



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

**INSPECTION DE LA CHAMBRE
DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE**

Rapport final

Lundi, le 18 juin 2012

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2
LA PORTÉE DES TRAVAUX D'INSPECTION	2
LES CONSTATS SOMMAIRES	3
1. LA GOUVERNANCE	3
1.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	3
1.2 LES COMITÉS	4
1.3 LA REGLEMENTATION, LES POLITIQUES ET LES PROCEDURES	4
1.4 LES SECTIONS	5
2. LA GESTION FINANCIÈRE	7
2.1 LA CONFORMITÉ DES DÉBOURSÉS	8
2.2 LES RÉSULTATS FINANCIERS	8
2.3 LA GESTION FINANCIÈRE ET LES AFFAIRES BANCAIRES DES SECTIONS	8
3. LE PROCESSUS DISCIPLINAIRE	9
3.1 LE PERSONNEL DU BUREAU DU SYNDIC	9
3.2 LA PROCÉDURE D'ENQUÊTE	10
3.3 L'ENCADREMENT ET LA REDDITION DE COMPTES DU SYNDIC	10
3.4 LA PROCÉDURE DU SECRÉTARIAT DU COMITÉ DE DISCIPLINE	11
4. LA FORMATION CONTINUE	12
4.1 L'ANALYSE DES BESOINS DES MEMBRES	12
4.2 LA RECONNAISSANCE DES FORMATIONS	13
4.3 LA QUALITÉ ET LA CONFORMITÉ DES FORMATIONS.	14
CONCLUSION	15
ANNEXE A – PLAN DE SUPERVISION	16
ANNEXE B – RECOMMANDATIONS	29

INTRODUCTION

La Chambre de la sécurité financière (CSF) a été instituée en vertu de l'article 284 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers, L.R.Q., C.D-9.2, (LDPSF)*. Sa 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.

Sont membres de la CSF les représentants en assurance de personnes, les représentants en assurance collective, les représentants de courtiers en épargne collective, les représentants de courtiers en plans de bourses d'études et les planificateurs financiers.

L'Autorité des marchés financiers (l'Autorité), en vertu de l'article 78 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers, L.R.Q., C.A-33-2*, procède à l'inspection de la CSF. L'objectif de cette inspection est de vérifier dans quelle mesure la CSF se conforme aux dispositions des lois et règlements applicables ainsi qu'aux décisions de l'Autorité, et la manière dont elle exerce ses fonctions et pouvoirs.

Afin de s'assurer que la CSF exerce ses activités en conformité avec sa mission, une entente au sujet d'un plan de supervision des activités de la CSF a été signée en mai 2008 entre cette dernière et l'Autorité. Le plan complet de supervision est reporté à l'annexe A.

Dans ce contexte, l'Autorité a procédé à l'inspection de la CSF du 3 au 21 octobre 2011. Cette inspection portait sur la période s'étendant du 1^{er} janvier 2008 au 31 décembre 2010.

La portée des travaux d'inspection

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

- la gouvernance;
- la gestion financière;
- le processus disciplinaire;
- la formation continue.

Pour chacun de ces éléments, l'Autorité s'est assurée que la CSF disposait des ressources humaines et financières, de l'expertise, ainsi que des règles de fonctionnement et de gouvernance lui permettant d'accomplir son mandat de façon adéquate.

Elle a aussi porté une attention particulière aux modifications apportées par la CSF à ses règles et processus à la suite des recommandations émises lors du rapport d'inspection précédent. Ce rapport, daté du 24 août 2009, référait à la période du 1^{er} février 2004 au 31 décembre 2007.

Le détail relatif aux aspects pour lesquels les recommandations sont formulées est présenté aux pages suivantes.

Les constats sommaires

L'inspection menée par l'Autorité révèle que la CSF agit en conformité avec les dispositions législatives applicables. Elle mène sa mission de protection du public adéquatement. Des recommandations sont toutefois formulées dans le but de permettre l'amélioration de certains points.

Ces principales recommandations concernent l'encadrement effectué par la CSF à l'égard de ses sections. Nous réitérons certaines recommandations émises au Rapport d'inspection précédent relativement à la gestion de la formation continue. Les recommandations sont présentées dans chacune des rubriques et, afin d'en faciliter la référence, elles sont également regroupées à l'annexe B.

Par ailleurs, l'Autorité tient à souligner la qualité de la collaboration obtenue de la part de la direction et du personnel de la CSF tout au cours de l'inspection.

