



HÔTE DE LA 35^E CONFÉRENCE ANNUELLE DE L'OICV



*Le rendez-vous
de la finance mondiale*

**INSPECTION DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES
POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} FÉVRIER 2004 AU 31 DÉCEMBRE 2008**

Rapport Final

22 février 2010

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
PORTÉE DES TRAVAUX D'INSPECTION	4
CONSTATS SOMMAIRES	4
1 LA GOUVERNANCE	5
1.1 ÉLÉMENTS INSPECTÉS	5
1.2 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	5
1.2.1 RESPECT DU MANDAT DU CONSEIL	5
1.2.2 FORMATION DES NOUVEAUX ADMINISTRATEURS	5
1.2.3 TENUE DES PROCÈS-VERBAUX DES RÉUNIONS DU CONSEIL	6
1.2.4 SCRUTIN	6
1.3 LES COMITÉS DE LA CHAD	6
1.4 LE PERSONNEL DE LA CHAD	6
1.4.1 LE PLAN D'EFFECTIFS	6
1.4.2 ENCADREMENT ET COMPÉTENCE DU PERSONNEL	7
1.5 LES RÈGLEMENTS DE LA CHAD	7
1.6 LA SÉCURITÉ ET LA CONFIDENTIALITÉ DES LIEUX ET DE L'INFORMATION	7
1.6.1 RELATION DE LA CHAD AVEC DES PARTENAIRES	8
1.7 LE COMITÉ DE DISCIPLINE	8
1.7.1 LES AFFIRMATIONS SOLENNELLES DU COMITÉ DE DISCIPLINE	8
2. LA GESTION FINANCIÈRE	8
2.1 ÉLÉMENTS INSPECTÉS	8
2.2 RESPECT DES POLITIQUES	9
2.3 VÉRIFICATION DES COMPTES DE DÉPENSES	9
3. LE PROCESSUS DISCIPLINAIRE	9
3.1 LES ÉLÉMENTS INSPECTÉS	9
3.2 LE SYNDIC ET L'ADJOINT AU SYNDIC	10
3.3 LE PERSONNEL DU SYNDIC	10
3.4 LES OUTILS D'ENQUÊTE	11
3.5 LA PROCÉDURE D'ENQUÊTE	11
3.6 LA SÉLECTION DES DOSSIERS D'ENQUÊTE	12
3.7 DOSSIERS D'ENQUÊTE ANALYSES	12
3.8 LE SUIVI DES DOSSIERS DISCIPLINAIRES	13
4. LE PROCESSUS D'INSPECTION	13
4.1 LES ÉLÉMENTS INSPECTÉS	13
4.2 LE PERSONNEL	14
4.3 LES OUTILS D'INSPECTION	14
4.4 LA PROCÉDURE D'INSPECTION	14
4.5 LA SÉLECTION ET L'ANALYSE DES DOSSIERS	15
4.6 LA SUPERVISION	16

TABLE DES MATIÈRES (suite)

5. LA FORMATION CONTINUE	17
5.1 LES ÉLÉMENTS INSPECTÉS.....	17
5.2 LE PROCESSUS DE RECONNAISSANCE DES FORMATIONS.....	17
5.3 LE PROCESSUS DE RECONNAISSANCE DES FORMATEURS.....	18
5.4 LES MÉCANISMES DE CONTRÔLE DE L'OFFRE.....	18
5.5 LES PROCÉDURES DE CONTRÔLE DE LA CONFORMITÉ DES FORMATIONS.....	18
CONCLUSION	19
ANNEXE 1 – LISTE DES RECOMMANDATIONS	21
ANNEXE 2 – PLAN DE SUPERVISION	23
ANNEXE 3 – ENTENTE DE COOPERATION	38

INTRODUCTION

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) est un organisme créé en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF). À cet égard, ses fonctions, pouvoirs et obligations sont prévus dans la loi et ses règlements.

En vertu de l'article 78 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers* (LAMF), l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) procède à l'inspection de la ChAD afin de vérifier dans quelle mesure elle se conforme aux dispositions des lois et règlements applicables, aux décisions de l'Autorité de même que de la manière dont elle exerce ses fonctions et pouvoirs.

Afin d'assurer leurs rôles respectifs, une entente au sujet du plan de supervision des activités de la ChAD a été signée en juillet 2007 (voir Annexe 2). Par ailleurs, la ChAD procède à l'inspection des cabinets de 24 représentants et moins dans la discipline de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres, et ce, en vertu d'une entente de coopération signée le 1^{er} mai 2005 (voir Annexe 3).

C'est dans ce contexte que l'Autorité a procédé à l'inspection de la ChAD du 14 septembre au 2 octobre 2009.

Portée des travaux d'inspection

Les travaux d'inspection ont porté, notamment, sur les sujets suivants :

- la gouvernance (section 1);
- la gestion financière (section 2);
- le processus disciplinaire (section 3);
- le processus d'inspection (section 4);
- la formation continue (section 5).

Pour chacun de ces éléments, nous nous sommes assurés que la ChAD disposait des ressources humaines et financières, de l'expertise et des règles de fonctionnement et de gouvernance lui permettant d'accomplir son mandat de façon adéquate.

Bien que la période visée par l'inspection soit du 1^{er} février 2004 au 31 décembre 2008, nous avons porté une attention particulière aux renseignements récents afin d'être en mesure de noter toute progression.

Constats sommaires

L'inspection menée par l'Autorité révèle que la ChAD agit en conformité avec les dispositions législatives applicables et qu'elle assume adéquatement son mandat de protection du public. Des recommandations sont toutefois proposées afin de permettre l'amélioration de certains processus. Nos recommandations les plus significatives concernent le processus d'inspection.

Par ailleurs, nous tenons à souligner la collaboration obtenue ainsi que le professionnalisme de la direction et du personnel de la ChAD tout au cours de l'inspection.

1 LA GOUVERNANCE

1.1 Éléments inspectés

Nous avons porté notre attention sur la structure et les opérations de la ChAD, notamment :

- le Conseil d'administration (section 1.2);
- les comités de la ChAD (section 1.3);
- le personnel de la ChAD (section 1.4);
- les règlements de la ChAD (section 1.5);
- la sécurité et la confidentialité des lieux et de l'information (section 1.6);
- le comité de discipline (section 1.7).

1.2 Le Conseil d'administration

Les affaires de la ChAD sont administrées par un Conseil d'administration (le Conseil) composé de 13 membres : 2 nommés par le ministre des Finances pour représenter le public et 11 élus par les membres de la ChAD (art. 288 et 290 LDPSF).

Afin de le supporter dans ses fonctions, le Conseil a mis en place divers comités.

La personne responsable du bon fonctionnement opérationnel de la ChAD est la présidente-directrice générale. Cette dernière relève directement du Conseil de la ChAD.

1.2.1 Respect du mandat du Conseil

Nous avons vérifié si le mandat du Conseil est bien connu des administrateurs et s'il est respecté. Nous avons examiné si le Conseil effectue un suivi efficace des dossiers qui lui sont soumis et s'il respecte les exigences législatives prévues à la LAMF et à la LDPSF.

Nos constats sont à l'effet que les membres sont conscients que leur crédibilité est liée à la rigueur avec laquelle ils effectuent leurs suivis et à la précision avec laquelle ils rédigent leurs décisions. Considérant que 11 membres sur 13 sont élus parmi les représentants membres, ces derniers connaissent bien le secteur financier et ses enjeux.

1.2.2 Formation des nouveaux administrateurs

Les nouveaux administrateurs bénéficient d'une formation adéquate offerte par la ChAD. Cette formation porte particulièrement sur le rôle du Conseil et les responsabilités des membres. Lors de cette séance d'information qui se tient peu après l'élection, le nouveau membre reçoit un cartable qui contient notamment les règlements à jour, les procès-verbaux de la dernière année et les derniers mémoires produits afin qu'il puisse connaître les principaux enjeux et les décisions prises récemment. Cette formation aborde également la mission de la Chambre notamment quant à son rôle relatif à l'encadrement déontologique. Les nouveaux administrateurs bénéficient également du parrainage d'administrateurs plus expérimentés. C'est aussi lors de cette séance de formation que les nouveaux membres signent l'affirmation solennelle prévue au Règlement intérieur de la ChAD (art. 4.32).

À cet effet, nous avons constaté qu'au cours de la période d'inspection, un administrateur nommé en juin 2005, n'a pas signé cette affirmation. Cet administrateur a été en poste jusqu'en juin 2008.

RECOMMANDATION

1. Que la ChAD s'assure que tous les membres élus signent l'affirmation solennelle prévue au règlement intérieur.

1.2.3 Tenue des procès-verbaux des réunions du Conseil

Tous les procès-verbaux des réunions du Conseil de la période couverte ont été consultés. Nous constatons que la tenue des séances du Conseil se fait avec beaucoup de sérieux. Les présences sont prises fidèlement. La rédaction des décisions est claire. Le suivi des dossiers soumis à l'attention du Conseil se fait rigoureusement. La lecture des procès-verbaux a permis de constater que la ChAD se conforme aux règles de gouvernance qu'elle a établies.

1.2.4 Scrutin

La durée du mandat d'un membre du Conseil est de 3 ans. Chaque année, une partie des postes électifs vient à échéance. Compte tenu du rôle du Conseil, ces élections sont primordiales et le respect du processus électoral est fondamental.

La présidente du scrutin nous a expliqué en détail le processus. Les explications et la documentation fournies sont satisfaisantes quant au respect des règles prévues au règlement intérieur.

1.3 Les comités de la ChAD

Les comités permanents de la ChAD sont les suivants :

- comité de vérification;
- comité de la qualité de la pratique professionnelle;
- comité de déontologie;
- comité de développement professionnel.

Un administrateur de la ChAD est présent dans tous les comités et ces comités bénéficient de la contribution de la permanence et parfois de l'aide d'autres membres. Nous avons consulté les procès-verbaux des différents comités. Ainsi, nous avons pu constater que le mandat de chacun de ces comités a été respecté.

1.4 Le personnel de la ChAD

1.4.1 Le plan d'effectifs

L'article 309 de la LDPSF spécifie qu'un membre du personnel de la ChAD est nommé par la présidente-directrice générale selon le plan d'effectifs et les normes établies par règlement.

