



**AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS**

## **RAPPORT D'INSPECTION DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE**

### **Rapport final**

Publié le 31 mars 2022

## Table des matières

### Table des matières

<b>1. SOMMAIRE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DÉONTOLOGIE.....</b>	<b>5</b>
2.1 TRAITEMENT DES DOSSIERS D'ENQUÊTE	5
2.1.1 Suspension des enquêtes.....	5
2.1.2 Uniformisation des décisions.....	6
2.1.3 Confidentialité des demandeurs d'enquête .....	6
2.2 OUTIL DE SUIVI DES DOSSIERS D'ENQUÊTE	6
2.2.1 Dépassement des délais cibles.....	7
2.3 PROCESSUS D'ENREGISTREMENT DES ENTREVUES	7
<b>3. GREFFE DU COMITÉ DE DISCIPLINE.....</b>	<b>8</b>
<b>4. FINANCES.....</b>	<b>8</b>
APPLICATION DE LA POLITIQUE D'ACQUISITION DE BIENS ET SERVICES	8
<b>ANNEXE I - CONTEXTE .....</b>	<b>9</b>
<b>ANNEXE II - MÉTHODOLOGIE .....</b>	<b>10</b>

## 1. SOMMAIRE

Portée de l'inspection	
<p>La dernière inspection de la Chambre de la sécurité financière (la « Chambre ») a été réalisée en mai 2020. Elle portait sur la gouvernance et les activités reliées à la formation continue.</p> <p>La présente inspection, qui clôt le cycle d'inspection, vise la déontologie et le volet financier. Elle couvre la période comprise entre le 1<sup>er</sup> juin 2018 et le 30 avril 2021. Les travaux visaient également à valider l'implantation adéquate des recommandations de l'inspection précédente, qui couvrait la période de juin 2018 à mai 2020.</p> <p>Des précisions sur le contexte dans lequel s'inscrit l'inspection et sur la méthodologie utilisée sont présentées aux annexes I et II.</p>	
Faits saillants	
<p>Plusieurs dossiers d'enquêtes sont restés inactifs sur des périodes de trois mois et plus, et quelques-uns de plus de douze mois. Différents facteurs ont contribué à cette situation, notamment le taux de roulement du personnel à la direction de la déontologie et de l'éthique professionnelle (la « DDEP »). La Chambre devra porter une attention particulière à cette situation. Des mesures ont d'ailleurs déjà été prises en ce sens.</p> <p>La Chambre doit actualiser sa <i>Politique d'acquisition de biens et services</i> en fonction de l'évolution des meilleures pratiques.</p>	
Recommandations	Commentaires et plan d'action
<p>Au terme de l'inspection, 9 recommandations sont émises, dont 8 de niveau de priorité moyen et 1 de niveau faible<sup>1</sup>.</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> <p><b>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.</b></p>

<sup>1</sup> Voir l'annexe II pour les définitions complètes des niveaux.

### Liste - Recommandations émises

Recommandations	Priorité
1. Que la Chambre évalue la situation et prenne des mesures concrètes pour améliorer les délais de traitement des dossiers d'enquête et évite que des dossiers restent inactifs sur de longues périodes.	<b>Moyenne</b>
2. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires pour documenter au dossier d'enquête et communiquer adéquatement au demandeur d'enquête les motifs de la décision du syndic lorsqu'un dossier d'enquête est suspendu à la suite du départ du représentant de la pratique.	<b>Moyenne</b>
3. Que la Chambre revoie ou mette à jour ses outils d'aide à l'uniformisation des décisions du syndic.	<b>Moyenne</b>
4. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin d'éviter de divulguer l'identité du demandeur d'enquête au représentant concerné dans le cadre de l'enquête.	<b>Moyenne</b>
5. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires pour améliorer les données de suivi des enquêtes utilisées et fournies par le système utilisé à la DDEP.	<b>Moyenne</b>
6. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin d'améliorer ses indicateurs de performance relatifs aux étapes importantes du traitement des dossiers d'enquête et qu'elle s'assure d'obtenir des informations détaillées sur l'atteinte de ceux-ci.	<b>Moyenne</b>
7. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires pour actualiser et standardiser la technologie utilisée pour l'enregistrement vidéo des entrevues réalisées en personne par le personnel de la DDEP.	<b>Moyenne</b>
8. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires pour former les membres du comité de discipline sur l'utilisation des outils et le processus de transmission de la documentation et qu'elle s'assure de les sensibiliser sur les risques résiduels relatifs à la confidentialité et à la destruction des documents transmis.	<b>Faible</b>
9. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin d'actualiser sa <i>Politique d'acquisition de biens et services</i> en fonction de l'évolution des meilleures pratiques.	<b>Moyenne</b>

