a fait l'objet de vérifications approfondies en fonction des activités qui ont eu cours pendant la période d'inspection. De plus, les inspecteurs ont procédé à une entrevue avec la directrice du service de l'inspection afin de bien comprendre le niveau de supervision des travaux de ce service, le processus et la cohérence des travaux de la Chambre avec l'approche des activités d'inspection et d'encadrement de l'Autorité.

## Priorité des recommandations

L'Autorité émet des constats sur cette activité de la Chambre, lesquels sont décrits dans le rapport. Les recommandations émanant de ces constats sont catégorisées par ordre d'importance tout au long de ce document.

Les recommandations émises dans le cadre de cette inspection sont classées par niveau de priorité, soit élevé, moyen ou faible, en fonction des critères suivants :

**Niveau élevé :** La recommandation réfère à des constats importants, répétitifs ou qui sont en lien avec le cadre législatif applicable. Ces constats peuvent revêtir une incidence significative du point de vue du public ou des membres de la Chambre. Des **mesures correctives doivent être prises dans un délai maximal de six mois** et la Chambre doit faire auprès de l'Autorité un suivi régulier de l'avancement des travaux.

**Niveau moyen :** La recommandation réfère à des constats qui relèvent de l'application des règles ou politiques internes. Ces constats peuvent revêtir une incidence du point de vue du public ou des membres de la Chambre. Des **mesures correctives doivent être prises dans un délai maximal de douze mois** et la Chambre doit faire auprès de l'Autorité un suivi régulier de l'avancement des travaux.

**Niveau faible :** La recommandation réfère à des constats qui relèvent du fonctionnement administratif de la Chambre. Ces constats revêtent peu ou pas d'incidence pour le public ou les membres de la Chambre. Des **mesures correctives doivent être prises dans un délai maximal de dix-huit mois**. L'Autorité procédera à un suivi ponctuel des recommandations lors des prochaines inspections.

Aux fins de ce rapport, l'Autorité a retenu un total de 7 recommandations, dont 4 de priorité élevée et 3 de priorité moyenne.

Par la suite, la Chambre devra transmettre à l'Autorité un plan d'action faisant état des mesures correctives qui visent à mettre en œuvre toutes les recommandations émises par l'Autorité ainsi qu'un échéancier pour leur implantation. Le plan d'action devra par ailleurs contenir l'identité du ou des responsables du suivi des recommandations.

## **INSPECTIONS**

---

Depuis la dernière inspection de l'Autorité, plusieurs échanges ont eu lieu entre les deux organismes afin de suivre l'évolution des modifications mises en place par la Chambre à la suite des recommandations émises par l'Autorité. L'Autorité s'est notamment attardée au processus de mise en place d'un nouveau programme d'inspection qui devait s'appuyer sur un nouveau système informatique.

Par des analyses d'échantillons et des tests spécifiques réalisés au cours de son inspection, l'Autorité souhaitait valider concrètement les informations reçues lors de ces échanges et leur implantation.

Les vérifications effectuées ont porté sur :

- Les politiques et procédures (incluant le programme d'inspection);
- L'application des politiques et procédures aux dossiers d'inspection;
- Les rapports d'inspection;
- La structure et la supervision du service.

### **1. Les politiques et procédures d'inspection**

L'Autorité a d'abord porté attention au programme d'inspection instauré par la Chambre. Elle a constaté que le programme est essentiellement structuré de façon à regrouper les points de vérification en fonction des disciplines.

#### **1.1 Processus de sélection des dossiers d'inspection**

Cependant, il n'identifie pas suffisamment la façon dont les vérifications doivent être effectuées. Le processus de sélection des dossiers clients à vérifier n'est pas documenté. Ainsi, il est difficile de déterminer la nature des réflexions et des analyses ayant mené à cette sélection. Selon les informations transmises par la Chambre après les travaux sur site, la sélection serait effectuée selon différents critères prédéterminés et selon la nature des activités du cabinet inspecté. N'ayant pas ces critères en main lors de l'inspection sur site, l'Autorité n'a pas été en mesure d'en vérifier l'application.

#### **1.2 Processus de sélection des entrevues**

L'Autorité a également noté que la sélection des personnes à rencontrer en entrevue ne fait pas l'objet d'une analyse particulière. Par ailleurs, la Chambre lui a mentionné, après les travaux sur site, que cette sélection serait également basée sur différents critères prédéterminés. Toutefois, les critères de sélection ne sont pas documentés. N'ayant pas ces critères en main lors de l'inspection sur site, l'Autorité n'a pas été en mesure d'en apprécier l'application.

