



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

5 ANS D'ENGAGEMENT À
INFORMER, ENCADRER, PROTÉGER.

**INSPECTION DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE
POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} FÉVRIER 2004 AU 31 DÉCEMBRE 2007**

Rapport Final

Le 24 août 2009

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
PORTÉE DES TRAVAUX D'INSPECTION	3
CONSTATS SOMMAIRES	3
1. LA GOUVERNANCE	4
1.1 ÉLÉMENTS INSPECTÉS	4
1.2 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	4
1.2.1 Respect du mandat du Conseil.....	4
1.2.2 Formation des nouveaux administrateurs	4
1.2.3 Tenue des procès-verbaux des réunions du Conseil.....	5
1.2.4 Scrutin	5
1.2.5 Postes vacants.....	5
1.3 LES COMITÉS DU CONSEIL.....	6
1.4 LES SECTIONS	6
1.5 LE PERSONNEL DE LA CSF	7
1.5.1 Le plan d'effectifs	7
1.5.2 Le taux de roulement du personnel	8
1.5.3 Encadrement et compétence du personnel.....	8
1.6 LES RÈGLEMENTS DE LA CSF.....	8
1.6.1 Adoption des règlements prévus à la LDPSF	8
1.6.2 Publication des règlements de la CSF non approuvés	9
1.7 LA SÉCURITÉ ET LA CONFIDENTIALITÉ	9
2. LA GESTION FINANCIÈRE	9
2.1 ÉLÉMENTS INSPECTÉS	9
2.2 CONTRÔLE DES DÉPENSES	10
2.3 TESTS DE SOLVABILITÉ.....	10
2.4 RESPECT DES POLITIQUES DE PLACEMENTS ET D'ACHATS	10
2.5 VÉRIFICATION DES COMPTES DE DÉPENSES	11
2.6 PROCESSUS DE GESTION DE L'ENCAISSE	11
3. LE PROCESSUS DISCIPLINAIRE	11
3.1 LES ÉLÉMENTS INSPECTÉS	12
3.2 LE SYNDIC ET LE SYNDIC ADJOINT.....	12
3.3 LA REDDITION DE COMPTES DU SYNDIC.....	13
3.4 LE PERSONNEL DU SYNDIC	13
3.5 LES OUTILS D'ENQUETE.....	13
3.6 LA PROCEDURE D'ENQUETE	14
3.7 LA SÉLECTION DES DOSSIERS D'ENQUÊTE.....	14
3.8 DOSSIERS D'ENQUETE ANALYSES	14
3.9 LE SUIVI DES DOSSIERS DISCIPLINAIRES.....	15
4. LA FORMATION CONTINUE	15
4.1 LES ÉLÉMENTS INSPECTÉS	15
4.2 LE PROCESSUS DE RECONNAISSANCE DES FORMATIONS	15
4.3 L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES FORMATIONS RECONNUES	16
CONCLUSION	17
ANNEXE A – RECOMMANDATIONS	18
ANNEXE B – PLAN DE SUPERVISION	20

INTRODUCTION

La Chambre de la sécurité financière (CSF) 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. La CSF exerce également les fonctions et pouvoirs que l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) lui a délégués.

En vertu de l'article 78 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers* (LAMF), l'Autorité procède à l'inspection de la CSF 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 CSF a été signée en mai 2008 (voir Annexe B).

C'est dans ce contexte que l'Autorité a procédé à l'inspection de la CSF du 3 novembre au 11 décembre 2008.

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);
- la formation continue (section 4).

Pour chacun de ces éléments, nous nous sommes assurés que la CSF 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 2007, nous avons porté une attention plus importante aux renseignements récents et, lorsque disponibles, nous avons tenu compte des renseignements de 2008 afin de pouvoir noter toute progression.

Constats sommaires

L'inspection menée par l'Autorité révèle que la CSF 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 la formation continue offerte aux représentants. Nous considérons que des correctifs sont nécessaires dans ce secteur pour mieux encadrer la qualité des formations dispensées. Les recommandations sont présentées dans chacune des sections et, afin d'en faciliter la référence, sont regroupées à l'Annexe A.

Par ailleurs, nous tenons à souligner la collaboration obtenue ainsi que le professionnalisme de la direction et du personnel de la CSF 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 CSF, notamment :

- le conseil d'administration (section 1.2);
- les comités du Conseil (section 1.3);
- les sections (section 1.4);
- le personnel de la CSF (section 1.5);
- les règlements de la CSF (section 1.6);
- la sécurité et la confidentialité (section 1.7).

1.2 Le conseil d'administration

Les affaires de la CSF sont administrées par un conseil d'administration (le Conseil) composé de 11 membres : 2 membres nommés par le ministre des Finances pour représenter le public et 9 membres élus par les membres de la CSF (art. 288 et 289 LDPSF).

Pour le conseiller dans ses tâches, le Conseil a mis en place divers comités.

La personne responsable du bon fonctionnement opérationnel de la CSF est le Président. Ce dernier relève directement du Conseil de la CSF.

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 bien 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.

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 9 membres sur 11 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 secrétaire du Conseil. Cette formation porte notamment 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 les règlements à jour, les procès-verbaux des dernières années et les derniers mémoires produits afin qu'il puisse connaître les principaux enjeux et les décisions prises précédemment. Cette formation aborde également la mission de la Chambre notamment quant à son rôle relatif à l'encadrement déontologique. C'est aussi lors de cette séance de formation que les nouveaux membres signent l'engagement solennel prévu au règlement intérieur (art. 38).