1. LA GOUVERNANCE

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

- le conseil d'administration;
- les comités;
- les règlements, les politiques et procédures de la CSF;
- les sections.

1.1 Le conseil d'administration

En vertu des dispositions de l'article 288 de la LDPSF, les affaires de la CSF sont administrées par un conseil d'administration composé de 11 membres. Le ministre nomme deux de ces membres.

En accord avec l'article 303.1 de la LDPSF, le conseil d'administration nomme un chef de la direction. Ce dernier est responsable de l'administration et de la direction de la CSF dans le cadre du *Règlement intérieur* qu'elle a adopté.

Nous nous sommes attardés aux activités du conseil d'administration afin de nous assurer que les séances du conseil se déroulent adéquatement. De plus, nous voulions nous assurer qu'aucun événement particulier n'est survenu au cours de la période d'inspection.

Nous avons remarqué que lors de la majorité des séances du conseil d'administration tenues au cours de la période d'inspection, un invité participait aux séances. Plus récemment, soit à l'automne 2010, la CSF a modifié son approche et l'invité ne participe qu'aux portions des séances du conseil d'administration où sa participation est requise. Cette approche correspond à la recommandation émise à l'intérieur du Rapport d'inspection précédent.

1.2 Les comités

Afin de l'aider dans ses réflexions, le conseil d'administration a créé des comités permanents : le Comité vérification et finances, le Comité de réglementation, le Comité de la formation et du développement professionnel, le Comité de gouvernance et le Comité de la relève. Ces comités sont consultatifs et chaque comité est sous la responsabilité d'un administrateur de la CSF.

Nous prenons acte du fait que la révision des mandats des comités permanents a été complétée au printemps 2011. Cette révision résulte d'une recommandation émise par l'Autorité dans son Rapport d'inspection précédent.

1.3 La réglementation, les politiques et les procédures

Nos vérifications portaient également sur les règlements édictés par la CSF ainsi que les politiques et procédures mises en place afin de l'aider à accomplir sa mission.

Nous avons noté que certains sujets élaborés sous forme de politique devraient figurer à l'intérieur du *Règlement intérieur*. La *Politique relative aux allocations de présence et remboursement des dépenses des membres du conseil d'administration* ainsi que la *Politique relative aux allocations de présence et remboursement des dépenses des membres du comité des sections* en sont deux exemples. Ces politiques déterminent les allocations octroyées au président du conseil d'administration, aux vice-présidents, aux autres administrateurs de même qu'aux membres du comité des sections. Le comité des sections est un comité consultatif composé des présidents des vingt sections de la CSF.

Or, l'article 299 de la LDPSF édicte que les membres du conseil d'administration de la CSF ne sont pas rémunérés. Ils ont cependant droit aux conditions et dans la mesure que détermine le règlement intérieur de la chambre, à une allocation de présence et au remboursement des dépenses occasionnées par l'exercice de leurs fonctions. Les politiques établies par la CSF, par opposition au *Règlement intérieur*, ne sont pas publiées. Donc, les membres de la CSF ne peuvent y avoir accès facilement.

De plus, la CSF a établi des pratiques de rétribution envers certains membres de son conseil d'administration qui soulève un questionnement. En effet, l'Autorité a constaté que le montant alloué ainsi que son caractère forfaitaire ressemblent plus à une rémunération qu'à une allocation de présence. La CSF doit saisir l'opportunité de réfléchir aux principes de gouvernance qui devraient être applicables en matière de rétribution des membres de son conseil d'administration.

Nous soulignons aussi que le Rapport d'inspection précédent recommandait à la CSF de modifier l'article 70.1 de son *Règlement intérieur*. Cette recommandation consistait à définir le site Web de la CSF à titre de publication officielle de la CSF. Au moment de l'inspection, la CSF n'avait pas procédé à cette modification.

La lecture des différentes politiques et procédures nous a permis de remarquer que le plan de continuité des activités élaboré par la CSF date de 2007. Ce plan ne semble pas avoir subi de mise à jour. Or, la structure de la CSF ainsi que ses employés ont changé depuis ce temps. La CSF doit mettre à jour son plan de continuité des activités afin qu'il reflète sa réalité.

Finalement, les différents documents consultés ont démontré que le chef de la direction utilise un titre différent que celui stipulé à l'article 303.1 de la LDPSF. En effet, nous constatons que le titre utilisé par ce dernier et qui se trouve dans plusieurs documents de la CSF, soit celui de président et chef de la direction, n'est pas le titre exact édicté par la LDPSF. La CSF devra proposer une solution à cette problématique prochainement.

