



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

Rapport d'inspection de la Chambre de la sécurité financière

Publication : 17 août 2017

Table des matières

Contexte	3
Faits saillants depuis la dernière inspection	3
Méthodologie	5
1. Gouvernance	8
• Le conseil d'administration	8
2. Finances	14
• L'environnement de contrôle entourant la gestion financière	14
3. Déontologie	18
• Les politiques et procédures	18
• Les dossiers d'enquêtes	20
4. Formation continue	22
• L'analyse des demandes de reconnaissance des formations et des formateurs ainsi que des demandes de dispenses	22
Plan de supervision	24

CONTEXTE

La Chambre de la sécurité financière (la « Chambre ») est un organisme d'autoréglementation (« OAR ») institué par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (« Loi sur la distribution »). Celle-ci a pour mission de veiller à la déontologie et à la formation continue des représentants certifiés dans les disciplines de l'assurance de personnes, de l'assurance collective de personnes et de la planification financière, ainsi qu'auprès des représentants de courtier en épargne collective et des représentants de courtier en plans de bourses d'études.

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

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

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

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

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

FAITS SAILLANTS DEPUIS LA DERNIÈRE INSPECTION

Depuis la dernière inspection, certains évènements et décisions ont engendré des changements au sein de la Chambre. En effet, il importe de mentionner qu'en 2012, suite à des modifications apportées à la Loi sur la distribution, la Chambre a procédé à des changements structuraux à son conseil d'administration (« CA ») en faisant passer la représentativité des administrateurs indépendants de trois à cinq et la composition globale du CA de onze à treize administrateurs.

De plus, la Chambre a procédé à la dissociation des sections régionales de ses activités. L'objectif derrière ce changement était d'amener la Chambre à se concentrer sur sa mission prévue à la Loi sur la distribution et à se délester complètement de ses activités à vocation associative, difficilement compatibles avec le rôle d'autorégulateur.

Ainsi, à partir de 2012, la Chambre a entamé des démarches auprès de ses sections régionales afin d'en arriver à la création d'un organisme indépendant dont le rôle est d'assurer la représentativité des membres de cette association.

À l'automne 2014, le Conseil des professionnels en services financiers prenait le relais des sections régionales de la Chambre. Dans le but de soutenir le lancement de cette nouvelle organisation, la Chambre a consenti à le supporter financièrement et administrativement durant les trois premières années, et ce, sous certaines conditions dont les deux parties ont convenu dans un protocole d'entente.

Par ailleurs, la Chambre a effectué en 2011 la mise à jour de son *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de la sécurité financière*, RLRQ, c D-9.2, r. 13.1 (le « Règlement sur la formation continue »). Suite à une consultation publique, elle a aussi procédé, au cours de l'année 2014, à des modifications au *Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière* (le « Règlement intérieur »), ainsi qu'à certaines politiques et procédures, afin de mieux refléter sa réalité à la suite de la migration des sections régionales. L'Autorité a approuvé les modifications au Règlement intérieur suite à cette consultation, conformément au plan de supervision.

Enfin, la Chambre a aussi subi des changements au sein de son personnel de direction. Deux changements importants sont survenus en 2015, soit après la période d'inspection. Ainsi, le président et chef de la direction en poste depuis 10 ans a quitté l'organisation en mars 2015, ce qui a engendré la nomination par le CA d'une nouvelle présidente et chef de la direction, qui est entrée en fonction, *par intérim*, le 25 février 2015. Cette dernière a par la suite été nommée officiellement le 4 juin 2015. De plus, la syndique en poste depuis 6 ans a quitté l'organisation en août 2015 et a été remplacée au cours de la même période.

MÉTHODOLOGIE

Période d'inspection

La Chambre a été inspectée au cours du premier trimestre de 2016, l'inspection sur place s'étant déroulée du 7 au 24 mars 2016. Le programme d'inspection de la Chambre regroupait l'ensemble de ses activités et couvrait la période comprise entre le 1^{er} janvier 2011 et le 31 décembre 2014. Toutefois, les constats et les recommandations de l'Autorité sont à jour en date de ce rapport. L'Autorité a en effet tenu compte des modifications apportées par la Chambre qui ont été soumises à son attention depuis l'inspection, le cas échéant.

Objectifs de l'inspection

Le programme d'inspection se décline en quatre grands secteurs d'activités et en objectifs distincts, soit :

1. Gouvernance :

- Maintenir en tout temps la structure administrative, les ressources financières et autres pour exercer, de manière objective, équitable et efficace, les fonctions et pouvoirs d'un OAR, conformément à la loi et en fonction des saines pratiques de gouvernance;
- Assurer le respect des politiques et procédures établies;
- Cerner, traiter et régler de façon efficace toute irrégularité dans les activités ou toute situation de conflit d'intérêts susceptible d'entraver le bon fonctionnement de l'OAR.

2. Finances :

- Assurer la saine gestion des ressources financières en fonction de la mission et du respect des politiques et procédures établies;
- Imposer une cotisation aux membres qui soit juste et équitable et qui ne soit pas un obstacle à l'accès, mais permettant de disposer de revenus suffisants pour remplir adéquatement ses fonctions et activités d'OAR.

3. Déontologie :

- Assurer, à l'intérieur d'un délai raisonnable, le traitement adéquat des plaintes reçues par le syndic;
- Assurer la réalisation des enquêtes du syndic de façon adéquate et dans un délai raisonnable;
- Veiller à ce que les dossiers de plaintes déposés devant le comité de discipline soient traités adéquatement et dans un délai raisonnable.

4. Formation continue :

- Maintenir un système adéquat de gestion de la formation continue obligatoire et tenir les dossiers des membres conformément au règlement applicable;
- Reconnaître les formations pertinentes, accorder un nombre d'unités de formation continue adéquat et s'assurer de la qualité des formations dispensées.

Chacun de ces secteurs a fait l'objet de vérifications approfondies en fonction des activités qui ont eu cours pendant la période d'inspection. À cette fin, les inspecteurs ont évalué les activités et pratiques en fonction :

- Des procès-verbaux des réunions du CA et des comités;
- De l'ensemble des politiques et procédures à jour;
- Des documents relatifs aux revenus et aux dépenses de la Chambre;
- Des dossiers d'enquêtes ouverts et des dossiers fermés;
- Des formations accréditées et de celles refusées.

Les inspecteurs désignés par l'Autorité se sont assurés que les documents et les informations demandés étaient conformes aux obligations applicables à la Chambre. De plus, ils ont procédé à des entretiens avec des membres du personnel de chacune des directions de la Chambre et de son CA afin d'affiner leur compréhension de ses activités. Lorsque nécessaire, les inspecteurs ont augmenté la taille des échantillons analysés et ont requis des documents additionnels afin de s'assurer de la matérialité de leurs observations.

Priorité des recommandations

L'Autorité émet des constats sur les activités de la Chambre, lesquels sont décrits dans chacune des sections du rapport. Les recommandations émanant de ces constats sont catégorisées par ordre d'importance tout au long de ce document.

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

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

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

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

Aux fins de ce rapport, l'Autorité a retenu un total de 15 recommandations, dont 3 de priorité élevée et 12 de priorité moyenne.

Conformément au plan de supervision établi entre l'Autorité et la Chambre, celle-ci devra transmettre à l'Autorité un plan d'action faisant état des mesures correctrices qui visent à mettre en œuvre toutes les recommandations émises par l'Autorité ainsi qu'un échéancier pour leur implantation. Le plan d'action devra par ailleurs contenir l'identité du ou des responsables du suivi des recommandations

1. GOUVERNANCE

En vertu du plan de supervision, la Chambre doit maintenir en tout temps une structure administrative, les ressources financières et autres, pour exercer, de manière objective, équitable et efficace, ses fonctions et pouvoirs d'OAR. Ce même plan de supervision prévoit en outre que la Chambre doit cerner, traiter et régler de façon efficace toute irrégularité dans ses activités ou toute situation de conflit d'intérêts susceptible d'entraver son bon fonctionnement.

Les vérifications effectuées par l'Autorité en matière de gouvernance ont donc porté sur plusieurs facettes :

- Le conseil d'administration;
- Les comités de la Chambre;
- Les politiques et les procédures;
- Les ressources humaines;
- La confidentialité;
- Les technologies de l'information et le matériel.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les pratiques de gouvernance

En vue d'évaluer les éléments énoncés au plan de supervision, l'Autorité devait s'assurer que le CA s'acquitte de ses fonctions et qu'il veille aux orientations de la Chambre, en fonction des bonnes pratiques applicables en matière de gouvernance.

L'Autorité a constaté que le CA a mis en place un système d'autoévaluation de ses activités, tel que recommandé par l'Autorité lors de sa dernière inspection, et que deux évaluations ont été réalisées au cours de la période d'inspection. L'Autorité note que la Chambre a mandaté, en 2014, une firme externe pour procéder à l'analyse et la présentation au CA des résultats statistiques de cette dernière autoévaluation. Cependant, la documentation fournie à l'Autorité ne lui a pas permis de s'assurer de l'efficacité de la démarche d'autoévaluation. Des réflexions et suivis périodiques par le CA et une documentation plus soutenue permettraient à la Chambre d'atteindre les meilleures pratiques en la matière. À cet égard, l'Autorité note que l'Organisme canadien de réglementation du commerce en valeurs mobilières effectue annuellement une évaluation étoffée de sa structure de gouvernance, faisant l'objet d'un rapport d'examen rendu public sur son site Internet.

L'Autorité s'est également attardée aux pratiques de rétribution versée aux administrateurs de la Chambre, sous forme de jetons de présence, notamment afin d'évaluer si cette dernière avait donné suite aux recommandations formulées par l'Autorité dans son rapport d'inspection précédent, soit d'effectuer une réflexion quant aux principes de gouvernance et de transparence qui devraient être applicables.

L'Autorité a noté que le Comité de gouvernance de la Chambre a effectué une réflexion sur le sujet et a transmis des recommandations au CA. Celui-ci a, par la suite, tenu sa propre discussion en fonction des recommandations du comité. L'Autorité ne constate qu'une réflexion a été effectuée en 2012 au sujet de la rétribution versée aux administrateurs et sur la transparence de celle-ci.

