



**AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS**

**INSPECTION DE LA CHAMBRE DE  
L'ASSURANCE DE DOMMAGES**

Rapport final

27 août 2013

# TABLE DES MATIÈRES

## Contenu

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>2</b>
TRAVAUX RÉALISÉS	2
<b>1. GOUVERNANCE</b> .....	<b>3</b>
1.1. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	3
1.2. LES COMITÉS	4
1.3. LES RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET PROCÉDURES	5
1.4. LES COMMUNICATIONS	7
1.5. LES RESSOURCES HUMAINES	8
1.6. LES RESSOURCES INFORMATIQUES	8
<b>2. GESTION FINANCIÈRE</b> .....	<b>9</b>
2.1 LES POLITIQUES FINANCIÈRES	9
2.2 LES RÉSULTATS FINANCIERS	10
2.3 LES CONTRÔLES INTERNES	11
<b>3. PROCESSUS DISCIPLINAIRE ET GREFFE</b> .....	<b>12</b>
3.1 LES POLITIQUES ET PROCÉDURES	12
3.2 LES DOSSIERS D'ENQUÊTE	14
3.3 LE GREFFE DISCIPLINAIRE	15
<b>4. L'INSPECTION DES CABINETS DE 24 REPRÉSENTANTS ET MOINS</b> .....	<b>15</b>
4.1 LA STRUCTURE DU DÉPARTEMENT	16
4.3 LES DOSSIERS D'INSPECTION	17
<b>5. FORMATION CONTINUE</b> .....	<b>17</b>
5.1 LE PROCESSUS DE RECONNAISSANCE	17
5.2 LES MÉCANISMES DE CONTRÔLE DE L'OFFRE	18
5.3 LES PROCÉDURES DE CONTRÔLE DE LA CONFORMITÉ	19
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>20</b>
<b>ANNEXE A PLAN DE SUPERVISION</b> .....	<b>23</b>
<b>ANNEXE B LISTE DES RECOMMANDATIONS</b> .....	<b>37</b>

## INTRODUCTION

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) a été instituée en vertu de l'article 284 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers, L.R.Q., c.D-9.2* (Loi sur la distribution). Sa mission est d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses membres.

Sont membres de la ChAD les agents en assurance de dommages, les courtiers en assurance de dommages et les experts en sinistre.

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

Afin de s'assurer que la ChAD exerce ses activités en conformité avec sa mission sur une base continue, une entente relative à un plan de supervision des activités de la ChAD a été signée en juillet 2007 entre cette dernière et l'Autorité (Plan de supervision). Le Plan de supervision complet est reporté à l'annexe A.

L'Autorité a procédé à l'inspection de la ChAD du 12 septembre au 5 octobre 2012. Cette inspection portait sur la période s'étendant du 1<sup>er</sup> janvier 2009 au 31 décembre 2011.

## Travaux réalisés

Les travaux d'inspection touchaient les éléments suivants :

- La gouvernance;
- La gestion financière;
- Le processus disciplinaire et le greffe;
- L'inspection des cabinets de 24 représentants et moins;
- La formation continue.

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

L'Autorité a aussi porté une attention particulière aux modifications apportées par la ChAD à ses règles et processus à la suite des recommandations émises lors du rapport d'inspection précédent (Rapport précédent). Ce rapport, daté du 22 février 2010, référait à la période du 1<sup>er</sup> février 2004 au 31 décembre 2008.

L'inspection menée par l'Autorité révèle que, globalement, la ChAD agit en conformité avec les dispositions législatives applicables. Elle accomplit sa mission adéquatement. Des recommandations sont toutefois formulées dans le but de permettre l'amélioration de certains aspects.

Les recommandations sont présentées à chacune des rubriques et, afin d'en faciliter la référence, elles sont également regroupées à l'annexe B.

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

## 1. GOUVERNANCE

Au cours de l'inspection, l'Autorité a porté son attention sur la structure et les opérations de la ChAD. De façon particulière, les éléments suivants ont été vérifiés :

- 1.1 Le conseil d'administration.
- 1.2 Les comités.
- 1.3 Les règlements, politiques et procédures de la ChAD.
- 1.4 Les communications.
- 1.5 Les ressources humaines.
- 1.6 Les ressources informatiques.

L'Autorité constate que, de façon générale, la ChAD a mis en place les processus nécessaires au bon fonctionnement de sa gouvernance. Au cours des derniers mois, elle a notamment modifié son *Règlement intérieur* et la composition de son conseil d'administration. L'Autorité constate également que les recommandations émises au Rapport précédent ont été mises en place par la ChAD. L'Autorité émet ci-dessous certaines recommandations visant à améliorer certains aspects de la gouvernance de la ChAD.

### 1.1. Le conseil d'administration

Pour la période pertinente à l'inspection, l'article 288 de la Loi sur la distribution prévoyait que les affaires de la ChAD devaient être administrées par un conseil d'administration composé de 13 administrateurs, dont deux administrateurs indépendants nommés par le ministre des Finances<sup>1</sup>.

L'Autorité s'est tout d'abord attardée à la composition du conseil d'administration afin de s'assurer que sa composition est conforme aux prescriptions de la Loi sur la distribution.

L'Autorité a noté qu'à la suite de la démission de deux administrateurs ces postes sont demeurés vacants, alors que l'article 300 de la Loi sur la distribution prévoit que toute vacance, autre que celle à un poste d'administrateur indépendant, doit être comblée pour la durée non écoulée de ce poste. L'article 300 précise que le poste peut être comblé par une élection partielle ou par nomination faite par le conseil d'administration selon la durée restante du mandat. Cependant, l'Autorité prend acte qu'au cours de cette même période, la ChAD entamait un processus de changement au niveau de sa gouvernance et que le projet de loi visant à adopter les nouvelles règles a été retardé à deux reprises. Considérant ces changements à la structure de gouvernance de la ChAD et le report de l'adoption du projet de loi, l'Autorité ne formulera pas de recommandation sur cet aspect.

L'Autorité s'est également attardée à la tenue des dossiers portant sur chacun des administrateurs de la ChAD. Or, elle a constaté que la ChAD ne constitue pas de dossier spécifique sur chacun des administrateurs.

Aussi, le *Règlement intérieur* de la ChAD prescrit que les administrateurs signent une affirmation solennelle avant de pouvoir entrer en fonction. L'Autorité a pu remarquer que chaque administrateur a effectivement signé une telle affirmation avant sa première entrée en fonction. Cependant, l'Autorité a constaté que cette affirmation solennelle n'est pas signée par les administrateurs à la suite d'une réélection. En d'autres termes, un administrateur réélu ne signe

---

<sup>1</sup> L'article 288 de la Loi sur la distribution a été modifié en novembre 2011 (2011, c. 26, a. 24). Le nouvel article 288 prévoit que les affaires de la ChAD sont administrées par un conseil d'administration composé de 13 membres, dont huit membres sont issus de l'industrie et les cinq autres membres sont des membres indépendants.

pas une nouvelle affirmation solennelle avant d'effectuer un nouveau mandat, de sorte que certaines de ces affirmations solennelles datent de plus de 10 ans. Une meilleure pratique de gouvernance devrait prévoir la signature de l'affirmation solennelle lors de chaque élection ou réélection.

L'Autorité a porté une attention particulière au déroulement des séances du conseil d'administration afin de s'assurer qu'elles se déroulent adéquatement.

À cet égard, l'Autorité a noté les absences fréquentes d'un administrateur de la ChAD. Or, l'article 302 de la Loi sur la distribution mentionne que constitue une vacance au conseil d'administration, l'absence d'un administrateur à un nombre de séances déterminé par le *Règlement intérieur* d'une chambre. Le *Règlement intérieur* de la ChAD précise que constitue une vacance le fait pour un administrateur de s'absenter, sans motif raisonnable, de plus de 3 séances sur une période de douze (12) mois. La ChAD n'a pas été en mesure de fournir la justification de certaines de ces absences. De plus, la ChAD n'a pas établi de critères afin de déterminer ce que constitue un « motif raisonnable ». Toutefois, les administrateurs avisent la ChAD lorsqu'ils ne peuvent être présents et cette absence est consignée dans les procès-verbaux.

De plus, dans le cadre de l'inspection, l'Autorité a étudié les procès-verbaux des séances du conseil d'administration et y a relevé certains éléments, de nature purement administrative, qui requerraient des correctifs.

### Recommandations :

1. Que la ChAD constitue un dossier sur chacun des administrateurs, et que l'ensemble de la documentation en lien avec l'exercice de ses fonctions d'administrateur s'y retrouve.
2. Que la ChAD évalue et consigne les absences des administrateurs en fonction des critères établis à son *Règlement intérieur*.

### 1.2. Les comités

Afin de l'aider dans ses réflexions, le conseil d'administration a créé des comités permanents : le comité de vérification, le comité de déontologie, le comité du développement professionnel et le comité de qualité de la pratique professionnelle.

Le conseil d'administration peut aussi créer des comités spéciaux pour traiter de sujets particuliers, selon les besoins de la Chambre. L'Autorité s'est attardée à ces comités spéciaux et formule certains constats.

Tout d'abord, les comités créés par le conseil d'administration sont parfois identifiés comme des comités « ad hoc », parfois comme des « sous-comités ». Le manque d'uniformité dans la désignation de comités spéciaux crée des ambiguïtés, non seulement au niveau de leur rôle, mais également au niveau des règles de rémunération applicables aux membres qui siègent sur ces comités. Ainsi, puisque le *Règlement intérieur* permet la création de « comités spéciaux », ce terme devrait être utilisé pour désigner les comités créés par le conseil d'administration pour traiter de sujets particulier.

Aussi, le *Règlement intérieur* de la ChAD prévoit que le conseil d'administration dissout les « comités spéciaux » une fois leur mandat accompli. Or, bien que certains de ces comités aient terminé leur mandat, aucun d'entre eux n'a été formellement dissout.

