



**AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS**

## **Rapport d'inspection de la Chambre de la sécurité financière**

### **Rapport Final**

Publication le 24 janvier 2019

## Table des matières

<b>Contexte</b> .....	3
<b>Méthodologie</b> .....	4
<b>1. Gouvernance</b> .....	7
1.1 Le conseil d'administration.....	7
1.2 Le plan de supervision.....	12
<b>2. Finances</b> .....	14
2.1 L'application des politiques administratives et financières de la CSF.....	14
2.2 Contrôles financiers.....	16
2.3 Les résultats financiers de la CSF.....	16
<b>3. Déontologie</b> .....	17
<b>4. Formation continue</b> .....	18
4.1 Reconnaissance des activités de formation et octroi d'unités de formation continue.....	18
4.2 Reconnaissance des formateurs.....	18
4.3 Contrôle des présences aux activités de formations en ligne et webinaire.....	19

## CONTEXTE

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

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

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

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

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

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

## MÉTHODOLOGIE

### Période d'inspection

Cette inspection couvrait la période de 2015 à juin 2018. Toutefois, les constats de l'Autorité sont à jour en date de ce rapport. En effet, l'Autorité a tenu compte des modifications qui ont été apportées par la Chambre et soumises à son attention depuis l'inspection, le cas échéant.

De plus, l'inspection a permis de procéder à un suivi des mesures en cours d'implantation par la Chambre, à la suite du rapport d'inspection émis le 18 août 2017 (le « rapport précédent »). Plusieurs des mesures mises en œuvre par la Chambre pour répondre aux recommandations du rapport précédent prévoient une implantation dont l'échéance est le 30 septembre 2018. Ainsi, l'Autorité a également effectué un suivi de ces mesures en cours d'implantation.

### Objectifs de l'inspection

Le programme d'inspection se décline en quatre grands secteurs d'activités et en objectifs distincts en fonction du plan de supervision, soit :

#### **1. Gouvernance :**

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

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

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

#### **3. Déontologie :**

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

#### 4. Formation continue :

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

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

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

Les inspecteurs désignés par l'Autorité se sont assurés que les informations fournies par la Chambre et analysées au cours de l'inspection lui permettaient de respecter sa mission et son mandat, et étaient conformes à ses obligations tant en vertu de la Loi sur la distribution que de ses règles internes. De plus, ils ont procédé à des entretiens avec des membres du personnel de chacune des directions afin d'affiner leur compréhension de ses activités. Lorsque nécessaire, les inspecteurs ont requis des informations ou des documents additionnels afin de s'assurer de la justesse de leurs observations.

## **Priorité des recommandations**

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

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

**Niveau élevé :** La recommandation réfère à des constats importants, répétitifs ou qui sont en lien avec le cadre législatif applicable. Ces constats peuvent revêtir une incidence significative du point de vue du public ou des membres de la Chambre. Des mesures correctives doivent être prises immédiatement et l'implantation doit s'effectuer selon un échéancier approuvé par l'Autorité, mais dans un délai maximal de six mois. Au besoin, elle devrait mettre en œuvre des contrôles compensatoires avant de prendre des mesures correctives. La Chambre doit faire auprès de l'Autorité un suivi régulier de l'avancement des travaux.

**Niveau moyen :** La recommandation réfère à des constats qui relèvent de l'application des règles ou politiques internes. Ces constats peuvent revêtir une incidence du point de vue du public ou des membres de la Chambre. Des mesures correctives doivent être prises dans un délai maximal de douze mois. Au besoin, elle devrait mettre en œuvre des contrôles compensatoires avant de prendre des mesures correctives. La Chambre doit faire auprès de l'Autorité un suivi régulier de l'avancement des travaux.

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

Aux fins de ce rapport, l'Autorité a retenu un total de 13 recommandations dont 3 de niveau élevé, 8 de niveau moyen et 2 de niveau faible.