L'Autorité remarque que les allocations reçues par les administrateurs de la Chambre peuvent prendre différentes formes, à savoir : l'allocation de présence aux séances du CA, l'allocation de présence aux rencontres de différents comités permanents, *ad hoc* ou spéciaux de la Chambre, ainsi qu'une allocation annuelle pour les membres de l'exécutif.

Il est attendu d'une politique et des pratiques en matière de rémunération qu'elles soient suffisamment transparentes envers les parties intéressées, soit ses membres et les administrateurs de la Chambre, pour leur permettre d'en apprécier l'efficacité et d'évaluer la nature exacte des versements qui la composent. Il est également attendu que cette politique soit révisée périodiquement, comparée à celles d'organismes semblables et qu'une telle analyse soit documentée en ce sens afin de tenir compte de l'évolution des saines pratiques en la matière.

Recommandation	Priorité
1) Prendre les mesures nécessaires afin que le conseil d'administration documente davantage ses réflexions en matière de pratiques de rétribution des administrateurs et au sujet de son mode de fonctionnement, et assure un suivi périodique de ces réflexions en fonction de l'évolution des bonnes pratiques de gouvernance.	Élevée

Commentaire de la Chambre de la sécurité financière
<p>La Chambre prend acte de la Recommandation 1. L'amélioration et la qualité de sa gouvernance, en raison de l'importance de son rôle et de sa mission de protection du public, sont un souci constant au cœur de ses priorités.</p> <p>De plus, depuis 2015, des changements importants ont été apportés autant à la structure de gouvernance de la Chambre qu'à la structure de sa haute direction.</p> <p>La Chambre, via son comité de gouvernance composé notamment de nouveaux administrateurs indépendants, a amorcé depuis quelques temps un exercice de révision en profondeur de ses règles de gouvernance. Cette révision, qui s'inscrit dans un processus d'amélioration continue, vise à s'assurer que la CSF évolue selon les standards attendus en fonction de la mission de protection du public qui lui est confiée.</p> <p>De plus, conformément au sens de l'orientation qui est proposée à cette Recommandation, la Chambre est disposée à apporter des ajustements additionnels à sa structure administrative, notamment en ce qui concerne le Secrétariat corporatif, afin de confier à celui-ci davantage de responsabilité dans la coordination et dans la documentation découlant des discussions et décisions du CA.</p>

Conformité des actes posés par le CA ou les administrateurs

L'Autorité a également porté une attention particulière aux activités des administrateurs de la Chambre. Les vérifications effectuées par l'Autorité avaient pour but de déterminer si les membres du CA disposaient d'informations adéquates pour apprécier le travail réalisé par le président et les vice-présidents du CA et évaluer si ce travail contribue à l'exercice objectif, équitable et efficace des pouvoirs d'OAR par la Chambre.

De plus, d'autres travaux ont été effectués afin de s'assurer que la rémunération des membres du CA se conformait à la politique *Allocations de présence et remboursement des dépenses - Membres du conseil d'administration* de la Chambre (la « Politique sur les sommes versées au CA »).

L'Autorité a constaté au terme de cet examen que les rapports d'activités du président du CA ne sont pas suffisamment documentés pour permettre de comprendre la nature et les objectifs des activités auxquelles participe le président du CA.

Par ailleurs, les vice-présidents ne produisent aucun rapport d'activités au CA. Un meilleur niveau de reddition de compte du président et des vice-présidents permettrait d'établir une plus grande compréhension des travaux.

L'Autorité a constaté également dans certains cas des irrégularités en lien avec l'application de la Loi sur la distribution, du Règlement intérieur et de la Politique sur les sommes versées au CA, lesquelles ne pouvaient se justifier d'un point de vue de la conformité ou d'un point de vue documentaire. Il importe de rappeler que le plan de supervision prévoit que l'Autorité doit s'assurer que la réglementation applicable à la Chambre et à ses membres est respectée.

Ainsi, l'Autorité a noté qu'à la suite de la démission du président du CA, en mars 2014, la nomination d'un président du CA par intérim n'a pas été faite conformément à l'article 301 de la Loi sur la distribution et à l'article 63 du Règlement intérieur, selon lesquels les membres du CA désignent parmi eux, après l'élection ou la nomination du nouveau membre, celui qui occupera cette fonction.

Par ailleurs, dans les procès-verbaux des séances de son CA, la Chambre distingue deux types d'absences d'un administrateur à une séance, à savoir un membre absent et un membre excusé. L'Autorité a relevé que la Chambre ne documente pas par écrit les empêchements invoqués par un membre du CA qui se voit dans l'impossibilité d'assister à une séance. L'Autorité considère donc que la Chambre n'avait pas mis en place les mesures de contrôle nécessaires à l'application de l'article 41 a) du Règlement intérieur, qui prévoit que deux absences aux séances du CA au cours de toute période de 12 mois, sans motif jugé valable, constituent une vacance au poste d'administrateur. . À la suite des commentaires de l'Autorité, la Chambre souligne avoir mis en place un processus additionnel pour les attester. Ainsi, l'Autorité ne formule pas de recommandation à cet égard et elle procédera au suivi lors de la validation du plan d'action de la Chambre.

Enfin, il appert des vérifications effectuées que le président du CA a reçu des allocations de présence lorsqu'il assistait à certaines rencontres des comités permanents et spéciaux de la Chambre.

Or, l'article 2.1 de la Politique sur les sommes versées au CA prévoit ce qui suit :

« Le président du conseil d'administration a droit à une allocation de présence de 50 000 \$ par année de mandat, répartie également entre les séances du conseil et des comités formés par celui-ci auxquelles il a été présent dans l'année. (...) Sa participation à toute autre activité qu'il est d'usage d'associer à l'exercice de ses fonctions n'est pas rémunérée ». (Nos soulignements.)

Selon la Chambre, ces allocations versées en surplus sont le résultat d'une erreur de communication. De plus, elles se sont déroulées sur une courte période de temps. Les bonnes pratiques en matière de gouvernance d'un OAR commandent des mesures de contrôle plus robustes pour assurer l'application effective des règles, des politiques et procédures, le tout afin d'éviter que des situations comme celles identifiées précédemment ne surviennent à nouveau.

Les comités de la Chambre

Dans le cadre de son inspection, l'Autorité a vérifié les activités des cinq comités permanents de la Chambre ainsi que de ses comités spéciaux.

Au cours de la période d'inspection, le CA a créé, conformément à l'article 70 du Règlement intérieur et à l'article 2.2 de la Politique sur les comités, six comités spéciaux :

- Comité directeur encadrant le projet de refonte de l'application informatique maison;
- Comité sur le recrutement des membres du comité de discipline;
- Comité sur l'évaluation de la pertinence de mener des démarches réglementaires afin d'obtenir un pouvoir d'inspection;
- Comité de modernisation régionale;
- Comité provisoire sur la modernisation des sections;
- Comité de négociation avec les sections.

L'Autorité a pris connaissance des comptes rendus des différents comités spéciaux et des dépenses liées à ces comités. Elle voulait s'assurer de l'efficacité des comités et que leurs travaux alimentaient la Chambre et le CA adéquatement. Une meilleure documentation aurait permis à l'Autorité de s'assurer d'un contrôle adéquat par la Chambre sur les travaux réalisés et dépenses encourues par ces comités.

Par ailleurs, l'Autorité a relevé des manquements quant aux suivis des décisions prises par certains comités. Dans un cas, le manque de suivi a mené à la modification de politiques de la Chambre sans qu'une résolution du CA ne soit prise.

Dans le cadre de ses vérifications, l'Autorité a noté que plusieurs comités permanents ne tenaient plus le nombre minimal de rencontres prévues par l'article 3.1 de la Politique sur les comités de la Chambre de la sécurité financière. Qui plus est, des six comités spéciaux de la Chambre, cinq n'exercent plus aucune activité, mais n'ont pas été

formellement abolis suivant la politique précitée.

Le Comité provisoire sur la modernisation des sections composé de présidents de sections, créé par résolution du CA, a tenu huit rencontres, mais six de ces rencontres n'ont fait l'objet d'aucun compte rendu. La Chambre a procédé au versement d'allocations de présence des membres de ce comité spécial, et ce, bien que le CA ne l'ait pas expressément spécifié par une résolution.

L'Autorité rappelle que les bonnes pratiques en matière de gouvernance d'un OAR requièrent des mesures de contrôle plus robustes à l'égard des activités de ses comités, de leurs dépenses de fonctionnement et des allocations de présence versées.

Les politiques et les procédures

L'Autorité a aussi procédé à l'examen des autres politiques et procédures de la Chambre afin de s'assurer de leur pertinence et de leur application efficace. Elle a constaté que celles-ci sont nombreuses, qu'elles sont parfois mal connues par les employés de la Chambre et que leur mise à jour ne coïncide pas toujours avec les changements apportés suite à des décisions prises par le CA.

L'Autorité a constaté que, lorsqu'une politique est modifiée, la Chambre omet parfois de corriger les autres politiques et procédures y référant. Certaines des politiques et procédures n'ont pas été abrogées ou modifiées depuis la migration des sections, voire même avant.

De plus, la Chambre a notamment procédé à la révision de la Politique sur les sommes versées au CA en 2012 et de la *Politique sur les comités de la Chambre de la sécurité financière* revue en 2013. Malgré ces mises à jour, la Chambre a omis d'insérer à l'intérieur de ces politiques les termes d'une résolution du CA datant de mai 2009, traitant des versements d'allocation de présence aux invités des comités. La Chambre doit s'assurer d'intégrer l'ensemble des éléments pertinents lors de la mise à jour de ses politiques.

Compte tenu des risques identifiés dans les sous-sections précédentes, le risque que des erreurs soient commises par le CA ou le personnel de la Chambre dans l'application des politiques et procédures doit être mitigé afin d'éviter la survenance d'irrégularités pouvant affecter la conformité des actions de la Chambre à l'environnement normatif qui s'applique à elle.