Notre inspection révèle que tous les engagements ont été signés et que l'information distribuée au Conseil est adéquate.

1.2.3 Tenue des procès-verbaux des réunions du Conseil

Tous les procès-verbaux 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. On note toutes les absences et les départs avant la fin des rencontres. 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 CSF se conforme aux règles de gouvernance qu'elle a établies dans ses divers règlements.

Par ailleurs, nous avons noté que lors des séances du Conseil certaines personnes étaient présentes sur une base régulière. À cet égard, il est important de souligner que la présence quasi systématique de personnes qui ne sont pas élues est contraire aux exigences légales eu égard à la formation du Conseil et risque de permettre à des personnes non imputables d'influencer les décisions du Conseil.

RECOMMANDATION

1. Qu'un non-membre du Conseil puisse assister uniquement à la séance pour laquelle il a reçu une invitation et seulement à l'égard du sujet pour lequel sa présence est requise.

1.2.4 Scrutin

La durée du mandat d'un membre du Conseil est actuellement de 2 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 adéquates quant au respect des règles prévues au règlement intérieur.

1.2.5 Postes vacants

Selon l'article 300 de la LDPSF, si un poste devient vacant et qu'il reste un an ou plus à combler à la durée de ce poste, une élection partielle doit avoir lieu. Par contre, s'il reste moins d'un an, le poste est comblé par le Conseil.

À 2 reprises, au cours de la période couverte, des postes au Conseil sont demeurés vacants. Bien que ces vacances aient été discutées au Conseil, nous recommandons à la CSF de combler ces vacances le plus rapidement possible afin de respecter les exigences prévues par la loi.

RECOMMANDATION

2. Que la CSF comble le plus rapidement possible les postes d'administrateurs laissés vacants, selon le processus prévu à l'article 300 de la LDPSF.

1.3 Les comités du Conseil

Les comités permanents de la CSF sont les suivants :

- Comité de la relève
- Comité de l'institut de formation
- Comité des sections
- Comité de réglementation
- Comité de gouvernance
- Comité de vérifications, finances et trésorerie

Nous avons vérifié les mandats des comités permanents créés par le Conseil et la reddition des travaux auprès du Conseil.

Nous avons constaté que le comité de réglementation et le comité de gouvernance ne se sont pas réunis pendant un certains temps. Considérant l'importance des enjeux que sont la réglementation et la gouvernance, le Conseil pourrait évaluer l'opportunité de revoir la teneur des mandats de ces comités afin de leur demander, à titre d'exemple, d'effectuer une vigie des tendances et développements dans ces domaines. Ces comités, bien que consultatifs, pourraient en retour alimenter le Conseil eu égard à ses orientations stratégiques.

RECOMMANDATION

3. Que le Conseil évalue l'opportunité de revoir la teneur des mandats permanents confiés aux différents comités, particulièrement eu égard à la réglementation et la gouvernance.

1.4 Les sections

La CSF doit soumettre certains de ses règlements à l'approbation de ses membres. Pour ce faire, la CSF a recours aux membres des conseils de direction des sections et des délégués de sections réunis lors de l'assemblée annuelle ou en assemblée générale extraordinaire.

En vertu du Règlement sur les sections de la CSF, une section doit notamment :

- faciliter l'échange d'information entre les membres et la CSF;
- faciliter l'accès à de l'information de qualité;
- appuyer les initiatives visant le maintien de comportements éthiques et conformes;
- s'impliquer dans sa communauté;
- participer et contribuer aux réflexions sur les enjeux de la CSF;
- exécuter toute autre tâche que peut lui attribuer le conseil d'administration.

Notre inspection révèle que la CSF n'était pas pleinement informée des activités des sections, notamment à l'égard de la gestion des actifs et des activités de financement.

La CSF a récemment demandé aux sections de produire un budget pour qu'elle soit d'avantage informée de leur situation financière. Bien que les administrateurs de la CSF soient élus par leurs pairs, dès qu'ils sont élus, ils ont la responsabilité de toute l'organisation y compris des diverses sections. Il est essentiel que les activités des diverses sections soient bien communiquées et connues de la CSF.

RECOMMANDATION

4. Que la CSF mette en place des mesures de communication et de reddition de compte aux sections afin de baliser leurs activités, notamment ce qui concerne la gestion financière.

1.5 Le personnel de la CSF

1.5.1 Le plan d'effectifs

L'article 309 de la LDPSF spécifie qu'un membre du personnel de la CSF est nommé par le chef de la direction selon le plan d'effectifs et les normes établies par règlement. Ce règlement prévoit les normes et barèmes de rémunération, les avantages sociaux et les autres conditions de travail des membres du personnel. De même, l'article 333 de la LDPSF prévoit que le syndic et son personnel sont rémunérés selon le plan d'effectifs.

Le plan d'effectifs de la CSF a été adopté le 8 octobre 1999. Il n'a pas été revu depuis. Il s'agit d'un document qui décrit l'organigramme de la CSF. Il n'est plus à jour et les postes décrits ne correspondent pas à ceux qui existent aujourd'hui.