Conformément au plan de supervision établi entre l'Autorité et la Chambre, celle-ci devra transmettre à l'Autorité dans un délai de 30 jours de la réception du rapport d'inspection final, un plan d'action faisant état des mesures qui seront prises afin de donner suite à toutes les recommandations émises par l'Autorité ainsi qu'un échéancier pour leur implantation. Le plan d'action devra par ailleurs contenir l'identité du ou des responsables du suivi des recommandations.



## 1. GOUVERNANCE

---

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

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

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

### **1.1 Le conseil d'administration**

#### *1.1.1 Les restrictions imposées aux administrateurs indépendants*

L'Autorité a comparé la constitution du conseil d'administration de la Chambre avec celle des autres OAR qu'elle supervise.

Elle remarque que les règles de ces autres OAR n'imposent pas de restrictions aux administrateurs indépendants comme le fait la Chambre dans son *Règlement intérieur*.

Au cours des dernières années, la Chambre a fait évoluer la composition de son conseil d'administration, notamment en augmentant le nombre de membres indépendants. Toutefois, l'Autorité note que les administrateurs indépendants nommés par le ministre ne peuvent, en vertu du *Règlement intérieur* de la Chambre, accéder au poste de président du conseil d'administration et n'ont accès qu'à un seul des deux postes de vice-président.

#### *1.1.2 L'engagement annuel des administrateurs*

Les administrateurs élus de la Chambre doivent, en vertu de son *Règlement intérieur*, signer l'engagement prévu au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs de la Chambre de la sécurité financière* (le « Règlement sur l'éthique ») qui confirme notamment qu'ils s'engagent à respecter les règles éthiques édictées par la Chambre et à contribuer à la réalisation de la mission de la Chambre. L'Autorité a examiné les règles entourant le fonctionnement du conseil d'administration de la Chambre et les balises guidant les administrateurs dans leurs fonctions. Elle a également pris connaissance du manuel des politiques et règles de gouvernance (le « manuel des politiques ») élaboré par la Chambre et dont l'Autorité a reçu copie en septembre 2017.

Celui-ci a été rédigé afin de donner suite à certaines recommandations du rapport précédent.

L'Autorité a constaté des divergences entre le texte des trois documents examinés. Le texte du manuel des politiques prévoit que le rôle d'un administrateur consiste, notamment à :

*« ...prendre annuellement connaissance du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs de la Chambre de la sécurité financière et s'engager à le respecter en remplissant et signant le formulaire intitulé « Engagement solennel des administrateurs ». »*

*« ... être guidé par la protection du public et les intérêts supérieurs de la profession dans son ensemble, même si les administrateurs sont élus par un groupe de membres de la Chambre d'une région ou d'une discipline particulière ». »*

Le Règlement sur l'éthique mentionne :

*« L'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les normes d'éthique et règles de déontologie établies au présent Règlement, ainsi que les principes de conduite généralement applicables aux administrateurs de personnes morales de droit public. »*

*« Dans le cadre de son mandat, l'administrateur est nommé ou élu pour contribuer à la réalisation de la mission de la Chambre... »*

Quant à lui, le texte de l'engagement signé par les administrateurs stipule notamment que l'administrateur s'engage « à défendre les intérêts de la Chambre ».

Dans le contexte où les personnes sont élues à titre d'administrateurs d'un OAR dont la mission est la protection du public, le libellé de cet engagement n'est pas conforme avec le rôle de l'administrateur tel qu'édicte par la Chambre dans son Règlement sur l'éthique et consigné à son manuel des politiques.