Recommandations	Priorité
2) Prendre les mesures nécessaires afin que le président et les vice-présidents du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière déposent au CA une reddition de compte plus détaillée de leurs activités aux administrateurs.	Moyenne
3) Prendre les mesures nécessaires afin que le CA procède, en temps utile, à l'abolition des comités inactifs ou dont le mandat est complété.	Moyenne

4) Prendre les mesures nécessaires pour que le président du CA de la Chambre de la sécurité financière soit nommé en fonction de l'encadrement législatif applicable	Élevée
5) Prendre les mesures nécessaires afin de resserrer l'application du Règlement intérieur, des règles de fonctionnement, des politiques et des procédures quant à la reddition de compte.	Moyenne
6) Prendre les mesures nécessaires pour mettre à jour les politiques et procédures de la Chambre de la sécurité financière et s'assurer de fournir aux employés la formation nécessaire à leur application.	Moyenne

Commentaires de la Chambre de la sécurité financière	
2) La Chambre prend acte de la Recommandation 2. Bien que ses pratiques réservent au président et aux vice-présidents (du CA) une latitude à l'égard de la forme (verbale ou par écrit) que peut prendre la reddition de leurs activités lors des séances du CA, la Chambre n'a aucune objection à demander au président et vice-présidents une documentation de la reddition faite au CA, facilitant ainsi l'audit de l'Autorité à ce sujet.	
3) La Chambre n'a pas objection à formaliser la position exprimée à ce sujet par l'Autorité et à confirmer, par une décision d'abolition adoptée au moment où le CA en fera le constat, que le mandat d'un comité a été entièrement complété et qu'il n'est plus nécessaire de le maintenir en place.	
4) La Chambre accorde une très grande importance au fait que le président du CA soit nommé en fonction de l'encadrement législatif applicable. Bien que l'interprétation des règles applicables rendue <i>a posteriori</i> par l'Autorité dans le cadre de l'inspection diffère de celle sur laquelle la Chambre s'était alors appuyée lors de la survenance d'une situation exceptionnelle, la Chambre n'a aucune objection à faire adopter une résolution par son CA conformément à l'interprétation de l'Autorité, le cas échéant. La Chambre estime toutefois qu'à l'époque, elle a agi de bonne foi, conformément à une interprétation raisonnable de ses règles, à la volonté de son CA et toujours avec le souci de respecter la loi.	
5) La Chambre prend acte de la Recommandation. Les huis clos soulevés par l'Autorité concernaient le comité provisoire de modernisation des sections duquel aucun administrateur n'était membre : ce comité avait un mandat particulier lié à l'ancienne structure de la Chambre qui était composée des sections régionales, et travaillait à leur migration vers une association. Ce comité n'existe plus depuis 2014, de même que les sections. Dans un souci d'amélioration de la documentation, le secrétariat administratif se verra confier des responsabilités nouvelles selon un mécanisme visant à mitiger les risques soulevés dans le rapport par l'ajout d'une nouvelle étape de validation avant l'émission d'un paiement à tout administrateur ou membre d'un comité. Il verra aussi à assurer une présence additionnelle au sein des comités, visant à fournir et uniformiser la documentation requise à la reddition de comptes des comités.	

- 6) La Chambre prend acte de cette Recommandation. Conséquemment, elle procédera à une révision de son processus pour voir à faciliter la mise à jour de la documentation pertinente. En plus de veiller à former les employés lors de changements, mentionnons qu'une certification écrite de prise de connaissance et de conformité aux politiques et procédures doit être signée à l'embauche par tout nouvel employé, et qu'annuellement, tout le personnel de la Chambre doit signer une attestation de prise de connaissance des règles de déontologie s'appliquant à lui. Par ailleurs, la Chambre poursuivra ses efforts en ces matières

2. FINANCES

En vertu du plan de supervision, la Chambre doit cerner, traiter et régler de façon efficace toute irrégularité dans ses activités ou toute situation de conflit d'intérêts susceptible d'entraver son bon fonctionnement. Dans le contexte de la gestion financière supportant l'exercice de ses fonctions et pouvoirs, la Chambre doit également s'assurer que la cotisation imposée à ses membres est juste et équitable et n'est pas un obstacle à l'accès, tout en lui permettant de disposer de revenus suffisants pour remplir adéquatement ses fonctions et activités d'OAR. Un cadre de gestion fondé sur de saines pratiques de gouvernance et de gestion financière contribue à l'atteinte de ces éléments.

Les vérifications effectuées ont ainsi porté sur les éléments suivants :

- L'environnement de contrôle entourant la gestion financière;
- Les allocations de présence des membres;
- L'application de la Politique d'acquisition de biens et services.

L'ENVIRONNEMENT DE CONTRÔLE ENTOURANT LA GESTION FINANCIÈRE

Dans le cadre de ses travaux d'inspection, l'Autorité a évalué les contrôles mis en place par la Chambre afin de s'assurer de la saine gestion des sommes qu'elle perçoit et qui proviennent majoritairement de la cotisation de ses membres. L'Autorité a donc procédé à la validation de certaines dépenses de la Chambre. Elle n'est pas toujours arrivée à justifier l'octroi de certains contrats externes compte tenu des politiques existantes.

Les résultats financiers de la Chambre permettent de constater que les dépenses les plus importantes pour l'ensemble de la période d'inspection s'avèrent être celles reliées à la déontologie et à la discipline (44 %), à la régie d'entreprise (21 %) et aux communications (14 %). La régie d'entreprise comprend la gouvernance et elle inclut aussi les dépenses des comités, le processus électoral et les assemblées générales annuelles. De plus, une proportion de 8 % des dépenses engagées était attribuable aux sections et 11 % à la formation continue et au développement professionnel.

Dans ce contexte, l'Autorité a examiné l'application des politiques et procédures afférentes au contrôle des dépenses de la Chambre en lien avec la régie d'entreprise. Elle a pris connaissance des politiques afférentes aux remboursements de frais aux employés, aux administrateurs ainsi qu'aux membres des comités approuvés par le CA. Celle-ci a également procédé à un examen des dépenses remboursées par la Chambre

à ces personnes.

La Politique sur les frais remboursables (déplacements, réception et représentation)

L'Autorité a tenu compte de la politique *Frais remboursables lors d'un déplacement et autres frais inhérents* de la Chambre (la « Politique sur les frais remboursables »), qui s'applique aux employés, aux membres de la direction ainsi qu'aux membres et invités du CA ou de comités formés par le CA.

L'Autorité note que la Politique sur les frais remboursables n'est pas explicite au sujet des approbations lorsque les dépenses sont effectuées par le président du CA et le président et chef de la direction dans le cadre d'activités d'accueil, de réception et de représentation. Elle n'indique pas toujours les personnes responsables de l'autorisation des dépenses. De plus, elle manque d'indication précise sur le niveau d'approbation et l'encadrement des comptes de dépenses du président et chef de la direction, des membres du CA et de ceux des comités.

Les vérifications effectuées démontrent par ailleurs que les contrôles existants ne permettent pas d'assurer l'application de cette politique en tout temps. L'Autorité a en effet constaté des irrégularités dans le traitement des demandes de remboursement.

Ainsi, les limites en matière de frais d'hébergement ne sont pas toujours respectées. Dans plusieurs cas, les frais remboursés excédaient le montant maximum autorisé. Selon la Chambre, ces écarts sont approuvés par le gestionnaire lorsque ce dernier autorise le rapport de dépenses de l'employé. Par contre, l'Autorité n'a pu retracer la documentation faisant état de la justification de cet écart.

De plus, lors de remboursements de frais de déplacement, il a été constaté que, dans certains cas, les pièces justificatives accompagnant la demande de remboursement ne correspondaient pas exactement à ce que la politique mentionne. Des dépenses engagées par la direction de la Chambre ou par les membres du CA ne sont pas toujours traitées et contrôlées de manière à assurer l'application effective de la Politique sur les frais remboursables.

Ainsi, à l'instar d'organismes comparables la Chambre doit améliorer ses politiques et mesures de contrôles afin qu'elles correspondent aux meilleures pratiques.

Les allocations de présence des membres qui siègent sur des comités ou sur le conseil d'administration

Par ailleurs, les membres des comités et du CA de la Chambre reçoivent une rémunération pour leur participation aux divers comités. L'Autorité a considéré deux politiques qui encadrent la rémunération, soit la Politique sur les sommes versées au CA et la Politique *Allocations de présence et remboursements des dépenses - Membres des comités formés par le conseil d'administration*. Dans les deux cas, des manquements ont été constatés et des mesures doivent être mises en place afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent. L'Autorité a notamment constaté que des administrateurs ont été rémunérés pour leur présence à certains comités alors que la politique précise qu'aucune rémunération ne doit leur être versée à titre de membres de comités.

Recommandation	Priorité
<p>7) Prendre les mesures nécessaires pour renforcer l'application de ses politiques et procédures financières, notamment en resserrant les mesures de contrôle relatives aux allocations de présence et aux remboursements de dépenses afin d'améliorer la gestion des dépenses de la Chambre.</p>	<p>moyenne</p>

Commentaire de la Chambre de la sécurité financière
<p>La révision et l'amélioration des processus déjà entamées, dont notamment le rôle accru du Secrétariat de la Chambre, permettront une meilleure coordination et un meilleur contrôle entre les divers responsables d'application des politiques dans les matières visées.</p> <p>Bien que l'ensemble de ses déboursés fasse l'objet de contrôles financiers, la Chambre est d'accord pour rendre plus spécifique sa <i>Politique sur les frais remboursables</i>, notamment sur les points soulevés par l'Autorité.</p> <p>Pour ce qui a trait aux dépassements de frais d'hébergement et autres frais encourus à l'occasion de déplacements, le problème ne réside pas dans le fait qu'ils n'ont pas été autorisés. Comme la difficulté observée réside plutôt dans la manière dont on constate ces dérogations aux dossiers, la Chambre modifiera son processus en cette matière afin de démontrer plus clairement à l'Autorité qu'elles ont été dûment accordées, et que leur octroi a été contrôlé conformément à la Politique.</p>

L'application de la Politique d'acquisition de biens et services

L'Autorité a également porté attention à l'analyse et à l'application de la Politique d'acquisition de biens et services (« Politique d'achat ») élaborée par la Chambre en mai 2009 et mise à jour en juin 2009. Elle permet d'encadrer le processus d'achat et les appels d'offres de la Chambre.