Par ailleurs, la CSF a adopté un règlement intitulé : *Règlement sur les normes, les barèmes de rémunération et les autres conditions de travail des membres du personnel de la Chambre de la sécurité financière*. Ce règlement est entré en vigueur le 14 novembre 2000 et prévoit que :

« Les normes, les barèmes de rémunération, les avantages sociaux, les règles déontologiques et les sanctions applicables au personnel de la CSF sont ceux prévus à l'annexe 1 intitulée « Guide des conditions de travail ». »

Ainsi, le règlement de la CSF réfère à son Guide des conditions de travail. Ce Guide répond aux divers aspects d'intérêt en ces matières. De plus, les normes établies dans ce guide forment effectivement le cadre d'embauche qui prévaut à la CSF. Essentiellement, les renseignements nécessaires à une saine gestion et à un traitement équitable et efficace des ressources humaines sont disponibles.

Bien que la CSF ait établi un Guide des conditions de travail, la LDPSF exige que la CSF se dote d'un plan d'effectifs, à tout le moins pour établir les postes nécessaires à ses opérations. De plus, le barème de rémunération des postes devrait également être inclus. Le Guide des conditions de travail et le plan d'effectifs doivent jouer un rôle complémentaire.

RECOMMANDATION

5. Que la CSF formalise la mise à jour de son plan d'effectifs.

1.5.2 Le taux de roulement du personnel

Au cours de la période couverte, le taux de roulement du personnel s'exprime ainsi :

- 2004 : 20,60 %;
- 2005 : 24,10 %;
- 2006 : 17,50 %;
- 2007 : 17,28 %;
- 2008 : 14,74 % (jusqu'en octobre – à titre indicatif).

Nous constatons que le taux de roulement du personnel est élevé mais a aussi baissé au cours des dernières années. L'année 2005 a été particulièrement marquée par de nombreux départs à la suite de la révision par la CSF de sa structure de gouvernance. Dans les circonstances, le Conseil a créé un comité de transition pour gérer la situation jusqu'à l'embauche d'un nouveau vice-président exécutif à la fin 2005.

Notre analyse des travaux du comité de transition démontre que le comité mandaté par le Conseil a eu recours à des firmes de services professionnels externes afin de procéder à l'analyse de la situation, apporter les modifications requises et combler les postes vacants. Ainsi, au moment où cette situation s'est présentée, le Conseil l'a prise au sérieux et n'a pas hésité à prendre des mesures exceptionnelles pour la corriger. Depuis la nomination de M. Labelle à titre de vice-président exécutif, la CSF a retrouvé une plus grande stabilité.

1.5.3 Encadrement et compétence du personnel

Nous avons consulté le Guide des conditions d'emploi des employés de la CSF, les descriptions des principaux postes, les curriculum vitae du personnel occupant des fonctions clés ainsi que les règlements internes de la CSF.

Nous constatons que la CSF possède un solide encadrement du personnel et 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.

1.6 Les règlements de la CSF

1.6.1 Adoption des règlements prévus à la LDPSF

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

- Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière;
- Règlement sur les sections de la Chambre de la sécurité financière;
- Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs de la Chambre de la sécurité financière;
- Règlement sur le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière;
- Règlement sur les titres d'assureur-vie certifié et d'assureur-vie 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 CSF 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.

1.6.2 Publication des règlements de la CSF non approuvés

Le Règlement intérieur de la CSF prévoit à l'article 70.1 que :

« Un règlement de la Chambre non soumis à l'approbation de ses membres, du gouvernement ou de l'Autorité doit, suivant son adoption par le conseil d'administration, faire l'objet d'une publication dans la publication officielle de la Chambre. ».

Par ailleurs, le Plan de supervision (Annexe B) prévoit que les modifications à ces règlements peuvent être publiées sur le site Internet de la CSF pour une période de 30 jours. Le Règlement intérieur de la CSF devra donc être modifié afin de refléter cette possibilité.

RECOMMANDATION

6. Que la CSF modifie l'article 70.1 de son Règlement interne afin qu'une publication de 30 jours sur le site Web apparaisse comme équivalente à une publication dans la publication officielle de la CSF.

1.7 La sécurité et la confidentialité

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

Les accès aux bureaux de la CSF sont contrôlés adéquatement. Les dossiers physiques sont conservés dans des endroits appropriés en fonction de leur niveau de sensibilité (par exemple les dossiers disciplinaires). Le système informatique a été conçu par une firme externe réputée et est sous la responsabilité d'une personne détenant les compétences nécessaires à cette fonction. Toutefois, aucun test d'intrusion n'a été effectué depuis l'année 2001.

RECOMMANDATION

7. Qu'un test d'intrusion des systèmes informatiques soit fait afin de s'assurer que les mesures mises en place satisfont aux besoins actuels de sécurité.

2. LA GESTION FINANCIÈRE

2.1 Éléments inspectés

Notre programme d'analyse comportait plus de 50 vérifications spécifiques. Nous relevons, dans le présent rapport, les principales :

- o contrôle des dépenses (section 2.2);
- o test de solvabilité (section 2.3);
- o respect des politiques de placements et d'achats (section 2.4);

- vérifications des comptes de dépenses (section 2.5);
- processus de gestion de l'encaisse (section 2.6);

Par ailleurs, puisque la CSF 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.

2.2 Contrôle des dépenses

Nous avons fait l'examen de plusieurs éléments de contrôle. Notamment, nous avons examiné :

- l'approbation des dépenses encourues par les sections (la section du Saguenay fut sélectionnée pour examen);
- le respect de la politique de placement;
- les chèques encaissés (échantillon : mars à juillet 2007);
- le respect des règles d'achats par soumission.

Les analyses effectuées nous permettent de constater que les contrôles des dépenses sont adéquats.