Enfin, le *Règlement intérieur* en place durant la période d'inspection prévoyait que le comité de déontologie de la ChAD se réservait le droit de créer des sous-comités. Selon les explications fournies par la ChAD, ces sous-comités avaient pour objectif de rassembler une expertise sur des sujets particuliers. L'Autorité s'est attardée à la composition de ces sous-comités. Elle a constaté qu'il n'y avait aucun critère d'éligibilité pour les membres désireux de siéger sur un tel sous-comité et qu'aucun processus formel de vérification des antécédents n'est établi à leur endroit. Or, le *Règlement intérieur* de la ChAD prévoyait des critères d'éligibilité stricts pour les membres de la ChAD qui désiraient poser leur candidature pour le comité de déontologie. L'Autorité questionne donc cette absence de vérifications préalables des membres qui siégeaient sur un sous-comité, qui rendait compte de ses activités au comité de déontologie. Cependant, l'Autorité ne formulera pas de recommandation sur cet aspect puisque le comité de déontologie et les sous-comités n'existent plus depuis l'adoption du nouveau *Règlement intérieur* de la ChAD.

### Recommandation :

3. Que la ChAD utilise le terme « comités spéciaux » pour désigner les comités créés par le conseil d'administration en vue de traiter de sujets particuliers et que ce dernier dissolve les comités spéciaux à la fin de leur mandat.

### 1.3. Les règlements, politiques et procédures

Les vérifications de l'Autorité ont également porté sur les règlements édictés par la ChAD ainsi que sur les politiques et procédures mises en place afin de l'aider dans l'accomplissement de sa mission.

Au niveau de la réglementation, l'Autorité a noté que le processus d'approbation prévu au Plan de supervision de la ChAD a été appliqué correctement lorsque requis. L'Autorité a cependant constaté que la ChAD n'a pas adopté de règlement concernant son plan d'effectifs, sur les normes et barèmes de rémunération, les avantages sociaux et les autres conditions de travail des membres de son personnel, tel que prescrit à l'article 309 de la Loi sur la distribution. Puisque cet article a été modifié à la suite de l'adoption, le 14 juin 2013, de la *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement le secteur financier*, l'Autorité ne formulera pas de recommandation sur ce sujet.

En ce qui concerne les politiques, l'Autorité a noté que certains sujets élaborés sous forme de politique constituent des règles de fonctionnement de la ChAD et devraient figurer dans son *Règlement intérieur*, tel qu'édicté aux articles 69 et 70 de la LAMF, notamment, la *Politique des fournisseurs et politique d'achat de produits et services* et la *Politique concernant les allocations de présences et le remboursement des dépenses*. Afin de permettre à ses membres de prendre connaissance des règles de la ChAD auxquelles le *Règlement intérieur* fait référence et de l'ensemble des règles de fonctionnement de la ChAD, celle-ci doit s'assurer que ces politiques soient publiques.

De façon générale, la ChAD a établi des politiques au sein de ses différentes directions. Cependant, l'Autorité a constaté que plusieurs de ces politiques sont soit méconnues soit mal comprises de la part des membres du personnel, de sorte que leur application n'est pas uniforme. L'Autorité a notamment remarqué que la *Politique des fournisseurs et politique d'achat de produits et services* n'était pas appliquée en tout temps. Les détails reliés à cette politique seront décrits dans la section liée à la gestion financière.

De plus, les paramètres de la *Politique concernant les allocations de présence et le remboursement des dépenses* sont incomplets et ne semblent pas toujours appliqués avec la même rigueur.

Aussi, la *Politique complémentaire au code de déontologie des administrateurs pour gérer les conflits d'intérêts lors de l'octroi de contrats par la Chambre* prévoit que l'administrateur communique la liste des intérêts qu'il détient dans une entreprise en remettant une déclaration annuelle faisant état de cette situation. Or, l'Autorité a relevé que les déclarations annuelles d'intérêts des administrateurs n'ont jamais été effectuées et qu'aucun formulaire n'est prévu à cet effet.

Également, la *Politique d'encadrement des activités du syndic* prévoit que le conseil d'administration identifie un administrateur responsable de maintenir un lien avec le bureau du syndic. Bien qu'un tel administrateur ait été nommé, l'Autorité constate que, dans les faits, il n'y a pas vraiment de contact entre le syndic et cet administrateur responsable.

Par ailleurs, cette Politique prévoit que le « *syndic a aussi pour charge de répondre aux questions des consommateurs et de conseiller le public en général* ». Dans la mesure où l'article 329 de la Loi sur la distribution prévoit que le rôle du syndic consiste à enquêter, soit de sa propre initiative, soit à la suite d'une information sur une possible infraction commise par un représentant, l'Autorité se questionne sur ce rôle-conseil que l'on attribue au syndic à l'égard du public.

Lors de l'analyse des différentes politiques de la ChAD, l'Autorité a remarqué que de nombreuses politiques ne sont pas datées. Or, cette absence de datation rend difficile le repérage de leur entrée en vigueur, des mises à jour effectuées subséquemment et des résolutions à l'origine de leur adoption ou modification. En conséquence, il est difficile de déterminer quelle version de la politique était en vigueur au moment de leur application à une situation particulière.

De plus, l'Autorité a constaté que la ChAD ne possède pas de politique relative à la sécurité de l'information. Ainsi, il n'existe aucune standardisation au niveau de l'organisation. Une politique doit être établie à cet effet. Cette politique doit, au minimum, inclure les aspects relatifs à la sécurité des documents sur les espaces de travail, à l'intérieur des bureaux et l'accessibilité aux locaux.

Finalement, la lecture des différentes politiques et procédure a permis à l'Autorité de remarquer que le plan de continuité des activités élaboré par la ChAD a pour objectif d'assurer le maintien de ses opérations critiques en cas de pandémie d'influenza. Puisque les activités de la ChAD peuvent être mises en péril par d'autres événements, le plan de continuité de la ChAD devrait être rédigé en termes généraux afin de couvrir toute éventualité de rupture de services.

### Recommandations :

4. Que la ChAD rende accessibles sur son site Internet ses politiques relatives à des règles de fonctionnement.
5. Que la ChAD instaure une politique relative à la sécurité de l'information, qu'elle mette à jour son plan de continuité des activités et qu'elle s'assure que l'ensemble de ses politiques et procédures soit connu et suivi de tous ses employés.

#### 1.4. Les communications

Les inspecteurs se sont attardés aux différents éléments mis en œuvre par la ChAD dans le cadre de ses publications et messages diffusés envers le public à travers différents médias. L'Autorité a noté qu'au cours de la période d'inspection, la ChAD a procédé à des changements importants au sein de cette direction. Ces changements se reflètent au niveau du personnel et des messages diffusés.

Depuis un certain temps, la ChAD effectue des chroniques radio et procède à des publications dans différents médias écrits (les publications). La majorité des publications de la ChAD sont reprises sur son site Internet. La vérification de certains documents et l'écoute de certaines chroniques radio ont révélé, dans certains cas, des informations incomplètes. En effet, certaines publications sont présentées dans un contexte général en omettant certains détails, ce qui engendre des risques de mauvaise interprétation par le consommateur.

L'Autorité a aussi remarqué que la ChAD n'a pas de processus formel lui permettant d'assurer le maintien de l'information à jour sur son site Internet, par exemple à la suite de changements règlementaires. Toutefois, la ChAD a précisé à l'Autorité qu'une mise à jour du site Internet est effectuée, de temps à autre, par chacun des services en fonction de leurs activités.

De plus, les diverses publications consultées omettent d'informer le consommateur qu'une des fonctions de l'Autorité est d'agir à titre de centre de renseignements et de référence dans tous les domaines du secteur financier tel qu'édicté à l'article 7 de la LAMF. Afin d'assurer une cohérence dans les messages ainsi diffusés et éviter de semer la confusion, la ChAD se doit de coordonner la diffusion de ses publications avec l'Autorité.

### Recommandation :

6. Que la ChAD s'assure lors de ses communications écrites et, dans la mesure du possible dans les communications verbales, de transmettre de l'information complète et qu'elle mette en place un processus formel de mise à jour de son site Internet.



### 1.5. Les ressources humaines

Dans le cadre de son inspection, l'Autorité a porté une attention particulière à la façon dont la direction des ressources humaines est administrée. L'Autorité a noté que les dossiers des employés ne sont pas tenus de façon uniforme. La ChAD a élaboré un plan d'intégration pour les nouveaux employés, dans lequel on précise certains documents qui doivent être contenus au dossier, comme la lettre d'embauche et les évaluations, par exemple. Or, les documents énumérés dans le plan d'intégration ne figurent pas toujours au dossier.

#### Recommandation :

7. Que la ChAD s'assure de verser au dossier de chaque employé, au minimum, la documentation énumérée dans son plan d'intégration.

### 1.6. Les ressources informatiques

L'Autorité a également porté attention aux ressources informatiques de la ChAD. Les vérifications ont été axées sur le niveau de risque lié à certains aspects, dont les données de la ChAD, la sécurité, le développement, les infrastructures et le support.

Les inspecteurs ont vérifié les accès autorisés aux différents logiciels utilisés. Le résultat de cette vérification permet de conclure que la ChAD doit mettre à niveau sa liste des accès plus fréquemment. En effet, certaines personnes possèdent des accès dont ils n'ont pas besoin dans le cadre de leur fonction et la liste contient le nom d'anciens employés.

Par ailleurs, les systèmes n'obligent pas les utilisateurs à modifier les mots de passe de façon périodique et à employer un algorithme complexe. De même, le site sécurisé dédié aux administrateurs doit informer l'utilisateur de l'obligation de changer son mot de passe périodiquement. La ChAD doit aussi s'assurer que le registre des incidents, celui des intrusions et celui des ouvertures de sessions produits par le système soient validés et documentés de façon périodique.

L'Autorité a aussi constaté que la ChAD n'a pas de procédure relative à l'utilisation d'ordinateurs portables. En effet, les utilisateurs ne sont pas soumis à des règles de confidentialité encadrant leur utilisation notamment en s'assurant de nettoyer le disque dur de l'ordinateur fréquemment. De plus, les ordinateurs ne possèdent pas de code de sécurité distinct pour leur disque dur.

Le Rapport précédent émettait certaines recommandations au niveau des ressources informatiques. La ChAD devait notamment procéder à des tests de relance des systèmes ainsi qu'à des tests d'intrusion des systèmes, ce qui a été fait. La ChAD doit procéder à ce type de tests minimalement sur une base triennale. Elle a également procédé à l'installation d'une copie miroir de ses serveurs dans un autre environnement. Or, celle-ci est située à un kilomètre de ses bureaux.