Recommandations :

1. Que la CSF modifie son *Règlement intérieur* afin d'intégrer la *Politique relative aux allocations de présence et remboursement des dépenses des membres du conseil d'administration* et celle relative aux *allocations de présence et remboursement des dépenses des membres du comité des sections*, et ce, afin de les rendre publiques et facilement accessibles pour ses membres.
2. Que la CSF saisisse l'opportunité de réfléchir aux principes de gouvernance qui devraient être applicables en matière de rémunération des membres de son conseil d'administration.
3. Que la CSF procède aux correctifs appropriés à l'égard de l'article 70.1 du *Règlement intérieur* afin de désigner ses publications officielles.
4. Que la CSF mette à jour son plan de continuité des activités.

1.4 Les sections

La CSF a découpé le territoire québécois en 20 sections afin d'assurer une représentativité régionale auprès de l'ensemble de ses membres. Les sections ne sont pas des personnes morales distinctes, mais plutôt une extension de la CSF en région.

L'article 2.1 du *Règlement sur les sections de la Chambre de la sécurité financière* édicte la mission d'un bureau de direction d'une section. En résumé, une section a pour mission de promouvoir le développement des professionnels en services financiers en les soutenant en matière de formation continue. Les sections peuvent également exécuter toute autre tâche que peut leur attribuer le conseil d'administration de la CSF.

Le Rapport d'inspection précédent recommandait à la CSF de mettre en place des mesures de communication et de reddition de compte de la part des sections afin de baliser leurs activités.

La CSF a procédé à différents ajustements au cours de la période couverte par l'inspection. Elle a notamment corrigé le *Règlement sur les sections de la Chambre de la sécurité financière* et adopté la *Politique sur la gestion financière des bureaux de direction des sections* de même que la *Politique sur l'éthique et la déontologie des membres des bureaux de direction et des délégués des sections*, et ce, afin de mieux encadrer les sections.

Les vérifications effectuées ainsi que les documents consultés démontrent que la CSF a établi des balises. Toutefois, le règlement et les politiques ne sont pas appliqués adéquatement. En effet, le *Règlement sur les sections de la Chambre de la sécurité financière* détermine un nombre minimum de réunions annuelles que les bureaux de direction des sections doivent tenir. Il encadre aussi le déroulement de ces réunions notamment à l'égard de l'obtention du quorum. Nous prenons note que certaines sections n'ont pas tenu le nombre annuel minimal de réunions et dans certaines autres sections, ces réunions se sont tenues sans que le quorum ait été atteint.

Par ailleurs, l'article 48 de ce même règlement stipule que les sections doivent transmettre à la CSF les originaux des procès-verbaux des réunions du bureau de direction ainsi que tous les documents relatifs à la tenue des réunions. Or, plusieurs procès-verbaux des réunions de différentes sections manquaient, et ce, pour l'ensemble de la période d'inspection.

Nous avons également vérifié les mesures de contrôle que la CSF a mises en place afin de baliser les activités organisées en sections.

Afin de s'acquitter de leur mission, les différentes sections de la CSF tiennent, au cours de l'année, différentes activités. Ces activités sont organisées de façon autonome sans pré-autorisation de la part de la CSF, à même les budgets des sections. Or, lorsque ces activités sont déficitaires, il incombe alors à la CSF de combler le manque à gagner.

De plus, lors de l'organisation de certaines activités, les sections effectuent du démarchage afin de trouver des commanditaires. Dans la majorité des cas, ces derniers proviennent de l'industrie. Les commandites fournies par des cabinets de services financiers peuvent être perçues comme une commandite auprès de la CSF. En effet, comme il a été mentionné précédemment, les sections sont un prolongement de la CSF et celle-ci ne participe pas à ces sollicitations. Dans l'accomplissement de sa mission, particulièrement lors de l'application des règles déontologiques et de sanctions disciplinaires, ces commandites pourraient paraître conflictuelles. Dans certains cas, il pourrait y avoir apparence de conflit d'intérêts de la part de la CSF.

Lors des activités organisées par les sections, il arrive fréquemment que des fonds soient amassés au bénéfice d'une fondation. Dans certains cas, les sections épousent également une cause charitable locale. Bien que les états financiers de la CSF reportent les dons amassés et que nous n'ayons relevé aucun cas mettant en doute la légitimité des dons versés à un organisme, nous constatons qu'il n'existe aucun encadrement à cet effet.