La ChAD a adopté le Guide des conditions d'emploi des employés de la Chambre. Ce document contient tous les renseignements définissant le cadre d'embauche y compris les fourchettes salariales. Il est clairement indiqué à l'article 1.2 de ce guide que les membres du personnel de la ChAD sont nommés et rémunérés selon les normes, les barèmes et le plan d'effectifs établis dans ce guide. Ainsi, la ChAD respecte les exigences légales et réglementaires à cet égard et donne des paramètres précis à son personnel sur le cadre d'embauche.

1.4.2 Encadrement et compétence du personnel

Nous avons examiné une série de documents relatifs à l'encadrement du personnel notamment les descriptions des principaux postes, les curriculum vitae du personnel occupant des fonctions clés ainsi que les outils d'évaluation utilisés par la ChAD.

Nous constatons que la ChAD possède un encadrement du personnel adéquat, dispose des outils nécessaires et de l'expertise suffisante à l'atteinte de sa mission. Les descriptions de tâches sont précises. Les outils d'encadrement de même que les grilles d'évaluation sont bien conçus. Le personnel est en mesure d'obtenir une estimation juste de sa performance. De plus, la sélection des candidats est faite avec une grande minutie.

1.5 Les règlements de la ChAD

La LDPSF octroie à la ChAD un pouvoir réglementaire. Selon le plan de supervision, les règlements suivants doivent être approuvés par l'Autorité (art. 74 LAMF) :

- Règlement intérieur de la Chambre de l'assurance de dommages;
- Règlement sur les critères d'obtention des titres de courtier d'assurance associé et de courtier d'assurance agréé.

Par ailleurs, la LDPSF prévoit d'autres règlements qui n'ont pas à recevoir l'approbation préalable de l'Autorité, mais qui demeurent importants afin de préciser comment les pouvoirs de la ChAD peuvent être utilisés.

Conséquemment, nous nous sommes assurés que tous les règlements prévus dans la loi avaient effectivement été mis en place, ce qui est le cas.

1.6 La sécurité et la confidentialité des lieux et de l'information

L'inspection de la ChAD comportait un examen de la sécurité des lieux et des renseignements détenus par la ChAD, notamment ceux en lien avec le processus disciplinaire.

Les accès aux bureaux de la ChAD sont contrôlés adéquatement. Les dossiers physiques sont conservés dans des endroits appropriés en fonction de leur niveau de sensibilité (par exemple les dossiers d'enquêtes). Le système informatique et la gestion du réseau informatique sont sous la responsabilité de deux consultants externes détenant les compétences nécessaires à ces fonctions.

Par ailleurs, la ChAD a mis en place un plan de relance des systèmes en cas de sinistres. Ce plan prévoit notamment la reconstruction des systèmes informatiques à partir des données sauvegardées sur une cartouche. Nous avons constaté que ce plan n'a pas été testé. De plus, aucun test d'intrusion des systèmes n'a été effectué au cours des dernières années.

RECOMMANDATIONS

2. Que la ChAD effectue une simulation de la mise en application du plan de relance des systèmes qu'elle a élaboré.
3. Qu'un test d'intrusion des systèmes informatiques soit effectué afin de s'assurer que les mesures de sécurité mises en place sont adéquates.

1.6.1 Relation de la ChAD avec des partenaires

Nous avons examiné les relations qu'entretient la ChAD avec ses partenaires, notamment à l'égard de ses deux consultants externes en informatique, qu'elle emploie à temps partiel. Nous avons constaté que lors des renouvellements, les ententes entre la ChAD et ses deux consultants en informatique ont fait l'objet d'accords verbaux. Ces ententes doivent être consignées par écrit et prévoir des dispositions qui permettent d'assurer de la continuité de ses services et de ses systèmes advenant la terminaison de la relation d'affaires.

RECOMMANDATION

4. Que la ChAD renouvelle par écrit les ententes conclues avec ses fournisseurs et prévoit des dispositions qui permettent d'assurer la pérennité de ses services et de ses systèmes en cas de terminaison des relations d'affaires.

1.7 Le comité de discipline

1.7.1 Les affirmations solennelles du comité de discipline

Le Règlement intérieur de la ChAD prévoit à l'article 11.03 qu'un membre du comité de discipline doit signer l'affirmation solennelle prévue à l'article 366.1 de la LDPSF, et ce, avant d'entrer en fonction.

Nous avons examiné la liste des personnes ayant été membres du comité de discipline pendant la période d'inspection et nous avons constaté que sur les 64 personnes qui ont été membres du comité de discipline, 27 personnes ont signé leur affirmation solennelle après la date de leur entrée en vigueur et 13 autres n'en n'ont signé aucune.

Nous n'effectuons aucune recommandation à cet effet puisque, depuis le 1^{er} janvier 2009, la ChAD a modifié ses procédures et depuis, chaque membre doit signer une affirmation solennelle à chaque fois qu'il accepte un mandat.

2. LA GESTION FINANCIÈRE

2.1 Éléments inspectés

Le programme d'analyse comportait plusieurs vérifications afin de nous assurer que les ressources financières de la ChAD sont utilisées de manière efficiente tout en respectant des principes de bonne gouvernance. Nous voulions notamment nous assurer que :

- le cadre de gestion et de contrôle financier de la ChAD est propre à assurer une gestion financière efficace;
- les systèmes financiers et les contrôles internes permettent de produire une information financière fiable et pertinente;
- les ressources financières sont utilisées en respect des lois, politiques internes et engagements contractuels auxquels la ChAD est soumise.

Par ailleurs, puisque la ChAD dispose d'états financiers vérifiés, nous avons pu utiliser les données déjà disponibles. Notre travail a surtout consisté à vérifier que les règles et contrôles en place étaient suffisants, efficaces et respectés.

Nos observations touchant la gestion financière sont positives, seules quelques améliorations sont suggérées. Nous avons concentré nos vérifications sur l'exercice se terminant le 31 décembre 2008.

2.2 Respect des politiques

Nous avons analysé la politique de placements élaborée par la ChAD afin de nous assurer que cette politique était respectée. Nous avons constaté que certains produits, dans lesquels la ChAD investit ne correspondent pas précisément aux définitions prévues à l'intérieur de sa politique. De plus, nous avons noté que la durée à l'échéance de certains produits est supérieure à la limite des 2 ans prescrits par ladite politique.

RECOMMANDATION

5. Que la ChAD s'assure que sa politique de placements soit mise à jour.

2.3 Vérification des comptes de dépenses

Nous avons vérifié certains comptes de dépenses des membres du Conseil et des dirigeants. Dans les comptes analysés, nous avons constaté que les frais de repas et hôteliers remboursés excédaient parfois le montant maximal autorisé. Nous avons noté par ailleurs que ces dépassements étaient minimes, peu fréquents et autorisés. Par conséquent, nous ne formulons aucune recommandation.

3. LE PROCESSUS DISCIPLINAIRE

Le processus disciplinaire doit se faire sans ingérence. Toutefois, la ChAD doit superviser le travail effectué par le bureau du syndic, car elle est responsable de son efficacité. Ainsi, la supervision effectuée par la ChAD doit être bien dosée. Elle doit veiller à ce que le syndic dispose d'un personnel suffisant et compétent. Elle doit s'assurer que les exigences d'embauche sont en lien avec les exigences du travail. La collaboration entre la ChAD et le syndic doit permettre une évaluation juste des besoins. De même, sans intervenir de quelque manière que ce soit dans les enquêtes, la ChAD doit être en mesure de connaître les performances et les méthodes d'enquête pour veiller à ce que le volume de travail et les délais de traitement correspondent aux objectifs.

3.1 Les éléments inspectés

En plus de l'examen des dossiers eux-mêmes, nous avons vérifié la capacité du personnel en place à permettre au syndic de mener ses activités. Nous avons porté notre attention sur :

- le syndic et l'adjoint au syndic (section 3.2);
- le personnel du syndic (section 3.3);
- les outils d'enquête (section 3.4);
- la procédure d'enquête (section 3.5);
- la sélection des dossiers d'enquête (section 3.6);
- l'analyse des dossiers (section 3.7);
- le suivi des dossiers disciplinaires (section 3.8).

3.2 Le syndic et l'adjoint au syndic

Nous avons effectué une entrevue avec le syndic. Le but de cet entretien était d'approfondir notre connaissance des pratiques du bureau du syndic et de valider certaines informations. Cet entretien nous a permis de constater que le syndic et l'adjoint au syndic possèdent l'expertise nécessaire pour exercer leurs fonctions.

En plus de ses fonctions de syndic, ce dernier siège au comité de gestion de la Chambre et au comité de déontologie. Également, il effectue régulièrement des tournées provinciales et il dispense à l'occasion de la formation dans le cadre du programme de formation continue.

Le poste d'adjoint au syndic existe depuis le 1^{er} janvier 2003. Il a été créé afin qu'une autre personne puisse agir à la place du syndic dans le cas de conflits d'intérêts et pour assurer une relève. Depuis 2008, l'adjoint au syndic est aussi responsable des enquêteurs et de l'analyste et procède à leur évaluation annuelle. Le syndic procède à l'évaluation annuelle de l'adjoint au syndic et de la secrétaire du service.

Nous avons été à même de constater que le syndic exerce une supervision tout au long du processus d'enquête, soit de la réception de la plainte jusqu'aux jugements sur culpabilité et sur sanction prononcés par le comité de discipline, ainsi que pour chacune des étapes d'appel, le cas échéant.

Le personnel du syndic est considéré comme tout autre membre du personnel. De même, le syndic est considéré comme l'un des cadres de la ChAD. L'évaluation du syndic est effectuée par la présidente-directrice générale. L'outil utilisé pour ce faire est identique à celui utilisé pour les autres cadres. Toutefois, une large partie du travail du syndic peut difficilement être analysée, les principaux facteurs pris en considération lors de l'évaluation sont la gestion du personnel et les délais moyens d'enquête. Les rapports statistiques transmis par le syndic à la ChAD portent sur le nombre de dossiers (en cours, ouverts, fermés avec les motifs invoqués et référés au Comité de discipline).

Bien que les enquêtes doivent rester confidentielles et que nous avons constaté que le syndic jouit d'une autonomie complète, il y aurait lieu d'adopter une politique d'encadrement des activités du syndic notamment à l'égard de son évaluation, des rapports d'activités ainsi que des enquêtes pouvant porter atteinte à l'intégrité de la ChAD.

