

7.1

Avis et communiqués

7.1 AVIS ET COMMUNIQUÉS

Publication du Rapport d'inspection de la Chambre de la sécurité financière

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») a notamment pour mission l'encadrement des activités de distribution de produits et services financiers par la surveillance et le contrôle des organismes d'autoréglementation reconnus, telle que la Chambre de la sécurité financière (la « Chambre »). En vertu du chapitre II du Titre III de la Loi sur l'encadrement du secteur financier, RLRQ, c. E-6.1, l'Autorité a le pouvoir de procéder à l'inspection de la Chambre afin de vérifier dans quelle mesure elle 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 elle exerce ses fonctions et pouvoirs.

Prenez avis que l'Autorité rend disponible aujourd'hui sur son site Web le Rapport d'inspection de la Chambre de l'assurance de dommages pour la période allant d'octobre 2021 à décembre 2023.



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

Inspection de la Chambre de la sécurité financière

Rapport définitif

29 juillet 2024

Table des matières

Table des matières

1. SOMMAIRE.....	3
2. LISTE DES RECOMMANDATIONS	4
3. FORMATION CONTINUE	5
3.1 CONTEXTE	5
3.2 ABANDON DE MESURES DE CONTROLE LIE AU MANQUE DE RESSOURCE	5
3.3 DELAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RECONNAISSANCE	6
3.3 DEDOUBLEMENT DE PROCEDURES	7
ANNEXE I – CONTEXTE LÉGAL	8
ANNEXE II - MÉTHODOLOGIE	9
PERIODE D'INSPECTION	9
OBJECTIFS DE L'INSPECTION	9
PROCESSUS D'AUTO-EVALUATION	9
PRIORITE DES RECOMMANDATIONS	10

1. SOMMAIRE

Période de l'inspection	
<p>La dernière inspection de la Chambre de la sécurité financière (la « Chambre ») par l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») a été réalisée durant l'été et l'automne 2021. Elle portait sur les volets déontologie et finances.</p> <p>La présente inspection vise les activités reliées à la formation continue obligatoire. Elle couvre la période comprise entre octobre 2021 et décembre 2023.</p> <p>Des précisions sur le contexte légal de l'inspection et sur la méthodologie utilisée sont présentées aux annexes I et II.</p>	
Faits saillants	
<p>La Chambre est en train d'automatiser et d'optimiser le processus de demande et de traitement de la reconnaissance des formations (Espace Partenaire de formation) et de simplifier ses processus en lien avec la reconnaissance d'activités de formation continue obligatoire.</p> <p>Ces travaux conduiront à la révision de la Politique sur la reconnaissance des activités de formation continue (la « Politique ») et des procédures qui en découlent. Le <i>Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre</i> (le « Règlement ») pourra éventuellement nécessiter des modifications.</p> <p>Compte tenu des changements importants présentement en cours à la Chambre en ce qui concerne la formation continue obligatoire, une portion des travaux d'inspection a été réalisée par l'entremise d'un processus d'auto-évaluation.</p> <p>L'inspection visait notamment à apprécier dans quelle mesure la gestion des activités de formation continue obligatoire est conforme au Règlement ainsi qu'à la Politique et aux procédures dont la Chambre s'est dotée et à brosser le portrait de la situation actuelle.</p> <p>Au terme des travaux, l'Autorité constate que la Chambre ne procède plus à ses contrôles par audit pour assurer la conformité et la qualité de son processus interne de reconnaissance des activités de formation. La Chambre a également cessé d'utiliser les données recueillies par ses sondages d'appréciation des formations reconnues pour évaluer la qualité et détecter des problématiques.</p> <p><i>L'Autorité ne fait aucun commentaire et ne tire aucune conclusion quant aux opérations ou aux activités de la Chambre qui ne sont pas visées par la présente inspection.</i></p>	
Recommandations	Commentaires et plan d'action
<p>Au terme de l'inspection, quatre recommandations sont émises, dont une de niveau de priorité élevé, une de niveau moyen et deux de niveau faible¹.</p> <p>Les recommandations ont été formulées sur la base des réponses de la CSF au questionnaire d'auto-évaluation, de l'information fournie et</p>	<p>La Chambre doit établir un plan d'action dans les 30 jours suivant la réception du rapport final et mettre en place les mesures correctives dans les délais requis.</p>