Afin de s'assurer du respect de la Politique d'achat, l'Autorité a procédé à des vérifications sur son application dans différentes directions de la Chambre. L'Autorité constate que la Chambre utilise parfois les contrats standards de ses fournisseurs. Or, certaines clauses pouvant protéger la Chambre, comme la nature du service rendu, la confidentialité des informations ou la pérennité du service, pour n'en nommer que quelques-unes, sont absentes des contrats.

En outre, l'Autorité a constaté que la Chambre utilisait une fiche de gestion contractuelle qui résume l'information liée au contrat signé. Cette fiche indique également les dispositions de la Politique d'achat qui ont été appliquées et résume les dispositions contractuelles convenues entre les parties. Cet outil est un bon indicateur qui permet de rapidement cerner les dispositions contractuelles et de valider les modalités reliées à la politique d'achat. Or, l'Autorité a constaté que cette fiche contractuelle n'est pas toujours présente dans les dossiers ou que, dans d'autres cas, elle est incomplète.

Le second aspect encadré par la Politique d'achat concerne la gestion des appels d'offres. La Politique d'achat contient certaines balises afin d'encadrer l'octroi de contrats, dont le montant à partir duquel un appel d'offres doit être effectué. De plus, la

Politique d'achat prévoit une exception à la tenue d'un appel d'offres, lorsqu'il s'agit d'un contrat conclu avec un fournisseur ou un prestataire de services dont le domaine d'expertise est spécifique ou unique. Or, l'Autorité constate que les contrats octroyés par la Chambre ne le sont pas toujours selon les balises prévues à la Politique d'achat.

En effet, l'Autorité a observé que certains contrats ont été accordés sans appel d'offres, et ce, même si le montant du contrat était plus élevé que le seuil prévu à la politique. L'octroi de ces contrats sans appel d'offres ne pouvait être justifié par une exception prévue à la Politique d'achat.

Comme mentionné, la Politique d'achat prévoit certaines exclusions à l'octroi d'un contrat par appel d'offres. L'Autorité constate que la Chambre a utilisé ces exclusions à plusieurs reprises au cours de la période d'inspection. Les dossiers vérifiés ne comportaient pas toujours de documentation motivant l'application d'une exclusion prévue à la Politique d'achat. Or, les exclusions à l'octroi de contrat par appel d'offres devraient être d'application restrictive et faire l'objet d'une documentation plus robuste.

Enfin, l'Autorité constate que les appels d'offres de la Chambre sont administrés directement par le département requérant le service ou le bien. Afin d'assurer une meilleure uniformité dans la gestion des appels d'offres, la Chambre aurait avantage à revoir ce processus.

Recommandations	Priorité
8) Prendre les mesures nécessaires afin de revoir la Politique d'acquisition de produits et services et instaurer des mesures de contrôle plus robustes, notamment en déployant un processus d'appel d'offres uniforme.	moyenne

Commentaire de la Chambre de la sécurité financière
La Chambre est d'accord pour procéder à la révision de sa <i>Politique d'acquisition de biens et services</i> et ses procédures afin que le processus d'appel d'offres demeure rigoureux et aussi uniforme que possible lorsqu'on doit y avoir recours. Dans une perspective de saine gouvernance, elle amorcera une réflexion sur les meilleures façons de donner suite à cette Recommandation.

3. DÉONTOLOGIE

En vertu du plan de supervision, l'Autorité doit s'assurer que les plaintes reçues par le syndic sont traitées adéquatement et dans un délai raisonnable. Ses enquêtes ainsi que les dossiers de plainte qu'il porte auprès du comité de discipline doivent par ailleurs répondre aux mêmes attentes.

Afin de mener ses vérifications adéquatement, l'Autorité a procédé à des rencontres avec le personnel de la Direction de la déontologie et d'éthique professionnelle (« DDEP ») et ils ont également vérifié :

- Les politiques et procédures;
- Les dossiers d'enquêtes;
- Le greffe disciplinaire.

LES POLITIQUES ET PROCÉDURES

L'Autorité s'est attardée aux politiques et procédures en vigueur au bureau de la DDEP afin de s'assurer de leur pertinence et pour s'assurer qu'elles demeurent à l'intérieur des pouvoirs que la Loi sur la distribution attribue au syndic. Il appert que le manuel auquel se réfèrent les enquêteurs et les syndics, afin de respecter toutes les étapes d'une enquête et de prendre les décisions adéquates à la suite de celle-ci, est somme toute adéquat et répond aux recommandations émises lors de l'inspection précédente de l'Autorité.

Toutefois, le manuel énumère certaines situations pour lesquelles une enquête ou le dépôt d'une plainte disciplinaire peut être suspendu, notamment lorsque la personne n'est plus titulaire d'un certificat, et ce, malgré ce qui est prévu à l'article 346 de la Loi sur la distribution. Par contre, les avis transmis au plaignant et au représentant ne figurent pas toujours au dossier. Cette suspension peut également engendrer la fermeture du dossier d'enquête à la suite d'un certain délai.

La décision de suspendre une enquête doit être prise dans le meilleur intérêt du public et de façon transparente et équitable.

Le syndic doit également s'assurer de documenter le dossier adéquatement afin d'étoffer les décisions de cette nature et continuer à informer l'Autorité dès sa décision prise. Enfin, le syndic doit toujours communiquer sa décision par écrit au plaignant en temps opportun.

Par ailleurs, la lecture des politiques et des procédures de la DDEP a également permis à l'Autorité de constater des risques sur le plan de la gestion des conflits d'intérêts.

En effet, aucune directive n'encadre précisément les potentiels conflits d'intérêts avec les cabinets pour lesquels les enquêteurs ont travaillé, lorsque ces derniers proviennent de l'industrie.

La Chambre se doit de mieux circonscrire les situations susceptibles de susciter des conflits d'intérêts apparents ou réels et agir de manière proactive en prenant les mesures nécessaires en pratique pour minimiser ces risques.

Par ailleurs, dans certains dossiers, notamment les dossiers d'enquêtes relatives à de l'appropriation de fonds, l'Autorité se doit d'être impliquée afin d'assurer la sauvegarde des sommes appartenant à des consommateurs qui peuvent encore être entre les mains du représentant impliqué. Bien que ce type de dossier soulève un enjeu déontologique, les mesures conservatoires de l'Autorité se doivent d'avoir préséance sur les mesures que peut prendre le syndic même celles visant à radier provisoirement le représentant.. L'Autorité constate une amélioration au niveau des échanges entourant ces dossiers. Cependant, elle invite la Chambre à poursuivre les initiatives en ce sens et documenter le processus de coordination afin d'assurer une uniformité et une continuité dans les interventions et les échanges avec l'Autorité.

Recommandations	Priorité
<p>9) Prendre les mesures nécessaires de façon à documenter les motifs liés à la suspension d'une enquête ou le dépôt d'une plainte.</p>	<p>Moyenne</p>
<p>10) Prendre les mesures nécessaires afin que le Règlement sur la déontologie du personnel de la Chambre de la sécurité financière soit appliqué auprès des enquêteurs afin de prévenir les apparences de conflits d'intérêts.</p>	<p>Élevée</p>
<p>11) Prendre les mesures nécessaires pour assurer des échanges constants et documentés dans le cadre d'enquêtes qui nécessitent l'implication de l'Autorité.</p>	<p>Moyenne</p>

Commentaires de la Chambre de la sécurité financière
<p>9) Dans l'exécution de ses fonctions, la syndique appuie en toutes circonstances son action (ou son abstention d'agir) sur des motifs raisonnables, et la Chambre note qu'il n'y a aucune allégation dans ce Rapport à l'effet que cela n'aurait pas été le cas.</p> <p>Par ailleurs, la Chambre convient que les motifs qui amènent la syndique à prendre position dans un sens ou dans l'autre gagneraient à être plus systématiquement consignés à ses dossiers, et, par conséquent, la Chambre verra, en consultation avec la syndique, à déterminer le format idéal de ce constat, facilitant ainsi les futures inspections et audits de l'Autorité.</p>
<p>10) Les enquêteurs du bureau de la syndique de la Chambre sont assujettis à l'application des règles qui régissent la conduite de l'ensemble de notre personnel, dont notamment celles qui encadrent les situations ou apparences de conflits d'intérêts, et ce, afin d'en prévenir les effets préjudiciables.</p> <p>La Chambre verra à élaborer des règles de déontologie plus spécifiques pour les enquêteurs.</p>

11) Le Plan de supervision de l'Autorité impose à la Chambre des obligations très strictes de transmission mensuelle d'informations sur tous les dossiers de plainte sous étude au bureau de la syndique.

La Chambre entend poursuivre cette transmission en améliorant ses procédures de documentation des gestes qu'elle pose à cet égard, facilitant ainsi les futures inspections et audits de l'Autorité.

LES DOSSIERS D'ENQUÊTES

L'Autorité a procédé à la vérification de dossiers d'enquêtes afin de s'assurer que les enquêtes sont menées avec rigueur et en accord avec les procédures établies. Elle a constaté que le cheminement de certains dossiers d'enquêtes au bureau du syndic s'avérait difficile et que, dans certains cas, ceux-ci n'étaient pas menés à terme dans des délais raisonnables. Cette situation avait été relevée également lors de l'inspection précédente. Dans certains cas, l'enquête est demeurée inactive pendant des périodes importantes. L'Autorité prend note qu'au cours de la période d'inspection, le bureau du syndic a procédé à la modification de sa structure et de ses méthodes afin de diminuer les délais d'enquête. L'Autorité n'a pas pu mesurer l'impact de ces modifications, elle procédera aux vérifications nécessaires lors de la mise en place du plan d'action.

L'Autorité a également constaté que dans certains cas, l'avis transmis au consommateur faisant état de la décision du syndic ne reflétait pas la nature exacte de la décision prise. Dans certains dossiers, l'avis indiquait que le syndic avait décidé de prendre des mesures envers le représentant.

Or, dans les faits, la mesure administrative prise par le syndic correspondait à un avis verbal ou un rappel de ses obligations. Dans ces situations, l'Autorité est d'avis que ce type de mesure ne peut se qualifier d'administrative et son effet dissuasif est difficile à évaluer.