RECOMMANDATION

6. Que la ChAD adopte une politique écrite d'encadrement des activités du syndic notamment à l'égard de son évaluation, des rapports d'activités ainsi que des enquêtes pouvant porter atteinte à l'intégrité de la ChAD.

3.3 Le personnel du syndic

Afin de vérifier que le syndic dispose du personnel requis pour poursuivre ses activités, nous avons examiné les documents suivants :

- description de poste « enquêteur »;
- liste des enquêteurs en poste depuis le 1^{er} février 2004;
- tout manuel de formation à l'attention des nouveaux enquêteurs.

Nous avons analysé ces données en corrélation avec la charge de travail assumée par le personnel du bureau du syndic. Au 23 septembre 2009, outre le syndic lui-même et l'adjoint au syndic, le bureau du syndic employait 4 enquêteurs et gérait une encaisse de 89 dossiers actifs soit, en moyenne, moins de 20 dossiers par enquêteur ce qui, combiné au délai de traitement actuel, est raisonnable.

Le syndic préconise que les enquêteurs soient issus de l'industrie et aient un minimum de 10 ans d'expérience. Le syndic ne dispose pas de manuel de formation pour les nouveaux enquêteurs. Cependant, le syndic nous a remis son Guide de procédures ainsi que le Plan d'accueil et de formation. La formation des nouveaux enquêteurs est d'une durée de trois semaines intensives suivie d'une période de probation de 6 mois.

En fonction des renseignements communiqués, il appert que le syndic a le personnel requis pour mener adéquatement ses activités.

3.4 Les outils d'enquête

Afin de vérifier que le bureau du syndic dispose d'outils technologiques adéquats pour la gestion de ses dossiers d'enquête, nous avons demandé à la secrétaire du syndic de nous faire une brève présentation de « l'application Sherlock », nom donné au système informatique utilisé par les enquêteurs.

À la suite de la présentation de « l'application Sherlock » et des explications reçues, nous sommes d'avis que cette composante du système informatique permet une gestion adéquate des demandes d'enquête et une tenue de dossiers informatiques efficace.

Toutefois, nous constatons que le suivi chronologique de l'enquête est relié aux intervenants impliqués au dossier. Il serait préférable de consigner au fur et à mesure les différentes interventions à l'intérieur du dossier d'enquête. Un tel outil permettrait d'avoir en un même endroit une vue d'ensemble de l'enquête.

RECOMMANDATION

7. Que le bureau du syndic se dote d'un outil permettant de faire un suivi chronologique des enquêtes où seront consignées de façon continue les différentes interventions.

3.5 La procédure d'enquête

Afin de nous assurer que le syndic dispose d'une procédure écrite adéquate pour le traitement de ses dossiers d'enquête, nous avons requis toute documentation pertinente et avons obtenu le manuel de procédures et protocole utilisé dans le cadre de ses activités visant à assurer un traitement équitable. À la lecture de ce guide, nous constatons que certains éléments essentiels à la conduite d'une enquête n'y apparaissent pas textuellement, tel que :

- l'énumération des motifs de plaintes;
- les éléments de preuve à recueillir en fonction des infractions alléguées;
- les plaintes devant faire l'objet d'un traitement prioritaire ou d'une requête en radiation provisoire;
- le protocole de décision.

De plus, nos constats sont à l'effet que la définition quant à la recevabilité d'une plainte diffère de ce que prévoit la LDPSF, notamment à l'égard des plaintes anonymes.

Par ailleurs, le guide énonce qu'il appartient à l'enquêteur, avec le soutien du responsable des enquêtes, d'établir sa stratégie d'enquête. Considérant que les rapports des enquêteurs sont révisés par le syndic au moment de rendre une décision, cette approche nous semble adéquate. De plus, le syndic est responsable du degré d'approfondissement des enquêtes.

RECOMMANDATION

8. Que le syndic intègre à son guide des procédures:
 - tous les éléments essentiels à la conduite de ses activités;
 - un protocole de décisions;
 - un protocole afin de s'assurer que toutes les infractions alléguées soient identifiées et analysées et que les décisions fassent état de chacune d'elles;
 - les éléments relatifs à la recevabilité et au traitement d'une plainte de sources anonymes.

3.6 La sélection des dossiers d'enquête

Afin de connaître précisément le nombre et la nature des dossiers d'enquête traités par le syndic pendant la période visée par l'inspection et d'y sélectionner ceux qui feront l'objet de nos tests, nous avons requis la liste des dossiers sous enquête le 1^{er} février 2004 ainsi que la liste de tous les dossiers ouverts entre le 1^{er} février 2004 et le 31 décembre 2008.

Il appert que le syndic a ouvert 811 dossiers pendant la période visée. De ces dossiers, 32 étaient toujours en enquête et 7 en attente d'une décision du comité de discipline au moment où le syndic nous a remis ces statistiques. Ces données nous ont permis d'affiner nos sélections de dossiers. Ceci tend à valider que « l'application Sherlock » est un outil efficace de gestion des dossiers d'enquête.

Nous avons également été en mesure de constater que les délais moyens d'enquêtes au cours de la période d'inspection ont été constants et raisonnables. En effet, au cours des trois dernières années, les délais moyens d'enquêtes étaient de 172 jours en 2006, 180 jours en 2007 et de 195 jours en 2008.

3.7 Dossiers d'enquête analysés

Nous avons retenu 34 dossiers parmi ceux ouverts durant la période d'inspection ayant fait l'objet d'une analyse complète (dossiers « physiques » requis).

Les dossiers choisis l'ont été en portant une attention particulière :

- aux allégations d'infractions graves;
- aux dossiers à l'égard desquels une plainte disciplinaire a conduit à une suspension de six mois ou plus;
- aux dossiers ayant eu un long délai de traitement.

Globalement, la collecte des informations permet au syndic d'analyser la situation de façon éclairée et les décisions rendues sont appropriées. Par contre, quelques manquements ont été

constatés en regard de dossiers particuliers. Dans certains cas, nous avons constaté que les délais d'enquêtes ont été occasionnés par un manque de collaboration de la part des personnes avec qui le syndic doit traiter. Il serait souhaitable que le syndic utilise tous les moyens que lui procurent la loi et les règlements pour obtenir de toute personne assujettie leur entière collaboration, et ce, afin de ne pas prolonger indûment les délais d'enquête.

De plus, sans vouloir remettre en cause la conduite de certains dossiers d'enquête, notre analyse des dossiers nous a permis de mettre en lumière l'absence de politique écrite à l'égard de la prévention de conflits d'intérêts réels ou apparents quant à la conduite d'enquêtes ou d'une demande d'enquête d'un membre du Conseil d'administration, d'un membre d'un des comités, d'un membre du comité de discipline ou encore à l'égard d'un ancien employeur d'un enquêteur.

RECOMMANDATION

9. Que le syndic se dote d'une politique écrite visant à considérer et à prévenir tous conflits d'intérêts réels ou apparents dans la conduite de ses enquêtes, incluant toute plainte émanant ou concernant une personne en autorité au sein de la Chambre.

3.8 Le suivi des dossiers disciplinaires

Afin de vérifier que le syndic s'assure du suivi des dossiers à l'égard desquels la décision de déposer une plainte disciplinaire a été rendue, nous avons requis tout document à cet effet et avons obtenu les documents suivants :

- état des dossiers en discipline;
- sommaire des dossiers en cours devant le comité de discipline;
- sommaire des dossiers fermés à la suite d'une décision disciplinaire.

Ces documents se révèlent des outils efficaces pour suivre l'évolution des dossiers référés au comité de discipline.

Nous avons également été en mesure de noter que le délai de traitement moyen entre l'ouverture du dossier et la décision à l'égard des dossiers soumis au comité de discipline au cours des trois dernières années est de 167 jours, ce qui s'avère satisfaisant.

4. LE PROCESSUS D'INSPECTION

Nos vérifications visaient à s'assurer que le processus d'inspection correspond au mandat confié. Pour ce faire, nous avons notamment évalué les manuels de procédures, le niveau et la qualité de la documentation versée aux dossiers d'inspection en fonction des défaillances constatées et de l'ampleur du dossier, les ressources disponibles, la supervision et la prévention des conflits d'intérêts potentiels.

4.1 Les éléments inspectés

En plus de l'examen des dossiers d'inspection, nous avons vérifié la capacité du personnel en place à permettre au département de la qualité de la pratique professionnelle de bien remplir son mandat. Dans les circonstances, notre attention s'est portée sur :

- le personnel (section 4.2);
- les outils d'inspection (section 4.3);

- la procédure d'inspection (section 4.4);
- la sélection et l'analyse des dossiers (section 4.5);
- la supervision (section 4.6).

4.2 Le personnel

Afin de vérifier que le service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques dispose du personnel requis afin de mener adéquatement ses inspections, nous avons examiné les documents suivants :

- description du poste « d'inspecteur »;
- liste des inspecteurs en poste depuis le 1^{er} mai 2005.

Depuis 2005, la ChAD, sauf exception, a toujours eu à son emploi deux inspecteurs à temps plein et un inspecteur à temps partiel. La ChAD vise 10 inspections par mois effectuées par chacun de ses inspecteurs à temps plein et 2.5 inspections par mois par son inspecteur à temps partiel. L'inspecteur à temps partiel inspecte des cabinets d'expertise en règlement de sinistres alors que ceux à temps plein effectuent les inspections des cabinets de courtage en assurance de dommages.

En date du 14 septembre 2009, la ChAD comptait 1.5 inspecteur. Un nouvel inspecteur est entré en fonction en octobre 2009.

4.3 Les outils d'inspection

Afin de vérifier que le service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques dispose d'outils technologiques adéquats pour la gestion de ses dossiers d'inspection, la responsable de la conformité des pratiques nous a fait une brève présentation de « l'application QPP », nom donné au système informatique utilisé par les inspecteurs. « L'application QPP » permet de faire le suivi du dossier d'inspection tout au long des différentes étapes. Toute intervention, quelle qu'elle soit, à l'égard d'un dossier y est consignée.

À la suite des explications reçues et de l'utilisation de « l'application QPP », nous sommes d'avis que cette composante du système informatique permet une gestion adéquate des dossiers d'inspection et une tenue de dossiers informatiques efficace.