De plus, la ChAD utilise les services de fournisseurs externes pour la maintenance et le développement de ses systèmes. Le Rapport précédent recommandait d'établir par écrit la relation entre la ChAD et ses fournisseurs. La lecture des contrats liant les deux parties démontre qu'ils sont peu détaillés et ne garantissent pas à la ChAD d'assurer la pérennité de ses systèmes advenant la terminaison de l'entente avec ses fournisseurs. En effet, ces contrats ne contiennent pas de clauses contractuelles détaillées lui permettant de conserver

l'accessibilité aux informations liées aux évolutions de systèmes réalisées par ses fournisseurs et à toute information pertinente à leurs l'entretien.

Compte tenu de l'évolution des pratiques de gestion des risques technologiques, la ChAD doit réviser ses mesures d'atténuation de ces risques, notamment à l'égard de la proximité de la copie miroir de ses serveurs et des clauses contractuelles avec ses fournisseurs.

### Recommandations :

8. Que la ChAD valide et documente, de façon périodique, ses registres d'évènements produits par le système, qu'elle modifie sa politique de gestion des mots de passe et qu'elle établisse des directives au sujet de l'utilisation des portables.
9. Que la ChAD réviser ses mesures d'atténuation des risques liés à la technologie en fonction de l'évolution des pratiques en la matière.

## **2. GESTION FINANCIÈRE**

Les vérifications de l'Autorité en matière financière ont porté sur les éléments suivants :

- 2.1 Les politiques financières.
- 2.2 Les résultats financiers.
- 2.3 Les contrôles internes.

L'Autorité a analysé certains ratios financiers afin de s'assurer que la ChAD possède les liquidités nécessaires pour s'acquitter de ses obligations à court terme. Elle a aussi vérifié les revenus et les dépenses de la ChAD. Au cours de la période couverte par l'inspection elle a constaté que la ChAD a généré des déficits d'exploitation. La ChAD a procédé à une hausse de la cotisation en 2012 afin de compenser ses déficits.

### **2.1 Les politiques financières**

L'inspection a permis d'analyser en détail les politiques établies par la ChAD en matière financière. La *Politique des fournisseurs et politique d'achat de produits et services* élaborée par la ChAD en juin 2011 guide cette dernière en ce qui concerne les achats et les appels d'offres. Comme mentionné précédemment, l'Autorité a constaté que cette politique est sous-utilisée et parfois méconnue de son personnel.

Par exemple, la politique détaille une liste de fournisseurs avec qui la ChAD doit transiger. Plusieurs fournisseurs retenus par la ChAD au cours de la période d'inspection ne se retrouvent pas sur cette liste. De plus, il n'y a pas d'autorisation émise par la Direction des services administratifs pour ces exceptions, tel que la politique l'exige.

La politique édicte également le montant maximum d'un contrat pouvant être conclu avant la soumission au processus d'appel d'offres. Or, après avoir effectué certaines vérifications, l'Autorité constate que pour certains contrats assujettis à cette politique, il n'y a pas eu d'appel

d'offres ou que le processus s'est déroulé différemment de ce que la politique permet. De plus, il n'y a pas de processus uniforme d'instauré au sein de la ChAD.

L'Autorité a également porté attention à la *Politique de placements* de la ChAD. Bien que la politique établie précise les catégories de placements possibles ainsi que leur répartition, l'inspection démontre certaines différences entre la politique et le portefeuille de la ChAD. En effet, la politique se base sur l'échéance du produit afin d'en déterminer la répartition alors que dans les faits, la répartition est effectuée en fonction du calcul de la durée modifiée du produit.

De plus, puisque la politique ne prévoit aucune latitude au niveau de la répartition de l'actif, elle n'est pas toujours respectée à la suite du rééquilibrage du portefeuille effectué périodiquement en fonction des marchés. L'Autorité note par ailleurs que les écarts sont minimes et acceptables. Enfin, la politique mentionne que les produits doivent appartenir à une catégorie de faible risque. Dans certains cas, pour certains produits décrits, la politique ne précise pas la cote de crédit acceptable.

### Recommandations :

10. Que la ChAD respecte la *Politique des fournisseurs et politique d'achat de produits et services* et qu'elle se dote d'un processus d'appel d'offres uniforme.
11. Que la ChAD ajuste sa *Politique de placements* en fonction des observations de l'Autorité.

## 2.2 Les résultats financiers

L'Autorité a également vérifié les résultats financiers au cours de la période d'inspection. Plus précisément, l'Autorité s'est assurée que la ChAD utilise les ressources financières allouées par ses membres de façon efficiente et en accord avec sa mission.

L'Autorité a constaté que les trois départements ayant occasionné les principales dépenses moyennes annuelles de la ChAD, au cours de la période couverte par l'inspection, sont l'administration avec 22 % des dépenses, le service du syndic à 21 % et les communications à 19 % des dépenses. Par ailleurs, la moyenne des dépenses réalisées en matière de formation continue ne représente que 4,5 % pour la période d'inspection.

Or, les ressources dédiées à la formation continue semblent utilisées à capacité par rapport aux besoins. La ChAD devrait considérer allouer des ressources humaines plus importantes à ce département afin de donner effet aux améliorations recommandées par l'Autorité et en accord avec 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*

[Nos soulignés]

### **2.3 Les contrôles internes**

La vérification de certains contrôles internes instaurés par la ChAD a permis de mettre en lumière la nécessité d'apporter certains ajustements. En effet, le processus lié à la validation des conciliations bancaires démontre que ces dernières ne sont pas toujours paraphées et datées lors des vérifications ou de leur révision par le directeur.

De plus, l'Autorité a relevé que quelques chèques ne comportent pas les deux signatures stipulées dans le *Règlement intérieur*. Dans tous les cas sauf un, les chèques ne comportent qu'une signature. Dans l'autre cas, un des signataires n'était pas encore autorisé dans le *Règlement intérieur* ou par résolution du conseil d'administration. Enfin, l'Autorité a aussi noté que les chèques vierges ne sont pas tenus sous clef.

Par ailleurs, la ChAD 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 ChAD.

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. L'Autorité a notamment relevé l'accomplissement du traitement de la paye, la gestion des cartes de crédit corporatives, la conciliation des revenus de publicité et les achats de biens à titre de tâches comportant une part de risque. Bien entendu, la séparation de tâches est un défi. Malgré ce fait, des contrôles compensatoires pourraient être mis en place, et ce, afin d'atténuer les risques organisationnels.

#### **Recommandations :**

12. Que la ChAD s'assure que toutes les conciliations bancaires soient paraphées et qu'elle s'assure que les chèques comportent la signature de deux signataires dûment autorisés.
13. Que les chèques soient toujours conservés sous clef.
14. Que la ChAD prévoie des mesures compensatoires dans l'exécution de certaines tâches administratives identifiées comme plus à risques.

### 3. PROCESSUS DISCIPLINAIRE ET GREFFE

Les inspecteurs de l'Autorité ont procédé à diverses vérifications des activités du bureau du syndic et de celles reliées au bureau du greffe disciplinaire. Elles ont porté sur les éléments suivants :

- 3.1 Les politiques et procédures.
- 3.2 Les dossiers d'enquête.
- 3.3 Le greffe disciplinaire.

#### 3.1 Les politiques et procédures

Le syndic de la ChAD détient ses pouvoirs d'enquêtes en vertu des articles 329 et 330 de la Loi sur la distribution. Il voit à ce que les représentants, dans le cadre de leurs activités, respectent la Loi sur la distribution et ses règlements, incluant leurs codes de déontologie. Afin de s'assurer de la rigueur du processus d'enquête, l'Autorité a validé divers documents utilisés par le personnel du bureau du syndic.

- [Protocole d'encadrement d'un syndic adjoint](#)

La lecture du protocole permet de constater qu'en accord avec l'article 331 de la Loi sur la distribution, le conseil d'administration de la ChAD nomme l'adjoint au syndic. Par contre, le protocole mentionne que l'adjoint au syndic est engagé par le syndic et peut également être destitué par celui-ci. Or, ce pouvoir appartient au conseil d'administration en vertu de la Loi sur la distribution et des dispositions du *Règlement intérieur* de la ChAD.

- [Protocole de supervision des enquêteurs](#)

Ce protocole précise que les enquêteurs effectuent leur travail sous la supervision du responsable des enquêtes. Par contre, aucun protocole de supervision du responsable des enquêtes ne semble exister. Une partie du protocole devrait référer aux tâches spécifiques du responsable des enquêtes.

- [Guide de procédures – bureau du syndic.](#)

Le guide des procédures réfère, de façon générale, à la méthodologie à suivre afin de mener une enquête adéquatement. Dans cet esprit, le guide correspond aux attentes. Il énumère les étapes d'une enquête, de la réception d'une demande d'enquête jusqu'à la finalité du dossier, soit le dépôt d'une plainte devant le comité de discipline ou la fermeture du dossier.

Par ailleurs, au point 1.1 de ce guide se retrouve une définition d'une plainte ainsi que les critères d'admissibilité de cette plainte ou dénonciation auprès du bureau du syndic, notamment en ce qui concerne les plaintes anonymes. La Loi sur la distribution ne détermine aucun critère d'admissibilité pour une plainte soumise à un syndic afin que celui-ci procède à l'ouverture d'une enquête. L'article 329 de la Loi sur la distribution mentionne :

**329.** « Les syndics, soit de leur propre initiative, soit à la suite d'une information selon laquelle un représentant aurait commis une infraction à une disposition de la présente loi (...) ont pour fonction d'enquêter à ce sujet ».

De plus, le guide énumère certaines mesures administratives à la disposition du syndic pour conclure une enquête. L'Autorité rappelle que l'article 344 de la Loi sur la distribution édicte ce qui suit :

**344.** « Un syndic dépose une plainte devant le comité de discipline contre un représentant lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une infraction a été commise ».

Ainsi, le syndic devrait reconsidérer les mesures administratives utilisées afin qu'elles correspondent plus adéquatement aux pouvoirs édictés par la Loi sur la distribution.

Aussi, le guide précise que le syndic voit à la préparation de l'attestation du professionnel, lorsqu'il dépose une plainte formelle. L'attestation constitue la pièce P-1 de la divulgation de la preuve. Étant donné que les droits de pratique des représentants sont conférés par l'Autorité et qu'elle agit comme registraire, les attestations de droits de pratiques déposées devant un comité de discipline doivent être émises par l'Autorité.

Le guide présente également la liste des employés ayant accès aux dossiers du bureau du syndic. Celle-ci n'est plus à jour.