En outre, l'Autorité constate que ce type de mesures prises par le syndic est varié. De plus, dans certains cas, elles laissent entendre à une sanction prise par le syndic à l'encontre du représentant. Or, la Loi sur la distribution permet au syndic d'enquêter sur les représentants lorsqu'il a des informations indiquant qu'une infraction déontologique a pu être commise, mais elle ne permet pas au syndic de sanctionner le représentant. Ainsi, lors de la fermeture d'un dossier d'enquête, le syndic peut adresser une mise en garde ou une recommandation de nature administrative au représentant afin de lui faire des observations au sujet de ses obligations. Enfin, l'avis transmis doit être uniforme, dans un format reflétant la nature exacte de l'observation du syndic et consigné au dossier afin d'assurer une traçabilité.

Recommandations	Priorité
<p>12) Prendre les mesures nécessaires pour faire cheminer les dossiers d'enquête dans des délais raisonnables.</p>	<p>Moyenne</p>
<p>13) Prendre les mesures nécessaires afin d'utiliser un avis administratif uniforme à l'encontre des représentants et le consigner en tout temps au dossier.</p>	<p>Moyenne</p>

Commentaires de la Chambre de la sécurité financière
<p>12) La Chambre est soucieuse de respecter l'indépendance et la latitude que le législateur confère au syndic dans l'exercice de ses pouvoirs et de sa discrétion, à l'instar de tout syndic qui œuvre au sein d'un ordre professionnel.</p> <p>La Chambre est d'accord avec le postulat que le traitement des dossiers d'enquête doit être efficient afin de rencontrer les objectifs du système de justice disciplinaire qu'elle administre. Aussi, toute mesure susceptible d'améliorer cette efficacité doit être favorablement perçue et accueillie.</p>
<p>13) La Chambre est d'accord avec la Recommandation 13 et y donnera suite.</p>

4. FORMATION CONTINUE

L'Autorité s'est également attardée à la gestion de la formation continue. Le plan de supervision prévoit en effet que l'Autorité doit s'assurer que le système de gestion de la formation continue obligatoire est adéquat et que les dossiers des membres sont tenus conformément au règlement applicable.

Afin de bien cerner les mécanismes d'évaluation et de contrôle instaurés par la Chambre à cet égard, ils ont effectué des entrevues avec le personnel en place et pris en considération les aspects suivants :

- L'analyse des demandes de reconnaissance;
- Les dispenses;
- Les formateurs;
- La gestion des unités de formation continue;
- Les procédures de contrôle;
- Les reconnaissances individuelles.

L'ANALYSE DES DEMANDES DE RECONNAISSANCE DES FORMATIONS ET DES FORMATEURS AINSI QUE DES DEMANDES DE DISPENSES

L'analyse des demandes de reconnaissance a permis à l'Autorité de mesurer la robustesse et l'uniformité de l'analyse effectuée préalablement à la décision de la Chambre. L'Autorité a relevé que la lettre transmise au demandeur pour l'informer que la Chambre refuse une demande de reconnaissance ne respectait pas toujours les dispositions de l'article 22 du Règlement sur la formation continue, puisqu'elle n'informe pas le demandeur de son droit de présenter ses observations par écrit. Toutefois, depuis l'inspection, la Chambre a effectué les modifications nécessaires afin de se conformer à l'article 22 du règlement précité.

L'analyse de la demande s'effectue à partir d'une grille d'analyse. L'Autorité a constaté que certains dossiers ne comportaient pas assez d'éléments pour permettre d'apprécier la qualité de la formation. Elle a constaté que certaines sections de cette grille n'étaient pas toujours complétées ou comportent des erreurs.

Par ailleurs, l'Autorité a relevé que des unités de formation continues (« UFC ») étaient parfois octroyées pour des formations dont le contenu ou une partie du contenu ne semblait pas répondre aux exigences de l'article 18 du Règlement sur la formation continue en matière de développement des connaissances, des compétences et des habiletés professionnelles.

En ce qui a trait aux formateurs, lors de la dernière inspection, l'Autorité a recommandé que la Chambre procède à la mise en place d'un processus de reconnaissance qui leur est spécifique. Ce processus a effectivement été mis en place, mais les vérifications effectuées portent l'Autorité à croire que les mesures de contrôle sont insuffisantes, puisque la Chambre s'en remet uniquement à la seule attestation du fournisseur.

Enfin, les vérifications effectuées dans le cadre de l'analyse des demandes de dispenses ont permis d'établir que les pratiques sont adéquates. Par contre, dans

certains cas, la feuille de route présente dans les dossiers analysés ne contenait pas suffisamment de détails pour suivre l'évolution du dossier.

L'Autorité note toutefois qu'une nouvelle feuille de route a été implantée depuis la dernière inspection. Il est probable qu'elle sera plus adéquate, dans la mesure où elle est complétée en entier et utilisée pour tous les dossiers; l'Autorité a remarqué que ce n'était pas toujours le cas dans les dossiers analysés.

Recommandations	Priorité
14) Prendre les mesures nécessaires pour réviser ou rehausser, selon le cas, les politiques et procédures relatives aux demandes de reconnaissance, aux formateurs et aux dispenses d'obligation de suivre de la formation continue.	Moyenne
15) Prendre les mesures nécessaires pour resserrer les normes de contrôle relatives aux formateurs, aux traitements des demandes de reconnaissance et aux dispenses.	Moyenne

Commentaires de la Chambre de la sécurité financière
14) Plusieurs initiatives d'amélioration des processus régissant la formation continue ont été menées à terme depuis la période d'inspection. Les efforts que la Chambre a constamment consacrés en ce sens seront poursuivis dans l'axe de la Recommandation 14.
15) La Chambre est d'accord avec la Recommandation 15, qui est en lien avec la Recommandation 14, et y donnera suite.

PLAN DE SUPERVISION

DE

L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, personne morale de droit public instituée en vertu de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, L.R.Q., c. A-33.2, ayant son siège au 2640, boul. Laurier, bureau 400, Québec (Québec), G1V 5C1, dûment représentée aux fins des présentes par son président-directeur général, Monsieur Mario Albert.

(ci-après désignée l'« Autorité »)

À L'ÉGARD DE

LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE, personne morale de droit public instituée en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2, ayant son siège au 300, rue Léo-Pariseau, Montréal (Québec) H2X 4B8, dûment représentée par son président et chef de la direction, Monsieur Luc Labelle.

(ci-après désignée la « CSF »)

(L'Autorité et la CSF sont ci-après désignées collectivement aux présentes comme étant les « parties »)

PRÉAMBULE

ATTENDU QUE l'Autorité est l'organisme de réglementation et d'encadrement du secteur financier au Québec dont la mission consiste, notamment, à assurer l'encadrement des activités de distribution de produits et services financiers par la surveillance et le contrôle des organismes d'autoréglementation reconnus (« OAR »);

ATTENDU QUE la CSF est un organisme institué et reconnu à titre d'OAR par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2 (la « 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 (la « LAMF »)¹;

ATTENDU QUE la CSF a comme mission d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation continue et à la déontologie de ses membres, soit les représentants en assurance de personnes, les représentants en assurance collective de personnes, les représentants de courtier en épargne collective, les représentants de courtier en plans de bourses d'études et les planificateurs financiers;

ATTENDU QUE la CSF est soumise à l'inspection par l'Autorité en vertu de l'article 78 de la LAMF et que cette inspection se veut une façon pour l'Autorité de vérifier si la CSF

¹ Articles 284 et 312, al. 2 LDPSF.

se conforme aux lois et aux décisions de l'Autorité qui lui sont applicables et de quelle manière elle exerce ses fonctions et pouvoirs;

ATTENDU QUE la CSF est soumise à l'obligation d'examen et d'approbation par l'Autorité des modifications à ses documents constitutifs, son règlement intérieur et ses règles de fonctionnement, conformément aux dispositions du chapitre II du Titre III de la LAMF;

ATTENDU QUE la loi impose à la CSF différentes obligations liées à la reddition de compte et à la production de rapports d'informations, notamment par les articles 314, 319, 336, 351, 369 et 370 LDPSF et les articles 86 et 87 LAMF, et qu'il convient d'en fixer les modalités;

LES PARTIES ADHÉRENT À CE QUI SUIT :

1. OBJECTIFS DU PLAN DE SUPERVISION

1.1. Le Plan de supervision a pour but d'établir les modalités, exigences et obligations à l'égard de l'inspection, de l'examen et de l'approbation des modifications du règlement intérieur et des règles de fonctionnement ainsi que des obligations d'information de la CSF. Son objectif est de s'assurer que la CSF exerce ses activités en conformité avec sa mission et que les dispositions applicables de la loi en matière de surveillance et de reddition de compte comme OAR sont respectées.

2. INSPECTION

2.1. L'Autorité réalise, au moins tous les trois ans, une inspection complète des activités de la CSF, à son siège, et cette dernière doit y collaborer pleinement.

2.2. L'inspection permet, notamment, de vérifier les éléments suivants :

- a) la CSF maintient en tout temps une structure administrative, les ressources financières et autres pour exercer, de manière objective, équitable et efficace, ses fonctions et pouvoirs d'OAR;
- b) la CSF tient et conserve les livres, registres ou autres documents que l'Autorité a déterminé, le cas échéant;
- c) 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 (par exemple, le départ ou l'arrivée d'un cadre, l'ajout ou le retrait d'un poste de cadre), à l'exception des exigences spécifiquement prévues à la LDPSF;
- d) la CSF cerne, traite et règle de façon efficace toute irrégularité dans ses activités ou toute situation de conflit d'intérêts susceptible d'entraver son bon fonctionnement;
- e) la réglementation applicable à la CSF et à ses membres est respectée;
- f) la CSF respecte toute entente conclue avec l'Autorité;

- g) les plaintes reçues par le syndic sont traitées adéquatement et dans un délai raisonnable;
- h) les enquêtes du syndic sont réalisées de façon adéquate et dans un délai raisonnable;
- i) les dossiers de plaintes déposés devant le comité de discipline sont traités adéquatement et dans un délai raisonnable;
- j) la CSF maintient sur son site Internet un lien avec l'adresse du site Internet de l'Autorité où se retrouve le registre public;
- k) la cotisation imposée par la CSF à ses membres est juste et équitable et n'est pas un obstacle à l'accès, mais permet à la CSF de disposer de revenus suffisants pour remplir adéquatement ses fonctions et activités d'OAR;
- l) les frais imposés par la CSF à ses membres sont justes et équitables;
- m) toutes les informations à déposer auprès de l'Autorité l'ont été tel que requis;
- n) le système de gestion de la formation continue obligatoire est adéquat et les dossiers des membres sont tenus conformément au règlement applicable.