4.4 La procédure d'inspection

Afin de nous assurer que le service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques possède des procédures adéquates pour effectuer les inspections de façon optimale, nous avons requis tout manuel de procédures et protocole d'inspection utilisés dans le cadre de ses activités et avons obtenu les documents suivants :

- manuel de procédures pour le poste d'analyste du service des inspections;
- manuel du service d'inspection.

Ainsi, nous avons constaté que le service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques a élaboré divers outils de travail visant à définir des normes quant au traitement des dossiers d'inspection et à en assurer la cohérence. Les programmes d'inspection couvrent l'ensemble des obligations des cabinets en assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres.

Nous avons constaté qu'à certains égards, l'interprétation des dispositions de la LDPSF et de ses règlements effectuée par la ChAD diffère de celle de l'Autorité. Toutefois, nous n'effectuons aucune recommandation à cet effet puisque depuis le début de l'année 2009, l'Autorité et la ChAD collaborent étroitement afin de minimiser ces distinctions.

4.5 La sélection et l'analyse des dossiers

La ChAD a effectué environ 850 inspections, incluant les visites en succursales et de conformité, pendant la période visée. Cinquante-cinq (55) dossiers d'inspection ont été sélectionnés, dont 34 ont fait l'objet d'une analyse complète (dossiers physiques et informatiques requis) et 21 dossiers ont été vérifiés à partir des questionnaires d'inspection et des tableaux résumant les lacunes observées qui nous ont été transmis.

Les dossiers choisis l'ont été en portant une attention particulière :

- aux défaillances importantes selon le rapport d'inspection;
- aux dossiers confiés à de nouveaux inspecteurs;
- aux dossiers à l'égard de cabinets comptant 19 représentants et plus;
- aux dossiers d'inspection qui pouvaient impliquer un ancien employeur de l'inspecteur;
- aux dossiers d'inspection où peu de lacunes ou plusieurs lacunes ont été relevées.

De façon générale, les rapports d'inspection font peu état des obligations des cabinets en matière de supervision de leurs représentants. Nous avons également relevé des lacunes qui n'ont pas été soulevées à l'intérieur du rapport.

Par ailleurs, nous avons constaté que certaines vérifications ne sont pas suffisamment approfondies ou l'absence de vérification à l'égard de certains sujets. Ces situations sont sans doute attribuables au fait que, dans la majorité des cas, les inspections sur place sont planifiées pour ne durer qu'une seule journée ou une demi-journée, lors des visites en succursale.

Bien que pour les petits cabinets ou les représentants autonomes, une inspection puisse être menée dans ce laps de temps, il est certainement insuffisant dès qu'il est question de cabinets plus imposants ou lorsque se présente une problématique particulière.

Lors de la visite d'inspection ou lors de l'envoi du rapport aux cabinets, des outils préparés par la ChAD sont remis au dirigeant du cabinet pour le guider dans les correctifs à apporter. Ces divers documents font références aux différentes sources législatives.

RECOMMANDATIONS

10. Que la ChAD modifie ses pratiques afin d'augmenter la portée des vérifications effectuées en inspection, lorsque nécessaire, afin de minimiser le risque de ne pas détecter une défaillance.
11. Que la ChAD détaille davantage les vérifications effectuées ainsi que les pièces sur lesquelles elle fonde ses observations, et ce, au moins pour références internes.

12. Que la ChAD apporte une attention particulière à la façon dont certains manquements sont cités dans « l'annexe des lacunes » pour s'assurer qu'ils sont suffisamment précis et que les dispositions légales et réglementaires y soient énumérées.

La ChAD a généralement pour pratique, lorsque des succursales sont visitées, d'adresser un rapport au siège social du cabinet et un autre à la succursale pour les manquements qui y ont été constatés.

Considérant les articles 85 et 86 de la LDPSF et que le mandat d'inspection concerne un cabinet, un seul rapport doit être transmis pour l'ensemble de ses activités, et ce, sans égard au fait qu'il y ait une ou plusieurs places d'affaires. Ce rapport doit faire état de l'ensemble des irrégularités observées et il doit être envoyé au dirigeant responsable du cabinet. C'est à ce dernier qu'incombe la responsabilité de s'assurer que les correctifs demandés soient implantés à l'intérieur de l'ensemble de ses succursales

De plus, l'analyse des dossiers a permis de mettre en lumière l'absence d'une politique écrite à l'égard de la prévention de tous conflits d'intérêts réels ou apparents lors de la conduite de l'inspection d'un cabinet ayant des liens avec un membre du Conseil d'administration, un membre d'un des comités, un membre du comité de discipline ou à l'égard d'un ancien employeur d'un inspecteur.

RECOMMANDATIONS

13. Que la ChAD envoie un seul rapport au dirigeant responsable d'un cabinet qui fait état des manquements observés lors de l'inspection de son principal établissement et, le cas échéant, de ses succursales.
14. Que la ChAD adopte une politique écrite visant à prévenir tous conflits d'intérêts réels ou apparents dans la conduite de ses inspections.

4.6 La supervision

Nous notons que la personne responsable de la conformité des pratiques tient régulièrement des réunions avec la directrice des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques, ses inspecteurs et l'analyste du département et qu'elle profite du soutien du comité de la pratique professionnelle.

Cependant, il appert que, outre les dossiers des nouveaux inspecteurs, les dossiers d'inspection ne sont pas révisés systématiquement par la personne responsable de la conformité des pratiques et qu'il n'existe aucune procédure écrite à ce sujet.

RECOMMANDATION

15. Que la ChAD adopte une procédure écrite de supervision du travail de ses inspecteurs notamment quant à la révision des dossiers d'inspection.

5. LA FORMATION CONTINUE

5.1 Les éléments inspectés

La réglementation exige que tous les agents et courtiers en assurance de dommages ainsi que tous les experts en règlement de sinistres titulaires d'un certificat doivent suivre de la formation équivalant à 20 heures (20 UFC) tous les deux ans afin de mettre à jour leurs connaissances.

Afin de nous assurer que la ChAD remplit adéquatement son mandat, nous avons procédé à l'inspection du volet de la formation continue en vérifiant les éléments suivants :

- le processus de reconnaissance d'une activité de formation (section 5.2);
- le processus de reconnaissance des formateurs (section 5.3);
- les mécanismes de contrôle de l'offre (section 5.4);
- les procédures de contrôle de la conformité des formations (section 5.5).

5.2 Le processus de reconnaissance des formations

La ChAD s'est pourvue d'outils destinés à informer d'une part les fournisseurs de formation sur ses attentes et ses exigences et d'autre part à l'analyse des demandes d'accréditation de formations. Cependant, bien que les outils et les exigences relatives à la nature des formations et aux plans de cours soient adéquats, ils ne sont pas toujours appliqués de façon uniforme.

La ChAD a élaboré notamment un profil des compétences (PC) qui sert de guide pour les fournisseurs. Bien que le PC constitue un bon outil, tant pour la ChAD que pour les fournisseurs, il pourrait être mieux diffusé. D'ailleurs, les formations reconnues ne sont pas classées selon tous les niveaux de difficulté. De plus, nous constatons que des sections du formulaire de demande d'accréditation des formateurs demeurent souvent incomplètes.

Également, la ChAD a élaboré une Politique sur la formation continue obligatoire (PFCO) qui comprend les exigences relatives au plan de cours. Bien que cette politique soit adéquate, il arrive que les exigences prévues ne soient pas toujours respectées.

Nous avons également constaté que le renouvellement des formations est effectué de façon automatique si aucun des paramètres de la formation n'a changé. Ceci ne permet pas de s'assurer que la formation est encore à jour. Un barème pourrait être fixé afin d'exiger la soumission d'une nouvelle demande lorsqu'une formation a déjà été renouvelée de façon automatique par le passé.

RECOMMANDATIONS

16. Que la ChAD rende la diffusion du profil des compétences plus accessible et que les formations soient classifiées selon les niveaux de difficulté.
17. Que la ChAD revoie la présentation du formulaire d'accréditation des formations afin de le rendre plus précis.
18. Que la ChAD rende disponible un modèle de plan de cours correspondant à ses attentes, telles que présentées dans la Politique sur la formation continue obligatoire et qu'il soit exigé de la part des fournisseurs de formation.

19. Que la ChAD s'assure de la mise à jour des formations avant de procéder à leur renouvellement.

5.3 Le processus de reconnaissance des formateurs

La ChAD s'assure que les formateurs possèdent l'expérience et la formation nécessaire. Pour ce faire, elle recourt à l'analyse du contenu des *curriculum vitae* (CV) des formateurs sur la base de critères préétablis.

Toutefois, nous constatons que les CV acceptés ne comportent pas tous les renseignements nécessaires pour justifier les accréditations. Nous constatons que les informations inscrites à l'intérieur des CV reçus ne comportent pas toutes les exigences préétablies par la ChAD.

RECOMMANDATION

20. Que la ChAD établisse un modèle de curriculum vitae à compléter pour les fournisseurs de formation, et ce, afin d'uniformiser l'information obtenue et son analyse.

5.4 Les mécanismes de contrôle de l'offre

La ChAD compile plusieurs statistiques qui dressent un portrait détaillé de la situation reliée aux formations offertes, mais ces statistiques ne traduisent pas les besoins des membres et ne permettent pas d'évaluer si les formations offertes répondent adéquatement aux besoins des membres, et ce, dans toutes les régions.

RECOMMANDATION

21. Que la ChAD effectue une étude qualitative auprès de ses membres afin d'évaluer leurs besoins en matière de formation.

5.5 Les procédures de contrôle de la conformité des formations

Une fois la formation reconnue par la ChAD, nous nous sommes intéressés au contrôle de la qualité de ces formations. Nous avons constaté que la ChAD effectue des audits des formations suivies par ses membres. Ce processus démontre un souci de contrôle de la qualité des formations qu'elle reconnaît.

Toutefois, nous constatons que le formulaire utilisé lors des audits ne semble pas bien compris par les membres et que certaines questions portent à confusion. De plus, les formulaires sont envoyés aux postulants bien après qu'ils aient participé à la formation. Postérieurement à la période d'inspection, nous avons été informé par la ChAD que les audits réalisés sont effectués dans un délai de deux semaines.