Dans certains cas, les sommes amassées sont versées à différents organismes. Dans un souci de transparence, il est important que les sections identifient le destinataire des dons lors des événements. De cette façon, les donateurs savent précisément à quelle cause leur don a été remis.

Par ailleurs, les sommes ainsi amassées par les sections sont déposées à même le compte bancaire de la section, créant ainsi un risque de confusion de ces sommes avec celles servant aux opérations de la CSF. Afin de minimiser les risques de réputation et de mauvaise gestion des fonds, la CSF doit amorcer une réflexion sur l'opportunité d'effectuer la collecte et la gestion des dons.

Les activités d'une section sont dirigées par le bureau de direction d'une section. Il est composé d'au moins six membres et d'un maximum de douze membres. Il y a notamment un président, un vice-président à la formation, un vice-président aux communications, un secrétaire et un trésorier. Nous avons noté que les membres du bureau de direction s'octroient des bénéfices dans certaines sections. Dans d'autres cas, nous avons relevé que les membres du bureau de direction accordent à des membres sortants des cadeaux d'une certaine valeur.

En effet, les décisions prises par les membres d'un bureau de direction d'une section s'effectuent de façon autonome, sans l'approbation de la CSF. Puisque selon le *Règlement sur les sections*, le travail au sein d'un bureau de direction d'une section n'est pas rémunéré, les décisions accordant des bénéfices aux membres de la direction du bureau devraient être prises en évitant toute apparence de conflit d'intérêts. La CSF doit resserrer l'application des politiques afin de baliser ces décisions.

Recommandations :

5. Que la CSF s'assure que les obligations indiquées dans le *Règlement sur les sections de la Chambre de la sécurité financière* soient respectées par les sections.
6. Que la CSF interdise le démarchage et l'acceptation de commandites dans le cadre des activités organisées en sections.
7. Que la CSF augmente l'encadrement des sections, notamment en resserrant l'application de l'ensemble de ses politiques.

2. LA GESTION FINANCIÈRE

Notre intervention a porté sur les éléments suivants :

- La conformité des déboursés;
- les résultats financiers;
- la gestion financière et les affaires bancaires des sections.

Par ailleurs, nous avons constaté que les correctifs mis en place par la CSF afin de répondre aux recommandations du Rapport d'inspection précédent correspondent aux attentes de l'Autorité.

2.1 La conformité des déboursés

Le conseil d'administration a adopté une politique qui encadre l'approbation des déboursés effectués par la CSF. L'échantillonnage des déboursés que nous avons sélectionné nous a permis de noter que les déboursés étaient appuyés par des pièces justificatives. Les paiements avaient été effectués conformément à la politique en vigueur.

2.2 Les résultats financiers

Pour les années 2008 à 2010, nous avons évalué les résultats financiers de la CSF à partir de l'analyse de ratios financiers. Nous avons remarqué que le ratio de liquidité progresse. La CSF possède donc les liquidités nécessaires pour s'acquitter de ses obligations à court terme.

Par ailleurs, depuis le début de l'exercice financier de 2006, la CSF tente d'atteindre l'objectif de créer une réserve de 3 à 6 mois d'opération. À la fin de l'année 2010, la réserve se chiffrait à 2,26 mois. Sans formuler de recommandation à cet effet, l'Autorité encourage la CSF à prendre les mesures requises afin de faire progresser la réserve. Celle-ci devrait correspondre à au moins 3 mois.

2.3 La gestion financière et les affaires bancaires des sections

Le conseil d'administration de la CSF adoptait, le 2 mai 2008, la politique *Gestion financière des bureaux de direction des sections*. Celle-ci vise la gestion des fonds confiés aux sections et l'administration financière des affaires des sections. Dans le cadre de cette politique, le bureau de direction d'une section doit préparer un budget annuel et le transmettre à la direction des services administratifs de la CSF au plus tard le 1^{er} novembre de chaque année.

Nous avons observé que les montants inscrits au budget de chacune des sections n'étaient pas documentés. Par conséquent, nous n'avons pu obtenir des explications justifiant le budget demandé par les sections.

Par ailleurs, certaines sections ont déposé des budgets présentant des surplus alors qu'à la fin de l'année elles ont réalisé un déficit. De plus, certaines sections budgètent des revenus de formation qui excèdent les dépenses de formation de façon importante.