Par ailleurs, le guide et certains autres documents consultés mentionnent que le syndic jouerait un rôle de surveillance des pratiques, et même de prévention. Or, la Loi sur la distribution est précise à l'égard du rôle du syndic et n'inclut pas ces deux mandats.

Finalement, le Rapport précédent avait mené à des recommandations. Les inspecteurs se sont assurés que celles relatives aux activités du bureau du syndic avaient été mises en application notamment au sujet de l'implantation d'un guide de décision. Les inspecteurs ont constaté qu'une section du guide réfère à un protocole de décision. Par contre, cette section du guide est peu détaillée et les travaux d'enquêtes ne démontrent pas toujours que ce protocole de décision est utilisé par les enquêteurs.

- [Politique d'encadrement des activités du syndic.](#)

La politique d'encadrement détermine la reddition de compte que le syndic doit effectuer à la présidente-directrice générale et au conseil d'administration. La politique énumère certaines statistiques que le syndic doit diffuser, notamment au niveau des délais d'enquêtes. Or, bien que les rapports du syndic renferment différentes statistiques énumérées dans la politique, ils détaillent peu certains aspects. En effet, les informations relatives au nombre de dossiers ouverts, mais qui demeurent en attente d'analyse pourraient être précisées davantage.

- [Politique de gestion des conflits d'intérêts dans le cadre des enquêtes menées au bureau du syndic de la chambre de l'assurance de dommages.](#)

La politique mentionne qu'un membre du comité de discipline doit compléter l'une des annexes prévues à Politique et la remettre au syndic lorsque celui-ci est sous enquête. Il serait souhaitable que cette annexe soit également transmise au secrétariat du greffe disciplinaire. Celui-ci pourrait l'insérer à l'intérieur du dossier qu'il a constitué sur le membre du comité de discipline.

## Recommandations :

15. Que le bureau du syndic révise ses protocoles, son guide et ses politiques et les ajuste en fonction des constats observés par l'Autorité.
16. Que l'annexe signée par un membre du comité de discipline dans l'application de la *Politique de gestion des conflits d'intérêts dans le cadre des enquêtes menées au bureau du syndic* autorise ce dernier à transmettre l'annexe au secrétariat du greffe disciplinaire.

### 3.2 Les dossiers d'enquête

L'analyse de certains dossiers a permis de valider le processus d'enquête du bureau du syndic. Les vérifications des inspecteurs portaient principalement sur la constitution des dossiers, la méthode d'enquête, le niveau de preuve recueilli, les moyens utilisés pour fermer les dossiers et finalement, les statistiques compilées par le bureau du syndic.

De façon générale, les enquêtes conduites par le bureau du syndic correspondent aux paramètres de la Loi sur la distribution. Toutefois, dans certains cas, l'analyse des dossiers a fait ressortir le besoin d'apporter certains ajustements à ses pratiques et techniques d'enquête.

L'article 335 de la Loi sur la distribution permet l'échange d'informations entre le bureau du syndic et l'Autorité dans le cadre de leurs travaux d'enquêtes. L'Autorité encourage le bureau du syndic à favoriser l'échange des informations avec elle afin d'atténuer les chevauchements. Cela aura notamment pour effet d'augmenter l'efficacité de ses enquêtes.

Par ailleurs, l'Autorité a noté que le bureau du syndic n'avise pas toujours le plaignant de sa décision et de la possibilité de demander l'avis du comité de révision de l'Autorité, comme prévu à l'article 347 de la Loi sur la distribution. Aussi, dans certains dossiers fermés, le bureau du syndic n'a pas informé l'Autorité de l'ouverture d'une enquête et qu'une décision avait été prise au dossier. Cette situation empêche l'Autorité de s'acquiescer de son obligation prévue à l'article 336 de la Loi sur la distribution, soit celle d'aviser le cabinet ou la société autonome auquel est rattaché le représentant.

De plus, l'analyse des dossiers a permis de démontrer une mauvaise compréhension du mode d'exercice des représentants. Certains dossiers ne sont pas priorisés compte tenu de l'absence de mode d'exercice du représentant. Or, considérant que le représentant possède toujours son permis d'exercice lui permettant de se rattacher à un cabinet, le seul critère devant définir la priorisation d'une enquête doit être basé sur la nature des infractions alléguées.

Finalement, l'inspection a permis de déterminer que les délais d'enquête calculés par le bureau du syndic ne débutent pas toujours au moment de la réception d'une plainte. Par conséquent, cette situation cause des distorsions dans les statistiques compilées. Le syndic doit calculer les délais d'enquête à partir du moment de la réception d'une plainte.

### Recommandations :

17. Que le syndic ajuste ses pratiques et techniques d'enquête en fonction des constats de l'Autorité.
18. Que le bureau du syndic prenne les moyens pour faire en sorte que les articles 336 et 347 de la *Loi sur la distribution* soient respectés en tout temps.
19. Que le bureau du syndic révise les critères servant à prioriser une enquête et ceux relatifs au calcul des délais d'enquêtes.

### 3.3 Le greffe disciplinaire

Les inspecteurs de l'Autorité se sont attardés aux politiques et procédures du Secrétariat du greffe disciplinaire (le secrétariat) ainsi qu'aux statistiques relatives aux activités du Comité de discipline, et ce, afin de vérifier si les dossiers sont administrés efficacement. La lecture de l'ensemble des informations permet de conclure que le secrétariat administre ses activités convenablement.

Les inspecteurs ont procédé à des vérifications à l'égard des membres du Comité de discipline. Il appert que le processus de nomination des membres n'est pas toujours documenté. Le secrétariat ne constitue pas de dossier sur chacun des membres du comité de discipline dans lequel l'information relative à sa mise en candidature et à sa nomination s'y retrouverait. De plus, lorsque le membre est assigné à un banc, il doit signer un engagement. Le secrétariat insère ce document à l'intérieur du dossier d'audition de la plainte et non dans un dossier constitué au nom du membre.

Comme mentionné précédemment, lorsqu'un membre du comité de discipline est sous enquête, il doit compléter une annexe qui est remise au syndic. Celle-ci mentionne que le membre s'engage à n'accepter aucune cause jusqu'à la conclusion de l'enquête dont il fait l'objet. L'annexe devrait aussi être transmise au secrétariat et colligée dans le dossier du membre. Le secrétariat devrait également obtenir l'information relative aux résultats de l'enquête.

### Recommandation :

20. Que le secrétariat du greffe disciplinaire constitue des dossiers pour chacun des membres du comité de discipline et y collige toute la documentation pertinente.

## 4. L'INSPECTION DES CABINETS DE 24 REPRÉSENTANTS ET MOINS

Depuis 2005, la ChAD procède, au nom de l'Autorité, à l'inspection des cabinets en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres de 24 représentants et moins. En effet, une entente de coopération (l'Entente) a été conclue entre les deux organismes. L'Entente détermine notamment que l'Autorité transmet périodiquement à la ChAD une liste de cabinets devant faire l'objet d'une inspection. Le personnel de la ChAD procède aux inspections des



cabinets au nom de l'Autorité.

Les vérifications de l'Autorité visaient à s'assurer que la ChAD respecte les modalités de cette Entente et qu'elle possède le personnel nécessaire afin de remplir le mandat confié. L'Autorité voulait également confirmer que la ChAD avait mis en place les mesures nécessaires afin de respecter les recommandations émises au Rapport précédent.

Pour ce faire, l'Autorité s'est attardée à :

- 4.1 La structure du département.
- 4.2 La supervision des inspecteurs.
- 4.3 Les dossiers d'inspection.

#### 4.1 La structure du département

Au cours de la période visée par l'inspection, la ChAD a modifié sa structure afin de créer une direction dédiée à l'inspection. Cette modification a engendré des changements au niveau du personnel, dont l'embauche d'une directrice en 2011.

Le Rapport précédent énumérait plusieurs recommandations reliées aux inspections effectuées par la ChAD au nom de l'Autorité, notamment concernant la supervision des inspections et du personnel ainsi que les vérifications effectuées par les inspecteurs.

L'Autorité a constaté que la ChAD n'a pas mis en place toutes les recommandations issues du Rapport précédent. En considérant la refonte complète de cette direction et l'embauche de la directrice de l'inspection en 2011, plusieurs travaux sont amorcés afin de régulariser la mise en place de certaines recommandations de l'Autorité. Elle invite la ChAD à poursuivre les changements qu'elle a débutés et elle s'attend à ce que la ChAD lui rende compte périodiquement des avancées réalisées.

#### Recommandation :

21. Que la ChAD poursuive les changements qu'elle a débutés à la suite des recommandations du rapport d'inspection précédent émis par l'Autorité

#### 4.2 La supervision des inspecteurs

L'inspection a permis de vérifier le niveau de supervision accordé aux inspecteurs de la ChAD. Cette vérification permet de conclure que la ChAD a implanté une supervision des activités de ses inspecteurs qui répond adéquatement aux recommandations émises par l'Autorité dans le Rapport précédent.

Par ailleurs, l'Autorité a noté que les inspecteurs assument d'autres tâches que celles reliées à l'inspection des cabinets. En effet, les inspecteurs répondent aux appels de représentants ayant des questions sur divers sujets reliés aux pratiques en assurance de dommages. Or, ces tâches peuvent placer les inspecteurs dans une situation de conflit compte tenu de leur rôle de vérification à l'intérieur des cabinets. De plus, l'article 7 de la LAMF accorde comme fonction à l'Autorité d'agir à titre de centre de renseignement et de référence dans tous les domaines du secteur financier.

Sans émettre de recommandation sur cette pratique, l'Autorité tient à souligner l'importance de la transparence dans la diffusion de l'information et de l'échange entre l'Autorité et la ChAD afin d'assurer une cohérence au sein de l'industrie et ainsi éviter la confusion.

#### **4.3 Les dossiers d'inspection**

Selon l'Entente conclue entre la ChAD et l'Autorité, cette dernière transmet périodiquement une liste de cabinets qui doivent être inspectés. La ChAD procède à certaines cueillettes d'information préinspection notamment auprès du bureau du syndic. Bien que des vérifications soient nécessaires avant de procéder à une inspection, la ChAD doit s'assurer d'informer l'Autorité lorsque des informations ainsi recueillies pourraient interférer dans la poursuite de l'inspection.