¹ Voir l'annexe II pour les définitions complètes des niveaux.

des entretiens réalisés auprès des membres du personnel.	
--	--

2. LISTE DES RECOMMANDATIONS

Recommandations	Priorité
1. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires pour assurer la performance de son processus de reconnaissance et qu'elle ajuste ses procédures en conséquence.	Élevée (Répétition)
2. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires pour mesurer la qualité des formations reconnues et pour intervenir lorsque des problématiques sont captées. 2.1 Que la Chambre prenne les mesures nécessaires pour respecter sa Politique.	Moyenne
3. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin de respecter les délais de traitement des demandes de reconnaissance de formations prévues à sa Politique.	Faible
4. Que la Chambre consolide les procédures relatives au processus de reconnaissance et qu'elle s'assure d'éviter des incohérences entre sa Politique et ses procédures (ou entre ses procédures) afin d'éviter de créer de la confusion et/ou des doublons.	Faible

3. FORMATION CONTINUE

3.1 Contexte

Depuis octobre 2023, la Chambre travaille sur le développement d'un nouvel Espace Partenaires de formation qu'elle prévoit tester à l'été 2024 et déployer au début de l'automne 2024.

Le nouvel espace vise à optimiser le processus de reconnaissance notamment pour le rendre plus fluide, diminuer les délais de traitement et éliminer la récupération manuelle d'informations autrefois incluses dans les demandes.

La Chambre a fait valoir que les investissements et les efforts déployés s'inscrivent notamment dans les orientations suivantes :

- définir sa stratégie de développement professionnel et de formation continue pour qu'elle réponde mieux aux besoins de ses membres tout en permettant d'assurer une protection optimale du public et de renforcer la confiance des consommateurs envers l'écosystème financier, notamment en démocratisant l'accès à des formations de qualité ;
- améliorer l'adéquation entre les besoins de ses membres et son offre de services en redéfinissant le périmètre de son offre de formation ; et
- rehausser le soutien à la pratique des membres avec des sujets et des thèmes qui portent sur des enjeux de société pertinents à la pratique de ses membres.

Ces efforts mèneront à la révision de sa Politique ainsi que de plusieurs procédures en vigueur dans la période d'inspection.

Dans ce contexte de changements importants en cours à la Chambre à l'égard de la formation continue obligatoire, une portion des travaux d'inspection a été réalisée par l'entremise d'un processus d'auto-évaluation.

À la demande de la Chambre, étant donné le surcroît de travail attribuable à la fin de période d'unités de formation continue (novembre 2023), l'Autorité a accordé un délai supplémentaire à cette dernière pour fournir ses réponses.

3.2 Abandon de mesures de contrôle

La Chambre s'est dotée d'une Politique et de procédures pour encadrer ses activités de reconnaissance des formations.

Cependant, l'Autorité constate que la Chambre a délaissé depuis 2021 les audits prévus à ses procédures de reconnaissance des formations.

La Chambre a informé l'Autorité avoir abrogé ses procédures dans la période de validation du rapport préliminaire (Procédure Audit mensuel des formations (DDPQP-19-0001) et Procédure Audits externes des activités de formation continue (DDPQP-21-001)).

Par ailleurs, bien que la Chambre transmette toujours des sondages d'évaluation de la qualité des activités de formation aux participants comme prévu à sa Politique, la Chambre reconnaît que dans leur forme actuelle, les sondages ne répondent pas adéquatement au besoin et ne permettent pas de mesurer objectivement la conformité et la qualité. La Chambre n'utilise donc plus les données recueillies par sondage.

La Chambre a fait valoir que le manque de valeur ajoutée offert par ces contrôles (audits et sondages) a motivé leur délaissement. L'Autorité n'a pas analysé de données en support aux constats de la Chambre, mais comprend que dans leurs états, les contrôles et/ou sondages antérieurement déployés puissent ne pas avoir offert les bénéfices escomptés.

Cependant, avec plus de 3355 formations reconnues lors du dernier cycle de formation, l'Autorité est d'avis qu'il est nécessaire d'avoir des contrôles et des mécanismes pour évaluer la performance de son processus de reconnaissance et la qualité (et si possible la satisfaction des membres) des formations reconnues notamment pour intervenir en cas de signalements.