2.3. Au terme de chaque inspection, les étapes suivantes doivent être respectées :

- a) l'Autorité transmet à la CSF, pour commentaires quant à l'exactitude des faits, son rapport préliminaire;
- b) la CSF soumet ses commentaires sur le rapport préliminaire au plus tard 30 jours après la réception de ce rapport ou dans tout autre délai convenu, par écrit, entre les parties;
- c) l'Autorité transmet son rapport final à la CSF dans les 30 jours de la réception des commentaires ou dans tout autre délai convenu, par écrit, entre les parties;
- d) la CSF doit transmettre à l'Autorité une réponse au rapport final, dans les 30 jours de la réception de ce rapport, ou dans tout autre délai convenu, par écrit, entre les parties. Dans cette réponse, la CSF propose des mesures correctrices ainsi qu'un échéancier de mise en œuvre, le cas échéant;
- e) l'Autorité, après avoir analysé la réponse de la CSF et les mesures correctrices proposées, manifeste son accord ou désaccord dans les 30 jours de la réception de cette réponse ou dans tout autre délai convenu, par écrit, entre les parties;
- f) l'Autorité peut élaborer un plan de suivi de l'inspection. Le cas échéant, elle le transmet à la CSF;
- g) l'Autorité publie le rapport final sur son site Internet.

3. EXAMEN ET APPROBATION DES MODIFICATIONS DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET DES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

3.1. La CSF doit soumettre à l'approbation de l'Autorité tout projet de modifications de son règlement intérieur et de ses règles de fonctionnement qui ne sont pas de nature administrative (les « Règles »). Sans limiter la généralité de ce qui précède, les Règles comprennent, outre le règlement intérieur :

- a) Règlement sur le comité de discipline ;
- b) les règles de déontologie et les sanctions applicables aux membres du conseil d'administration établies conformément à l'article 310 LDPSF;
- c) le règlement visant à déterminer les critères d'obtention, d'équivalence ou de retrait des titres d'assureur-vie agréé et d'assureur-vie certifié, établis conformément à l'article 313 LDPSF;

3.2. Les modalités d'examen et d'approbation des modifications de Règles sont prévues à l'Annexe A.

4. OBLIGATIONS D'INFORMATION

4.1. Les règlements soumis à l'approbation du gouvernement ou du ministre chargé de l'application de la LDPSF doivent être déposés auprès de l'Autorité, à titre informatif, conformément aux dispositions de la Partie 2A) de l'Annexe B. Il en est ainsi des commentaires reçus dans le cadre des consultations préalables à l'adoption de ces règlements.

4.2. Les règlements qui sont soumis à l'approbation des membres de la CSF doivent être déposés auprès de l'Autorité conformément aux dispositions de la Partie 2B) de l'Annexe B.

4.3. Les règlements qui ne sont soumis à aucune approbation doivent être déposés auprès de l'Autorité conformément aux dispositions de la Partie 2C) de l'Annexe B.

4.4. Les politiques ou les modifications à ces politiques, adoptées par la CSF, notamment pour l'application de son règlement intérieur, doivent être déposées auprès de l'Autorité conformément aux dispositions de la Partie 2D) de l'Annexe B.

4.5. La CSF est tenue de déposer auprès de l'Autorité les informations relatives à ses activités comme prévu par les lois applicables ou par le présent Plan de supervision. La révision de ces informations permet 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 la fréquence de leur dépôt sont prévues à l'Annexe B.

4.6. L'Autorité peut aussi exiger de la CSF tout autre renseignement ou document conformément aux pouvoirs qui lui sont conférés par les lois qui lui sont applicables.

4.7. La CSF doit donner son avis sur toute question que lui soumet l'Autorité et peut lui faire des recommandations sur toute autre question relevant de la compétence de

l'Autorité². Elle fait des recommandations sur les règles concernant l'activité des représentants de courtier en épargne collective et des représentants de courtier en plans de bourse d'études³.

5. RÉPONDANTS

- 5.1. Les parties conviennent qu'aux fins d'exécution du présent Plan de supervision, notamment pour le dépôt et la transmission des documents et informations, le répondant de l'Autorité et le répondant de la CSF sont les personnes suivantes :

Pour l'Autorité :

Me Louise Gauthier
Directrice des pratiques de distribution et
des OAR
2640, boul. Laurier, 3^e étage
Québec (Québec)
G1V 5C1
(418) 525-0337

louise.gauthier@lautorite.qc.ca

Pour la CSF :

Me Marie-Elaine Farley
Vice-présidente aux Affaires
juridiques et corporatives
300, rue Léo-Pariseau, 26^e étage
Montréal (Québec)
H2X 4B8
(514) 282-5777

mefarley@chambresf.com

- 5.2. Advenant un changement relatif aux répondants, la partie concernée en informe l'autre, par écrit, dans un délai de 10 jours suivant le changement.

6. RENONCIATION

- 6.1. 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.

7. PRÉSÉANCE DE LA LOI

- 7.1. En cas d'incompatibilité ou de conflit entre les dispositions prévues aux lois applicables et les exigences énoncées au présent Plan de supervision, les premières ont préséance.

8. MODIFICATION OU FIN DU PLAN

- 8.1. Le présent Plan de supervision peut être modifié, en tout ou en partie, à la demande de l'une ou l'autre des parties. Toute modification doit être constatée par écrit et ne prendra effet qu'à compter de sa signature par les deux parties.
- 8.2. Nonobstant le paragraphe précédent, l'Autorité pourra mettre fin au plan de supervision en tout temps, en tout ou en partie.

² Article 314 LDPSF.

³ Article 319 LDPSF.

8.3. Toute modification faite au Plan de supervision ou à ses annexes est réputée faire partie intégrante du Plan.

9. PRÉAMBULE ET ANNEXES

9.1. Le préambule et les annexes font partie intégrante du Plan de supervision.

10. DATE DE PRISE D'EFFET ET DURÉE

10.1. Le présent Plan de supervision prend effet le 12 mars 2013 et remplace, à cette date, le Plan de supervision intervenu entre les parties le 22 mai 2008.

10.2. Le présent Plan de supervision demeure effectif jusqu'à son remplacement ou jusqu'à ce que l'Autorité y mette fin.

EN FOI DE QUOI, les parties ont signé en double exemplaire :

À Québec, ce 15 avril 2013

Par 
Mario Albert, président-directeur général
AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

À Québec, ce 30 avril 2013

Par 
Luc Labelle, Président et chef de la direction
CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

ANNEXE A

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

Afin de mettre en œuvre les dispositions applicables au contrôle exercé par l'Autorité pour l'examen et l'approbation des modifications de Règles, conformément au chapitre II du Titre III de la LAMF, la présente annexe établit les procédures applicables.

PARTIE 1 : CLASSIFICATION DES MODIFICATIONS DE RÈGLES SOUMISES À L'APPROBATION DE L'AUTORITÉ

- 1.1. Les procédures d'examen et d'approbation des modifications de Règles diffèrent selon leur classification.
- 1.2. 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 pour la procédure d'examen.
- 1.3. Si l'Autorité est en désaccord avec la classification déterminée par la CSF, elle doit, dans les 10 jours de la réception des documents exigés par la procédure d'examen, aviser la CSF des motifs de son désaccord. La CSF exprime ensuite son point de vue sur la position de l'Autorité. En cas de désaccord entre les parties, le dossier est soumis au Surintendant de l'assistance à la clientèle et de l'encadrement de la distribution de l'Autorité qui détermine la classification.

Définition de modifications importantes

- 1.4. Aux fins du présent Plan de supervision, une modification qui n'est pas d'ordre administratif, au sens donné au paragraphe 1.5 de la présente partie, est une modification importante. L'adoption d'une nouvelle Règle et qui n'est pas autrement soumise à l'approbation du ministre chargé de l'application de la LDPSF ou du gouvernement, est une modification importante aux fins du présent Plan de supervision à moins que les parties en conviennent autrement au préalable.

Définition de modifications d'ordre administratif

- 1.5. Aux fins du présent Plan de supervision, une modification est d'ordre administratif si elle répond à l'une des conditions suivantes :
 - a) elle est de nature technique et vise les procédures opérationnelles et les pratiques administratives d'usage;
 - b) elle prévoit des modifications visant à rendre les règles cohérentes et conformes à la législation et à la réglementation applicables;
 - c) elle corrige les fautes d'orthographe, de ponctuation, de typographie ou de grammaire ou les renvois inexacts;

- d) elle vise la mise en forme, notamment les modifications d'intitulés et les numéros de paragraphes.

PARTIE 2 : PROCÉDURES D'EXAMEN ET D'APPROBATION DES MODIFICATIONS DE RÈGLES

A) PROCÉDURE APPLICABLE AUX MODIFICATIONS IMPORTANTES

Étape 1 : Dépôt des documents exigés

- 1.1. Tout projet de modification importante, doit être déposé auprès de l'Autorité pour approbation. Il doit être accompagné des documents suivants :
 - a) une lettre de demande d'approbation;
 - b) un avis de sollicitation de commentaires indiquant, notamment, le délai avant l'expiration duquel tout intéressé peut soumettre ses commentaires, les personnes de l'Autorité et de la CSF responsables de recevoir ces commentaires et une mention à l'effet que les commentaires soumis seront rendus publics et que l'intéressé devrait mentionner en quel nom il soumet ses commentaires.
 - c) un document d'analyse présentant les observations de la CSF concernant tous les aspects liés à la demande. Cette analyse porte, notamment, sur les aspects suivants :
 - i. la nature et l'incidence de la modification : Les documents doivent comporter une mention concise, accompagnée d'une analyse, 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 pour s'y conformer;
 - ii. 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;
 - iii. les points de référence (benchmark) : La CSF doit faire une comparaison entre la modification de Règles projetée et les règles équivalentes d'un autre OAR ou d'une autre autorité de réglementation du Canada, des États-Unis ou d'un autre pays et expliquer les différences entre celles-ci;
 - iv. 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;

- v. 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;
- vi. Si un de ces aspects n'est pas applicable, la CSF doit en faire mention dans le document;
- d) la version finale de la Règle intégrant la modification projetée;
- e) la version finale soulignée de la Règle permettant de faire le suivi des modifications;
- f) la résolution du conseil d'administration adoptant la modification projetée;
- g) les autres documents auxquels la CSF fait référence dans la demande, le cas échéant.