Dans le cadre de l'analyse de certains dossiers d'inspection, il a été relevé que certaines recommandations émises à l'intérieur des rapports ne reflétaient pas toujours les obligations prévues à la Loi sur la distribution. Puisque ces recommandations figuraient à l'intérieur de dossiers d'inspection rédigés avant la mise en application complète du programme de supervision des inspecteurs, l'Autorité n'émettra pas de recommandation. Aussi, l'Autorité a remarqué que la ChAD ne maintient pas tous les dossiers d'inspection à l'intérieur de classeurs verrouillés.

#### **Recommandations :**

22. Que la ChAD informe l'Autorité des éléments d'information recueillis qui pourraient interférer dans la poursuite d'une inspection.
23. Que la ChAD maintienne tous les dossiers d'inspection à l'intérieur de classeurs verrouillés.

### **5. FORMATION CONTINUE**

L'inspection conduite par l'Autorité visait à constater la mise en application des recommandations de l'inspection précédente. Les vérifications ont également porté sur ce qui suit :

- 5.1 Le processus de reconnaissance.
- 5.2 Les mécanismes de contrôle de l'offre.
- 5.3 Les procédures de contrôle de la conformité.

#### **5.1 Le processus de reconnaissance**

Au cours de la période d'inspection, la ChAD a mis en ligne un profil des compétences qui sert d'outil aux formateurs lors de la demande d'accréditation des formations. Par contre, le profil des compétences n'offre pas d'outil aux formateurs afin qu'ils puissent catégoriser le niveau d'expérience requis pour la formation. Cet outil pourrait pourtant aider les formateurs ou les fournisseurs à mieux définir le public cible, car souvent, ils inscrivent « intermédiaire » à titre de niveau du public cible, ce qui n'est pas toujours le cas.

La ChAD a également mis en ligne un modèle de plan de cours ainsi que les formulaires d'accréditation et de renouvellement reliés aux demandes. Toutes ces améliorations sont accompagnées des exigences requises par la ChAD, notamment sur la précision du niveau d'expérience, la transférabilité des formations, la protection du public, la durée de la formation, etc. Toutefois, l'application de ces exigences n'est pas uniforme, car il n'est pas exigé du fournisseur de justifier comment la formation respecte ces exigences. De ce fait, l'analyse de la demande d'accréditation ne s'effectue pas toujours avec l'ensemble de la documentation pertinente et en conséquence, dans certains cas, elle s'effectue de façon plus subjective. De plus, puisque le syllabus des cours n'est plus transmis automatiquement avec les demandes, l'analyse des formations comporte, à l'occasion, une portion d'interprétation.

Dans la conduite de ses activités reliées à la formation continue, la ChAD a conclu une entente avec certains grands cabinets en assurance de dommages. Cette entente permet à ces cabinets de dispenser de la formation à leurs employés sans qu'elles soient approuvées individuellement au préalable. La ChAD procède, tous les deux ans, à des vérifications auprès de ces cabinets et accrédite les formations à cette occasion. Dans certains cas, des manquements sont relevés lors des vérifications lesquels engendrent des modifications aux formations offertes. Les conséquences de ces modifications peuvent entraîner une diminution du nombre d'unités de formation (UFC) accordées ou des modifications reliées au contenu de la formation. Or, puisque les modifications liées à ces manques ne sont pas rétroactives et qu'ils sont constatés qu'au bout de deux ans, ils n'ont aucune conséquence sur les UFC erronément attribués aux membres ayant déjà suivis cette formation.

### Recommandations :

24. Que la ChAD améliore la demande d'accréditation en y intégrant des exigences plus précises notamment sur le niveau d'expérience requis, la pertinence de la formation relativement à la protection du public, etc.
25. Que les syllabus ou notes de cours soient exigés des formateurs ainsi que la justification du respect des critères d'admissibilité afin de permettre une meilleure validation du contenu du cours.
26. Que la ChAD procède à la révision du processus d'accréditation des formations relié aux grands cabinets et qu'elle valide les formations préalablement à leur diffusion.

## 5.2 Les mécanismes de contrôle de l'offre

Depuis l'inspection précédente, la ChAD a procédé à un sondage auprès d'un échantillon de ses membres et de certains cabinets. À partir des données recueillies, la ChAD a élaboré un plan pour la mise en application de certains changements liés à la formation. L'Autorité a constaté que la majorité des changements élaborés par la ChAD répondent aux besoins évoqués par les formateurs afin que ces derniers puissent répondre aux besoins de formations soulevés par les membres.

Afin de mieux cerner les besoins de formations des membres, la ChAD doit connaître, de façon plus approfondie, l'offre de formation existante. En effet, bien que la mention du niveau d'expérience requis pour assister aux formations soit obligatoire depuis août 2010, elle n'est pas exigée pour les renouvellements. De plus, certaines formations sont affichées sur le site Internet

de la ChAD, et les membres peuvent le consulter pour faire leur choix de formation. Cependant, certaines formations offertes aux représentants ne sont pas communiquées à la ChAD et donc ne peuvent être consultées. Pour arriver à mieux cerner les besoins, la ChAD doit notamment tenter de colliger des statistiques sur les formations, principalement celles offertes en région, afin de les répertorier et les coupler avec le niveau d'expérience requis. Ainsi, une meilleure connaissance permettrait d'ajuster l'offre de formation. Ce procédé permettrait également de minimiser le risque que certains membres choisissent des formations dans le seul but de compléter leurs obligations réglementaires.

### Recommandation :

27. Que la ChAD dresse, à chaque période de référence, l'état de l'offre de formation, en tenant compte du profil des membres par région, par discipline, par nombre d'années d'expérience, et ce, afin de l'aider à ajuster l'offre de formation, le cas échéant, en fonction des besoins des membres.

### 5.3 Les procédures de contrôle de la conformité

Au cours de la période d'inspection, la ChAD a modifié ses procédures de contrôle afin de répondre aux exigences du rapport précédent. Pour ce faire, elle procède à des vérifications des formations offertes. Ce processus de validation se présente sous la forme d'un questionnaire transmis aux membres. Le questionnaire est analysé, à la réception, par le personnel de la ChAD afin de valider la pertinence de la formation, la compétence du formateur et la durée de celle-ci. Or, malgré un taux de réponse intéressant, la ChAD a diminué de façon importante le nombre de validations effectuées en 2011. Le taux de réponse est l'une des raisons évoquées. L'envoi de ces questionnaires est tributaire de la transmission de la liste des présences de la part des formateurs. Selon les directives, les formateurs doivent transmettre la liste des présences dans les 10 jours suivant la formation. Or, ce délai n'est pas toujours respecté.

Plutôt que de réduire le nombre de validations réalisées, la ChAD doit exiger de recevoir les listes de présences dans les délais prescrits afin que les questionnaires soient transmis rapidement à la suite de la tenue de la formation. L'obligation des formateurs à transmettre la liste des présences dans les délais doit être perçue comme faisant partie du privilège de l'accréditation des formations.

Par ailleurs, un membre peut compléter un nombre illimité d'UFC dans un seul mode d'activité de formation parmi ceux autorisés, par exemple par Internet. Les formations Internet reconnues par la ChAD ne présentent pas des versions multiples de l'examen final. En conséquence, le questionnaire d'examen d'une formation en ligne est identique pour toute la durée d'accréditation de cette formation. De ce fait, la valeur pédagogique de cette formation peut en être diminuée puisque le contrôle lié aux vérifications de l'examen final est amoindri. Afin de minimiser les effets de la valeur de l'examen unique, la ChAD devrait amorcer un processus de réflexion afin d'accréditer seulement les formations en ligne présentant des versions multiples de l'examen final ou prévoir un nombre minimum d'UFC devant être cumulés par les représentants en s'inscrivant à des formations en salles par exemple.

## Recommandations :

28. Que la ChAD mette en place des moyens afin de recueillir rapidement les listes de présences et envisage d'autres mécanismes pour assurer la qualité des formations.
29. Que la ChAD amorce un processus de réflexion afin d'accréditer seulement les formations en ligne présentant des versions multiples de l'examen final ou qu'elle prévoit un nombre minimum d'UFC devant être cumulé par d'autres types de formation que celles en ligne.

## CONCLUSION

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

Les recommandations formulées visent essentiellement à perfectionner certains points spécifiques des pratiques déjà saines et efficaces de la ChAD. Toutefois, nous notons que les recommandations les plus importantes visent un ajustement des pratiques et techniques du bureau du syndic dans l'accomplissement de son mandat. Ces recommandations ont pour objectif de permettre à la ChAD de viser les standards les plus élevés en matière de transparence, d'éthique et ainsi assurer à ses membres un traitement équitable, tout en assurant la protection du public de façon plus optimale.

Par ailleurs, compte tenu de l'importance de la formation continue dans la poursuite de sa mission, la ChAD doit s'assurer de conserver un haut niveau de qualité et d'allouer les ressources humaines et financières adéquates afin de s'acquitter de sa mission.

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

## ANNEXE A – PLAN DE SUPERVISION

---



### CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES PLAN DE SUPERVISION

La Chambre de l'assurance de dommages (« ChAD ») est un organisme institué et reconnu à titre d'organisme d'autoréglementation (« OAR ») par la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2, («LDPSF») auquel s'appliquent les dispositions du titre III de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, L.R.Q. c. A-33.2, (« LAMF »)<sup>1</sup>.

La ChAD a comme mission d'assurer la protection du public en veillant à la discipline, à la formation continue ainsi qu'à la déontologie professionnelle de ses membres. Ses membres exercent dans les deux disciplines suivantes: l'assurance de dommages et l'expertise en règlement de sinistres.

Afin de s'assurer que la ChAD exerce ses activités en conformité avec sa mission, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») a élaboré un plan de supervision.

#### OBJECTIFS DU PLAN DE SUPERVISION

Le plan de supervision a pour but d'établir les modalités, exigences et obligations à l'égard:

- A) de l'inspection;
- B) de l'examen et l'approbation des modifications du règlement intérieur et des règles de fonctionnement;
- C) des obligations d'information.

#### **A) INSPECTION**

L'Autorité devrait réaliser, à tous les trois ans, une inspection complète des activités de la ChAD à son siège social et cette dernière devra y collaborer pleinement.

L'inspection de la ChAD permet de vérifier dans quelle mesure celle-ci se conforme aux dispositions des lois qui lui sont applicables et, le cas échéant, aux décisions rendues par l'Autorité. L'inspection vise également à vérifier de quelle manière la ChAD exerce ses fonctions et pouvoirs<sup>2</sup>.