2.3 Tests de solvabilité

Nous avons vérifié la capacité financière de la CSF à faire face à ses obligations. Ainsi, l'analyse des ratios de liquidités s'avérait nécessaire surtout que les rapports annuels nous avaient permis de constater que la situation financière de la CSF avait été difficile en 2003 (période non couverte par l'inspection) et en 2004. Cette année-là, le déficit était de 222 000 \$ sur un budget total de 5 724 000 \$.

Les difficultés financières de 2004 étaient liées aux changements survenus aux cotisations de la CSF. En effet, la cotisation a été revue pour éliminer une cotisation multiple pour certains représentants inscrits à plus d'un cabinet. Cela a privé la CSF de sommes importantes en 2004. Ces sommes ont été compensées par l'augmentation des cotisations pour les années subséquentes. La cotisation annuelle des membres est passée de 135 \$ en 2004 à 209 \$ en 2007. La hausse des revenus tirés de la formation s'explique, quant à elle, par la hausse du nombre de formations à distance et par la reconnaissance de nouvelles activités de formation en conformité avec le nouveau règlement en la matière.

La CSF dispose des liquidités nécessaires pour rencontrer, en tout temps, ses engagements à court terme. L'analyse de la couverture par l'actif nous permet d'être rassurés sur la capacité de la CSF à couvrir ses dettes.

2.4 Respect des politiques de placements et d'achats

La CSF a mis en place une politique de placements et une politique d'achats. Nous avons vérifié si elles étaient respectées. Pour effectuer nos divers contrôles, nous avons choisi de nous concentrer sur l'année 2007.

Nous constatons que les sommes investies par la CSF sont placées de façon sécuritaire en respect de la politique en vigueur. Toutefois, cette politique mentionne que toute encaisse de plus de 100 000 \$ doit faire l'objet d'un placement rachetable. La CSF conserve constamment près de 500 000 \$ d'encaisse pour payer ses dépenses. La politique établie ne reflète plus la réalité et les besoins de la CSF à l'égard de la gestion de l'encaisse. Nous formulons une recommandation à cet égard.

De plus, nous avons examiné le dossier de certains fournisseurs de la CSF pour savoir si la politique d'achats avait été respectée. Pour les trois fournisseurs sélectionnés, l'ensemble du processus (bon de commande, facture et paiement) a été respecté.

RECOMMANDATION

8. Que la politique de placement à l'égard de l'encaisse soit réévaluée et mise à jour pour tenir compte des besoins courants.

2.5 Vérification des comptes de dépenses

La vérification des comptes de dépenses a aussi porté sur les activités de l'année 2007. Nous avons vérifié certains comptes de dépenses de membres du Conseil, dirigeants et présidents de section. Dans les comptes analysés, nous avons constaté que les frais de repas 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.

2.6 Processus de gestion de l'encaisse

Nous avons constaté lors de l'examen du processus de gestion de l'encaisse qu'il n'y a aucune piste de vérification sur les documents, bien que les conciliations bancaires soient faites à chaque mois. Nous formulons une recommandation à cet égard.

RECOMMANDATION

9. Que les conciliations bancaires mensuelles des comptes de la CSF soient révisées et paraphées par la directrice des services administratifs.

3. LE PROCESSUS DISCIPLINAIRE

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

Nous avons abordé plusieurs sujets en lien avec l'indépendance du processus disciplinaire. Nous avons noté un profond souci de respecter l'indépendance décisionnelle du syndic et du comité de discipline. Les renseignements recueillis nous confirment que la CSF respecte

l'indépendance du syndic. De plus, les diverses exigences qui assurent cette autonomie sont respectées par la CSF.

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 poursuivre ses activités. Dans les circonstances, notre attention s'est portée sur :

- le syndic et le syndic adjoint (section 3.2);
- la reddition de comptes du syndic (section 3.3);
- le personnel du syndic (section 3.4);
- les outils d'enquête (section 3.5);
- la procédure d'enquête (section 3.6);
- le suivi des dossiers disciplinaires (section 3.7).

Veuillez noter que les travaux du comité de discipline n'ont pas fait l'objet de notre inspection en respect du statut quasi-judiciaire des décisions rendues par ce comité.

3.2 Le syndic et le syndic adjoint

Nous avons réalisé une entrevue avec M^{me} Léna Thibault et M^e Venise Lévesque, respectivement syndic et syndic adjoint par intérim. Le but de cet entretien était d'approfondir notre connaissance des pratiques de la Direction de la déontologie et de l'éthique professionnelle (DEP), de valider certaines informations et de faire part de nos premières observations.

Nous constatons que le syndic et le syndic adjoint par intérim possèdent l'expertise nécessaire pour exercer leurs fonctions. Le syndic s'occupe principalement des dossiers d'enquête en épargne collective alors que le syndic adjoint est responsable des dossiers en assurance. Le syndic et le syndic adjoint par intérim ont des échanges fréquents sur les dossiers qu'ils traitent. Ils qualifient leur relation de travail de « collégiale ». Le syndic a connaissance des décisions rendues par le syndic adjoint par intérim, mais il ne les révise pas.

Rappelons que l'article 332 de la LDPSF prévoit que le syndic adjoint exerce ses fonctions sous la direction du syndic. Bien que la collégialité et le partage des dossiers en fonction de l'expertise des individus soient souhaitables, il n'en demeure pas moins important que le syndic assure la cohérence de toutes les décisions et orientations prises. Le syndic adjoint doit demeurer sous la supervision complète du syndic.