### *1.1.3 Le devoir de loyauté et de réserve des administrateurs envers la Chambre*

Le Règlement sur l'éthique prévoit les clauses relatives au devoir de loyauté et de réserve qui incombe aux administrateurs, notamment :

*« ...L'administrateur doit exercer un jugement impartial et sa contribution doit être faite avec prudence, diligence efficacité, assiduité, équité, et ce, dans le respect des lois, règlements et politiques. Il doit agir avec honnêteté, loyauté et intégrité, dans le meilleur intérêt de la Chambre ». »*

De plus, le manuel des politiques mentionne notamment que chaque administrateur s'engage à :

*« Être un ambassadeur et un représentant efficace de la Chambre; cependant, seul le président et chef de la direction peut agir à titre de porte-parole principal de la Chambre. S'il est approprié qu'un membre du Conseil accepte une invitation qu'il a reçue pour représenter la Chambre, une autorisation sera »*



*requisse du président du Conseil, et le texte de l'allocution, le cas échéant, devra préalablement être approuvé; »*

*« ...agir avec loyauté et diligence notamment lorsqu'il émet des opinions personnelles dans les médias sociaux, en ayant le souci de ne pas discréditer la Chambre ni de nuire à son image ou à ses activités. »*

L'Autorité a constaté que certaines prises de position publiques ainsi que certaines activités sur les médias sociaux ne respectent pas entièrement les obligations décrites ci-dessus.

En outre, l'application du Règlement sur l'éthique est une responsabilité conférée au président du conseil d'administration de la Chambre. Il est le seul chargé de prendre les mesures nécessaires afin de s'assurer que les administrateurs s'y conforment. Lorsqu'il constate qu'il y a eu manquement aux règles ou principes de ce règlement, il impose la sanction qu'il considère juste et appropriée.

Par ailleurs, le Règlement sur l'éthique ne prévoit pas l'implication d'un comité ou d'un autre intervenant dans la situation où le président du conseil serait en contravention avec ces règles ou dans le cas d'inaction de ce dernier face à une situation que les autres membres du conseil jugent inadéquate.

Enfin, ce règlement n'a pas fait l'objet d'une refonte depuis 2005. Ainsi, il ne reflète pas l'évolution de l'utilisation des technologies de l'information et des médias sociaux comme moyen de communication lors de leur utilisation à titre d'administrateur.

#### *1.1.4 La rémunération des administrateurs*

Par ailleurs, lors de l'inspection précédente, l'Autorité recommandait à la Chambre de :

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

Le conseil d'administration de la Chambre a procédé à cette réflexion et a choisi de conserver la rémunération versée à son président et à ses vice-présidents. L'Autorité a pris connaissance de la réflexion déposée au conseil d'administration en février 2018 et ainsi constate une meilleure documentation des travaux de réflexion. La résolution adoptée par le conseil d'administration de la Chambre prévoit analyser la question à nouveau à l'automne 2018 ou à un autre moment.

Bien que ses différents travaux de réflexion démontrent que la rémunération des administrateurs peut prendre diverses formes, incluant des honoraires forfaitaires annuels ou des « jetons de présence », les documents de référence consultés par l'Autorité en la matière sont à l'effet que le conseil d'administration, lorsqu'il fixe sa propre rémunération, doit s'attribuer une rémunération qui correspond aux services véritablement rendus et est proportionnelle à la charge de la fonction.

La Chambre est un OAR reconnu par la Loi sur la distribution. Les fonctions et pouvoirs qu'elle lui octroie sont différents de ceux accordés à un ordre professionnel. Cette prémisse est également observable en ce qui concerne les fonctions du conseil d'administration de la Chambre. La comparaison avec des ordres professionnels à ce niveau apparaît d'une utilité limitée.

#### *1.1.5 Nomination du président et des vice-présidents du Conseil d'administration*

Au cours des dernières années, la Chambre a modifié le processus d'élection des membres du conseil d'administration. Actuellement, sept administrateurs sont élus par un processus électoral en ligne et un autre administrateur est élu lors de l'assemblée générale annuelle de la Chambre.