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

1. la ChAD maintient en tout temps la structure administrative, les ressources financières et autres pour exercer, de manière objective, équitable et efficace, ses fonctions et pouvoirs d'OAR;

---

<sup>1</sup> Articles 284 et 312, al. 2 LDPSF

<sup>2</sup> Article 78 LAMF

2. la ChAD s'est abstenue d'apporter, sans avoir soumis de préavis à l'Autorité, des changements importants à sa structure administrative ou à la façon dont elle exerce ses fonctions et pouvoirs d'OAR, à l'exception des exigences spécifiquement prévues à la LDPSF;
3. la ChAD ceme, traite et règle de façon efficace toute irrégularité dans les activités de la ChAD ou toute situation de conflit d'intérêts susceptible d'entraver son bon fonctionnement;
4. la réglementation applicable à la ChAD et à ses membres est respectée;
5. la ChAD respecte toute entente conclue avec l'Autorité;
6. les plaintes reçues par le syndic sont traitées adéquatement et dans un délai raisonnable;
7. les enquêtes du syndic sont réalisées de façon adéquate et dans un délai raisonnable;
8. les dossiers de plaintes portés au comité de discipline sont traités adéquatement et dans un délai raisonnable;
9. la ChAD maintient sur son site Internet un lien avec l'adresse du site Internet de l'Autorité où se retrouve le registre public;
10. la cotisation imposée par la ChAD à ses membres est juste et équitable et n'est pas un obstacle à l'accès tout en permettant à la ChAD de disposer de revenus suffisants pour remplir ses fonctions et activités d'OAR;
11. les frais imposés par la ChAD à ses membres sont justes et équitables;
12. toutes les informations à déposer auprès de l'Autorité l'ont été tel que requis.

Au terme de chaque inspection:

1. le personnel de l'Autorité rédige un rapport préliminaire qu'il envoie à la ChAD pour commentaires quant à l'exactitude des faits;
2. la ChAD étudie le rapport et soumet ses commentaires au plus tard 30 jours après la réception du rapport ou tout autre délai convenu entre les parties;
3. le personnel de l'Autorité prend connaissance des commentaires de la ChAD, révisé le rapport au besoin et retourne un rapport final à la ChAD dans les 30 jours de sa réception ou tout autre délai convenu entre les parties;
4. à la réception du rapport final, la ChAD doit, dans les 30 jours ou tout autre délai convenu entre les parties, transmettre à l'Autorité une réponse dans laquelle elle propose des mesures correctrices ainsi qu'un échéancier;
5. le personnel de l'Autorité analyse les réponses de la ChAD et lui communique les résultats de son analyse dans les 30 jours ou tout autre délai convenu entre les parties;

6. le personnel de l'Autorité élabore un plan de suivi de l'inspection.

## **B) EXAMEN ET APPROBATION DES MODIFICATIONS DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET DES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT**

La ChAD doit soumettre à l'approbation de l'Autorité tout projet de modifications de son règlement intérieur et de ses règles de fonctionnement<sup>3</sup> (les « Règles »).

Un protocole prévoyant les modalités d'examen et d'approbation des modifications de Règles a été élaboré et est joint à l'annexe A.

Les Règlements soumis à l'approbation du gouvernement doivent être déposés auprès de l'Autorité à titre informatif.

## **C) OBLIGATIONS D'INFORMATION**

La ChAD est tenue de déposer auprès de l'Autorité les informations relatives à ses activités tel que prévu par les lois applicables ou par le présent plan de supervision. La révision de ces informations permettra à l'Autorité de s'assurer du bon fonctionnement de la ChAD et de réagir promptement en cas de problème. Les informations à déposer par la ChAD ainsi que leur fréquence de dépôt sont prévues à l'annexe B.

L'Autorité peut exiger de la ChAD toute autre information conformément aux pouvoirs qui lui sont conférés par les lois qui lui sont applicables. Notamment, la ChAD donne son avis sur toute question que lui soumet l'Autorité et peut lui faire des recommandations sur toute question relevant de la compétence de l'Autorité<sup>4</sup>.

## **NON APPLICATION DES DISPOSITIONS DU PLAN DE SUPERVISION**

Le présent plan de supervision peut être révisé, en tout ou en partie, avec le consentement des parties.

L'Autorité peut renoncer à appliquer toute partie du présent plan de supervision, à la demande écrite de la ChAD. La renonciation doit être accordée par écrit. En cas d'incompatibilité ou de conflit entre les dispositions prévues aux lois applicables et les

<sup>3</sup>Article 74 LAMF

La ChAD doit, en outre, adopter les règlements suivants:

- Code de déontologie des représentants (articles 312 et 202.1 LDPSF);
- Règlement sur la formation continue obligatoire (articles 312 et 202.1 LDPSF);
- Règlement sur les titres professionnels (articles 313 et 318 LDPSF);
- Cotisation annuelle de la Chambre (article 320 LDPSF);
- Traitement et honoraires des membres du comité de discipline (article 364 LDPSF);
- Règlement sur les frais exigibles (article 315 LDPSF);
- Plan d'effectifs et les normes applicables au personnel (articles 309, 310, 333 LDPSF);
- Règles de déontologie et les sanctions applicables aux membres du conseil d'administration et au personnel (article 310 LDPSF).

<sup>4</sup>Article 314 LDPSF



## ANNEXE A

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

Le présent protocole impose des obligations à la ChAD lorsqu'elle soumet, pour approbation à l'Autorité, tout projet de modifications de son règlement intérieur et de ses règles de fonctionnement (les « Règles »)<sup>5</sup>.

#### MODIFICATIONS DE RÈGLES SOUMISES À L'APPROBATION DE L'AUTORITÉ

Aux fins du processus d'examen et d'approbation des modifications de Règles, la ChAD détermine si celles-ci constituent des modifications importantes ou des modifications d'ordre administratif et fait état des motifs de la classification dans les documents déposés auprès de l'Autorité.

#### **A) DÉFINITION DE MODIFICATIONS D'ORDRE ADMINISTRATIF**

Aux fins du présent protocole, une modification est d'ordre administratif si elle répond à l'une des conditions suivantes:

- i) elle est de nature technique et vise les procédures opérationnelles et les pratiques administratives d'usage;
- ii) elle prévoit des modifications visant à rendre les règles cohérentes et conformes à la législation et à la réglementation applicables;
- iii) elle corrige les fautes d'orthographe, de ponctuation, de typographie ou de grammaire ou les renvois inexacts;
- iv) elle vise la mise en forme, notamment les modifications d'intitulés et les numéros de paragraphes.

#### **B) DÉFINITION DE MODIFICATIONS IMPORTANTES**

Une modification qui n'est pas d'ordre administratif, au sens donné ci-dessus à cette expression, est une modification importante.

Les procédures d'examen et d'approbation des modifications de Règles diffèrent selon leur classification. Si l'Autorité est en désaccord avec la classification déterminée par la ChAD elle doit, dans les dix jours de sa réception, l'aviser de ce fait et lui en indiquer les motifs. La ChAD exprime ensuite son point de vue sur la position de l'Autorité. En cas de désaccord, le dossier est soumis au décideur de l'Autorité qui détermine la classification.

<sup>5</sup> Afin de déterminer les règles qui doivent être soumises pour approbation à l'Autorité, les parties se réfèrent à la liste élaborée à cet effet.

## PROCÉDURES D'EXAMEN ET D'APPROBATION DES MODIFICATIONS DE RÈGLES

### A) MODIFICATIONS IMPORTANTES

#### 1. Documents exigés

Toute modification importante de Règles soumise à l'approbation de l'Autorité doit être accompagnée, entre autres, des documents suivants:

- i) une lettre de demande d'approbation;
  - ii) un avis de sollicitation de commentaires;
  - iii) un document d'analyse qui doit traiter de tous les aspects liés à la demande, entre autres:
    - a. la nature et l'incidence de la modification: Les documents doivent comporter une mention concise, accompagnée d'une analyse à l'appui, de la nature, de l'objet et des effets de la modification de Règles, y compris ses effets possibles sur les membres, la concurrence et le coût de la conformité;
    - b. la description du processus d'établissement de la modification: Les documents doivent comporter une description du contexte dans lequel la modification de Règles a été élaborée, de la procédure suivie, des questions abordées, des solutions de rechange envisagées et rejetées (motifs y compris) et du plan de mise en vigueur;
    - c. les points de référence (benchmark): Si la ChAD sait qu'un autre OAR ou une autre autorité de réglementation du Canada, des États-Unis ou d'un autre pays a une règle équivalente à la modification de Règles proposée, elle doit faire une comparaison entre les règles et expliquer les différences;
    - d. l'incidence de la modification sur les systèmes: Si la modification de Règles nécessite des changements à certains systèmes informatiques, la ChAD doit fournir à l'Autorité une description de l'incidence de la modification de Règles sur ces systèmes et, si possible, un plan de mise en vigueur comportant une description de la démarche envisagée et un calendrier de mise en vigueur;
    - e. l'intérêt public: Les documents doivent comporter une mention indiquant que le conseil d'administration a déterminé que la modification de Règles n'est pas contraire à l'intérêt public.
- Si un aspect n'est pas applicable à la demande de modification, la ChAD doit en faire mention dans le document;
- iv) la version finale de la Règle intégrant les modifications;
  - v) la version finale soulignée de la Règle permettant de faire le suivi des modifications;
  - vi) la résolution du conseil d'administration approuvant les modifications proposées;
  - vii) les documents auxquels la ChAD fait référence dans la demande, le cas échéant.

## 2. Publication aux fins de consultation

L'Autorité publie, dans son bulletin, un avis de sollicitation de commentaires pour une période de 30 jours ou tout autre délai convenu entre les parties. Cet avis est accompagné des documents exigés à 1. ii) à vii). La ChAD publie également, sur son site Internet, un avis pour commentaires accompagné des mêmes documents. L'avis de la ChAD doit indiquer que les commentaires doivent être envoyés à la ChAD et à l'Autorité. La ChAD et l'Autorité doivent coordonner leur date de publication. Sur demande, la ChAD doit mettre à la disposition du public toutes les lettres de commentaires reçues, selon les modalités prévues à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q., c. A-2.1.

Si la ChAD est d'avis que certains documents déposés ne doivent pas être publiés, elle doit le préciser dans sa demande et en spécifier les motifs. L'Autorité aura toute discrétion pour refuser ou accepter la non-publication de ces documents.