Également, le syndic mentionne que les décisions sont rendues sur la foi des rapports préparés par les enquêteurs. Il serait opportun pour le syndic d'implanter une politique de supervision et de contrôle de « qualité ». Cette politique pourrait prévoir le nombre et la fréquence des vérifications en fonction, par exemple, de l'expérience de l'enquêteur, de la complexité du dossier, du préjudice potentiel pour le public ou la CSF. Une recommandation est formulée à cet égard.

Par ailleurs, la CSF a poursuivi l'implantation de procédures visant l'uniformisation du processus d'enquête (manuel de procédures). Elle a développé différents tableaux statistiques visant à mesurer la performance de la DEP.

De façon générale, nous avons constaté une amélioration constante au sein de la CSF à l'égard du délai de traitement des dossiers d'enquête. Ainsi, au moment de l'inspection, l'âge moyen des dossiers était de 4,5 mois, alors que l'année précédente il était de 5,5 mois. Bien que la période visée par l'inspection se termine au 31 décembre 2007 et considérant que certains dossiers ont des délais supérieurs à 12 mois, l'âge actuel des dossiers est un élément pertinent aux fins de l'inspection, raison pour laquelle il a été pris en considération.

Par ailleurs, des formations ont été dispensées au sein de la CSF. À titre d'exemple, des formations ont été données aux enquêteurs sur les techniques d'enquête, les interrogatoires et les témoignages.

Le syndic souligne, par ailleurs, que le comité de révision de l'Autorité n'a renversé aucune décision dans les dossiers qui lui ont été soumis.

RECOMMANDATIONS

10. Que le syndic de la CSF renforce le processus de supervision du travail effectué par les enquêteurs.
11. Que le syndic de la CSF supervise pleinement le travail effectué par le syndic adjoint.

3.3 La reddition de comptes du syndic

Afin de vérifier que le syndic rend compte de ses activités à la CSF, nous avons requis copie de tout rapport interne du syndic faisant état du traitement des dossiers d'enquête depuis le 1^{er} février 2004 et avons obtenu les statistiques sur les traitements des dossiers d'enquête de 2004 à 2007. Ainsi, nous avons pu observer que le syndic a produit mensuellement des rapports statistiques sur l'état de ses dossiers d'enquête. Globalement, ces rapports font état de nombreuses informations pertinentes. En fonction des documents vérifiés, nous sommes d'avis que le syndic rend compte adéquatement de ses activités.

3.4 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;
- plan d'accueil et d'intégration – enquêteur.

Nous avons également été informés que la DEP emploie actuellement 7,5 enquêteurs et gère 280 dossiers soit, en moyenne, moins de 40 dossiers par enquêteur, ce qui, combiné au délai de traitement actuel, est raisonnable.

3.5 Les outils d'enquête

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

À la suite de la présentation de « l'application déontologie » 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.

3.6 La procédure d'enquête

- Afin de nous assurer que le syndic dispose d'une procédure adéquate pour le traitement de ses dossiers d'enquête, nous avons requis toute documentation pertinente et avons obtenu divers manuels de procédure visant à assurer un traitement équitable.

Ainsi, nous avons constaté que le syndic a élaboré divers outils de travail visant à établir des normes relatives au traitement des dossiers d'enquête et à assurer la cohérence des décisions. Ainsi, nous constatons que le syndic possède les outils nécessaires mais, comme nous l'avons indiqué au préalable, il doit mettre en place un processus d'assurance qualité qui vise à contrôler la façon dont les enquêteurs respectent les procédures établies dans les manuels.

3.7 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 de tous les dossiers ouverts par le syndic entre le 1^{er} février 2004 et le 31 décembre 2007. Les données obtenues nous permettent de constater que, pendant cette période, le syndic a ouvert 1848 dossiers. De ce nombre, 203 étaient sous enquête en avril 2008. Ces données nous ont permis d'affiner notre sélection de dossiers, ce qui tend à valider que « l'application déontologie » est un outil efficace de gestion des dossiers d'enquête.

3.8 Dossiers d'enquête analysés

Nous avons retenu cent dossiers parmi ceux ouverts durant la période d'inspection. Soixante-deux dossiers ont fait l'objet d'une analyse complète (dossiers « physiques » requis) et trente-huit dossiers ont été vérifiés en se fiant aux « suivis chronologiques ». Précisons que le « suivi chronologique » est un document dans lequel toutes les interventions faites dans un dossier sont consignées (analyse du dossier, résumé de conversations, demande de renseignements, décision du syndic, etc.). Ce document permet d'avoir une vue d'ensemble du dossier d'enquête.

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

- aux allégations d'infractions graves;
- aux allégations d'infractions à la procédure de remplacement;
- aux allégations d'infractions à l'égard de représentants membres du Conseil ou de l'un de ses comités;
- aux dossiers confiés à de nouveaux enquêteurs;
- aux dossiers ayant eu un long délai de traitement.

Les dossiers sont bien montés. 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 : non-respect du manuel des procédures, supervision inadéquate à l'égard de l'enquêteur, erreurs de faits, longs délais, vérifications incomplètes, décision non suffisamment élaborée ou motif de fermeture retenu

inadéquat. Cependant, pour la plupart, il s'agissait de dossiers moins récents. À travers le temps, nous avons constaté une amélioration de la qualité de même qu'une diminution du nombre de dossiers et du délai de traitement.

Pour la majorité de ces dossiers, nous croyons que l'implantation d'un protocole « assurance qualité » et le renforcement de la supervision du travail des enquêteurs réduiront ces manquements.