Le *Règlement intérieur* de la Chambre prévoit que les administrateurs doivent, à la première séance suivant les élections, ou par la suite lorsque les circonstances l'exigent, élire à la majorité des voix un président parmi les administrateurs élus et un premier vice-président. Toutefois, l'Autorité a constaté que depuis la mise en place de ce nouveau processus, les administrateurs ont, contrairement au *Règlement intérieur*, élu le président et les deux vice-présidents avant l'élection de l'administrateur à l'assemblée générale annuelle.

#### *1.1.6 Les comités de la Chambre*

Le *Règlement intérieur* de la Chambre prévoit également la constitution de différents comités statutaires afin d'alimenter les réflexions du conseil d'administration. De manière à donner suite aux recommandations du rapport précédent, la Chambre a élaboré différents outils pour mieux circonscrire la composition et les activités des comités, notamment le manuel des politiques.

Outre les comités statutaires constitués uniquement d'administrateurs, le conseil d'administration peut, en vertu du *Règlement intérieur*, former d'autres comités dont les mandats et la composition sont définis par celui-ci. Les modalités relatives à la création de ces comités se retrouvent au manuel des politiques. L'Autorité a constaté que le manuel des politiques et la *Politique sur les comités de la Chambre de la sécurité financière* (la « Politique sur les comités ») qui a été mise à jour en mai 2017, ne comportent aucun critère d'admissibilité objectif pour les membres. Ils sont donc laissés à l'entière discrétion du conseil d'administration, sans balises ni critères. Dans une optique d'uniformité, d'équité et de pérennité, la Chambre aurait avantage à établir des critères objectifs d'admissibilité des membres comme elle le prévoit déjà par ailleurs, notamment pour le comité de discipline et pour les administrateurs.

#### *1.1.7 Les invités d'office aux rencontres des comités*

Le troisième alinéa de l'article 3.2 de la Politique sur les comités édicte :

*« Seuls les membres d'un comité, les invités d'office, les experts externes et la personne-ressource sont admis à assister à une réunion du comité. Sauf mention contraire, sont des invités d'office le président et les vice-présidents du conseil d'administration ainsi que le président et chef de l'exploitation de la direction de la Chambre. »*

La présence d'un « invité d'office » aux réunions d'un comité statutaire ou spécial pourrait donner une apparence d'influence sur les décisions prises par le comité. Le rôle joué par cet invité d'office pourrait ainsi porter atteinte à la légitimité et la crédibilité du comité et de ses membres. À cet effet, l'Autorité note que les autres OAR qu'elle supervise ne prévoient pas dans leurs règles la présence d'invité d'office lors des réunions des comités. Elle peut être perçue dans certaines situations, comme étant une façon d'influencer les décisions prises par le comité.

Or, le président du conseil d'administration et les vice-présidents sont invités d'office lors de certaines des réunions des différents comités créés par la Chambre. Le président est notamment présent à la très grande majorité des réunions du comité de gouvernance.

### *1.1.8 Composition du comité gouvernance et éthique*

L'Autorité a constaté que la composition de certains comités statutaires n'est pas conforme aux bonnes pratiques actuelles en matière de gouvernance.

En effet, les comités amenés à se positionner notamment sur les règles à suivre en matière de gouvernance ou celles encadrant les dispositions financières d'une organisation devraient être composés uniquement d'administrateurs indépendants ou à défaut, composé d'une majorité d'entre eux. Ceci inclut le comité de gouvernance et d'éthique. La notion d'« indépendance » d'un comité réfère à l'autonomie et aux capacités d'agir ou de décider librement et sans contrainte, influence ou lien de subordination qui pourrait l'empêcher d'agir au mieux des intérêts de l'entité pour laquelle il est appelé à agir ou à décider.