## 2. DÉONTOLOGIE

### 2.1 TRAITEMENT DES DOSSIERS D'ENQUÊTE

Pour la période d'inspection, la DDEP a observé un taux de roulement annuel pondéré du personnel de 22 % :

Année	Nombre de postes	Départs	Taux de roulement	Embauches	Solde	Abolition de postes
2018*	20	4	20 %	3	-1	0
2019	20	6	30 %	6	0	0
2020	20	4	20 %	6	2	0
2021**	18	2	11 %	1	-1	2
Total :		16		16	0	2

Taux annuel pondéré :	22 %
-----------------------	------

\*À compter du 1<sup>er</sup> juin 2018 (sur 7 mois)

\*\*Jusqu'au 30 avril 2021 (sur 4 mois)

Cette situation engendre un risque pour le traitement des dossiers d'enquête. Pour la période d'inspection, certains dossiers de l'échantillon sélectionné sont demeurés sans intervention d'un enquêteur pendant de longues périodes, particulièrement pour les dossiers traités en 2018 et 2019. D'autres ont été confiés successivement à plusieurs enquêteurs, généralement en lien avec le départ d'un employé. Les délais de traitement de certains dossiers plus complexes ont été particulièrement affectés.

À titre d'exemple, sur la base des dossiers vérifiés (échantillon de 64) :

- 16 sont restés inactifs pour une période de 4 à 6 mois;
- 16 sont restés inactifs pour une période de 7 à 11 mois;
- 4 sont restés inactifs pour une période de plus de 12 mois.

La Chambre mentionne que divers motifs expliquent ces délais, dont une réorganisation du travail à la DDEP au cours de 2018 ainsi que les difficultés de rétention du personnel.

La Chambre souligne qu'elle a pris des moyens pour favoriser la rétention de son personnel et que tous les postes d'enquêteurs étaient pourvus au cours de l'année 2021.

La Chambre doit toutefois rester vigilante afin de s'assurer qu'à toutes les étapes du traitement des dossiers d'enquête les délais demeurent acceptables et ainsi éviter les longues périodes d'inaction.

#### 2.1.1 Suspension des enquêtes

Selon l'information obtenue verbalement, un processus décisionnel s'appuyant sur sept critères a été établi pour déterminer si un dossier d'enquête doit être poursuivi ou fermé.

Or, des dossiers fermés en raison du retrait du représentant de la pratique ne comportaient qu'une référence à ce critère, sans mention de l'analyse effectuée en

fonction du processus décisionnel établi. De la même manière, la lettre transmise au demandeur d'enquête (ce terme vise le plaignant, la victime ou une personne qui porte plainte en son nom) appuyait généralement la décision de fermeture du dossier sur le motif de retrait de la pratique du représentant, sans référence aux autres critères ayant été pris en compte.

### 2.1.2 Uniformisation des décisions

L'outil sur lequel s'appuie la DDEP pour assurer l'uniformité des décisions prises à la suite de l'enquête n'est pas à jour. Sa révision, qui est prévue par le syndic, est nécessaire.

### 2.1.3 Confidentialité des demandeurs d'enquête

Dans le cadre du processus d'enquête, les communications écrites destinées aux représentants précisent parfois le nom d'un demandeur d'enquête. Cette divulgation devrait être évitée et faite strictement lorsque les faits au dossier supportent une telle approche.

## 2.2 OUTIL DE SUIVI DES DOSSIERS D'ENQUÊTE

La DDEP utilise un système de gestion informatique pour le suivi des dossiers d'enquête. L'analyse des données extraites du système démontre des erreurs et parfois des incohérences dans les délais des différentes étapes de l'enquête. Selon le syndic, la révision récente du système expliquerait en partie ce constat.

Les extraits qu'offre ce système sont parfois inexacts, notamment pour les rapports statistiques de suivi des enquêtes. Les principaux écarts relevés découlaient de saisies au système a posteriori (dans des dossiers d'enquête), de dates générées automatiquement par le système lors d'un changement d'état et d'écarts de fonctionnalités entre les utilisateurs.

Ces incohérences peuvent impacter les informations de gestion transmises à la Direction de la Chambre. La Chambre doit par conséquent s'assurer de l'exactitude des données saisies et extraites du système de gestion des dossiers d'enquête.

### 2.2.1 Dépassement des délais cibles

Le Manuel des procédures de la DDEP (le « Manuel ») prévoit des délais pour certaines étapes du processus d'enquête. L'analyse des données démontre que ces délais cibles sont fréquemment dépassés :

Délais moyens (en jours)	Ouverture de dossier	Demande à décider (dossiers fermés sans enquête)	Demande à décider (dossiers en enquête)	Conduite de l'enquête	Décision du syndic
Délais moyens :	4	58	28	255	42
Délais cibles prévus au Manuel :	2	5	5	180	30
Écarts par rapport aux cibles :	2	53	23	75	12

*\*Basé sur les données de l'extraction du système Pivotal (pour la période d'inspection)*

Ces dépassements tendent à démontrer que ces cibles ne sont pas réalistes ou rarement atteintes.