Finalement, le Comité vérification et finances prend acte des budgets des sections à partir d'un budget consolidé des vingt sections. Afin d'être en mesure d'évaluer la pertinence des postes budgétaires inscrits par chacune des sections, ce comité devrait analyser les budgets des sections de façon individuelle.

Recommandation :

8. Que la CSF révise sa politique *Gestion financière des bureaux de direction des sections* afin de mieux encadrer le processus budgétaire des sections.

3. LE PROCESSUS DISCIPLINAIRE

Nos vérifications ont porté, en plus de l'examen des dossiers disciplinaires eux-mêmes, sur les pratiques et les procédures au sein de la Direction de la déontologie et de l'éthique professionnelle (DDEP), pour la conduite de ses enquêtes. Nous avons également vérifié les procédures du Secrétariat du comité de discipline (Secrétariat).

Notre attention s'est portée notamment sur :

- le personnel du bureau du syndic;
- la procédure d'enquête;
- l'encadrement et la reddition de comptes du syndic;
- les procédures du Secrétariat.

Au Rapport d'inspection précédent, l'Autorité avait formulé des recommandations à l'égard de l'encadrement exercé par le syndic. Nous avons constaté que la structure organisationnelle place les syndics adjoints et les enquêteurs sous l'autorité du syndic. Cette structure répond aux recommandations de l'Autorité à l'égard d'un rehaussement de la supervision.

3.1 Le personnel du bureau du syndic

Au cours de la période visée par l'inspection, la DDEP a subi des transformations à l'égard de son personnel et de sa structure. En effet, la CSF a opéré un changement de syndic et a nommé un syndic adjoint supplémentaire. La structure du bureau du syndic a aussi été modifiée avec l'ajout d'un poste de chef enquêteur. Par ailleurs, au cours de la période d'inspection, l'Autorité a constaté des changements au sein du personnel du bureau du syndic qui se résument par 11 départs et 14 embauches.

Selon les rapports que la CSF a transmis, il ressort que les efforts portent principalement sur les nouveaux dossiers d'enquêtes, alors que les plus anciens dossiers restent en cours. Les changements survenus au sein de la DDEP et le flot important de dossiers ouverts au cours de la période expliquent en bonne partie cet accroissement du nombre de dossiers en cours d'enquête.

Nous avons également été en mesure de constater que le bureau du syndic est conscient de la situation et a instauré des suivis serrés. Par contre, afin de ne pas entacher sa crédibilité et celle de la CSF, le bureau du syndic doit prendre des mesures pour diminuer le nombre de dossiers ayant des délais de traitement élevés.

Recommandation :

9. Que le bureau du syndic prenne les mesures adéquates afin de diminuer le nombre de dossiers sous enquête, en cours depuis plus de 15 mois.

3.2 La procédure d'enquête

Les vérifications effectuées ont permis de nous assurer que la procédure d'enquête est adéquate et permet aux enquêteurs d'effectuer leur travail de façon efficace. La collecte des informations permet au syndic d'analyser la situation de façon éclairée et les décisions rendues sont appropriées. Nous avons noté que le syndic a produit divers outils de travail visant à établir des normes relatives au traitement des dossiers d'enquête. Ces outils servent à assurer la cohérence des décisions.

Par ailleurs, nous avons également remarqué que le nombre de dossiers en attente d'une décision d'un syndic augmente. Cette augmentation a pour effet de générer une hausse des délais. Cette situation nous amène à nous questionner sur les procédures existantes de rédaction des décisions de la part d'un syndic.

Recommandation :

10. Que le bureau du syndic révise ses procédures de rédaction des décisions afin que les dossiers cheminent plus rapidement.

3.3 L'encadrement et la reddition de comptes du syndic

En décembre 2008, le conseil d'administration adoptait la *Politique d'encadrement des activités du syndic*. Cette politique permet à la DDEP de transmettre certains indicateurs au chef de la direction et au conseil d'administration. De cette façon, la CSF s'assure que le syndic s'acquitte de ses fonctions de façon adéquate. Les informations transmises par la DDEP sont de nature quantitative et qualitative. Cette politique est établie de façon à préserver l'indépendance du syndic et la confidentialité des enquêtes. Son application revient au chef de la direction.