## 3. Examen par le personnel

- i) L'Autorité envoie à la ChAD un accusé de réception de la demande d'approbation des modifications au moment où elle la reçoit.
- ii) Le personnel de l'Autorité effectue une analyse de la modification de Règles pendant la période de consultation ou tout autre délai convenu entre les parties. Il transmet ensuite ses commentaires à la ChAD.
- iii) À la fin de la période de consultation, la ChAD transmet à l'Autorité une copie de toutes les lettres de commentaires qu'elle a reçues du public, un résumé écrit de ces commentaires ainsi que ses réponses. Si le public n'a formulé aucun commentaire, la ChAD fournit à l'Autorité une confirmation écrite à cet effet. La ChAD transmet également ses réponses aux commentaires de l'Autorité.
- iv) Le personnel de l'Autorité analyse les informations reçues en 3. iii) et envoie à la ChAD, le cas échéant, ses commentaires dans les 30 jours ou tout autre délai convenu entre les parties.

## 4. Critères d'examen

L'Autorité tient compte de différents critères pour déterminer s'il convient d'approuver une modification importante de Règles, notamment si celle-ci:

- i) n'est pas contraire à l'intérêt public;
- ii) a pour objet de garantir la conformité avec la législation applicable;
- iii) empêche les pratiques et actes frauduleux et manipulateurs;
- iv) favorise la protection du public et encourage l'adhésion à des principes commerciaux justes et équitables, l'adoption d'un comportement irréprochable dans la conduite des opérations et des affaires, ainsi que le respect des règles de déontologie;

- v) encourage de manière générale la confiance du public à l'égard des objectifs et activités de la ChAD, soit l'éducation générale du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres, ainsi que l'amélioration de la compétence des membres;
- vi) rend plus transparentes, efficaces et équitables le domaine de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres et augmente la disponibilité, pour les membres et le public, de l'information sur les produits offerts;
- vii) normalise les pratiques du secteur d'activité dans les cas où cela est nécessaire ou souhaitable pour la protection du public;
- viii) est utile à l'administration des activités de la ChAD;
- ix) interdit la discrimination déraisonnable entre clients, membres ou autres.

#### **5. Révision importante des modifications de Règles**

Lorsqu'une modification de Règles est révisée après avoir été publiée aux fins de consultation et que cette révision génère des changements importants, l'Autorité et la ChAD déterminent de concert s'il convient de publier la version révisée dans le bulletin de l'Autorité, accompagnée d'un avis, pour une deuxième période de consultation de 30 jours ou tout autre délai convenu entre les parties. L'avis doit contenir le résumé des commentaires reçus à l'occasion de la consultation précédente et les réponses de la ChAD, ainsi qu'une explication de toutes les modifications et les motifs à l'appui.

#### **6. Décision**

Le personnel de l'Autorité transmet sa recommandation à son décideur. La décision est rendue et communiquée à la ChAD dans les meilleurs délais. Elle est publiée dans le bulletin de l'Autorité.

#### **7. Date d'entrée en vigueur**

Les modifications de Règles entrent en vigueur à la date fixée par la ChAD qui publie un avis de mise en vigueur accompagné des modifications de Règles et, le cas échéant, du résumé des commentaires reçus du public ainsi que des réponses de la ChAD à ces commentaires.

### **B) MODIFICATIONS D'ORDRE ADMINISTRATIF**

#### **1. Documents exigés**

Toute modification de Règles d'ordre administratif soumise à l'approbation de l'Autorité doit être accompagnée des mêmes documents qui sont normalement exigés pour l'approbation des modifications importantes à l'exception de l'avis de sollicitation de commentaires.

## **2. Examen par le personnel**

- i) L'Autorité envoie à la ChAD un accusé de réception de la demande d'approbation des modifications au moment où elle la reçoit.
- ii) Le personnel de l'Autorité effectue une analyse de la modification de Règles et transmet ses commentaires à la ChAD dans les 30 jours ou tout autre délai convenu entre les parties.
- iii) La ChAD répond aux commentaires de l'Autorité, le cas échéant.

## **3. Critères d'examen**

Afin de déterminer s'il convient d'approuver une modification de Règles d'ordre administratif, l'Autorité tient compte des mêmes critères d'examen prévus pour l'approbation des modifications importantes de Règles.

## **4. Décision**

Le personnel de l'Autorité transmet sa recommandation à son décideur. La décision est rendue et communiquée à la ChAD dans les meilleurs délais. Elle est publiée dans le bulletin de l'Autorité.

## **5. Date d'entrée en vigueur**

Les modifications de Règles entrent en vigueur à la date fixée par la ChAD qui publie un avis de mise en vigueur accompagné des modifications de Règles.

## ANNEXE B

### OBLIGATIONS D'INFORMATION

#### A) NOTIFICATION IMMÉDIATE

##### 1. Fraudes et irrégularités

La ChAD doit signaler rapidement à l'Autorité toute fraude ou irrégularité grave portée à son attention et commise par un de ses membres dans la supervision, les contrôles internes ou la conformité à ses Règles ou aux lois applicables.

##### 2. Changements importants

La ChAD doit soumettre un préavis à l'Autorité pour tout changement important apporté à sa structure administrative ou à la façon dont elle exerce ses fonctions et pouvoirs d'OAR, à l'exception des exigences spécifiquement prévues à la LDPSF.

##### 3. Plaintes contre les membres

Lorsque le syndic reçoit une plainte, il doit aviser immédiatement l'Autorité de la réception et de la nature de la plainte<sup>6</sup>. L'Autorité convient que la remise d'un rapport mensuel précisant le nom de la personne qui porte plainte, la date et la nature de la plainte, répondra à cette obligation.

Le secrétaire du comité de discipline doit transmettre à l'Autorité et à la ChAD toute décision exécutoire du comité de discipline<sup>7</sup>.

##### 4. Plaintes contre la ChAD

La ChAD doit aviser immédiatement l'Autorité lorsqu'elle reçoit une plainte écrite, jugée pertinente et qui la concerne. Dans ces cas, elle doit lui faire parvenir une copie de la lettre de plainte. L'Autorité doit faire de même lorsqu'elle reçoit une plainte contre la ChAD. Celle-ci doit ensuite analyser la plainte et faire part à l'Autorité des résultats de son analyse et des mesures correctrices proposées, le cas échéant. Lorsque jugée opportun ou dans le but de préserver ses intérêts, elle doit envoyer une réponse à l'expéditeur de la lettre de plainte.

##### 5. Modifications au *Règlement sur la cotisation de la ChAD*<sup>8</sup>

La cotisation que la ChAD impose à ses membres doit être juste et équitable. Elle ne doit pas être un obstacle à l'accès mais doit tenir compte du fait que la ChAD doit disposer de revenus suffisants pour remplir ses fonctions et activités d'OAR.

---

<sup>6</sup> Article 336 LDPSF

<sup>7</sup> Article 369 LDPSF

<sup>8</sup> Article 320 LDPSF

Avant de le soumettre à ses membres pour approbation, la ChAD doit déposer, auprès de l'Autorité, tout projet de modifications au *Règlement sur la cotisation de la ChAD* adopté par son conseil d'administration. Le projet doit être accompagné d'un document expliquant les modifications proposées.

L'Autorité dispose d'un délai de 15 jours pour commenter, à défaut de quoi la ChAD pourra soumettre à ses membres pour approbation les modifications proposées.

La ChAD doit aviser ses membres des modifications apportées à la cotisation par le biais de son site Internet.

#### **6. Modifications au *Règlement sur les frais exigibles de la ChAD*<sup>9</sup>**

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

La ChAD doit déposer, auprès de l'Autorité, tout projet de modifications au *Règlement sur les frais exigibles de la ChAD* adopté par son conseil d'administration. Le projet doit être accompagné d'un document expliquant les modifications proposées.

L'Autorité dispose d'un délai de 15 jours pour commenter, à défaut de quoi la ChAD pourra procéder aux modifications proposées.

La ChAD doit aviser ses membres des modifications apportées aux frais exigibles par le biais de son site Internet.

#### **7. Modifications aux règles non soumises à l'approbation de l'Autorité**

La ChAD doit déposer auprès de l'Autorité, à titre informatif, tout projet de modifications de Règles ne nécessitant pas l'approbation de l'Autorité en vertu de la LAMF.

### **B) INFORMATION TRIMESTRIELLE**

#### **1. Information relative aux activités du syndic**

Le syndic doit faire rapport de ses activités à l'Autorité de la façon déterminée par l'Autorité<sup>10</sup>. À cet effet, elle doit transmettre les rapports ci-dessous dans les 15 jours suivants la fin de chaque trimestre:

- i) Un rapport détaillé sur les dossiers de plaintes à l'étude par le syndic à la fin du trimestre. Celui-ci doit contenir au minimum l'information suivante:
  - > Date de réception de la plainte;
  - > Date de réception de la plainte à l'Autorité, le cas échéant;
  - > Date d'ouverture du dossier au syndic;
  - > Numéro du dossier de la plainte au syndic;
  - > Numéro du dossier de la plainte ouvert à l'Autorité, le cas échéant;

<sup>9</sup> Article 315, al. 2 LDPSF

<sup>10</sup> Article 351 LDPSF

- Identité du plaignant;
  - Identité du membre visé par la plainte et son numéro de certificat;
  - Responsable du dossier;
  - Motif(s) de la plainte.
- ii) Un rapport détaillé sur les dossiers de plaintes fermés par le syndic durant le trimestre. Celui-ci doit contenir au minimum l'information suivante:
- Date de réception de la plainte;
  - Date de réception de la plainte à l'Autorité, le cas échéant;
  - Date d'ouverture du dossier au syndic;
  - Numéro du dossier de la plainte au syndic;
  - Numéro du dossier de la plainte ouvert à l'Autorité, le cas échéant;
  - Identité du plaignant;
  - Identité du membre visé par la plainte et son numéro de certificat;
  - Responsable du dossier;
  - Motif(s) de la plainte;
  - Date de fermeture du dossier ou de transfert au comité de discipline;
  - Délai écoulé entre la date d'ouverture et de fermeture ou entre la date d'ouverture et le transfert du dossier au comité de discipline;
  - Décision prise par le syndic (fermeture du dossier ou plainte transférée au comité de discipline);
  - Motif(s) de la décision si fermeture du dossier.
- iii) Des indicateurs de performance qui comparent les délais moyens de traitement de dossiers de plaintes ouverts ou fermés par le syndic afin de déterminer si les objectifs visés ont été atteints. Dans le cas contraire, le rapport devra indiquer les mesures correctrices proposées.
- iv) Un rapport statistique sommaire sur les dossiers de plaintes traités par le syndic durant le trimestre. Celui-ci doit contenir au minimum l'information suivante:
- Nombre de dossiers en cours au début et à la fin de la période;
  - Nombre de dossiers qui ont été ouverts au cours de la période;
  - Nombre de dossiers fermés au cours de la période;
  - Nombre de dossiers transférés au comité de discipline au cours de la période;
  - Délai moyen entre la date d'ouverture et la date de fermeture ou la date d'ouverture et le transfert au comité de discipline.