3.9 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 :

- o état des dossiers en discipline;
- o sommaire des dossiers en cours devant le comité de discipline;
- o 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.

4. LA FORMATION CONTINUE

4.1 Les éléments inspectés

En 2007, dernière année de notre inspection, 1 999 998 unités de formation continue (UFC) ont été saisies dans les différents dossiers des membres. Cette année-là, la CSF comptait 31 104 membres, ce qui représente en moyenne plus de 64 heures de formation par membre. Nous avons cherché à analyser le fonctionnement du processus de reconnaissance de la formation (section 4.2) ainsi que les moyens mis en œuvre par la CSF afin de contrôler la qualité des formations reconnues (section 4.3).

4.2 Le processus de reconnaissance des formations

Les formations pouvant octroyer des UFC aux représentants doivent avoir été préalablement autorisées par la CSF. Dans ce contexte, la CSF évalue la documentation fournie par le fournisseur de formations en fonction du contenu présenté et de la quantité d'information qui sera présentée. À la suite de cette évaluation, le nombre d'UFC accordés à ceux qui suivront cette formation est déterminé.

Dans le cadre du processus de reconnaissance des formations, nous avons noté qu'aucune information n'est recueillie en ce qui concerne les formateurs et, par conséquent, aucun processus de reconnaissance des formateurs n'est en place. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une obligation réglementaire, la reconnaissance des formateurs permet de rehausser le niveau de qualité des formations dispensées.

Par ailleurs, le lien avec les compétences clés énumérées à l'article 13 du *Règlement sur la formation continue obligatoire de la CSF* n'est pas noté dans les dossiers de reconnaissance, seule la matière y est. Il nous apparaît important que l'on s'assure d'une adéquation entre les formations suivies et l'obtention des compétences clés identifiées.

Une fois la formation reconnue, chaque fois qu'un représentant demandera des UFC pour cette formation, on indiquera dans le dossier de ce représentant le nombre d'UFC accordés. Le code de validation empêche un représentant de réclamer des UFC pour une formation pour laquelle il en a déjà obtenus au cours de la période de référence.

La CSF ne semble pas disposer de tous les moyens suffisants pour administrer un processus de reconnaissance standardisé. Il n'y a pas de balises formelles et les techniciens disposent de peu d'outils pour déterminer le nombre d'UFC qui devraient être attribués. Les renseignements donnés par les fournisseurs de formations sont très variables en nature et en contenu, car les attentes ne sont pas clairement communiquées. Cette absence de précision et de standardisation rend le processus apparemment subjectif en ce sens qu'il repose essentiellement sur le jugement des techniciens.

Conséquemment, nous recommandons globalement de revoir les exigences de reconnaissance des formations, la quantité ainsi que la qualité de l'information à transmettre à la CSF pour lui permettre d'évaluer adéquatement la pertinence des formations qui leur sont soumises. Il serait également pertinent que la CSF puisse disposer de l'information nécessaire afin de pouvoir identifier les formations offertes par région. Ainsi, certains besoins de formation pourraient être plus criants dans certaines régions.

RECOMMANDATIONS

12. Que la CSF procède à une analyse des formations offertes (disciplines, matières, régions) et identifie les formations à offrir en lien avec les besoins des membres en matière de formation continue.
13. Que soient revues les exigences de reconnaissance des formations et que ces exigences soient standardisées principalement en ce qui concerne l'information requise et la documentation exigée des fournisseurs de formation.
14. Qu'un processus de reconnaissance des formateurs soit mis en place.
15. Que la CSF établisse et documente le lien de chaque formation avec les compétences énumérées à l'article 13 du *Règlement sur la formation continue obligatoire*.

4.3 L'évaluation de la qualité des formations reconnues

Une fois la formation reconnue par la CSF, nous nous sommes intéressés au contrôle de la qualité de ces formations par la CSF. À cet égard, nous constatons qu'aucun processus formel de vérification de la qualité des formations n'existe. Seules quelques visites surprises ont eu lieu par le passé et les résultats de celles-ci n'ont pas été concluants, ni documentés suffisamment.

Les commentaires recueillis au sujet des formations ne sont pas consignés dans les dossiers à moins de recevoir une plainte écrite. De plus, on ne note pas dans le dossier du fournisseur de formations ou de la formation reconnue quand et où cette formation a été donnée.

La CSF travaille actuellement sur un questionnaire qui serait distribué automatiquement et qui permettrait de vérifier si le représentant était effectivement présent et si la formation était conforme en fonction de la description rendue disponible. Pour ce faire, ce questionnaire

contiendrait, notamment, des questions sur le contenu de la formation. Dans ce contexte, nous formulons les recommandations suivantes.

RECOMMANDATIONS

16. Que la CSF mette en place une procédure de vérification de la qualité des formations visant notamment à accroître le nombre des vérifications effectuées, à documenter le résultat de ces vérifications et à créer un processus de cueillette de commentaires.
17. Que le processus de cueillette de commentaires prévoie, outre la compilation de tous les commentaires pertinents reçus au sujet des formations offertes, la conception d'une grille d'appréciation à compléter ainsi que le développement des critères d'intervention.

CONCLUSION

L'inspection menée à l'égard de la gouvernance, la gestion financière, le processus disciplinaire et la formation continue de la CSF révèle que la CSF s'acquitte de son mandat de façon adéquate et que des améliorations constantes sont observées.