Or, bien que les rapports de la DDEP renferment différentes statistiques énumérées dans la politique, ils ne rendent pas compte de certains aspects. En effet, dans le cadre de nos travaux, nous avons spécifiquement requis des données relatives aux délais de traitement entre certaines étapes relatives au processus d'enquête, notamment le délai entre la fin de l'enquête et la décision du syndic. La DDEP n'a pu satisfaire à cette demande puisque ces données ne semblaient pas disponibles.

Nous avons également remarqué que la *Politique d'encadrement des activités du syndic* exige que le syndic avise le chef de la direction de l'existence de demandes d'enquêtes visant certaines personnes impliquées au sein de la CSF. Bien que cette politique soit adéquate, la CSF doit s'assurer que la procédure de divulgation de telles situations soit comprise par l'ensemble du personnel impliqué afin que l'information circule auprès des personnes appropriées.

Recommandations :

11. Que la Direction de la déontologie et de l'éthique professionnelle raffine ses indicateurs de performance afin de pouvoir cibler plus spécifiquement les étapes du processus d'enquête pouvant être améliorées.
12. Que la CSF s'assure que la *Politique d'encadrement des activités du syndic* soit revue et que la procédure de divulgation des demandes d'enquêtes visant des personnes impliquées au sein de la CSF soit comprise par l'ensemble du personnel impliqué afin que l'information circule auprès des personnes appropriées.

3.4 La procédure du Secrétariat du Comité de discipline

Lors de nos vérifications, nous nous sommes attardés aux politiques et procédures du Secrétariat ainsi qu'aux statistiques relatives aux activités du Comité de discipline, et ce, afin de vérifier si les dossiers sont administrés efficacement. La lecture de l'ensemble des informations nous a permis de conclure que le greffe dispose des outils adéquats et administre ses activités efficacement.

Nous avons également vérifié les politiques à l'égard des membres du Comité de discipline. Nous avons remarqué que les membres du Comité de discipline signent un engagement solennel lors de leur nomination. Cet engagement stipule notamment que le membre s'engage à respecter les règles établies par la CSF. Une de ces règles précise que le membre du Comité de discipline doit dénoncer, par écrit et sans délai, au président du Comité de discipline ainsi qu'au secrétaire du Comité, toute situation venant en contravention avec ses obligations. Nous avons noté que cet engagement n'est pas toujours respecté.

Ainsi, afin d'assurer une cohérence avec la *Politique d'encadrement des activités du syndic*, l'engagement signé par les membres du Comité de discipline devrait également donner l'autorisation au syndic de divulguer auprès du Secrétariat que le membre fait l'objet d'une enquête, ainsi que les dates des principales étapes de cette dernière.

Par ailleurs, nous avons consulté les dossiers constitués par le Secrétariat à l'égard des membres du comité de discipline. L'Autorité encourage le Secrétariat à revoir ses procédures afin de s'assurer que l'ensemble de la documentation qui compose les dossiers des membres du Comité de discipline y soit colligé.

Recommandations :

13. Que la CSF détermine les mesures à prendre envers un membre du Comité de discipline qui ne respecte pas l'engagement solennel qu'il a signé ainsi que les circonstances dans lesquelles ces mesures pourraient être appliquées.
14. Que le Secrétariat du Comité de discipline révise ses procédures relativement à la documentation qui compose les dossiers des membres du Comité de discipline.

4. LA FORMATION CONTINUE

Au Rapport d'inspection précédent, des recommandations ont été formulées à l'égard de la formation continue. En réponse aux recommandations, la CSF a procédé principalement à la refonte de son *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de la sécurité financière* qui, au moment de l'inspection, n'était pas encore en vigueur. En plus de cette refonte, la CSF a enclenché des modifications à ses processus et à ses politiques à l'égard de la formation continue.

Nos observations ont notamment porté sur les aspects suivants :

- l'analyse des besoins des membres;
- la reconnaissance des formations;
- la qualité et la conformité des formations.

Nous avons considéré les changements effectués ainsi que ceux à venir une fois le nouveau règlement en vigueur.

4.1 L'analyse des besoins des membres

Depuis 2009, la CSF produit un rapport semestriel qui présente les formations à distance qu'elle a développées de même que les formations offertes par les sections. Ces rapports démontrent que l'on peut se conformer aux exigences de formation continue obligatoire par le biais des formations offertes en section et par la formation à distance, mais elles ne témoignent pas de l'adéquation avec les besoins des membres. Pour ce faire, les rapports devraient s'attarder à la demande de formation, aux profils des membres tels que leur expérience, leur situation géographique, etc. et ainsi intégrer des informations qualitatives sur les formations.

