



**AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS**

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

### **Rapport final**

Publié le 24 janvier 2019

## Table des matières

<b>Contexte</b> .....	<b>3</b>
<b>Faits saillants depuis la dernière inspection</b> .....	<b>3</b>
<b>Méthodologie</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Formation continue</b> .....	<b>6</b>
1.1. Reconnaissance des activités de formation et des formateurs.....	6
1.2. Dispenses de l'obligation de formation continue.....	6
<b>2. Finances</b> .....	<b>8</b>
2.1 L'application des politiques administratives et financières de la Chambre.....	8
2.2 Contrôles financiers.....	9
2.3 Les résultats financiers de la Chambre.....	10

## CONTEXTE

La Chambre de l'assurance de dommages (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 dommages et de l'expertise en règlement de sinistres.

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

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

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

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

Conformément à la *Loi sur l'encadrement du secteur financier* (« LESF »), 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](#) prévoit notamment que l'Autorité doit procéder à son inspection. Conformément à l'article 78 de la LESF, 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

En concomitance avec l'inspection sur site, le conseil d'administration de la Chambre annonçait le départ de la présidente-directrice générale de la Chambre. Le conseil d'administration a nommé une administratrice indépendante à titre de présidente-directrice générale par intérim. De plus, l'Autorité a été informée que le directeur des services administratifs quittait son poste le 31 juillet 2018. Des échanges ont eu lieu avec la présidente-directrice générale par intérim durant l'inspection sur site afin de connaître les orientations de la Chambre à cet égard. Depuis septembre, c'est la directrice des affaires juridiques et de la conformité qui assume le poste de présidente-directrice générale par intérim.

## MÉTHODOLOGIE

### Période d'inspection

L'inspection de la Chambre a débuté en mai 2018, l'inspection sur place s'étant déroulée du 3 au 13 juillet 2018, et visait des vérifications entre le 1<sup>er</sup> janvier 2012 et le 30 juin 2018 sur les sujets mentionnés ci-dessous. Toutefois, les constats de l'Autorité sont à jour en date de ce rapport. En effet, l'Autorité a tenu compte des correctifs qui ont été apportés par la Chambre et soumis à son attention depuis l'inspection, le cas échéant.

### Objectifs de l'inspection

L'Autorité a procédé à l'inspection de deux secteurs d'activités de la Chambre, qui se déclinent en fonction des objectifs suivants en fonction du plan de supervision :

#### **1. 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.

#### **2. 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 (« UFC ») adéquat et s'assurer de la qualité des formations dispensées.

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

- Des procès-verbaux des réunions du conseil d'administration et ceux des comités afférents aux secteurs observés;
- Des politiques et procédures à jour;
- Des documents relatifs aux revenus et aux dépenses de la Chambre;
- Des dossiers de formations reconnues et de celles refusées ainsi que celles élaborées par la Chambre.

Les inspecteurs désignés par l'Autorité se sont assurés que les informations fournies par la Chambre et analysées au cours de l'inspection lui permettaient de respecter sa mission et son mandat, et étaient conformes à ses obligations tant en vertu de la Loi sur la distribution que de ses règles internes. De plus, ils ont procédé à des entretiens avec des membres du personnel de chacune des directions afin d'affiner leur compréhension de ses activités. Lorsque nécessaire, les inspecteurs ont requis des informations ou des documents additionnels afin de s'assurer de la justesse 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 immédiatement et l'implantation doit s'effectuer selon un échéancier approuvé par l'Autorité, mais dans un délai maximal de six mois. Au besoin, elle devrait mettre en œuvre des contrôles compensatoires avant de prendre des mesures correctives. 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. Au besoin, elle devrait mettre en œuvre des contrôles compensatoires avant de prendre des mesures correctives. 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 5 recommandations, dont 1 de niveau élevé, 3 de niveau moyen et 1 de niveau faible.

Conformément au plan de supervision établi entre l'Autorité et la Chambre, celle-ci devra transmettre à l'Autorité dans un délai de 30 jours de la réception du rapport final un plan d'action faisant état des mesures qui seront prises afin de donner suite à 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. FORMATION CONTINUE**

---

L'Autorité a examiné la gestion de la formation continue afin de s'assurer qu'elle est adéquate relativement à la reconnaissance des formations et à leur qualité, et que les dossiers des membres sont tenus convenablement.

Afin de bien cerner les mécanismes d'évaluation et de contrôle instaurés par la Chambre à cet égard, les inspecteurs ont procédé à des entrevues avec le personnel de la Chambre en vue de comprendre les processus en place.

### **1.1 Reconnaissance des activités de formation et des formateurs**

L'Autorité a vérifié les processus en place relativement à la reconnaissance des activités de formation et a examiné l'utilisation et la gestion des demandes de reconnaissance par l'entremise d'un nouveau portail de gestion informatisée.