Par ailleurs, les résultats de ces audits ne sont pas transmis aux formateurs. Également, il n'existe présentement aucun seuil défini d'intervention et de suivis. La mise en place d'un tel seuil permettrait de détecter et de traiter les formations démontrant des lacunes de façon transparente.

Nous constatons qu'actuellement aucune procédure n'est prévue à l'égard des représentants dont le permis a été suspendu. En effet, à la suite d'un cumul du nombre d'UFC obligatoire insuffisant, le représentant ne peut pas se voir réduire, au prorata de la période de validité de son permis, ses

obligations pour la prochaine période de conformité. Et ce, en accord avec l'article 6 du *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages.*

RECOMMANDATIONS

22. Que la ChAD revoie le processus d'évaluation des activités de formation continue obligatoire, notamment le délai d'envoi du formulaire d'évaluations aux postulants, la transmission aux formateurs des résultats et les interventions à effectuer, le cas échéant.
23. Que la ChAD adopte une procédure afin de s'assurer que les représentants dont le permis a été suspendu à la suite d'un cumul d'UFC obligatoire insuffisant ne puissent réduire le nombre d'UFC pour la prochaine période de conformité.

CONCLUSION

L'inspection menée à l'égard de la gouvernance, la gestion financière, le processus disciplinaire, du processus d'inspection et la formation continue de la ChAD révèle que la ChAD s'acquitte de son mandat de façon adéquate et que des améliorations constantes sont observées. Nos recommandations visent principalement à rehausser les processus déjà mis en place.

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 – LISTE DES RECOMMANDATIONS

ANNEXE 2 – PLAN DE SUPERVISION

ANNEXE 3 – ENTENTE DE COOPERATION

ANNEXE 1 – LISTE DES RECOMMANDATIONS

1. Que la ChAD s'assure que tous les membres élus signent l'affirmation solennelle prévue au règlement intérieur.
2. Que la ChAD effectue une simulation de la mise en application du plan de relance des systèmes qu'elle a élaboré.
3. Qu'un test d'intrusion des systèmes informatiques soit effectué afin de s'assurer que les mesures de sécurité mises en place sont adéquates.
4. Que la ChAD renouvelle par écrit les ententes conclues avec ses fournisseurs et prévoit des dispositions qui permettent d'assurer la pérennité de ses services et de ses systèmes en cas de terminaison des relations d'affaires.
5. Que la ChAD s'assure que sa politique de placements soit mise à jour.
6. Que la ChAD adopte une politique écrite d'encadrement des activités du syndic notamment à l'égard de son évaluation, des rapports d'activités ainsi que des enquêtes pouvant porter atteinte à l'intégrité de la ChAD.
7. Que le bureau du syndic se dote d'un outil permettant de faire un suivi chronologique des enquêtes où seront consignées de façon continue les différentes interventions.
8. Que le syndic intègre à son guide des procédures:
 - tous les éléments essentiels à la conduite de ses activités;
 - un protocole de décisions;
 - un protocole afin de s'assurer que toutes les infractions alléguées soient identifiées et analysées et que les décisions fassent état de chacune d'elles;
 - les éléments relatifs à la recevabilité et au traitement d'une plainte de sources anonymes.
9. Que le syndic se dote d'une politique écrite visant à considérer et à prévenir tous conflits d'intérêts réels ou apparents dans la conduite de ses enquêtes, incluant toute plainte émanant ou concernant une personne en autorité au sein de la Chambre.
10. Que la ChAD modifie ses pratiques afin d'augmenter la portée des vérifications effectuées en inspection, lorsque nécessaire, afin de minimiser le risque de ne pas détecter une défaillance.
11. Que la ChAD détaille davantage les vérifications effectuées ainsi que les pièces sur lesquelles elle fonde ses observations, et ce, au moins pour références internes.
12. Que la ChAD apporte une attention particulière à la façon dont certains manquements sont cités dans « l'annexe des lacunes » pour s'assurer qu'ils sont suffisamment précis et que les dispositions légales et réglementaires y soient énumérées.

13. Que la ChAD envoie un seul rapport au dirigeant responsable d'un cabinet qui fait état des manquements observés lors de l'inspection de son principal établissement et, le cas échéant, de ses succursales.
14. Que la ChAD adopte une politique écrite visant à prévenir tous conflits d'intérêts réels ou apparents dans la conduite de ses inspections.
15. Que la ChAD adopte une procédure écrite de supervision du travail de ses inspecteurs notamment quant à la révision des dossiers d'inspection.
16. Que la ChAD rende la diffusion du profil des compétences plus accessible et que les formations soient classifiées selon les niveaux de difficulté.
17. Que la ChAD revoie la présentation du formulaire d'accréditation des formations afin de le rendre plus précis.
18. Que la ChAD rende disponible un modèle de plan de cours correspondant à ses attentes, telles que présentées dans la Politique sur la formation continue obligatoire et qu'il soit exigé de la part des fournisseurs de formation.
19. Que la ChAD s'assure de la mise à jour des formations avant de procéder à leur renouvellement.
20. Que la ChAD établisse un modèle de curriculum vitae à compléter pour les fournisseurs de formation, et ce, afin d'uniformiser l'information obtenue et son analyse.
21. Que la ChAD effectue une étude qualitative auprès de ses membres afin d'évaluer leurs besoins en matière de formation.
22. Que la ChAD revoie le processus d'évaluation des activités de formation continue obligatoire, notamment le délai d'envoi du formulaire d'évaluations aux postulants, la transmission aux formateurs des résultats et les interventions à effectuer, le cas échéant.
23. Que la ChAD adopte une procédure afin de s'assurer que les représentants dont le permis a été suspendu à la suite d'un cumul d'UFC obligatoire insuffisant ne puissent réduire le nombre d'UFC pour la prochaine période de conformité.

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

PLAN DE SUPERVISION

La Chambre de l'assurance de dommages (« ChAD ») est un organisme institué et reconnu à titre d'organisme d'autoréglementation (« OAR ») par la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2, («LDPSF») auquel s'appliquent les dispositions du titre III de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, L.R.Q. c. A-33.2, (« LAMF »)¹.

La ChAD a comme mission d'assurer la protection du public en veillant à la discipline, à la formation continue ainsi qu'à la déontologie professionnelle de ses membres. Ses membres exercent dans les deux disciplines suivantes: l'assurance de dommages et l'expertise en règlement de sinistres.

Afin de s'assurer que la ChAD exerce ses activités en conformité avec sa mission, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») a élaboré un plan de supervision.

OBJECTIFS DU PLAN DE SUPERVISION

Le plan de supervision a pour but d'établir les modalités, exigences et obligations à l'égard:

- A) de l'inspection;
- B) de l'examen et l'approbation des modifications du règlement intérieur et des règles de fonctionnement;
- C) des obligations d'information.

A) INSPECTION

L'Autorité devrait réaliser, à tous les trois ans, une inspection complète des activités de la ChAD à son siège social et cette dernière devra y collaborer pleinement.

L'inspection de la ChAD permet de vérifier dans quelle mesure celle-ci se conforme aux dispositions des lois qui lui sont applicables et, le cas échéant, aux décisions rendues par l'Autorité. L'inspection vise également à vérifier de quelle manière la ChAD exerce ses fonctions et pouvoirs².

L'inspection permettra de s'assurer, notamment, des éléments suivants:

1. la ChAD maintient en tout temps la structure administrative, les ressources financières et autres pour exercer, de manière objective, équitable et efficace, ses fonctions et pouvoirs d'OAR;

¹ Articles 284 et 312, al. 2 LDPSF

² Article 78 LAMF

2. la ChAD s'est abstenue d'apporter, sans avoir soumis de préavis à l'Autorité, des changements importants à sa structure administrative ou à la façon dont elle exerce ses fonctions et pouvoirs d'OAR, à l'exception des exigences spécifiquement prévues à la LDPSF;
3. la ChAD cerne, traite et règle de façon efficace toute irrégularité dans les activités de la ChAD ou toute situation de conflit d'intérêts susceptible d'entraver son bon fonctionnement;
4. la réglementation applicable à la ChAD et à ses membres est respectée;
5. la ChAD respecte toute entente conclue avec l'Autorité;
6. les plaintes reçues par le syndic sont traitées adéquatement et dans un délai raisonnable;
7. les enquêtes du syndic sont réalisées de façon adéquate et dans un délai raisonnable;
8. les dossiers de plaintes portés au comité de discipline sont traités adéquatement et dans un délai raisonnable;
9. la ChAD maintient sur son site Internet un lien avec l'adresse du site Internet de l'Autorité où se retrouve le registre public;
10. la cotisation imposée par la ChAD à ses membres est juste et équitable et n'est pas un obstacle à l'accès tout en permettant à la ChAD de disposer de revenus suffisants pour remplir ses fonctions et activités d'OAR;
11. les frais imposés par la ChAD à ses membres sont justes et équitables;
12. toutes les informations à déposer auprès de l'Autorité l'ont été tel que requis.

Au terme de chaque inspection:

1. le personnel de l'Autorité rédige un rapport préliminaire qu'il envoie à la ChAD pour commentaires quant à l'exactitude des faits;
2. la ChAD étudie le rapport et soumet ses commentaires au plus tard 30 jours après la réception du rapport ou tout autre délai convenu entre les parties;
3. le personnel de l'Autorité prend connaissance des commentaires de la ChAD, révisé le rapport au besoin et retourne un rapport final à la ChAD dans les 30 jours de sa réception ou tout autre délai convenu entre les parties;
4. à la réception du rapport final, la ChAD doit, dans les 30 jours ou tout autre délai convenu entre les parties, transmettre à l'Autorité une réponse dans laquelle elle propose des mesures correctrices ainsi qu'un échéancier;
5. le personnel de l'Autorité analyse les réponses de la ChAD et lui communique les résultats de son analyse dans les 30 jours ou tout autre délai convenu entre les parties;

6. le personnel de l'Autorité élabore un plan de suivi de l'inspection.

B) EXAMEN ET APPROBATION DES MODIFICATIONS DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET DES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

La ChAD doit soumettre à l'approbation de l'Autorité tout projet de modifications de son règlement intérieur et de ses règles de fonctionnement³ (les « Règles »).

Un protocole prévoyant les modalités d'examen et d'approbation des modifications de Règles a été élaboré et est joint à l'annexe A.