L'Autorité a observé que la Chambre a procédé à des modifications aux mandats des comités statutaires à la suite de l'élaboration du manuel des politiques tout en modifiant la Politique sur les comités pour en retirer des parties, notamment sur la composition du comité gouvernance. Par le passé, le comité gouvernance était composé d'au plus six membres qui devaient être des administrateurs. Dans les dernières années y siégeaient trois administrateurs indépendants et trois administrateurs élus. Ce comité est devenu le comité gouvernance et éthique et sa composition actuelle doit être d'au moins trois et d'au plus cinq administrateurs, dont au moins un administrateur indépendant. Il y a présentement trois administrateurs élus et deux administrateurs indépendants qui composent ce comité.

Les mandats et la contribution de ce comité sont essentiels aux orientations de la Chambre et au bon fonctionnement du conseil d'administration. Ce comité est notamment responsable de :

- Élaborer la politique et les règles de gouvernance et l'éthique applicables à la Chambre;
- Établir et réviser les codes d'éthique et de déontologie applicables aux administrateurs et aux employés de la Chambre;
- Déterminer les critères d'admissibilité des administrateurs élus et ceux concernant la sélection des administrateurs indépendants.

Dans ce contexte, la Chambre devrait prendre les mesures nécessaires afin que ses comités, notamment celui de son comité de gouvernance et d'éthique, soient formés de manière à tenir compte des meilleures pratiques de gouvernance en matière d'indépendance.

## **1.2 Le plan de supervision**

Comme mentionné précédemment, l'Autorité et la Chambre ont signé un plan de supervision. Ce plan prévoit certaines obligations de divulgation de la part de la Chambre, notamment en ce qui concerne les modifications à des politiques pour l'application de son règlement intérieur.

L'Autorité constate que la Chambre a procédé à des changements à certaines de ses politiques en 2017. Or, ces politiques modifiées n'ont pas toutes été transmises à l'Autorité, comme le prévoit le plan de supervision, pour information ou pour commentaires de la part de l'Autorité, selon le cas.

Recommandations	Priorité
1. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin de permettre l'accès à l'ensemble des postes au conseil d'administration à tous les administrateurs.	Moyen
2. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin que le <i>Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs de la Chambre de la sécurité financière</i> soit appliqué, qu'il soit mis à jour et que l'engagement annuel des administrateurs en reflète l'esprit adéquatement.	Élevée
3. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin que ses analyses et réflexions relativement à la rémunération des administrateurs s'attardent à la nature des services rendus de manière à ce que leur rémunération soit proportionnelle à la charge d'un administrateur d'un OAR.	Moyen
4. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin que la nomination du président et des vice-présidents au conseil d'administration soit effectuée après la tenue de l'assemblée générale annuelle (AGA) en présence de tous les administrateurs.	Élevée

Recommandations	Priorité
5. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin d'établir des critères objectifs d'admissibilité des membres aux comités non permanents de la Chambre.	<b>Moyen</b>
6. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin d'adapter ses règles de gouvernance aux bonnes pratiques reconnues pour des organismes de même nature et qu'elle s'assure que ces dernières se reflètent dans la composition de ses comités, notamment du comité de gouvernance et éthique.	<b>Moyen</b>
7. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires pour se conformer au plan de supervision de l'Autorité dans tous les cas, notamment en ce qui concerne les modifications à des politiques pour l'application de son règlement intérieur.	<b>Élevée</b>

## **2. FINANCES**

---

En vertu du plan de supervision, la Chambre doit cerner, traiter et régler de façon efficace toute irrégularité dans ses activités ou toute situation de conflit d'intérêts susceptible d'entraver son bon fonctionnement. Dans le contexte de la gestion financière supportant l'exercice de ses fonctions et pouvoirs, la Chambre doit également s'assurer que la cotisation imposée à ses membres est juste et équitable et n'est pas un obstacle à l'accès, tout en lui permettant de disposer de revenus suffisants pour remplir adéquatement ses fonctions et activités d'OAR. L'inspection faite par l'Autorité a, à cet égard, pour objectif de s'assurer de la saine gestion des ressources financières en fonction de la mission et du respect des politiques et procédures établies.