Outre les recommandations sur la formation continue, les 11 recommandations formulées visent essentiellement à améliorer des pratiques de gestion qui sont déjà saines et efficaces. À l'égard de la formation continue, nos recommandations les plus importantes visent à rehausser l'encadrement du processus de reconnaissance, à mieux contrôler la reconnaissance des formations des représentants, de même qu'à assurer la qualité de ces formations reconnues.

ANNEXE A – RECOMMANDATIONS

1. Qu'un non-membre du Conseil puisse assister uniquement à la séance pour laquelle il a reçu une invitation et seulement à l'égard du sujet pour lequel sa présence est requise.
2. Que la CSF comble le plus rapidement possible les postes d'administrateurs laissés vacants, selon la méthode prévue à l'article 300 de la LDPSF.
3. Que le Conseil revoit la teneur des mandats permanents confiés aux différents comités, particulièrement eu égard à la réglementation et la gouvernance.
4. Que la CSF mette en place des mesures de communication et de reddition de compte aux sections afin de baliser leurs activités, notamment ce qui concerne la gestion financière.
5. Que la CSF formalise la mise à jour de son plan d'effectifs.
6. Que la CSF modifie l'article 70.1 de son Règlement interne afin qu'une publication de 30 jours sur le site Web apparaisse comme équivalente à une publication dans la publication officielle de la CSF.
7. Qu'un test d'intrusion des systèmes informatiques soit fait afin de s'assurer que les mesures mises en place satisfont aux besoins actuels de sécurité.
8. Que la politique de placement à l'égard de l'encaisse soit réévaluée et mise à jour pour tenir comptes des besoins courants.
9. Que les conciliations bancaires mensuelles des comptes de la CSF soient révisées et paraphées par la directrice des services administratifs.
10. Que le syndic de la CSF renforce le processus de supervision du travail effectué par les enquêteurs.
11. Que le syndic de la CSF supervise le travail effectué par le syndic adjoint.
12. Que la CSF procède à une analyse des formations offertes (disciplines, matières, régions) et identifie les formations à offrir en lien avec les besoins des membres en matière de formation continue.
13. Que soient revues les exigences de reconnaissance des formations et que ces exigences soient standardisées principalement en ce qui concerne l'information requise et la documentation exigée des formateurs.
14. Qu'un processus de reconnaissance des formateurs soit mis en place.
15. Que la CSF établisse et documente le lien de chaque formation avec les compétences énumérées à l'article 13 du *Règlement sur la formation continue obligatoire*.

16. Que la CSF mette en place une procédure de vérification de la qualité des formations visant notamment à accroître le nombre des vérifications effectuées, à documenter le résultat de ces vérifications et à créer un processus de cueillette de commentaires.
17. Que le processus de cueillette de commentaires prévoie, outre la compilation de tous les commentaires pertinents reçus au sujet des formations offertes, la conception d'une grille d'appréciation à compléter ainsi que le développement des critères d'intervention.

ANNEXE B – PLAN DE SUPERVISION

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE PLAN DE SUPERVISION

La Chambre de la sécurité financière (« CSF ») 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 CSF 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 six disciplines suivantes : l'assurance de personnes, l'assurance collective de personnes, la planification financière, le courtage en épargne-collective, le courtage en contrats d'investissement et le courtage en plans de bourses d'études.

Afin de s'assurer que la CSF 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 CSF à son siège social et cette dernière devra y collaborer pleinement.

L'inspection de la CSF 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 CSF exerce ses fonctions et pouvoirs².

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

1. la CSF 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 CSF 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 CSF cerne, traite et règle de façon efficace toute irrégularité dans les activités de la CSF ou toute situation de conflit d'intérêts susceptible d'entraver son bon fonctionnement;
4. la réglementation applicable à la CSF et à ses membres est respectée;
5. la CSF 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 CSF 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 CSF à ses membres est juste et équitable et n'est pas un obstacle à l'accès tout en permettant à la CSF de disposer de revenus suffisants pour remplir ses fonctions et activités d'OAR;
11. les frais imposés par la CSF 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 CSF pour commentaires quant à l'exactitude des faits;
2. la CSF 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 CSF, révise le rapport au besoin et retourne un rapport final à la CSF dans les 30 jours de sa réception ou tout autre délai convenu entre les parties;
4. à la réception du rapport final, la CSF 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 CSF 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 CSF doit soumettre à l'approbation de l'Autorité tout projet de modification 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 ou du ministre doivent être déposés auprès de l'Autorité.

La CSF doit publier sur son site internet toute modification à un règlement qui ne fait pas l'objet d'une approbation du gouvernement, du ministre, de l'Autorité ou de ses membres et ce, pour une période de 30 jours avant son entrée en vigueur.

C) OBLIGATIONS D'INFORMATION

La CSF 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 CSF et de réagir promptement en cas de problème. Les informations à déposer par la CSF ainsi que leur fréquence de dépôt sont prévues à l'annexe B.

L'Autorité peut exiger de la CSF toute autre information conformément aux pouvoirs qui lui sont conférés par les lois qui lui sont applicables. Notamment, la CSF 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 CSF. La renonciation doit être accordée par écrit. En cas d'incompatibilité ou de conflit entre les dispositions prévues aux lois applicables et les exigences énoncées au présent plan de supervision, ce sont les dispositions de ces lois qui s'appliquent.