### 1.3 Questionnaires d'entrevues

Par ailleurs, plusieurs outils sont disponibles pour le personnel d'inspection, dont notamment une grille de préanalyse, des feuilles de travail relatives à l'analyse de dossiers clients, des questionnaires d'entrevues pour les représentants et le programme d'inspection qui indique aux inspecteurs les points à vérifier.

Dans le cas des entrevues avec les dirigeants responsables, la Chambre n'a pas prévu de document spécifique qui inclut les questions et les réponses. Les réponses sont colligées à même le document de travail de l'inspecteur. Dans ce contexte, il est difficile de cerner quels sont les éléments constatés par l'inspecteur et quels sont ceux qui lui ont été divulgués par les dirigeants, rendant ainsi difficile de déterminer quelles sont les questions qui ont été posées et si des sujets particuliers ont été abordés.

### 1.4 Procédure d'évaluation des risques

Enfin, la Chambre a récemment mis en place une procédure d'évaluation des risques à la suite d'une inspection. La grille utilisée pour l'évaluation des risques est divisée en quatre axes qui regroupent des catégories de risques. L'évaluation est effectuée en associant une cote de risques (faible-moyen-élevé) à ces axes. Puisque ce nouvel élément est toujours en rodage, l'Autorité n'a pas été en mesure d'évaluer adéquatement les résultats de l'utilisation de cette grille. Ce point fera l'objet d'un examen lors de la prochaine inspection.

| Recommandations   | Priorité     |
|---|--------------|
| 1. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin que le programme d'inspection détaille les analyses menant à la sélection des dossiers vérifiés et aux entrevues réalisées et qu'elle utilise un document distinct pour colliger les entrevues avec les dirigeants. | <b>Moyen</b> |

| Commentaire de la Chambre  |
|--|
| 1. Nous prenons acte de la recommandation de l'AMF.<br><br>La ChAD possède plusieurs critères de sélection prédéterminés menant à la sélection des dossiers vérifiés et aux entrevues réalisées. La ChAD documentera la sélection des dossiers et des entrevues. De plus, elle colligera les entrevues avec les dirigeants sur un document distinct. |

## 2. L'application des politiques et procédures aux dossiers d'inspection

Bien que l'inspection portait sur la période de 2012 à juin 2017, l'Autorité a concentré ses vérifications sur les dossiers les plus récents afin d'obtenir un portrait contemporain des travaux réalisés. Les inspecteurs de l'Autorité ont vérifié l'ensemble des dossiers relatifs aux inspections qui se sont déroulées et terminées en 2016 et 2017.

Au cours de la période d'inspection, le temps alloué à l'inspection sur site a augmenté. Par contre, il ressort des tests réalisés que les heures passées sur site ne reflètent pas un approfondissement des vérifications. De plus, le temps alloué pour procéder à l'analyse préalable, à l'analyse des vérifications et à la rédaction des rapports ne semble pas optimal. Selon la Chambre, le temps requis alloué à chacune des étapes de l'inspection des cabinets est adéquat et il demeure variable selon la nature des dossiers. L'Autorité a toutefois constaté que la documentation des dossiers est déficiente en fonction des grilles et des outils mis à la disposition des inspecteurs.

Dans les dossiers analysés, l'Autorité a constaté que l'ensemble du programme d'inspection est vérifié dans tous les cas. Or, il arrive que les inspecteurs de la Chambre procèdent à des travaux d'inspection au sein d'un même cabinet pour une seconde fois. Dans ces cas, l'inspection se déroule de façon similaire à la première inspection et les éléments du programme sont repris un à un, et ce, même si le cabinet n'a pas subi de changements notamment à sa structure ou à sa gouvernance. La Chambre n'effectue pas de vérifications ciblées et structurées en fonction des vérifications précédentes, des activités spécifiques du cabinet ou des risques répertoriés en fonction des produits distribués, par exemple. La déclinaison du programme complet ne permet pas d'approfondir ces interventions à l'égard des activités du cabinet plus à risques, par exemple celles susceptibles d'avoir une incidence sur le consommateur. Selon la Chambre, les vérifications sont réalisées en fonction des activités et des produits distribués par le cabinet. Toutefois, l'Autorité n'a pu arriver aux mêmes conclusions à cet égard, la documentation à ce sujet n'apparaît pas dans tous les cas, dans les dossiers vérifiés.