Les éléments suivants ont fait l'objet d'analyse et d'observations au cours de l'inspection :

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

Les principaux travaux exécutés ont été les suivants :

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

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

Dans l'ensemble, les travaux d'inspection permettent de constater que la CSF applique sa politique d'acquisition de biens et services de façon régulière et constante.

Cependant, cette politique ne permet pas d'atteindre les objectifs cibles à deux niveaux :

- La politique ne prévoit pas la nécessité de documenter les appels d'offres pour des contrats estimés entre 10 000 \$ et 50 000 \$ en précisant que l'appel d'offres peut être réalisé verbalement;
- La politique prévoit plusieurs exceptions dont notamment une qui peut être interprétée de façon assez large permettant, avec l'approbation du président et chef de la direction, de ne pas procéder à un appel d'offres même si ce mode d'octroi serait habituellement requis en vertu de la politique.



Il est de pratique usuelle, en matière d'appel d'offres, de parler d'un processus lors duquel différents offreurs sont sollicités afin de faire une proposition commerciale chiffrée en réponse à une demande détaillée et supportée par un document écrit décrivant les besoins de l'organisme face aux fournisseurs potentiels. Il est également attendu que les fournisseurs répondent à cette sollicitation de façon documentée, par écrit. La notion d'appel d'offres devrait répondre à cette définition afin de ne pas laisser place à interprétation. Ainsi, nous jugeons que tout appel d'offres devrait faire l'objet d'une documentation écrite afin d'exprimer les besoins de la Chambre de façon structurée et équivalente pour tous les fournisseurs potentiels, et de bien documenter les réponses obtenues de ces derniers.

La Chambre nous a informés que chaque unité administrative est responsable de réaliser les appels d'offres pour les contrats estimés à un niveau entre 10 000 \$ et 50 000 \$. Il serait pertinent d'évaluer l'opportunité d'exiger des appels d'offres écrits pour ces seuils puisque ces contrats représentent des dépenses importantes pour la Chambre. Le fait de ne pas présenter les besoins de la Chambre par écrit aux divers fournisseurs sollicités pourrait résulter en un biais dans le processus d'appel d'offres et permettre d'orienter le choix des fournisseurs par une inconstance dans les informations transmises aux divers soumissionnaires.

Pour ce qui est des exceptions prévues à la politique d'acquisition, nous avons constaté qu'elles sont utilisées fréquemment par la Chambre afin de contracter avec un fournisseur spécifique. Plus spécifiquement, les exceptions ont été utilisées plus fréquemment qu'un processus d'appel d'offres pour les contrats de 50 000 \$ et plus sur la période d'inspection. De plus, pour l'exception prévue en vue de contracter avec un fournisseur dont le domaine d'expertise est suffisamment spécifique, unique ou justifié comme tel, les travaux réalisés ont permis de constater une association fréquente entre la connaissance du fournisseur de la Chambre et cette exception.

Ainsi, la connaissance par un fournisseur de la Chambre, ou le fait d'avoir déjà travaillé avec la Chambre est utilisé comme justificatif afin d'appliquer l'exception à la politique. Ce critère et sa fréquence dans les justifications des exceptions employées restreint la possibilité pour d'autres fournisseurs de contracter avec la Chambre. La prépondérance de ce critère dans l'utilisation de mesures d'exception devrait être limitée afin de s'assurer que l'objectif des appels d'offres, qui réside dans le fait de permettre d'obtenir un prix dans un contexte de saine concurrence, est atteint.

L'Autorité a pris connaissance de *la politique concernant les frais remboursables lors d'un déplacement et autres frais inhérents* (la « Politique sur les frais remboursables »), qui s'applique aux employés, aux membres de la direction ainsi qu'aux membres et invités du CA ou de comités formés par le CA. Elle a également regardé les dépenses remboursées par la Chambre à ces personnes.