Étape 2 : Publication aux fins de sollicitation de commentaires

- 2.1. L'Autorité publie, à son Bulletin, l'avis de sollicitation de commentaires pour une période de 30 jours ou pour toute autre durée convenue, par écrit, entre les parties. Cet avis est accompagné des documents exigés aux sous-paragraphes c) à g) du paragraphe 1.1. de l'Étape 1 de la Partie 2A).
- 2.2. La CSF publie également, sur son site Internet, l'avis de sollicitation de commentaires accompagné des documents exigés aux paragraphes c) à g) du paragraphe 1.1. de l'Étape 1 de la Partie 2A).
- 2.3. La CSF et l'Autorité doivent coordonner la date de leur publication.
- 2.4. Si la CSF est d'avis que certains des documents exigés ne doivent pas être publiés, elle doit le préciser dans sa demande d'approbation et en spécifier les motifs. L'Autorité aura toute discrétion pour refuser ou accepter la non-publication de ces documents.
- 2.5. La CSF publie les commentaires reçus du public, sous réserve des dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q., c. A-2.1.
- 2.6. À la fin de la période de sollicitation de commentaires, la CSF doit transmettre à l'Autorité une copie de tous les commentaires qu'elle a reçus du public, un résumé, sous forme de tableau-synthèse, des commentaires reçus du public et des réponses de la CSF à ces commentaires. En l'absence de commentaires, la CSF fournit à l'Autorité une confirmation écrite à cet effet.

Étape 3 : Examen de la demande d'approbation par l'Autorité

- 3.1. L'examen, par l'Autorité, de la modification importante se fait en respectant les étapes suivantes :
 - a) L'Autorité transmet à la CSF un accusé de réception de la demande d'approbation de la modification projetée et des documents exigés à l'Étape 1 de la Partie 2A).

- b) L'Autorité effectue une analyse de la modification projetée pendant la période de sollicitation de commentaires ou pendant toute autre période convenue, par écrit, entre les parties. L'Autorité transmet ensuite ses commentaires à la CSF.
 - c) À la fin de la période de sollicitation de commentaires, l'Autorité analyse les informations reçues conformément au paragraphe 2.6 de l'Étape 2 de la Partie 2A) et envoie à la CSF, le cas échéant, ses commentaires écrits dans les 30 jours de leur réception ou à l'intérieur de tout autre délai convenu, par écrit, entre les parties.
- 3.2. L'Autorité tient compte de différents critères pour déterminer s'il convient d'approuver une modification importante. L'Autorité s'assure, notamment, que la modification :
- a) n'est pas contraire à l'intérêt public;
 - b) a pour objet de garantir la conformité avec la législation applicable;
 - c) empêche les pratiques et les actes frauduleux ou manipulateurs;
 - d) 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;
 - e) encourage, de manière générale, la confiance du public à l'égard des objectifs et activités de la CSF, notamment par l'amélioration de la compétence des membres en matière d'assurance de personnes, d'assurance collective de personnes, de courtage en épargne collective, de courtage en plans de bourses d'études et de planification financière;
 - f) rend plus transparents, efficaces et équitables les domaines de l'assurance de personnes, d'assurance collective de personnes, de courtage en épargne collective, de courtage en plans de bourses d'études et de planification financière et augmente la disponibilité, pour les membres et le public, de l'information sur les produits et services offerts;
 - g) normalise les pratiques du secteur d'activités dans les cas où cela est nécessaire ou souhaitable pour la protection du public;
 - h) est utile à l'administration des activités de la CSF;
 - i) interdit la discrimination déraisonnable entre clients, membres ou autres.

Étape 4 : Changements importants à la modification projetée

- 4.1. Lorsqu'une modification projetée est révisée après avoir été publiée aux fins de sollicitation de commentaires et que cette révision génère des changements importants, l'Autorité et la CSF déterminent, de consentement, s'il convient de publier à nouveau la version révisée au Bulletin de l'Autorité, accompagnée d'un avis de sollicitation de commentaires.
- 4.2. L'avis prévu au paragraphe 4.1 de la présente Étape indique, notamment, le délai avant l'expiration duquel tout intéressé peut soumettre ses commentaires, les

personnes de l'Autorité et de la CSF responsables de recevoir ces commentaires et une mention à l'effet que les commentaires soumis seront rendus publics et que l'intéressé devrait mentionner en quel nom il soumet ses commentaires. L'avis doit également contenir une explication de tous les changements apportés à la suite de la révision et les motifs à l'appui de celles-ci. Il doit être accompagné du résumé des commentaires reçus à l'occasion de la consultation précédente et des réponses de la CSF à ces commentaires (le tableau-synthèse prévu au paragraphe 2.6 de l'Étape 2) de la Partie 2A).

- 4.3. Cette deuxième sollicitation de commentaires porte sur une période de 30 jours, ou toute autre période convenue, par écrit, entre les parties.

Étape 5 : Décision de l'Autorité

- 5.1. La décision est rendue et communiquée à la CSF dans les meilleurs délais et publiée au Bulletin de l'Autorité.

Étape 6 : Entrée en vigueur de la modification approuvée

- 6.1. Les modifications approuvées entrent en vigueur à compter de la date d'approbation par l'Autorité ou à une date ultérieure fixée par la CSF.
- 6.2. La CSF publie, sur son site Internet, un avis de mise en vigueur accompagné des modifications approuvées et, le cas échéant, du tableau-synthèse prévu au paragraphe 2.6 de l'Étape 2) de la Partie 2A) .

B) PROCÉDURE APPLICABLE AUX MODIFICATIONS D'ORDRE ADMINISTRATIF

Étape 1 : Dépôt des documents exigés

- 1.1. Dans les 30 jours de la réception du projet de modification, l'Autorité se réserve le droit de demander à la CSF tous documents ou toutes analyses en lien avec ce projet.

Étape 2 : Examen de la demande d'approbation par l'Autorité

- 2.1. L'examen, par l'Autorité, de la modification d'ordre administratif, se fait en respectant les étapes suivantes :
 - a) L'Autorité transmet à la CSF un accusé de réception de la demande d'approbation des modifications.
 - b) L'Autorité effectue une analyse de la modification projetée et transmet ses commentaires à la CSF dans les 30 jours de la réception de la demande ou dans tout autre délai convenu, par écrit, entre les parties.
 - c) La CSF répond aux commentaires de l'Autorité, le cas échéant.

- 2.2. Les critères d'examen mentionnés au paragraphe 3.2 de l'Étape 3 de la procédure d'examen et d'approbation des modifications importantes (Partie 2A)) sont applicables à l'examen d'une modification d'ordre administratif.

Étape 3 : Décision

- 3.1. La décision est rendue et communiquée à la CSF dans les meilleurs délais et est publiée au Bulletin de l'Autorité.

Étape 4 : Entrée en vigueur

- 4.1. Les modifications approuvées entrent en vigueur à compter de la date d'approbation par l'Autorité ou à une date ultérieure fixée par la CSF.
- 4.2. La CSF publie, sur son site Internet, un avis de mise en vigueur accompagné des modifications approuvées.

ANNEXE B

OBLIGATIONS D'INFORMATION

PARTIE 1 : NOTIFICATIONS IMMÉDIATES

Fraudes et irrégularités

- 1.1. La CSF doit signaler à l'Autorité, dans les meilleurs délais suivant leur connaissance, 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.

Changements importants

- 1.2. La CSF doit soumettre un préavis écrit à l'Autorité pour tout changement important envisagé à sa structure administrative ou à la façon dont elle exerce ses fonctions et pouvoirs d'OAR (par exemple, le départ ou l'arrivée d'un cadre, l'ajout ou le retrait d'un poste de cadre), à l'exception des exigences spécifiquement prévues à la LDPSF.

Plaintes contre les membres

- 1.3. Lorsque le syndic reçoit une plainte, il doit aviser immédiatement l'Autorité de la réception et de la nature de la plainte, conformément à l'article 336 LDPSF. L'Autorité convient que la remise du rapport mensuel prévu au paragraphe 3.1 de la Partie 3A), répond à cette obligation.

Rôle d'audition et décision disciplinaire

- 1.4. Le secrétaire du comité de discipline doit transmettre à l'Autorité le rôle d'audition et toute décision du comité de discipline.

Plaintes contre la CSF

- 1.5. La CSF doit aviser dans les plus brefs délais l'Autorité lorsqu'elle reçoit une plainte écrite qui la concerne dans le cadre de ses activités relatives à sa mission. Dans ce cas, elle doit lui faire parvenir une copie de la plainte. L'Autorité doit faire de même lorsqu'elle reçoit une plainte concernant la CSF.

Cette dernière doit ensuite analyser la plainte et faire part à l'Autorité des résultats de son analyse et des mesures correctrices proposées, le cas échéant. Lorsqu'elle le juge opportun ou dans le but de préserver ses intérêts, la CSF doit envoyer une réponse au plaignant.

PARTIE 2 : MODIFICATIONS RÉGLEMENTAIRES

A) MODIFICATIONS À UN RÈGLEMENT SOUMIS À L'APPROBATION MINISTÉRIELLE OU GOUVERNEMENTALE

- 2.1.** Dans le but de permettre à l'Autorité de s'assurer que tout projet de règlement de la CSF n'entre pas en contradiction avec les lois et règlements qu'elle est chargée d'appliquer ou n'affecte pas indûment ses opérations, la CSF doit déposer auprès de l'Autorité, à titre informatif, tout projet de règlement soumis à une approbation ministérielle ou gouvernementale. Le projet doit être accompagné d'un document expliquant les modifications proposées.
- 2.2.** La CSF doit aussi déposer, auprès de l'Autorité, toute version subséquente du projet de règlement, révisé à la suite de la consultation publique ou à la suite des commentaires et corrections apportés par le ministre chargé de l'application de la LDPSF ou son ministère, dans le cadre du processus d'approbation.
- 2.3.** Les informations prévues aux paragraphes précédents (2.1 et 2.2 de la présente section) doivent être déposées à l'Autorité en même temps que les envois au ministre chargé de l'application de la LDPSF ou à son ministère.
- 2.4.** La CSF doit également déposer, auprès de l'Autorité, les commentaires reçus dans le cadre des consultations préalables à l'adoption de ces règlements, et ce, dans un délai de dix jours de la fin de ces consultations.