³ Article 74 LAMF

⁴ Article 314 LDPSF

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

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

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 22 mai 2008

Autorité des marchés financiers

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

À Montréal, ce 10 avril 2008

Chambre de la sécurité financière

Par Luc Labelle
Luc Labelle, vice-président exécutif

ANNEXE A

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

Le présent protocole impose des obligations à la CSF lorsqu'elle soumet, pour approbation à l'Autorité, tout projet de modification 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 CSF 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 CSF elle doit, dans les dix jours de sa réception, l'aviser de ce fait et lui en indiquer les motifs. La CSF 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 CSF 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 CSF 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 CSF 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 CSF 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 CSF publie également, sur son site Internet, un avis pour commentaires accompagné des mêmes documents. L'avis de la CSF doit indiquer que les commentaires doivent être envoyés à la CSF et à l'Autorité. La CSF et l'Autorité doivent coordonner leur date de publication. Sur demande, la CSF 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 CSF 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 CSF 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 CSF.
- iii) À la fin de la période de consultation, la CSF 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 CSF fournit à l'Autorité une confirmation écrite à cet effet. La CSF 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 CSF, 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 CSF, soit l'éducation générale du public en matière d'assurance de personnes, d'assurance collective de personnes, de planification financière, de courtage en épargne collective, de courtage en contrats d'investissement et de courtage en plans de bourse d'études, ainsi que l'amélioration de la compétence des membres;
- vi) rend plus transparentes, efficaces et équitables le domaine de l'assurance de personnes, de l'assurance collective de personnes, de la planification financière, du courtage en épargne collective, du courtage en contrats d'investissement et du courtage en plans de bourse d'études, 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 CSF;
- 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 CSF 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 CSF, 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 CSF 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 CSF 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 CSF 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 CSF 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 CSF dans les 30 jours ou tout autre délai convenu entre les parties.
- iii) La CSF 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 CSF 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 CSF 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 CSF 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 CSF 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 contenant les informations énumérées à la section B)1.i), répondra à cette obligation.

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

4. Plaintes contre la CSF

La CSF 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 CSF. 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 CSF*⁸

La cotisation que la CSF 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 CSF 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 CSF doit déposer, auprès de l'Autorité, tout projet de modifications au *Règlement sur la cotisation de la CSF* 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 CSF pourra soumettre à ses membres pour approbation les modifications proposées.

La CSF 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 CSF*⁹

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

La CSF doit déposer, auprès de l'Autorité, tout projet de modifications au *Règlement sur les frais exigibles de la CSF* 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 CSF pourra procéder aux modifications proposées.

La CSF 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 CSF 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 MENSUELLE

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 quinze jours suivants la fin de chaque mois :

i) Un rapport détaillé sur les dossiers de plaintes à l'étude par le syndic à la fin du mois. 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;

⁹ Article 315, al. 2 LDPSF

¹⁰ Article 351 LDPSF

- Identité du membre visé par la plainte et son numéro de certificat;
 - Nom de l'entité pour laquelle le membre visé est à l'emploi, le cas échéant;
 - Numéro d'inscription de l'entité ou du représentant autonome, selon ce qui est applicable;
 - Code et nature de l'infraction.
- ii) Un rapport détaillé sur les dossiers de plaintes fermés par le syndic durant le mois. 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;
 - Nom de l'entité pour laquelle le membre visé est à l'emploi, le cas échéant;
 - Numéro d'inscription de l'entité ou du représentant autonome, selon ce qui est applicable;
 - Code et nature de l'infraction;
 - Date de la décision du syndic ou de transfert au comité de discipline et de fermeture du dossier;
 - Délai écoulé entre la date d'ouverture et la décision du syndic ou la 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.

2. Information relative aux activités du comité de discipline

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

- i) Un rapport détaillé sur les dossiers de plaintes disciplinaires à l'étude par le comité de discipline à la fin du mois. 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;
 - Nom de l'entité pour laquelle le membre visé est à l'emploi, le cas échéant;
 - Numéro d'inscription de l'entité ou du représentant autonome, selon ce qui est applicable;
 - 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 mois. 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;
- Nom de l'entité pour laquelle le membre visé est à l'emploi, le cas échéant;
- Numéro d'inscription de l'entité ou du représentant autonome, selon ce qui est applicable;
- 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.

C) INFORMATION TRIMESTRIELLE

1. Information relative aux activités du syndic

Le syndic doit transmettre les rapports ci-dessous dans les quinze jours suivants la fin de chaque trimestre :

i) 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.

ii) 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;
- Nombre de dossiers fermés ou transférés au cours de la période dont le délai de traitement entre la date d'ouverture et la **date de décision du syndic** ou la date d'ouverture et la date de transfert au comité de discipline a été de :

- 0 à 6 mois;
- 6 à 12 mois;
- 12 à 15 mois;
- plus de 15 mois.

2. Information relative aux activités du comité de discipline

La CSF doit transmettre, dans les quinze jours suivants la fin de chaque trimestre, 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.

D) INFORMATION SEMESTRIELLE

La CSF 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.

E) INFORMATION ANNUELLE

1. Auto-évaluation annuelle

La CSF 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 CSF 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 CSF

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

4. Budget annuel

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

¹¹ Article 86 LAMF

¹² Article 370 LDPSF

5. Statistiques annuelles

La CSF 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.

F) AUTRES INFORMATIONS

1. Élection des membres du conseil d'administration

La CSF 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 CSF, 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 CSF 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 de la Chambre de la sécurité financière*¹⁵. De même, la CSF avise l'Autorité lorsqu'un membre a régularisé son défaut en complétant les UFC exigées.

¹³ Article 295 LDPSF

¹⁴ Article 320.2 LDPSF

¹⁵ Articles 202.1 par. 2 et 312 LDPSF