Puisque l'utilisation de ce portail par la Chambre est relativement récente, des améliorations sont toujours en cours. Ainsi, lors de ses vérifications, l'Autorité a constaté que la documentation relative à la demande de reconnaissance des formations ainsi que les informations au sujet de l'analyse faite par la Chambre ne sont pas toujours consignées au dossier électronique. Dans la majorité des dossiers analysés, l'Autorité a constaté que les informations étaient disponibles sur un support différent (papier par exemple). Toutefois, dans certains cas, les éléments étaient absents.

L'Autorité a également constaté que la Chambre accorde des UFC à des membres du comité de discipline en raison du simple fait qu'ils siègent lors d'une audition sans application des critères établis pour reconnaître les formations.

Enfin, la Chambre effectue régulièrement l'audit des formations reconnues par des fournisseurs externes. Toutefois, les évaluations qu'effectue la Chambre sont basées sur l'échantillon d'une seule ou de quelques formation(s) à une date donnée et non sur plusieurs groupes de personnes ayant suivi la même formation à des moments distincts. Ainsi ces audits ne permettent pas toujours d'obtenir un portrait juste de la qualité des formations et d'effectuer une intervention lorsque requis.

### **1.2 Dispenses de l'obligation de formation continue**

L'Autorité a examiné si la Chambre utilisait son pouvoir de dispense conformément au *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages*. L'Autorité a constaté que dans certains dossiers, la Chambre n'a pas appliqué correctement le critère d'éligibilité prévu au règlement (article 7) avant d'octroyer une dispense à certains représentants. Toutefois, ces constats découlent de dossiers traités manuellement. Selon la Chambre, la prise en charge automatique du nombre d'unités ainsi que le calcul de la période d'invalidité pour permettre une dispense éliminerait ce risque. Ainsi l'Autorité ne formulera pas de recommandation à cet égard. Elle procédera aux vérifications pertinentes lors de la prochaine inspection.

Recommandations	Priorité
1. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin que l'ensemble de l'information relative aux demandes et analyses de demandes de reconnaissance de formations soit consignée au dossier électronique.	<b>Faible</b>
2. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin d'octroyer des unités de formation uniquement pour des activités qui respectent les critères de reconnaissances de formation du Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages.	<b>Moyen</b>
3. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin d'élargir son échantillon pour ses audits de formation.	<b>Moyen</b>

Commentaires de la Chambre
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les informations et les documents relatifs aux demandes de reconnaissance de formations existent sur d'autres supports. Pour répondre à la recommandation de l'Autorité, ceux-ci seront dorénavant colligées sur la plateforme ÉduChAD.</li> <li>2. Nous prenons acte de la recommandation de l'Autorité. La ChAD révisera son processus de d'attribution d'UFC aux membres du Comité de discipline. En 2016-2017, deux membres du Comité de discipline se sont vus octroyer des UFC pour avoir siégé lors d'une audition.</li> <li>3. Pour répondre à la recommandation de l'Autorité, la ChAD augmentera le nombre de séances pour chaque formation auditée.</li> </ol>

## 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. L'inspection faite par l'Autorité à cet égard a pour objectif de s'assurer de la saine gestion des ressources financières en fonction de la mission et du respect des politiques et procédures établies.

Les éléments suivants ont été regardés :

- L'application des politiques administratives de la Chambre;
- La séparation de tâches entourant notamment le cycle des déboursés;
- Les résultats financiers de la Chambre.

Les principaux travaux exécutés ont été les suivants :

- Prise de connaissance des résultats des audits réalisés par des auditeurs externes pour la période couverte par l'inspection;
- Prise de connaissance des politiques et procédures administratives de la Chambre;
- L'acquisition d'une compréhension de l'entité et de son environnement (organigramme, procès-verbaux, descriptions de système, etc.);
- Tests de cheminement complets au niveau du cycle des déboursés (appel d'offres jusqu'au déboursé);
- Validation de l'application des contrôles présents dans les descriptions de systèmes (conciliations bancaires, niveaux d'approbation, etc.);
- Entrevues avec les gestionnaires responsables;
- Analyse financière.

### **2.1 L'application des politiques administratives et financières de la chambre**

#### *2.1.1 La politique concernant le remboursement des dépenses*

L'Autorité a pris connaissance de la politique concernant le remboursement des dépenses aux employés, aux administrateurs ainsi qu'aux membres des comités approuvés par le conseil d'administration et a examiné les dépenses remboursées par la Chambre à ces personnes.

L'Autorité note que la politique n'est pas explicite au sujet des circonstances et la nature des dépenses permises dans le cadre d'activités d'accueil, de réception et de représentation. Dans plusieurs cas, des frais de représentation sont remboursés sans qu'une politique ou directive ne vienne concrètement encadrer ce type de dépenses.

Afin d'assurer une certaine transparence avec la gouvernance, l'Autorité recommande de préciser les dépenses admissibles.