Par ailleurs, la grille de préanalyse n'est pas toujours complétée de façon à permettre la mise en évidence des éléments à vérifier. De plus, l'analyse effectuée afin d'en arriver aux résultats identifiés sur cette grille est absente. Il est ainsi complexe de valider si ce sont les bons éléments priorisés. Dans certains cas, la grille est complétée en partie seulement. La Chambre a transmis à l'Autorité une nouvelle grille de préanalyse modifiée en fonction des échanges réalisés depuis l'inspection sur site. Cette grille, bien qu'elle soit en constante évolution, semble un outil de préanalyse adéquat. Ce point fera l'objet d'un examen lors de la prochaine inspection.

En outre, le programme d'inspection n'est pas modulé en réalisant des tests spécifiques afin de cibler des produits particuliers, en fonction de certains représentants ou selon certaines périodes spécifiques comme au moment des renouvellements des contrats, par exemple.

D'autre part, l'Autorité a constaté que les sujets abordés lors des entrevues avec des représentants ou le dirigeant responsable ne sont pas supportés par une preuve matérielle recueillie à l'aide de tests spécifiques. De plus, les entrevues réalisées sur site sont standardisées et elles ne se sont pas adaptées en fonction des activités des cabinets ou des tâches propres aux représentants interviewés. Les documents complétés lors d'entrevues avec les représentants sont peu éloquentes sur la nature des réponses données et ne permettent pas de constater ou de vérifier si des questions supplémentaires sont posées.

L'Autorité a également constaté que dans certains dossiers, l'analyse des informations reçues en préinspection méritait des questions supplémentaires afin d'éclaircir les réponses reçues. Or, les informations colligées au dossier n'ont pas permis de s'assurer que ces éléments ont été abordés. Ces situations posent un risque pour la Chambre de ne pas avoir traité tous les manquements potentiels.

Enfin, la grille d'analyse des dossiers n'est pas complétée adéquatement et les inspecteurs inscrivent très peu de détails sur leurs observations et analyses. La lecture de cette grille ne permet pas d'identifier de façon précise les constats de l'inspecteur et les éléments validés et donc, limite le niveau de supervision possible des travaux des inspecteurs.

| Recommandations   | Priorité             |
|---|----------------------|
| <p>2. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin que les outils dont disposent les inspecteurs soient complétés adéquatement pour permettre une meilleure identification des enjeux et afin de bien documenter les dossiers d'inspection.</p> | <p><b>Élevée</b></p> |
| <p>3. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires pour établir des tests spécifiques pour supporter des validations plus approfondies en inspection et conserver une preuve adéquate.</p>   | <p><b>Élevée</b></p> |

| Commentaires de la Chambre   |
|--|
| <p>2. Nous prenons acte de la recommandation de l'AMF.</p> <p>Les pratiques et les analyses de la ChAD sont en constante évolution. Depuis 2015, la ChAD de sa propre initiative et par souci d'amélioration continue, a entamé la révision de l'ensemble des processus d'inspection, entre autres, en introduisant une grille de préanalyse.</p> <p>La ChAD documentera davantage les dossiers d'inspection et s'assurera que les outils dont disposent les inspecteurs soient complétés adéquatement.</p> <p>3. Nous prenons acte de la recommandation de l'AMF.</p> <p>La ChAD réalise actuellement plusieurs tests spécifiques dans le programme d'inspection. La ChAD en ajoutera davantage et ceux-ci seront conservés au dossier.</p> |

### 3. Les rapports d'inspection

L'Autorité a constaté que certains dossiers d'inspection présentaient aussi des facettes de la législation peu détaillées ou qui semblaient mal interprétées, notamment celle relative au manque de supervision. En effet, l'Autorité a constaté que dans certains dossiers cette irrégularité était absente du rapport d'inspection.

Par ailleurs, l'Autorité a constaté que les validations liées à la confidentialité des renseignements semblaient inadéquates. Les obligations attribuables au cabinet en la matière, comme la protection des informations, les mesures prises par celui-ci pour prévenir la perte de données et la protection des renseignements personnels ne sont pas documentées adéquatement.