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

De surcroît, l'Autorité a constaté l'absence fréquente de pièces justificatives détaillées qui permettrait d'avoir davantage d'information sur la nature des dépenses engagées dans

ce contexte. Pour une certaine transparence avec la gouvernance, l'Autorité recommande de préciser les dépenses admissibles.

L'Autorité remarque également, de façon plus large, que les pièces justificatives accompagnant les demandes de remboursement ne détaillent pas suffisamment les dépenses de repas. La facture détaillée n'accompagne pas la demande de remboursement dans plusieurs cas. Lors de la révision de la politique, une précision devrait être ajoutée pour que la facture détaillée de la dépense remboursée soit soumise. Il est à noter que cette constatation avait également été soulevée lors de l'inspection précédente.

L'Autorité a également constaté que les taux présentés sur les factures d'hébergement dépassent les montants maximums prévus à la politique. Lors de la révision de la politique, il sera opportun d'ajuster les seuils et spécifier les circonstances où les employés pourront faire exception à cette règle.

Depuis l'inspection sur site, la Chambre a transmis une nouvelle politique d'acquisition de biens et services à l'Autorité ainsi qu'une nouvelle politique sur les frais remboursables. Celles-ci règlent en partie les enjeux mentionnés ci-dessus ainsi que ceux notés par l'Autorité lors de l'inspection précédente. L'Autorité et la Chambre échangent sur les dispositions de ces nouvelles politiques afin qu'elles correspondent à ses attentes. Dans ce contexte, l'Autorité ne formulera pas de recommandation supplémentaire à cet égard.

## **2.2 Contrôles financiers**

Dans le cadre de ses travaux d'inspection, l'Autorité a regardé certains contrôles mis en place par la Chambre afin de s'assurer de la saine gestion des sommes qu'elle perçoit et qui proviennent majoritairement de la cotisation de ses membres. L'Autorité a donc procédé à la validation des contrôles entourant certains cycles comptables, notamment au niveau des déboursés, au sein de la Chambre. Sur la base des réponses obtenues de la Chambre, l'inspection ne démontre pas que les contrôles internes en places ayant été observés sont insuffisants.

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

L'Autorité a également consulté les résultats financiers au cours de la période d'inspection. Plus précisément, l'Autorité s'est assurée que la CSF utilise les ressources financières allouées par ses membres de façon efficiente et en accord avec sa mission. Les résultats financiers de la Chambre démontrent une bonne santé financière. L'exercice 2017 s'est soldé par un surplus de 1,7 M\$. Ce surplus a permis d'augmenter le ratio d'autonomie de la Chambre, lequel est passé de 3,11 mois en 2016 à 5,15 mois en 2017 et de faire des investissements en immobilisation corporelle et incorporelle de 794 000 \$ en 2017.

### 3. DÉONTOLOGIE

---

L'objectif de l'Autorité est de s'assurer que les plaintes reçues par le syndic sont traitées adéquatement et dans un délai raisonnable, en plus de vérifier que les enquêtes ainsi que les dossiers de plaintes portés auprès du comité de discipline répondent aux mêmes attentes.

Dans le cadre de ses vérifications, l'Autorité a procédé à des rencontres avec la syndique de la Chambre ainsi qu'avec une des syndiques adjointes. L'Autorité a également effectué un suivi des éléments en cours d'implantation concernant les recommandations du rapport précédent. Elle s'est aussi attardée au processus d'enquête actuellement en place.

Lors de l'inspection aux bureaux de la Chambre, la syndique en poste venait de quitter ses fonctions. Le conseil d'administration a nommé une syndique adjointe à titre de syndique par intérim, laquelle est en poste depuis juin 2018. De plus, dans les jours précédents l'inspection sur place, un des 4 syndics adjoints a également quitté ses fonctions. L'Autorité remarque également que 3 des 12 autres postes sont vacants au sein du bureau du syndic. Ces postes vacants représentent un risque pour la Chambre de voir les délais d'enquêtes et les décisions du syndic à l'intérieur des dossiers d'enquêtes s'allonger.