Les Règlements soumis à l'approbation du gouvernement doivent être déposés auprès de l'Autorité à titre informatif.

C) OBLIGATIONS D'INFORMATION

La ChAD est tenue de déposer auprès de l'Autorité les informations relatives à ses activités tel que prévu par les lois applicables ou par le présent plan de supervision. La révision de ces informations permettra à l'Autorité de s'assurer du bon fonctionnement de la ChAD et de réagir promptement en cas de problème. Les informations à déposer par la ChAD ainsi que leur fréquence de dépôt sont prévues à l'annexe B.

L'Autorité peut exiger de la ChAD toute autre information conformément aux pouvoirs qui lui sont conférés par les lois qui lui sont applicables. Notamment, la ChAD donne son avis sur toute question que lui soumet l'Autorité et peut lui faire des recommandations sur toute question relevant de la compétence de l'Autorité⁴.

NON APPLICATION DES DISPOSITIONS DU PLAN DE SUPERVISION

Le présent plan de supervision peut être révisé, en tout ou en partie, avec le consentement des parties.

L'Autorité peut renoncer à appliquer toute partie du présent plan de supervision, à la demande écrite de la ChAD. La renonciation doit être accordée par écrit. En cas d'incompatibilité ou de conflit entre les dispositions prévues aux lois applicables et les

³Article 74 LAMF

La ChAD doit, en outre, adopter les règlements suivants:

- Code de déontologie des représentants (articles 312 et 202.1 LDPSF);
- Règlement sur la formation continue obligatoire (articles 312 et 202.1 LDPSF);
- Règlement sur les titres professionnels (articles 313 et 318 LDPSF);
- Cotisation annuelle de la Chambre (article 320 LDPSF);
- Traitement et honoraires des membres du comité de discipline (article 364 LDPSF);
- Règlement sur les frais exigibles (article 315 LDPSF);
- Plan d'effectifs et les normes applicables au personnel (articles 309, 310, 333 LDPSF);
- Règles de déontologie et les sanctions applicables aux membres du conseil d'administration et au personnel (article 310 LDPSF).

⁴ Article 314 LDPSF

exigences énoncées au présent plan de supervision, ce sont les dispositions de ces lois qui s'appliquent.

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent plan de supervision entrera en vigueur à la date de signature par l'Autorité et la ChAD.

Au terme d'une période maximale de trois ans, les parties s'engagent à évaluer si des modifications au plan de supervision s'avèrent nécessaires.

EN FOI DE QUOI, les parties aux présentes ont signé:

À Québec, ce 28 juin 2007

Autorité des marchés financiers

Par Jean St-Gelais
Jean St-Gelais, président-directeur général

À Montréal, ce 3 juillet 2007

Chambre de l'assurance de dommages

Par Ma Raic
Maya Raic, présidente-directrice générale

ANNEXE A

PROTOCOLE D'EXAMEN ET D'APPROBATION DES MODIFICATIONS DE RÈGLES

Le présent protocole impose des obligations à la ChAD lorsqu'elle soumet, pour approbation à l'Autorité, tout projet de modifications de son règlement intérieur et de ses règles de fonctionnement (les « Règles »)⁵.

MODIFICATIONS DE RÈGLES SOUMISES À L'APPROBATION DE L'AUTORITÉ

Aux fins du processus d'examen et d'approbation des modifications de Règles, la ChAD détermine si celles-ci constituent des modifications importantes ou des modifications d'ordre administratif et fait état des motifs de la classification dans les documents déposés auprès de l'Autorité.

A) DÉFINITION DE MODIFICATIONS D'ORDRE ADMINISTRATIF

Aux fins du présent protocole, une modification est d'ordre administratif si elle répond à l'une des conditions suivantes:

- i) elle est de nature technique et vise les procédures opérationnelles et les pratiques administratives d'usage;
- ii) elle prévoit des modifications visant à rendre les règles cohérentes et conformes à la législation et à la réglementation applicables;
- iii) elle corrige les fautes d'orthographe, de ponctuation, de typographie ou de grammaire ou les renvois inexacts;
- iv) elle vise la mise en forme, notamment les modifications d'intitulés et les numéros de paragraphes.

B) DÉFINITION DE MODIFICATIONS IMPORTANTES

Une modification qui n'est pas d'ordre administratif, au sens donné ci-dessus à cette expression, est une modification importante.

Les procédures d'examen et d'approbation des modifications de Règles diffèrent selon leur classification. Si l'Autorité est en désaccord avec la classification déterminée par la ChAD elle doit, dans les dix jours de sa réception, l'aviser de ce fait et lui en indiquer les motifs. La ChAD exprime ensuite son point de vue sur la position de l'Autorité. En cas de désaccord, le dossier est soumis au décideur de l'Autorité qui détermine la classification.

⁵ Afin de déterminer les règles qui doivent être soumises pour approbation à l'Autorité, les parties se réfèrent à la liste élaborée à cet effet.

PROCÉDURES D'EXAMEN ET D'APPROBATION DES MODIFICATIONS DE RÈGLES

A) MODIFICATIONS IMPORTANTES

1. Documents exigés

Toute modification importante de Règles soumise à l'approbation de l'Autorité doit être accompagnée, entre autres, des documents suivants:

- i) une lettre de demande d'approbation;
- ii) un avis de sollicitation de commentaires;
- iii) un document d'analyse qui doit traiter de tous les aspects liés à la demande, entre autres:
 - a. la nature et l'incidence de la modification: Les documents doivent comporter une mention concise, accompagnée d'une analyse à l'appui, de la nature, de l'objet et des effets de la modification de Règles, y compris ses effets possibles sur les membres, la concurrence et le coût de la conformité;
 - b. la description du processus d'établissement de la modification: Les documents doivent comporter une description du contexte dans lequel la modification de Règles a été élaborée, de la procédure suivie, des questions abordées, des solutions de rechange envisagées et rejetées (motifs y compris) et du plan de mise en vigueur;
 - c. les points de référence (benchmark): Si la ChAD sait qu'un autre OAR ou une autre autorité de réglementation du Canada, des États-Unis ou d'un autre pays a une règle équivalente à la modification de Règles proposée, elle doit faire une comparaison entre les règles et expliquer les différences;
 - d. l'incidence de la modification sur les systèmes: Si la modification de Règles nécessite des changements à certains systèmes informatiques, la ChAD doit fournir à l'Autorité une description de l'incidence de la modification de Règles sur ces systèmes et, si possible, un plan de mise en vigueur comportant une description de la démarche envisagée et un calendrier de mise en vigueur;
 - e. l'intérêt public: Les documents doivent comporter une mention indiquant que le conseil d'administration a déterminé que la modification de Règles n'est pas contraire à l'intérêt public.

Si un aspect n'est pas applicable à la demande de modification, la ChAD doit en faire mention dans le document;

- iv) la version finale de la Règle intégrant les modifications;
- v) la version finale soulignée de la Règle permettant de faire le suivi des modifications;
- vi) la résolution du conseil d'administration approuvant les modifications proposées;
- vii) les documents auxquels la ChAD fait référence dans la demande, le cas échéant.

2. Publication aux fins de consultation

L'Autorité publie, dans son bulletin, un avis de sollicitation de commentaires pour une période de 30 jours ou tout autre délai convenu entre les parties. Cet avis est accompagné des documents exigés à 1. ii) à vii). La ChAD publie également, sur son site Internet, un avis pour commentaires accompagné des mêmes documents. L'avis de la ChAD doit indiquer que les commentaires doivent être envoyés à la ChAD et à l'Autorité. La ChAD et l'Autorité doivent coordonner leur date de publication. Sur demande, la ChAD doit mettre à la disposition du public toutes les lettres de commentaires reçues, selon les modalités prévues à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q., c. A-2.1.

Si la ChAD est d'avis que certains documents déposés ne doivent pas être publiés, elle doit le préciser dans sa demande et en spécifier les motifs. L'Autorité aura toute discrétion pour refuser ou accepter la non-publication de ces documents.

3. Examen par le personnel

- i) L'Autorité envoie à la ChAD un accusé de réception de la demande d'approbation des modifications au moment où elle la reçoit.
- ii) Le personnel de l'Autorité effectue une analyse de la modification de Règles pendant la période de consultation ou tout autre délai convenu entre les parties. Il transmet ensuite ses commentaires à la ChAD.
- iii) À la fin de la période de consultation, la ChAD transmet à l'Autorité une copie de toutes les lettres de commentaires qu'elle a reçues du public, un résumé écrit de ces commentaires ainsi que ses réponses. Si le public n'a formulé aucun commentaire, la ChAD fournit à l'Autorité une confirmation écrite à cet effet. La ChAD transmet également ses réponses aux commentaires de l'Autorité.
- iv) Le personnel de l'Autorité analyse les informations reçues en 3. iii) et envoie à la ChAD, le cas échéant, ses commentaires dans les 30 jours ou tout autre délai convenu entre les parties.

4. Critères d'examen

L'Autorité tient compte de différents critères pour déterminer s'il convient d'approuver une modification importante de Règles, notamment si celle-ci:

- i) n'est pas contraire à l'intérêt public;
- ii) a pour objet de garantir la conformité avec la législation applicable;
- iii) empêche les pratiques et actes frauduleux et manipulateurs;
- iv) favorise la protection du public et encourage l'adhésion à des principes commerciaux justes et équitables, l'adoption d'un comportement irréprochable dans la conduite des opérations et des affaires, ainsi que le respect des règles de déontologie;

- v) encourage de manière générale la confiance du public à l'égard des objectifs et activités de la ChAD, soit l'éducation générale du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres, ainsi que l'amélioration de la compétence des membres;
- vi) rend plus transparentes, efficaces et équitables le domaine de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres et augmente la disponibilité, pour les membres et le public, de l'information sur les produits offerts;
- vii) normalise les pratiques du secteur d'activité dans les cas où cela est nécessaire ou souhaitable pour la protection du public;
- viii) est utile à l'administration des activités de la ChAD;
- ix) interdit la discrimination déraisonnable entre clients, membres ou autres.

5. Révision importante des modifications de Règles

Lorsqu'une modification de Règles est révisée après avoir été publiée aux fins de consultation et que cette révision génère des changements importants, l'Autorité et la ChAD déterminent de concert s'il convient de publier la version révisée dans le bulletin de l'Autorité, accompagnée d'un avis, pour une deuxième période de consultation de 30 jours ou tout autre délai convenu entre les parties. L'avis doit contenir le résumé des commentaires reçus à l'occasion de la consultation précédente et les réponses de la ChAD, ainsi qu'une explication de toutes les modifications et les motifs à l'appui.