Par ailleurs, ces rapports dressent le bilan des calendriers de formation développés par les différentes sections à la lumière de leurs propres évaluations des besoins de leurs membres. Cependant, la CSF n'intervient pas dans l'élaboration des plans de formation. Les rapports qu'elle produit ne sont pas communiqués aux sections, à moins que des problèmes majeurs soient notés.

Recommandations :

15. Que la CSF intègre des critères d'analyse supplémentaires à l'intérieur de ses rapports semestriels relatifs aux formations.
16. Que la CSF communique à ses sections les résultats des rapports semestriels relatifs aux formations et des sondages effectués, le cas échéant.

4.2 La reconnaissance des formations

Nous avons constaté que la pratique de reconnaissance des formations est comparable à celle qui existait lors de l'inspection précédente. Ainsi, les recommandations effectuées à cet égard au Rapport d'inspection précédent n'ont pas été mises en place. Nos vérifications nous amènent à conclure que la plupart des changements restent à effectuer.

En effet, les documents soumis à la CSF par les fournisseurs de formations dans le but d'obtenir une accréditation varient d'une demande à l'autre. De plus, il persiste une carence à propos de l'information fournie en ce qui concerne la répartition du temps et les objectifs des formations. Ces informations s'avèrent déterminantes afin d'allouer un nombre d'unités de formation adéquat aux formations en processus d'accréditation.

Afin d'obtenir l'ensemble des informations pertinentes à la reconnaissance d'une formation, la CSF envisage d'exiger un plan de cours standardisé que les fournisseurs devraient soumettre avec leurs demandes de reconnaissance. Un plan de cours standardisé aiderait les membres du personnel de la CSF à déterminer comment cette formation permettrait de répondre aux besoins de ses membres.

Par ailleurs, une des recommandations émises lors de la dernière inspection consistait en la mise en place d'une procédure de reconnaissance des formateurs. Au moment de l'inspection, la CSF n'avait pas établi de telle procédure.

Recommandations :

17. Que la CSF établisse un modèle de plan de cours que tous les fournisseurs devront compléter dans le cadre du processus de reconnaissance des formations.
18. Que la CSF procède à la mise en place d'un processus de reconnaissance des formateurs.

4.3 La qualité et la conformité des formations.

La CSF a développé un sondage mensuel qu'elle administre depuis l'automne 2010 auprès des membres ayant suivi des formations pendant la période visée. Ce sondage contribue à dresser un portrait de la qualité des formations offertes et mène parfois à des interventions ciblées auprès de fournisseurs dont les formations recevraient de faibles résultats. Cet outil pourrait s'intégrer à l'intérieur d'un plan d'intervention structuré. En effet, à partir d'un certain seuil d'insatisfaction, un processus de vérification plus approfondi de la qualité pourrait s'enclencher. De plus, la CSF devrait transmettre un sommaire des résultats de ces sondages ainsi qu'un résumé des commentaires reçus auprès des formateurs, des fournisseurs et des sections, lorsque requis.

Quant à la conformité des formations, elle passe non seulement par le respect de la documentation fournie pour la reconnaissance, mais également par le respect des normes de contrôle des présences. La CSF, par le biais de diverses mesures incitatives, préconise la saisie électronique de ces dernières. Nous avons remarqué que le contrôle de saisie électronique des présences par les membres est effectué de façon régulière auprès d'un échantillon d'utilisateurs. Par contre, l'échantillonnage est déterminé de façon purement aléatoire, sans qu'il représente les divers profils de membres.

De plus, nous avons observé que des problèmes de contrôle des présences avaient été signalés dans le cadre des formations offertes par certaines sections. Des visites surprises effectuées par le personnel de la CSF ont également permis de constater que les normes de participation n'étaient pas respectées. Dans certains cas, des UFC étaient accordées à des participants n'ayant pas été présents pour la durée complète de la formation. Dans d'autres cas, des bénévoles d'une section se sont vus allouer des UFC sans avoir participé à l'ensemble de la formation qu'ils avaient organisée. Toutefois, ces visites ne sont pas effectuées de façon soutenue.

Afin de tenter de remédier à ces défaillances, la CSF a amélioré les communications aux sections sur les normes de participation et a distribué une présentation à ce sujet afin qu'elle soit diffusée avant le début des formations. Elle produit également des certificats de présence standardisés et saisit elle-même les présences aux formations organisées par les sections.