L'Autorité remarque, lors de remboursements de frais de déplacement, que les pièces justificatives accompagnant la demande de remboursement ne détaillent pas suffisamment les dépenses de repas. Lors de la révision de la politique, une précision devrait être ajoutée pour que la facture détaillée de la dépense remboursée soit soumise.

La Chambre a soumis une nouvelle politique qui aborde les points mentionnés ci-dessus. Ainsi l'Autorité ne formulera pas de recommandation à cet égard. Elle s'assurera de son application lors de la prochaine inspection.

### *2.1.2 Politique d'achat de biens et services et Procédure administrative d'achat de biens et services*

L'inspection a permis de prendre connaissance de la *Politique d'achat de biens et services* et de la *Procédure administrative d'achat de biens et services* qui guident la Chambre en ce qui concerne les achats et les appels d'offres.

La procédure définit le montant maximum d'un contrat pouvant être conclu avant la soumission au processus d'appel d'offres. Or, après avoir effectué certains travaux, l'Autorité constate qu'il n'y a pas eu d'appel d'offres pour certains contrats assujettis à cette politique, ou que le processus s'est déroulé différemment de ce que la politique permet. De plus, certains documents faisant partie du processus d'appel d'offres n'ont pas été obtenus ou conservés (soumission de fournisseur pour leur taux horaire, document complété par les membres du comité de sélection détaillant leur évaluation du fournisseur).

La procédure et la politique définissent les lignes directrices à suivre lors d'acquisition de biens et services. Elles spécifient, entre autres, qu'en situation de dérogation à la politique, les approbations du président-directeur général et président du conseil doivent être obtenues. Lors de nos travaux, nous avons remarqué deux situations de dérogation pour lesquelles les approbations requises n'ont pas été respectées. En effet, dans un cas, les signatures n'étaient pas présentes et dans l'autre, une signature était manquante.

Des précisions pourraient être apportées à la *Procédure administrative d'achat de biens et services* afin de clarifier la marche à suivre en cas de dépassement ou modification financière à un contrat. Les seuils ainsi que les autorisations nécessaires pourraient être définis.

## **2.2 Contrôles financiers**

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.

Par ailleurs, la Chambre constitue une organisation de petite taille et dans ce contexte il peut arriver qu'une même personne effectue plusieurs tâches différentes. Bien que ses

employés agissent dans le meilleur intérêt de celle-ci, cette situation peut apporter certains risques pour la Chambre.

Ainsi, l'Autorité a constaté que certains employés cumulent et exécutent des tâches incompatibles et qui ne permettent pas d'assurer un contrôle indépendant dans leur exécution. Bien entendu, la séparation de tâches est un défi. Malgré ce fait, d'autres contrôles compensatoires devraient être mis en place, et ce, afin d'atténuer les risques organisationnels. L'inspection nous a permis de constater que certaines améliorations ont été apportées, mais certains risques demeurent. Par exemple, les accès complets et sans restriction octroyés aux employés des finances au système comptable de la Chambre augmentent le risque de fraude de l'organisme et ce, malgré la présence de contrôles compensatoires de plus haut niveau. Par ailleurs, les contrôles compensatoires appliqués ne sont pas imbriqués dans le système comptable et donc, dans un contexte d'absence de séparation de tâches, les gens ayant des accès complets au système comptable pourraient contourner lesdits contrôles compensatoires. Il serait opportun d'analyser la possibilité de séparer les tâches par une révision des accès au système comptable directement et de limiter ces accès afin de renforcer les contrôles entourant notamment le cycle des déboursés.

Par ailleurs, le départ du directeur des services administratifs de la Chambre pose un risque accru au niveau de la séparation des tâches. En effet, cet élément est un défi important dans une petite organisation comme la Chambre, elle doit prendre des mesures afin de réduire ce risque.

### **2.3 Les résultats financiers de la chambre**

L'Autorité a également consulté les résultats financiers au cours de la période d'inspection. Plus précisément, l'Autorité s'est assurée que la Chambre utilise les ressources financières allouées par ses membres de façon adéquate et en accord avec sa mission. Les résultats financiers de la Chambre démontrent une bonne santé financière.

<b>Recommandations</b>	<b>Priorité</b>
4. Que la Chambre respecte en tout temps la Politique d'achat de biens et services et la Procédure administrative d'achat de biens et services et qu'elle précise la marche à suivre en cas de dépassement de contrat.	<b>Moyen</b>
5. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin de mitiger les risques reliés à la séparation des tâches et s'assure également que les contrôles d'accès au système comptable soient révisés.	<b>Élevé</b>

### Commentaires de la Chambre

4. Pour répondre à la recommandation de l'AMF, la ChAD modifiera sa politique et sa procédure administrative d'achat de biens et services.
5. Nous prenons acte de la recommandation de l'AMF. Il faut également prendre en considération que la ChAD est une organisation de moins de 30 employés. La ChAD a déjà mis en place des mesures compensatoires pour mitiger les risques, d'autres seront envisagées. De plus d'autres mesures seront envisagées concernant les contrôles d'accès au système comptable.