6. Décision

Le personnel de l'Autorité transmet sa recommandation à son décideur. La décision est rendue et communiquée à la ChAD dans les meilleurs délais. Elle est publiée dans le bulletin de l'Autorité.

7. Date d'entrée en vigueur

Les modifications de Règles entrent en vigueur à la date fixée par la ChAD qui publie un avis de mise en vigueur accompagné des modifications de Règles et, le cas échéant, du résumé des commentaires reçus du public ainsi que des réponses de la ChAD à ces commentaires.

B) MODIFICATIONS D'ORDRE ADMINISTRATIF

1. Documents exigés

Toute modification de Règles d'ordre administratif soumise à l'approbation de l'Autorité doit être accompagnée des mêmes documents qui sont normalement exigés pour l'approbation des modifications importantes à l'exception de l'avis de sollicitation de commentaires.

2. Examen par le personnel

- i) L'Autorité envoie à la ChAD un accusé de réception de la demande d'approbation des modifications au moment où elle la reçoit.
- ii) Le personnel de l'Autorité effectue une analyse de la modification de Règles et transmet ses commentaires à la ChAD dans les 30 jours ou tout autre délai convenu entre les parties.
- iii) La ChAD répond aux commentaires de l'Autorité, le cas échéant.

3. Critères d'examen

Afin de déterminer s'il convient d'approuver une modification de Règles d'ordre administratif, l'Autorité tient compte des mêmes critères d'examen prévus pour l'approbation des modifications importantes de Règles.

4. Décision

Le personnel de l'Autorité transmet sa recommandation à son décideur. La décision est rendue et communiquée à la ChAD dans les meilleurs délais. Elle est publiée dans le bulletin de l'Autorité.

5. Date d'entrée en vigueur

Les modifications de Règles entrent en vigueur à la date fixée par la ChAD qui publie un avis de mise en vigueur accompagné des modifications de Règles.

ANNEXE B

OBLIGATIONS D'INFORMATION

A) NOTIFICATION IMMÉDIATE

1. Fraudes et irrégularités

La ChAD doit signaler rapidement à l'Autorité toute fraude ou irrégularité grave portée à son attention et commise par un de ses membres dans la supervision, les contrôles internes ou la conformité à ses Règles ou aux lois applicables.

2. Changements importants

La ChAD doit soumettre un préavis à l'Autorité pour tout changement important apporté à sa structure administrative ou à la façon dont elle exerce ses fonctions et pouvoirs d'OAR, à l'exception des exigences spécifiquement prévues à la LDPSF.

3. Plaintes contre les membres

Lorsque le syndic reçoit une plainte, il doit aviser immédiatement l'Autorité de la réception et de la nature de la plainte⁶. L'Autorité convient que la remise d'un rapport mensuel précisant le nom de la personne qui porte plainte, la date et la nature de la plainte, répondra à cette obligation.

Le secrétaire du comité de discipline doit transmettre à l'Autorité et à la ChAD toute décision exécutoire du comité de discipline⁷.

4. Plaintes contre la ChAD

La ChAD doit aviser immédiatement l'Autorité lorsqu'elle reçoit une plainte écrite, jugée pertinente et qui la concerne. Dans ces cas, elle doit lui faire parvenir une copie de la lettre de plainte. L'Autorité doit faire de même lorsqu'elle reçoit une plainte contre la ChAD. Celle-ci doit ensuite analyser la plainte et faire part à l'Autorité des résultats de son analyse et des mesures correctrices proposées, le cas échéant. Lorsque jugée opportun ou dans le but de préserver ses intérêts, elle doit envoyer une réponse à l'expéditeur de la lettre de plainte.

5. Modifications au *Règlement sur la cotisation de la ChAD*⁸

La cotisation que la ChAD impose à ses membres doit être juste et équitable. Elle ne doit pas être un obstacle à l'accès mais doit tenir compte du fait que la ChAD doit disposer de revenus suffisants pour remplir ses fonctions et activités d'OAR.

⁶ Article 336 LDPSF

⁷ Article 369 LDPSF

⁸ Article 320 LDPSF

Avant de le soumettre à ses membres pour approbation, la ChAD doit déposer, auprès de l'Autorité, tout projet de modifications au *Règlement sur la cotisation de la ChAD* adopté par son conseil d'administration. Le projet doit être accompagné d'un document expliquant les modifications proposées.

L'Autorité dispose d'un délai de 15 jours pour commenter, à défaut de quoi la ChAD pourra soumettre à ses membres pour approbation les modifications proposées.

La ChAD doit aviser ses membres des modifications apportées à la cotisation par le biais de son site Internet.

6. Modifications au *Règlement sur les frais exigibles de la ChAD*⁹

Les frais que la ChAD impose à ses membres doivent être justes et équitables.

La ChAD doit déposer, auprès de l'Autorité, tout projet de modifications au *Règlement sur les frais exigibles de la ChAD* adopté par son conseil d'administration. Le projet doit être accompagné d'un document expliquant les modifications proposées.

L'Autorité dispose d'un délai de 15 jours pour commenter, à défaut de quoi la ChAD pourra procéder aux modifications proposées.

La ChAD doit aviser ses membres des modifications apportées aux frais exigibles par le biais de son site Internet.

7. Modifications aux règles non soumises à l'approbation de l'Autorité

La ChAD doit déposer auprès de l'Autorité, à titre informatif, tout projet de modifications de Règles ne nécessitant pas l'approbation de l'Autorité en vertu de la LAMF.

B) INFORMATION TRIMESTRIELLE

1. Information relative aux activités du syndic

Le syndic doit faire rapport de ses activités à l'Autorité de la façon déterminée par l'Autorité¹⁰. À cet effet, elle doit transmettre les rapports ci-dessous dans les 15 jours suivants la fin de chaque trimestre:

- i) Un rapport détaillé sur les dossiers de plaintes à l'étude par le syndic à la fin du trimestre. Celui-ci doit contenir au minimum l'information suivante:
 - Date de réception de la plainte;
 - Date de réception de la plainte à l'Autorité, le cas échéant;
 - Date d'ouverture du dossier au syndic;
 - Numéro du dossier de la plainte au syndic;
 - Numéro du dossier de la plainte ouvert à l'Autorité, le cas échéant;

⁹ Article 315, al. 2 LDPSF

¹⁰ Article 351 LDPSF

- Identité du plaignant;
 - Identité du membre visé par la plainte et son numéro de certificat;
 - Responsable du dossier;
 - Motif(s) de la plainte.
- ii) Un rapport détaillé sur les dossiers de plaintes fermés par le syndic durant le trimestre. Celui-ci doit contenir au minimum l'information suivante:
- Date de réception de la plainte;
 - Date de réception de la plainte à l'Autorité, le cas échéant;
 - Date d'ouverture du dossier au syndic;
 - Numéro du dossier de la plainte au syndic;
 - Numéro du dossier de la plainte ouvert à l'Autorité, le cas échéant;
 - Identité du plaignant;
 - Identité du membre visé par la plainte et son numéro de certificat;
 - Responsable du dossier;
 - Motif(s) de la plainte;
 - Date de fermeture du dossier ou de transfert au comité de discipline;
 - Délai écoulé entre la date d'ouverture et de fermeture ou entre la date d'ouverture et le transfert du dossier au comité de discipline;
 - Décision prise par le syndic (fermeture du dossier ou plainte transférée au comité de discipline);
 - Motif(s) de la décision si fermeture du dossier.
- iii) Des indicateurs de performance qui comparent les délais moyens de traitement de dossiers de plaintes ouverts ou fermés par le syndic afin de déterminer si les objectifs visés ont été atteints. Dans le cas contraire, le rapport devra indiquer les mesures correctrices proposées.
- iv) Un rapport statistique sommaire sur les dossiers de plaintes traités par le syndic durant le trimestre. Celui-ci doit contenir au minimum l'information suivante:
- Nombre de dossiers en cours au début et à la fin de la période;
 - Nombre de dossiers qui ont été ouverts au cours de la période;
 - Nombre de dossiers fermés au cours de la période;
 - Nombre de dossiers transférés au comité de discipline au cours de la période;
 - Délai moyen entre la date d'ouverture et la date de fermeture ou la date d'ouverture et le transfert au comité de discipline.

2. information relative aux activités du comité de discipline

La ChAD doit faire rapport des activités du comité de discipline à l'Autorité en transmettant les rapports ci-dessous dans les 15 jours suivants la fin de chaque trimestre:

- i) Un rapport détaillé sur les dossiers de plaintes disciplinaires à l'étude par le comité de discipline à la fin du trimestre. Celui-ci doit contenir au minimum l'information suivante:

- Date d'ouverture du dossier au comité de discipline;
- Numéro du dossier de la plainte disciplinaire;
- Provenance de la plainte (syndic ou plainte privée);
- Identité du plaignant si plainte privée;
- Identité du membre visé par la plainte disciplinaire et son numéro de certificat;
- Infraction(s) reprochée(s);
- Statut du dossier.

ii) Un rapport détaillé sur les dossiers de plaintes disciplinaires fermés par le comité de discipline durant le trimestre. Celui-ci doit contenir au minimum l'information suivante:

- Date d'ouverture du dossier au comité de discipline;
- Numéro du dossier de la plainte disciplinaire;
- Provenance de la plainte (syndic ou plainte privée);
- Identité du plaignant si plainte privée;
- Identité du membre visé par la plainte disciplinaire et son numéro de certificat;
- Infraction(s) reprochée(s);
- Décision prise (chefs, décision sur culpabilité et/ou sanctions);
- Date de fermeture;
- Délai écoulé entre la date d'ouverture et de fermeture.

iii) Un rapport statistique sommaire

La ChAD doit fournir un rapport statistique sommaire sur toutes les plaintes disciplinaires traitées par le comité de discipline durant le trimestre. Celui-ci doit contenir au minimum l'information suivante:

- Nombre de dossiers en cours au début et à la fin de la période;
- Nombre de dossiers qui ont été ouverts au cours de la période;
- Nombre de dossiers en appel;
- Nombre de dossiers fermés au cours de la période;
- Délai moyen entre la date d'ouverture ou de fermeture.