## **2. Information relative aux activités du comité de discipline**

La ChAD doit faire rapport des activités du comité de discipline à l'Autorité en transmettant les rapports ci-dessous dans les 15 jours suivants la fin de chaque trimestre:

- i) Un rapport détaillé sur les dossiers de plaintes disciplinaires à l'étude par le comité de discipline à la fin du trimestre. Celui-ci doit contenir au minimum l'information suivante:



- Date d'ouverture du dossier au comité de discipline;
- Numéro du dossier de la plainte disciplinaire;
- Provenance de la plainte (syndic ou plainte privée);
- Identité du plaignant si plainte privée;
- Identité du membre visé par la plainte disciplinaire et son numéro de certificat;
- Infraction(s) reprochée(s);
- Statut du dossier.

ii) Un rapport détaillé sur les dossiers de plaintes disciplinaires fermés par le comité de discipline durant le trimestre. Celui-ci doit contenir au minimum l'information suivante:

- Date d'ouverture du dossier au comité de discipline;
- Numéro du dossier de la plainte disciplinaire;
- Provenance de la plainte (syndic ou plainte privée);
- Identité du plaignant si plainte privée;
- Identité du membre visé par la plainte disciplinaire et son numéro de certificat;
- Infraction(s) reprochée(s);
- Décision prise (chefs, décision sur culpabilité et/ou sanctions);
- Date de fermeture;
- Délai écoulé entre la date d'ouverture et de fermeture.

iii) Un rapport statistique sommaire

La ChAD doit fournir un rapport statistique sommaire sur toutes les plaintes disciplinaires traitées par le comité de discipline durant le trimestre. Celui-ci doit contenir au minimum l'information suivante:

- Nombre de dossiers en cours au début et à la fin de la période;
- Nombre de dossiers qui ont été ouverts au cours de la période;
- Nombre de dossiers en appel;
- Nombre de dossiers fermés au cours de la période;
- Délai moyen entre la date d'ouverture ou de fermeture.

### **C) INFORMATION SEMESTRIELLE**

La ChAD transmet à l'Autorité un organigramme détaillé de son organisation, dans les dix jours suivants la fin de chaque semestre, précisant le nombre d'employés dédiés à ses activités d'OAR et ce, par fonction en précisant les postes vacants, ainsi que tout changement important ou réduction de ses effectifs.

### **D) INFORMATION ANNUELLE**

#### **1. Auto-évaluation annuelle**

La ChAD est tenue de faire une évaluation annuelle de ses fonctions de réglementation et la soumettre à l'Autorité au plus tard 120 jours suivant la fin de son exercice financier. Cette évaluation doit notamment contenir des observations sur l'efficacité globale du processus de supervision de l'Autorité et des recommandations d'améliorations

éventuelles. La ChAD doit soumettre un rapport qui fait état de cette auto-évaluation et ce, dans la forme exigée par l'Autorité.

## **2. Rapport annuel et états financiers de la ChAD**

La ChAD 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 financier<sup>11</sup>. Dans le rapport annuel, la ChAD doit aussi fournir le nombre et le pourcentage de représentants par discipline et par catégorie de discipline.

## **3. Rapport annuel du comité de discipline**

La ChAD doit transmettre à l'Autorité, à la date et dans la forme déterminées par la ChAD, un rapport annuel sur les activités du comité de discipline<sup>12</sup>. Ce rapport peut être intégré au rapport annuel de la ChAD.

## **4. Budget annuel**

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

## **5. Statistiques annuelles**

La ChAD doit transmettre à l'Autorité un rapport indiquant le nombre de plaintes par discipline et ce, pour chaque type de plaintes traitées par le syndic ainsi que pour celles acheminées au comité de discipline.

# **E) AUTRES INFORMATIONS**

## **1. Élection des membres du conseil d'administration**

La ChAD doit transmettre la liste des candidats qui sont déclarés élus au conseil d'administration à l'Autorité qui la publiera à son bulletin<sup>13</sup>.

## **2. Cotisation des membres**

La cotisation annuelle des membres est perçue par l'Autorité. Advenant le cas où ces cotisations seraient perçues par la ChAD, elle doit aviser l'Autorité lorsqu'un de ses membres est en défaut de verser sa cotisation annuelle<sup>14</sup>.

## **3. Avis de défaut**

À la fin de la période de formation, la ChAD doit informer l'Autorité, dans les meilleurs délais, du nom des représentants en défaut de compléter les unités de formation continue (« UFC ») exigées en vertu du *Règlement sur la formation continue obligatoire*

---

<sup>11</sup> Article 86 LAMF

<sup>12</sup> Article 370 LDPSF

<sup>13</sup> Article 295 LDPSF

<sup>14</sup> Article 320.2 LDPSF

de la *Chambre de l'assurance de dommages*<sup>15</sup>. De même, la ChAD avise l'Autorité lorsqu'un membre a régularisé son défaut en complétant les UFC exigées.

---

<sup>15</sup> Articles 202.1 par. 2 et 312 LDPSF

## ANNEXE B – LISTE DES RECOMMANDATIONS

---

1. Que la ChAD constitue un dossier sur chacun des administrateurs, et que l'ensemble de la documentation en lien avec l'exercice de ses fonctions d'administrateur s'y retrouve.
2. Que la ChAD évalue et consigne les absences des administrateurs en fonction des critères établis à son *Règlement intérieur*.
3. Que la ChAD utilise le terme « comités spéciaux » pour désigner les comités créés par le conseil d'administration en vue de traiter de sujets particuliers et que ce dernier dissolve les comités spéciaux à la fin de leur mandat.
4. Que la ChAD rende accessibles sur son site Internet ses politiques relatives à des règles de fonctionnement.
5. Que la ChAD instaure une politique relative à la sécurité de l'information, qu'elle mette à jour son plan de continuité des activités et qu'elle s'assure que l'ensemble de ses politiques et procédures soit connu et suivi de tous ses employés.
6. Que la ChAD s'assure, lors de ses communications écrites et dans la mesure du possible dans ses communications verbales, de transmettre de l'information complète et qu'elle mette en place un processus formel de mise à jour de son site Internet.
7. Que la ChAD s'assure de verser au dossier de chaque employé, au minimum, la documentation énumérée dans son plan d'intégration.
8. Que la ChAD valide et documente, de façon périodique, ses registres d'évènements produits par le système, qu'elle modifie sa politique de gestion des mots de passe et qu'elle établisse des directives au sujet de l'utilisation des portables.
9. Que la ChAD révise ses mesures d'atténuation des risques liés à la technologie en fonction de l'évolution des pratiques en la matière.
10. Que la ChAD respecte la *Politique des fournisseurs et politique d'achat de produits et services* et qu'elle se dote d'un processus d'appel d'offres uniforme.
11. Que la ChAD ajuste sa *Politique de placements* en fonction des observations de l'Autorité.
12. Que la ChAD s'assure que toutes les conciliations bancaires soient paraphées et qu'elle s'assure que les chèques comportent la signature de deux signataires dûment autorisés.
13. Que les chèques soient toujours conservés sous clef.
14. Que la ChAD prévienne des mesures compensatoires dans l'exécution de certaines tâches administratives identifiées comme plus à risques.
15. Que le bureau du syndic révise ses protocoles, son guide et ses politiques et les ajuste en fonction des constats observés par l'Autorité.

16. Que l'annexe signée par un membre du comité de discipline dans l'application de la *Politique de gestion des conflits d'intérêts dans le cadre des enquêtes menées au bureau du syndic* autorise ce dernier à transmettre l'annexe au secrétariat du greffe disciplinaire.
17. Que le syndic ajuste ses pratiques et techniques d'enquête en fonction des constats observés par l'Autorité.
18. Que le bureau du syndic prenne les moyens pour faire en sorte que les articles 336 et 347 de la *Loi sur la distribution* soient respectés en tout temps.
19. Que le bureau du syndic révise les critères servant à prioriser une enquête et ceux relatifs au calcul des délais d'enquêtes.
20. Que le secrétariat du greffe disciplinaire constitue des dossiers pour chacun des membres du comité de discipline et y collige toute la documentation pertinente.
21. Que la ChAD poursuive les changements qu'elle a débutés à la suite des recommandations du rapport d'inspection précédent.
22. Que la ChAD informe l'Autorité des éléments d'information recueillis qui pourraient interférer dans la poursuite d'une inspection.
23. Que la ChAD maintienne tous les dossiers d'inspection à l'intérieur de classeurs verrouillés.
24. Que la ChAD améliore la demande d'accréditation en y intégrant des exigences plus précises notamment sur le niveau d'expérience requis, la pertinence de la formation relativement à la protection du public, etc.
25. Que les syllabus ou notes de cours soient exigés des formateurs ainsi que la justification du respect des critères d'admissibilité afin de permettre une meilleure validation du contenu du cours.
26. Que la ChAD procède à la révision du processus d'accréditation des formations relié aux grands cabinets et qu'elle valide les formations préalablement à leur diffusion.
27. Que la ChAD dresse, à chaque période de référence, l'état de l'offre de formation, en tenant compte du profil des membres par région, par discipline, par nombre d'années d'expérience, et ce, afin de l'aider à ajuster l'offre de formation, le cas échéant, en fonction des besoins des membres.
28. Que la ChAD mette en place des moyens afin de recueillir rapidement les listes de présences et envisage d'autres mécanismes de validation de la qualité des formations.
29. Que la ChAD amorce un processus de réflexion afin d'accréditer seulement les formations en ligne présentant des versions multiples de l'examen final ou qu'elle prévoit un nombre minimum d'UFC devant être cumulé par d'autres types de formation que celles en ligne.