De plus, les dépassements de cibles ne sont pas documentés, ce qui rend difficile l'établissement d'un mécanisme de suivi et de révision de celles-ci.

Par ailleurs, les cibles établies ne sont pas présentées à titre d'indicateur de performance au tableau de bord fourni à la Direction de la Chambre. La présentation de ces cibles à l'intérieur d'indicateurs de performance permettrait d'assurer une meilleure connaissance du traitement des dossiers à chacune des étapes importantes du processus d'enquête tout en préservant l'indépendance du syndic dans la façon dont celui-ci conduit et décide de la finalité des enquêtes.

### 2.3 PROCESSUS D'ENREGISTREMENT DES ENTREVUES

Au cours de la période visée par l'inspection, le processus d'enregistrement vidéo des entrevues réalisées par la DDEP n'était pas standardisé. De plus, la technologie utilisée pour l'enregistrement était désuète et présentait des faiblesses, notamment en cas de défaillance du système, ce qui pouvait engendrer la perte du contenu d'entrevue. Toutefois, la Chambre mentionne que les pratiques ont évolué dans les derniers mois. Maintenant, les entrevues se déroulent de façon virtuelle ce qui amène un processus d'enregistrement plus robuste.

### 3. GREFFE DU COMITÉ DE DISCIPLINE

---

La Chambre transmettait par courriel aux membres du comité de discipline les documents pertinents à l'audition d'une cause. L'adresse courriel professionnelle du membre était fréquemment utilisée. Une fois la cause entendue et le dossier fermé, la Chambre demandait une confirmation de destruction des documents aux membres du comité.

Or, la réception des documents à l'adresse professionnelle du membre posait un risque à la confidentialité, puisque les données pouvaient demeurer disponibles sur les copies de sauvegarde de l'employeur du membre, malgré la suppression logique réalisée par le membre. Ainsi, ce dernier n'était pas en mesure de garantir la destruction totale des documents à la fin du processus disciplinaire compte tenu des mesures de conservation et de sauvegarde propres à chaque entreprise.

La Chambre a mentionné avoir adopté récemment des pratiques de transmission de l'information plus robustes qui contribuent à assurer un meilleur contrôle sur la confidentialité et la destruction des documents fournis.

Toutefois, pour assurer une compréhension adéquate et uniforme du processus de transmission et de destruction de l'information, des risques résiduels et de l'utilisation des outils en vue de prévenir les bris de confidentialité potentiels, la Chambre doit s'assurer de sensibiliser et de former les membres du comité de discipline.

### 4. FINANCES

---

#### Application de la politique d'acquisition de biens et services

Les meilleures pratiques en matière d'appel d'offres suggèrent de rédiger une demande détaillée qui exprime le besoin de l'organisation alors que les fournisseurs sollicités déposent une proposition commerciale documentée et chiffrée. Or, la *Politique d'acquisition de biens et services* ne prévoit pas la nécessité de documenter les appels d'offres pour les contrats d'une valeur estimée entre 15 000 \$ et 50 000 \$. Elle mentionne que l'appel d'offres peut être réalisé verbalement à condition que soient consignés les noms et les réponses des soumissionnaires.

De plus, cette politique soustrait au processus d'appel d'offres les contrats de service professionnels en relations publiques de moins de 200 000 \$. Ce seuil est supérieur à celui auxquels sont habituellement soumis les organismes publics qui est établi à 105 700 \$. Bien que la Chambre ne soit pas considérée comme telle, ce seuil demeure une balise pertinente.

## ANNEXE I - CONTEXTE

---

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 (l'« Autorité ») 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 de juin 2018 à avril 2021. Toutefois, les constats de l'Autorité sont à jour en date de ce rapport. En effet, l'Autorité a considéré les modifications qui ont été apportées par la Chambre et qui ont été soumises à son attention depuis l'inspection (le cas échéant).

### **Objectifs de l'inspection**

Les vérifications effectuées concernent les deux volets ci-dessous :

#### **1. Déontologie :**

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

#### **2. Finances :**

- Assurer la saine gestion des ressources financières en fonction de la mission et du respect des politiques et procédures établies;
- Assurer le traitement efficace de toute irrégularité dans ses activités ou toute situation de conflit d'intérêts susceptible d'entraver son bon fonctionnement.
- Imposer une cotisation aux membres qui soit juste, équitable et qui ne soit pas un obstacle à l'accès, mais qui permet à la Chambre de disposer de revenus suffisants pour remplir adéquatement ses fonctions et activités d'OAR;

## 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 12 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 18 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.