B) MODIFICATIONS À UN RÈGLEMENT SOUMIS À L'APPROBATION DES MEMBRES

- 2.5.** Avant de soumettre à ses membres, pour approbation, un projet de règlement visant la cotisation annuelle, conformément à l'article 320 LDPSF, la CSF doit déposer, auprès de l'Autorité, le projet tel qu'adopté par le conseil d'administration. Le projet doit être accompagné d'un document expliquant les modifications proposées.
- 2.6.** L'Autorité dispose d'un délai de 15 jours à compter du dépôt pour transmettre ses commentaires à la CSF. Par la suite, ou en l'absence d'une réponse de l'Autorité, la CSF pourra soumettre le projet à ses membres pour approbation.
- 2.7.** La CSF publie le règlement adopté sur son site Internet.

C) MODIFICATIONS D'UN RÈGLEMENT NON SOUMIS À UNE APPROBATION

- 2.8.** La CSF doit déposer, auprès de l'Autorité, tout projet de règlement non soumis à une approbation par l'Autorité, le ministre chargé de l'application de la LDPSF, le gouvernement, ou ses membres, notamment, le règlement visant à déterminer ou modifier les frais exigibles pour des services offerts aux membres, établi en vertu de l'article 315 LDPSF. Le projet déposé est celui adopté par son conseil d'administration. Il est accompagné d'un document expliquant les modifications proposées.

2.9. L'Autorité dispose d'un délai de 15 jours pour transmettre ses commentaires à la CSF.

2.10. La CSF publie le règlement adopté sur son site Internet.

D) ADOPTION OU MODIFICATION DE POLITIQUES

2.11. La CSF doit déposer auprès de l'Autorité tout projet de politique, ou les modifications à ces politiques adoptées notamment, pour l'application de son règlement intérieur. Le projet doit être accompagné d'un document expliquant le projet ou les modifications proposées.

2.12. L'Autorité dispose d'un délai de 30 jours pour transmettre ses commentaires à la CSF.

PARTIE 3 : INFORMATIONS MENSUELLES

A) INFORMATIONS RELATIVES AUX ACTIVITÉS DU SYNDIC

3.1. Le syndic doit faire rapport de ses activités en transmettant à l'Autorité les rapports ci-dessous dans les 15 jours suivant la fin de chaque mois :

- a) un rapport détaillé sur les dossiers de plaintes à l'étude par le syndic à la fin du mois. Ce rapport doit contenir au minimum l'information suivante :
 - i. date de réception de la plainte;
 - ii. date de réception de la plainte à l'Autorité, le cas échéant;
 - iii. date d'ouverture du dossier par le syndic;
 - iv. numéro du dossier de la plainte au syndic;
 - v. numéro du dossier de la plainte ouvert à l'Autorité, le cas échéant;
 - vi. identité du plaignant;
 - vii. identité du membre visé par la plainte et son numéro de certificat;
 - viii. nom de l'entité pour laquelle le membre visé par la plainte est à l'emploi, le cas échéant;
 - ix. numéro d'inscription de l'entité ou du représentant autonome, selon ce qui est applicable;
 - x. code et nature de l'infraction;

- b) un rapport détaillé sur les dossiers de plaintes fermés par le syndic durant le mois. Ce rapport doit contenir au minimum l'information suivante :
 - i. date de réception de la plainte;
 - ii. date de réception de la plainte à l'Autorité, le cas échéant;
 - iii. date d'ouverture du dossier par le syndic;
 - iv. numéro du dossier de la plainte au syndic;
 - v. numéro du dossier de la plainte ouvert à l'Autorité, le cas échéant;
 - vi. identité du plaignant;
 - vii. identité du membre visé par la plainte et son numéro de certificat;

- viii. nom de l'entité pour laquelle le membre visé par la plainte est à l'emploi, le cas échéant;
- ix. numéro d'inscription de l'entité ou du représentant autonome, selon ce qui est applicable;
- x. code et nature de l'infraction;
- xi. date de fermeture du dossier ou du dépôt devant le comité de discipline;
- xii. délai écoulé entre la date d'ouverture du dossier et la décision du syndic ou la fermeture du dossier, ou entre la date d'ouverture dossier et le dépôt de la plainte devant le comité de discipline;
- xiii. décision prise par le syndic (fermeture du dossier, décision prise en mesures alternatives, mise en garde ou plainte déposée au comité de discipline);
- xiv. motif(s) de la décision si fermeture du dossier.

B) INFORMATIONS RELATIVES AUX ACTIVITÉS DU COMITÉ DE DISCIPLINE

3.2. La CSF fait rapport à l'Autorité des activités du comité de discipline en transmettant les rapports ci-dessous dans les 15 jours suivant la fin de chaque mois :

- a) un rapport détaillé sur les dossiers de plaintes disciplinaires à l'étude par le comité de discipline à la fin du mois. Ce rapport doit contenir au minimum l'information suivante:
 - i. date d'ouverture du dossier par le comité de discipline;
 - ii. numéro du dossier de la plainte disciplinaire;
 - iii. provenance de la plainte (syndic ou plainte privée);
 - iv. identité du plaignant dans le cas d'une plainte privée;
 - v. identité du membre visé par la plainte disciplinaire et son numéro de certificat;
 - vi. nom de l'entité pour laquelle le membre visé par la plainte est à l'emploi, le cas échéant;
 - vii. numéro d'inscription de l'entité ou du représentant autonome, selon ce qui est applicable;
 - viii. infraction(s) reprochée(s);
 - ix. statut du dossier.
- b) un rapport détaillé sur les dossiers de plaintes disciplinaires fermés par le comité de discipline durant le mois. Ce rapport doit contenir au minimum l'information suivante:
 - i. date d'ouverture du dossier par le comité de discipline;
 - ii. numéro du dossier de la plainte disciplinaire;
 - iii. provenance de la plainte (syndic ou plainte privée);
 - iv. identité du plaignant dans le cas d'une plainte privée;
 - v. identité du membre visé par la plainte disciplinaire et son numéro de certificat;

- vi. nom de l'entité pour laquelle le membre visé par la plainte est à l'emploi, le cas échéant;
- vii. numéro d'inscription de l'entité ou du représentant autonome, selon ce qui est applicable;
- viii. infraction(s) reprochée(s);
- ix. décision prise (chefs, décision sur culpabilité et sanctions);
- x. date de fermeture du dossier;
- xi. délai écoulé entre la date d'ouverture et de fermeture du dossier.

PARTIE 4 : INFORMATIONS TRIMESTRIELLES

A) INFORMATIONS RELATIVES AUX ACTIVITÉS DU SYNDIC

4.1. Le syndic doit transmettre, dans les 15 jours suivant la fin de chaque trimestre, les rapports suivants :

- a) des indicateurs de performance qui permettent de comparer les délais moyens de traitement de dossiers de plaintes ouverts ou fermés par le syndic afin de déterminer si les objectifs ont été atteints. Dans le cas contraire, le rapport doit indiquer les mesures correctrices proposées.
- b) un rapport statistique sommaire sur les dossiers de plaintes traités par le syndic durant le trimestre. Ce rapport doit contenir au minimum l'information suivante:
 - i. nombre de dossiers en cours au début et à la fin de la période;
 - ii. nombre de dossiers qui ont été ouverts au cours de la période;
 - iii. nombre de dossiers fermés au cours de la période;
 - iv. nombre de dossiers déposés au comité de discipline au cours de la période;
 - v. délai moyen entre la date d'ouverture et la date de décision du syndic ou la date d'ouverture et le dépôt au comité de discipline.

B) INFORMATIONS RELATIVES AUX ACTIVITÉS DU COMITÉ DE DISCIPLINE

4.2. La CSF doit transmettre, dans les 15 jours suivant la fin de chaque trimestre :

- a) 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:
 - i. nombre de dossiers en cours au début et à la fin de la période;
 - ii. nombre de dossiers qui ont été ouverts au cours de la période;
 - iii. nombre de dossiers en appel;
 - iv. nombre de dossiers fermés au cours de la période;
 - v. délai moyen entre la date d'ouverture ou de fermeture.

PARTIE 5 : INFORMATIONS ANNUELLES

Rapport annuel et états financiers de la CSF

5.1. 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 financier⁴. Dans le rapport annuel, la CSF doit aussi fournir le nombre et le pourcentage de représentants par discipline et par catégorie de discipline.

Rapport annuel du comité de discipline

5.2. La CSF doit transmettre à l'Autorité, à la date et dans la forme déterminées par la CSF conformément aux dispositions de son règlement intérieur, un rapport annuel sur les activités du comité de discipline⁵. Ce rapport est intégré au rapport annuel de la CSF.

Budget annuel

5.3. La CSF doit transmettre à l'Autorité une copie de son budget annuel dès qu'il est approuvé par son conseil d'administration.

Organigramme et effectifs

5.4. La CSF doit transmettre à l'Autorité un organigramme détaillé de son organisation 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 toute réduction de ses effectifs. Cet organigramme peut être intégré au rapport annuel de la CSF.

Rapport annuel du syndic

5.5. La CSF doit transmettre à l'Autorité un rapport annuel indiquant le nombre de plaintes par discipline, et ce, pour chaque type de plaintes traitées par le syndic ainsi que pour celles réglées en mesures alternatives ou déposées devant le comité de discipline. Ce rapport peut être intégré au rapport annuel de la CSF.

PARTIE 6 : AUTRES INFORMATIONS

Élection des membres du conseil d'administration

6.1. Conformément à l'article 295 de la LDPSF, la CSF doit transmettre à l'Autorité la liste des candidats qui sont déclarés élus au conseil d'administration. La liste est publiée au Bulletin de l'Autorité.

⁴ Article 86 LAMF.
⁵ Article 370 LDPSF.