Au surplus, le processus de reconnaissance actuel repose essentiellement sur une seule ressource et ne prévoit pas, dans aucune situation, l'analyse des contenus de formation lors de la reconnaissance, ce qui ne contribue pas à mitiger les risques en amont.

Recommandations

Que la Chambre prenne les mesures nécessaires pour assurer la performance de son processus de reconnaissance et ajuste ses politiques et procédures en conséquence.	Niveau de priorité
	Élevé (Répétition)

Que la Chambre prenne les mesures nécessaires pour mesurer la qualité des formations reconnues et pour intervenir lorsque des problématiques sont captées.	Niveau de priorité
Que la Chambre prenne les mesures nécessaires pour respecter sa Politique.	Moyen

3.3 Délais de traitement des demandes de reconnaissance

L'Autorité constate que les délais moyens pour le traitement des demandes de reconnaissance sont en augmentation depuis 2021 et qu'ils ont légèrement dépassé, en 2023, la cible prévue à sa Politique. La Chambre est bien au fait de la situation et prévoit prendre des mesures pour corriger la situation telle que l'embauche d'une nouvelle ressource et la révision complète des processus d'affaires qui vise à en améliorer la fluidité (Espace Partenaires).

Recommandation

Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin de respecter les délais de traitement des demandes de reconnaissance de formations prévues à sa Politique.	Niveau de priorité
	Faible

3.3 Dédoublement de procédures

L'Autorité a constaté des dédoublements et des incohérences dans deux procédures distinctes² qui portent sur l'audit du processus de reconnaissance des activités de formation continue. Une incohérence quant aux délais prévus pour traiter certains types de demandes entre sa Politique et une procédure³ a également été constatée.

Le dédoublement de procédures qui traitent de sujets similaires et/ou les incohérences qui peuvent survenir peuvent engendrer de la confusion. Au surplus, les modifications qui sont apportées à l'une des procédures nécessitent des modifications corrélatives dans l'autre ce qui est peu efficace et augmente le risque d'erreurs.

La Chambre est consciente de la situation. Elle entend revoir sa Politique et a abrogé deux procédures dans le cadre de la refonte de son Espace Partenaires de formation.

Que la Chambre consolide les procédures relatives au processus de reconnaissance et qu'elle s'assure d'éviter les incohérences entre sa Politique et ses procédures (ou entre ses procédures) afin d'éviter de créer de la confusion et/ou des dédoublements.	Niveau de priorité
	Faible

² Procédure Audit mensuel des formations (DDPQP-19-0001) et procédure Audits externes des activités de formation continue (DDPQP-21-001)

³ Procédure Audit mensuel des formations (DDPQP-19-0001)

ANNEXE I – CONTEXTE LÉGAL

La Chambre est un organisme d'autoréglementation (« OAR ») institué par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (« Loi sur la distribution »).

Sa mission est édictée 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* (la « LESF »), l'Autorité des marchés financiers a notamment comme mission de superviser les OAR reconnus au Québec. L'Autorité a conclu 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 « réalise, au moins tous les trois ans, une inspection complète des activités de la [Chambre] à son siège [...] ».

ANNEXE II - MÉTHODOLOGIE

Période d'inspection

Cette inspection couvre la période d'octobre 2021 et décembre 2023. Toutefois, les constats de l'Autorité sont à jour en date de ce rapport. En effet, l'Autorité a tenu compte des modifications qui ont été apportées par la Chambre et soumises à son attention depuis l'inspection, le cas échéant.

Objectifs de l'inspection

Les vérifications effectuées concernent les deux volets ci-dessous :

1. 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.

Processus d'auto-évaluation

L'auto-évaluation est un processus par lequel une organisation évalue sa propre situation, performance, activité ou résultat. Elle permet également de brosser le portrait d'une situation à un moment précis.

L'auto-évaluation est un moyen utilisé pour améliorer et maintenir la qualité et l'efficacité des processus et des résultats.

L'Autorité a fondé certaines de ses observations et recommandations sur la base des résultats de l'auto-évaluation complétés par les renseignements obtenus et les entrevues/présentations (et questions complémentaires) avec les membres du personnel de la Chambre responsable de la formation continue obligatoire.

Priorité des recommandations

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.

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.