De plus, elle a constaté que dans certains dossiers vérifiés, en se basant sur les informations répertoriées, des éléments relatifs à des manquements ont été identifiés par les inspecteurs de l'Autorité et ils n'ont pas été mentionnés correctement dans le rapport d'inspection transmis au cabinet. Ces défaillances sont rédigées de façon large et elles n'identifient pas toujours convenablement les constats initialement observés.

| Recommandations  | Priorité |
|--|----------|
| 4. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin d'émettre des constats conformes avec les orientations de l'Autorité notamment au niveau de la supervision des représentants effectuée par les cabinets inspectés. | Élevée   |
| 5. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin que tous les éléments non conformes de la pratique d'un cabinet soient indiqués de façon plus détaillée au rapport d'inspection.                                   | Moyen    |

| Commentaires de la Chambre  |
|---|
| <p>4. La ChAD réalise plusieurs vérifications lors des inspections concernant la supervision et la confidentialité. La ChAD se conformera aux orientations transmises par l'Autorité. Par exemple, la ChAD respectera l'orientation de l'AMF concernant la supervision des représentants qui ne varie pas selon la taille du cabinet.</p> <p>5. Nous prenons acte de la recommandation de l'AMF.</p> <p>La ChAD détaillera davantage les éléments non conformes dans le rapport d'inspection.</p> |

#### 4. La structure et la supervision du service de l'inspection

La structure actuelle au sein du service de l'inspection est en place depuis plusieurs années. Certains membres du personnel sont actifs depuis un certain temps, d'autres postes ont été récemment comblés. Un poste d'inspecteur est vacant depuis plusieurs mois.

L'Autorité a constaté que des modifications ont été apportées pour améliorer les méthodes de travail et les échanges à l'intérieur du service. Par exemple, ces échanges s'orientent sur l'inspection à venir et la préanalyse du dossier. Également, des rencontres sont prévues à la fin d'une inspection pour discuter des situations particulières ou des éléments relevés.

En outre, les vérifications de la qualité et de la conformité des dossiers d'inspection s'effectuent principalement lors de la révision du rapport rédigé et du programme d'inspection rempli par l'inspecteur. La directrice et l'inspecteur échangent sur certains points du rapport lorsque requis. La supervision s'articule autour du dialogue et des échanges, notamment lors de réunions d'équipe. Par contre, la Chambre ne s'assure pas, dans tous les cas, que les irrégularités présentées au rapport sont supportées par les pièces justificatives pertinentes. Comme mentionné précédemment, l'Autorité a constaté un manque d'information au dossier qui ne permet pas de supporter la nature précise des travaux effectués sur site, limitant ainsi le niveau de supervision possible du travail des inspecteurs.

Par ailleurs, l'Autorité a constaté que les travaux préparatoires à une inspection sont amorcés par les membres du personnel du service et que l'inspecteur responsable du dossier reçoit les informations seulement quelques jours avant l'inspection sur site. En conséquence, on lui laisse peu de temps pour maîtriser l'information pertinente et pour bien cerner les enjeux particuliers du dossier. De plus, dans cet intervalle, il doit finaliser la rédaction du rapport de son inspection précédente. Ce constat met en évidence une cadence d'inspection trop élevée pour les ressources disponibles afin d'atteindre le niveau de profondeur souhaité.

| <b>Recommandation</b>   | <b>Priorité</b> |
|---|-----------------|
| 6. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin de renforcer la supervision des inspections.  | <b>Moyenne</b>  |
| 7. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin que toutes les étapes des inspections puissent être réalisées avec la profondeur requise et qu'elle dispose des ressources nécessaires si elle veut maintenir la cadence d'inspection actuelle. | <b>Élevée</b>   |

| <b>Commentaires de la Chambre</b>          |
|--|
| 6. Nous prenons acte de la recommandation. |

## Commentaires de la Chambre

La ChAD assurera une supervision plus étroite, entre autres, pour que les analyses et les vérifications soient documentées davantage et les irrégularités présentées aux rapports soient supportées par plus de pièces justificatives.

7. Nous prenons acte de la recommandation.

La ChAD s'assurera que toutes les étapes des inspections soient réalisées plus en profondeur, entre autres, en documentant davantage les analyses et vérifications dans les dossiers.

Depuis juin 2015, dans le contexte de la révision de la loi et des orientations annoncées par les autorités gouvernementales concernant la pérennité de la ChAD et malgré le fait d'avoir retenu les services de firmes de recrutement à 3 reprises, l'embauche de ressources supplémentaires n'est vraiment pas favorable.