Par ailleurs, dans certaines situations, notamment lorsque la syndique suspend une enquête parce que le représentant n'a plus de certificat actif, l'Autorité a constaté que l'avis transmis au consommateur n'était pas toujours rédigé dans un langage simple et clair. En effet, le texte de l'avis emploie une terminologie parfois trop technique.

Recommandations	Priorité
8. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin de pourvoir les postes clés vacants au sein du bureau du syndic de façon prioritaire pour éviter des délais indus.	<b>Moyen</b>
9. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires pour communiquer avec les consommateurs dans un langage simple et clair.	<b>Faible</b>

## **4. FORMATION CONTINUE**

---

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

Afin de bien cerner les mécanismes d'évaluation et de contrôle instaurés par la Chambre à cet égard, les inspecteurs ont procédé à des entrevues avec le personnel en place en vue d'effectuer un suivi des travaux d'implantation des correctifs aux recommandations du rapport précédent.

### **4.1 Reconnaissance des activités de formation et octroi d'unités de formation continue**

Les inspecteurs ont vérifié les processus en place relativement à la reconnaissance des activités de formation et ont pris connaissance des récents changements apportés au processus pour la reconnaissance des formateurs.

L'Autorité a constaté que les critères établis servant à exclure les formations reliées à la promotion ou à la vente d'un produit n'étaient pas toujours suffisants ou s'avèrent trop larges pour répondre aux exigences de l'article 18 du *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de la sécurité financière*. En effet, certains dossiers analysés dénotent que des unités de formation continue (« UFC ») sont accordées pour l'ensemble d'une activité de formation portant sur un produit en particulier alors qu'une partie de cette formation peut être considérée comme liée à la vente et à la promotion dudit produit.

En outre, le formulaire de reconnaissance à compléter par les fournisseurs s'est avéré incomplet dans quelques dossiers vérifiés. L'Autorité a également constaté l'absence de pièces justificatives requises pour assurer une évaluation adéquate d'une demande de reconnaissance d'une formation comme prévu à la Politique sur les activités de formation continue obligatoire (la « Politique sur la formation »).

L'Autorité a également constaté que la Chambre accorde des UFC à des membres du comité de discipline lors d'une audition sur culpabilité.

### **4.2 Reconnaissance des formateurs**

L'Autorité a également observé que la Chambre confie la responsabilité de s'assurer de la compétence et de la qualité des formateurs aux fournisseurs des formations. En effet, la Chambre ne procède pas à toutes les vérifications de la qualité des formateurs et elle ne s'assure pas de connaître la nature des vérifications effectuées par les fournisseurs.

### **4.3 Contrôle des présences aux activités de formations en ligne et webinaire**

La Chambre précise, dans sa Politique sur la formation, les règles de participation et de présence aux activités de formation. L'Autorité constate que cette politique ne fait pas mention de règles de contrôle des présences aux formations en ligne ou aux webinaires,

alors que de plus en plus de formations se donnent de cette manière. Les critères présentés portent seulement sur les formations en salle, lesquels ne peuvent trouver application par extension dans le cas de formations en ligne ou par webinaire.

Recommandations	Priorité
10. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin de mieux baliser les critères d'acceptation des formations portant sur un produit spécifique en vue d'exclure les formations basées sur la vente ou la promotion d'un produit.	<b>Moyen</b>
11. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin d'octroyer des unités de formation uniquement pour des activités qui respectent les critères de reconnaissances de formation du <i>Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de la sécurité financière</i> .	<b>Moyen</b>
12. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires pour s'assurer de la probité et de la compétence des formateurs.	<b>Moyen</b>
13. Que la Chambre prenne les mesures nécessaires afin d'encadrer adéquatement les présences aux formations dispensées en ligne.	<b>Faible</b>