C) INFORMATION SEMESTRIELLE

La ChAD transmet à l'Autorité un organigramme détaillé de son organisation, dans les dix jours suivants la fin de chaque semestre, précisant le nombre d'employés dédiés à ses activités d'OAR et ce, par fonction en précisant les postes vacants, ainsi que tout changement important ou réduction de ses effectifs.

D) INFORMATION ANNUELLE

1. Auto-évaluation annuelle

La ChAD est tenue de faire une évaluation annuelle de ses fonctions de réglementation et la soumettre à l'Autorité au plus tard 120 jours suivant la fin de son exercice financier. Cette évaluation doit notamment contenir des observations sur l'efficacité globale du processus de supervision de l'Autorité et des recommandations d'améliorations

éventuelles. La ChAD doit soumettre un rapport qui fait état de cette auto-évaluation et ce, dans la forme exigée par l'Autorité.

2. Rapport annuel et états financiers de la ChAD

La ChAD doit transmettre à l'Autorité un rapport annuel sur ses activités ainsi qu'une copie de ses états financiers annuels vérifiés dans les 90 jours suivant la fin de son exercice financier¹¹. Dans le rapport annuel, la ChAD doit aussi fournir le nombre et le pourcentage de représentants par discipline et par catégorie de discipline.

3. Rapport annuel du comité de discipline

La ChAD doit transmettre à l'Autorité, à la date et dans la forme déterminées par la ChAD, un rapport annuel sur les activités du comité de discipline¹². Ce rapport peut être intégré au rapport annuel de la ChAD.

4. Budget annuel

La ChAD doit transmettre à l'Autorité une copie de son budget annuel aussitôt approuvé par son conseil d'administration.

5. Statistiques annuelles

La ChAD doit transmettre à l'Autorité un rapport indiquant le nombre de plaintes par discipline et ce, pour chaque type de plaintes traitées par le syndic ainsi que pour celles acheminées au comité de discipline.

E) AUTRES INFORMATIONS

1. Élection des membres du conseil d'administration

La ChAD doit transmettre la liste des candidats qui sont déclarés élus au conseil d'administration à l'Autorité qui la publiera à son bulletin¹³.

2. Cotisation des membres

La cotisation annuelle des membres est perçue par l'Autorité. Advenant le cas où ces cotisations seraient perçues par la ChAD, elle doit aviser l'Autorité lorsqu'un de ses membres est en défaut de verser sa cotisation annuelle¹⁴.

3. Avis de défaut

À la fin de la période de formation, la ChAD doit informer l'Autorité, dans les meilleurs délais, du nom des représentants en défaut de compléter les unités de formation continue (« UFC ») exigées en vertu du *Règlement sur la formation continue obligatoire*

¹¹ Article 86 LAMF

¹² Article 370 LDPSF

¹³ Article 295 LDPSF

¹⁴ Article 320.2 LDPSF

de la *Chambre de l'assurance de dommages*¹⁵. De même, la ChAD avise l'Autorité lorsqu'un membre a régularisé son défaut en complétant les UFC exigées.

¹⁵ Articles 202.1 par. 2 et 312 LDPSF

ANNEXE 3 – ENTENTE DE COOPERATION

ENTENTE DE COOPÉRATION

conclue le 1^{er} mai 2005

entre

L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

personne morale de droit public instituée en vertu de l'article 1 de la Loi sur l'Autorité des marchés financiers, ayant son siège au 2640, boul. Laurier, bureau 400 à Sainte-Foy (Québec) G1V 5C1

(AUTORITÉ)

et

LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

personne morale de droit public instituée en vertu de l'article 284 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, ayant son siège au 500, rue Sherbrooke O., 7^e étage à Montréal (Québec) H3A 3C6

(ChAD)

PRÉAMBULE

1. L'Autorité est un organisme de réglementation dont la mission consiste, notamment, à assurer l'encadrement des activités de distribution de produits et services financiers, en administrant en outre les règles d'admissibilité et d'exercice de ces activités et en prenant toute mesure prévue à cette fin.
2. La ChAD est un organisme d'autoréglementation dont la mission est d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses membres, soit les agents en assurance de dommages, les courtiers en assurance de dommages et les experts en sinistre.
3. Selon l'article 9 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers* (« la Loi »), l'Autorité peut désigner toute personne membre de son personnel pour procéder à une inspection.

Par le deuxième alinéa de l'article 9 de la Loi, l'Autorité peut, par écrit, autoriser une personne autre qu'un membre de son personnel à procéder à une inspection et à lui faire rapport.

4. Selon l'article 12 de la Loi, l'Autorité peut, de sa propre initiative ou sur demande, faire toute enquête si elle a des motifs raisonnables de croire qu'il y a eu manquement à une loi administrée par l'Autorité et visée à l'article 7 de la Loi.

L'article 13 de la Loi permet à l'Autorité d'autoriser une personne visée aux premier et deuxième alinéas de l'article 9 à exercer tout ou une partie des pouvoirs que lui confère l'article 12.

5. L'Autorité souhaite, à titre de projet pilote, autoriser certains membres du personnel de la ChAD à procéder à des inspections, considérant le volume important des cabinets inscrits dans les disciplines de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres et la volonté d'inspecter ces cabinets sur une base régulière.

MODALITÉS DE L'ENTENTE

6. L'Autorité fournira à la ChAD une autorisation permettant au membre de son personnel (l'« employé de la ChAD ») de procéder à des inspections, conformément à la présente entente, ainsi qu'une attestation de sa qualité d'inspecteur.
7. L'employé de la ChAD procédera à l'inspection des cabinets en assurance de dommages et des cabinets d'expertise en règlement de sinistres de vingt-quatre (24) représentants et moins, conformément au programme d'inspection approuvé par l'Autorité, à l'exception des assureurs qui demeurent sous la responsabilité de l'Autorité, compte tenu qu'ils sont soumis à des normes de solvabilité.
8. Non limitativement, l'Autorité procédera à l'inspection des cabinets en assurance de dommages et des cabinets d'expertise en règlement de sinistres de vingt-cinq (25) représentants et plus.
9. Non limitativement, l'Autorité procédera à l'inspection des cabinets visés au paragraphe 7 pour les autres disciplines dans lesquelles ils sont autorisés à exercer des activités qui ne relèvent pas de la juridiction de la ChAD.
10. L'Autorité transmettra à la ChAD, annuellement, la liste des cabinets en assurance de dommages et des cabinets en expertise en règlement de sinistres de vingt-quatre (24) représentants et moins, à une date fixe.
11. L'Autorité transmettra à la ChAD, mensuellement, la liste des cabinets qui devront faire l'objet d'une inspection.
12. L'employé de la ChAD transmettra aux cabinets qui auront fait l'objet d'une inspection, dans les quinze (15) jours suivant cette inspection, un rapport qui fera état des lacunes observées.
13. L'employé de la ChAD devra s'assurer que les cabinets qui auront fait l'objet d'une inspection auront instauré les correctifs appropriés pour corriger les lacunes qui leur auront été signalées.

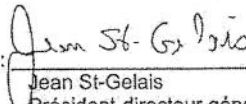
14. L'employé de la ChAD signalera à l'Autorité, dans les quinze (15) jours suivant l'inspection, les cas de déficiences majeures de la part des cabinets. L'Autorité devra alors décider si des poursuites seront intentées à l'égard de ces cabinets conformément à l'article 115 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.
15. Si, au cours de l'inspection, l'employé de la ChAD découvre des illégalités, il suspendra son inspection et en avisera immédiatement l'Autorité. L'Autorité, de concert avec la ChAD, décidera si l'inspection peut se poursuivre ou si elle doit être transformée en enquête, soit sous la responsabilité de l'Autorité ou de la ChAD. Le même processus s'applique lorsqu'un cabinet refuse de coopérer.
16. Lorsqu'une inspection est transformée en enquête, l'Autorité en avise par écrit la ChAD et le cabinet visé et désigne spécifiquement le membre de son personnel ou celui de la ChAD assigné à l'enquête, comme enquêteur.
17. La ChAD transmettra trimestriellement à l'Autorité (15 mai, 15 août, 15 novembre, 15 février) un rapport consolidé sur l'ensemble des inspections effectuées et sur les déficiences majeures qui auront été constatées.
18. La ChAD transmettra trimestriellement à l'Autorité (15 mai, 15 août, 15 novembre, 15 février) un rapport comparant son plan d'inspection (planification) aux inspections effectuées et son plan d'action pour remédier à la situation si une variante est notée.
19. L'enquêteur de la ChAD transmettra à l'Autorité, dès sa production, tout rapport résultant d'une enquête.
20. La ChAD transmettra annuellement à l'Autorité un rapport détaillé de ses activités comprenant, notamment, un portrait statistique des lacunes observées ainsi que des interventions effectuées auprès des cabinets.
21. L'Autorité aura en tout temps accès aux dossiers d'inspection et d'enquête qui seront conservés par la ChAD selon un calendrier de conservation à déterminer.
22. L'Autorité conserve la possibilité d'inspecter, en tout temps, un cabinet en assurance de dommages ou un cabinet d'expertise en règlement de sinistres de vingt-quatre (24) représentants et moins et elle avisera la ChAD de cette situation si elle se présente.
23. Toute décision d'ouverture d'inspection ou d'enquête désignant comme inspecteur ou enquêteur des employés de la ChAD comportera des clauses de confidentialité contraignant ceux-ci dans l'utilisation qu'ils pourront faire des renseignements obtenus en cours d'inspection ou d'enquête. La ChAD s'engage à assurer le respect de telles clauses par ses employés ainsi désignés.

CONCLUSION

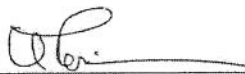
24. La présente entente pourra être révisée, en tout temps, à la demande de l'Autorité ou de la ChAD.
25. La présente entente sera effective à compter du 1^{er} mai 2005 et sera valide pour un an. Il s'agira d'un projet pilote, qui pourra être reconduit si l'Autorité le juge opportun.

ENTENDUE par les parties, par l'intermédiaire de leur représentant autorisé, à la date énoncée ci-dessus.

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Par : 
Jean St-Gelais
Président-directeur général

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Par : 
Maya Raïc
Présidente-directrice générale