Recommandations :

19. Que la CSF complète la mise en place d'un processus formel de vérification de la qualité des formations.
20. Que la CSF procède à des contrôles réguliers des formations offertes par les sections.

CONCLUSION

L'inspection menée par l'Autorité à l'égard de la CSF révèle que cette dernière s'acquitte de sa mission de façon adéquate et que des améliorations constantes sont observées.

Les recommandations formulées visent essentiellement à améliorer les pratiques déjà saines et efficaces de la CSF. Toutefois, nous notons que les recommandations les plus importantes ciblent un rehaussement du niveau d'encadrement des sections de la part de la CSF. Ces recommandations ont pour objectif de permettre à cette dernière de viser les standards les plus élevés en matière de transparence et d'éthique et assurer ainsi à ses membres un traitement équitable.

Par ailleurs, compte tenu de l'importance de la formation continue dans la poursuite de sa mission, la CSF doit s'assurer de mettre en place les recommandations émises en cette matière, et ce, dans les meilleurs délais.

Finalement, l'ensemble de ces recommandations permettra à la CSF d'améliorer son positionnement en matière de gouvernance, de gestion financière, de pratique disciplinaire et de formation continue envers l'ensemble de l'industrie des services financiers.

ANNEXE A – 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, révisé 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) encouragement 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

ANNEXE B – RECOMMANDATIONS

1. Que la CSF modifie son *Règlement intérieur* afin d'intégrer la *Politique relative aux allocations de présence et remboursement des dépenses des membres du conseil d'administration* et celle relative aux *allocations de présence et remboursement des dépenses des membres du comité des sections*, et ce, afin de les rendre publiques et facilement accessibles pour ses membres.
2. Que la CSF saisisse l'opportunité de réfléchir aux principes de gouvernance qui devraient être applicables en matière de rémunération des membres de son conseil d'administration.
3. Que la CSF procède aux correctifs appropriés à l'égard de l'article 70.1 du *Règlement intérieur* afin de désigner ses publications officielles.
4. Que la CSF mette à jour son plan de continuité des activités.
5. Que la CSF s'assure que les obligations indiquées dans le *Règlement sur les sections de la Chambre de la sécurité financière* soient respectées par les sections.
6. Que la CSF interdise le démarchage et l'acceptation de commandites dans le cadre des activités organisées en sections.
7. Que la CSF augmente l'encadrement des sections, notamment en resserrant l'application de l'ensemble de ses politiques.
8. Que la CSF révise sa politique *Gestion financière des bureaux de direction des sections* afin de mieux encadrer le processus budgétaire des sections.
9. Que le bureau du syndic prenne les mesures adéquates afin de diminuer le nombre de dossiers sous enquête, en cours depuis plus de 15 mois.
10. Que le bureau du syndic révise ses procédures de rédaction des décisions afin que les dossiers cheminent plus rapidement.
11. Que la Direction de la déontologie et de l'éthique professionnelle raffine ses indicateurs de performance afin de pouvoir cibler plus spécifiquement les étapes du processus d'enquête pouvant être améliorées.
12. Que la CSF s'assure que la *Politique d'encadrement des activités du syndic* soit revue et que la procédure de divulgation des demandes d'enquêtes visant des personnes impliquées au sein de la CSF soit comprise par l'ensemble du personnel impliqué afin que l'information circule auprès des personnes appropriées.
13. Que la CSF détermine les mesures à prendre envers un membre du Comité de discipline qui ne respecte pas l'engagement solennel qu'il a signé ainsi que les circonstances dans lesquelles ces mesures pourraient être appliquées.

14. Que le Secrétariat du Comité de discipline révise ses procédures relativement à la documentation qui compose les dossiers des membres du Comité de discipline.
15. Que la CSF intègre des critères d'analyse supplémentaires à l'intérieur de ses rapports semestriels relatifs aux formations.
16. Que la CSF communique à ses sections les résultats des rapports semestriels relatifs aux formations et des sondages effectués, le cas échéant.
17. Que la CSF établisse un modèle de plan de cours que tous les fournisseurs devront compléter dans le cadre du processus de reconnaissance des formations.
18. Que la CSF procède à la mise en place d'un processus de reconnaissance des formateurs.
19. Que la CSF complète la mise en place d'un processus formel de vérification de la qualité des formations.
20. Que la CSF procède à des contrôles réguliers des formations offertes par les sections.