



**AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS**

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

### **Rapport final**

Publié le 11 juin 2020

## Table des matières

<b>Contexte</b> .....	<b>2</b>
<b>Faits saillants depuis la dernière inspection</b> .....	<b>2</b>
<b>Méthodologie</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Déontologie</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Gouvernance</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Formation continue</b> .....	<b>8</b>
<b>4. Finances</b> .....	<b>11</b>

## CONTEXTE

La Chambre de l'assurance de dommages (la « ChAD ») est un organisme d'autoréglementation (un « OAR ») institué par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (la « Loi sur la distribution »). Celle-ci a pour mission de veiller à la déontologie et à la formation continue des représentants certifiés dans les disciplines de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres.

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

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

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

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

Conformément à la *Loi sur l'encadrement du secteur financier* (la « 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 ChAD 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 [...] ».

## FAITS SAILLANTS DEPUIS LA DERNIÈRE INSPECTION

En juin 2018, le conseil d'administration de la ChAD annonçait le départ de sa présidente-directrice générale. Entre juin et novembre 2018, la direction générale de la ChAD a été assumée par un administrateur, puis par la directrice des affaires juridiques. À la fin novembre 2018, une nouvelle présidente-directrice générale est entrée en poste. En juin 2019, une nouvelle présidente du conseil d'administration a été désignée.

Au cours de l'année 2019, une réorganisation a été amorcée au sein de la ChAD et était toujours en cours lors de l'inspection. Cette réorganisation touche principalement les processus de gestion des ressources humaines, des technologies de l'information et des finances. Également, l'Autorité a mis fin à l'entente administrative avec la ChAD en vertu de laquelle cette dernière inspectait, au nom de l'Autorité, les cabinets en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres. Ainsi, depuis mai 2019, l'Autorité procède elle-même à ces inspections.

## **MÉTHODOLOGIE**

### **Période d'inspection**

Au cours des dernières années, l'Autorité a procédé aux inspections de la ChAD annuellement en alternant leur portée de sorte que sur 3 ans, l'entièreté des activités de la ChAD était inspectée. Toutefois, l'Autorité a constaté qu'en raison de la petite taille de l'organisation, les gains en efficacité espérés, en procédant de façon annuelle, ne se sont pas concrétisés. De plus, lors de ces inspections, les mêmes ressources étaient continuellement sollicitées. En considérant la collaboration qu'a démontrée la ChAD à améliorer ses processus dans la poursuite de la réalisation de sa mission, l'Autorité revient maintenant à son modèle initial et procède à une seule inspection aux trois ans de toutes les activités de la ChAD.

Toutefois, conformément aux pouvoirs prévus à la LESF et au plan de supervision, l'Autorité pourrait effectuer une inspection plus rapidement sur certains aspects si elle le jugeait approprié.

Dans ce contexte, le présent rapport vise l'ensemble des activités de l'organisme, soit la déontologie, la gouvernance, la formation continue et les finances. Les deux derniers volets ayant été inspectés en juillet 2018, les travaux sur ceux-ci se sont limités à une mise à jour depuis la dernière inspection.

L'inspection de la ChAD a débuté en octobre 2019. Les vérifications sur site ont eu lieu du 18 au 29 novembre 2019. En ce qui concerne la gouvernance et la déontologie, la période visée par l'inspection était de janvier 2016 à septembre 2019. Quant à la formation continue et aux finances, l'inspection visait la période de juin 2018 à septembre 2019. Toutefois, les constats de l'Autorité sont à jour en date de ce rapport. En effet, l'Autorité a tenu compte des correctifs qui ont été apportés par la ChAD et soumis à son attention depuis l'inspection, le cas échéant.

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

L'inspection avait pour objectif de vérifier les éléments suivants :

#### **1. Déontologie :**

- les plaintes reçues par le syndic sont traitées adéquatement et dans un délai raisonnable;
- les enquêtes du syndic sont réalisées de façon adéquate et dans un délai raisonnable;
- les dossiers de plaintes déposés devant le comité de discipline sont traités adéquatement et dans un délai raisonnable;
- les informations à déposer auprès de l'Autorité l'ont été telles que requises;
- le processus de nomination des membres du comité de discipline et la constitution des dossiers sur les membres sont adéquats.

## **2. Gouvernance :**

- la structure administrative, les ressources financières et autres pour exercer, de manière objective, équitable et efficace, ses fonctions et pouvoirs d'OAR, sont maintenus en tout temps, conformément à la loi et en fonction des saines pratiques de gouvernance;
- les politiques et procédures établies sont respectées;
- les processus de sécurité et de confidentialité de l'information sont efficaces et adéquats eu égard aux bonnes pratiques actuelles, à la taille de l'organisation et au niveau de sensibilité de l'information.

## **3. Formation continue :**

- un système adéquat de gestion de la formation continue obligatoire est maintenu et les dossiers des membres sont tenus conformément au règlement applicable;
- les formations pertinentes sont reconnues, un nombre d'unités de formation continue (« UFC ») adéquat est accordé et la qualité des formations dispensées est vérifiée;
- le processus de développement de formations internes est approprié.

## **4. Finances :**

- la saine gestion des ressources financières en fonction de la mission et du respect des politiques et procédures établies est assurée.

L'Autorité a notamment évalué les activités sur ces quatre volets en fonction des éléments suivants :

- politiques et procédures;
- dossiers d'enquête du syndic;
- procès-verbaux des réunions du conseil d'administration et de comités;
- rapports de tests d'intrusion;
- demandes de reconnaissance de formations et documents au soutien;
- demandes de dispense de formation continue obligatoire;
- documents relatifs aux revenus et aux dépenses de la ChAD;
- contrats avec des fournisseurs externes.

L'Autorité s'est assurée que les informations fournies par la ChAD 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, afin d'affiner sa compréhension des activités de la ChAD, l'Autorité a procédé à plusieurs entrevues avec la direction et le personnel de la ChAD. 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 ChAD, 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 ChAD. 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 ChAD 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 ChAD. 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 ChAD 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 ChAD. Ces constats revêtent peu ou pas d'incidence pour le public ou les membres de la ChAD. 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 11 recommandations, dont 3 de niveau élevé, 5 de niveau moyen et 3 de niveau faible.

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

## 1. DÉONTOLOGIE

---

En matière de déontologie, l'Autorité a analysé le processus d'enquête ainsi que certains dossiers d'enquête. L'Autorité s'est également assurée que les recommandations faites lors de l'inspection précédente avaient été implantées conformément au plan d'action soumis par la ChAD.

Au terme de ces travaux, aucune recommandation sur les activités du bureau du syndic n'est formulée. L'Autorité s'attend toutefois à ce que le bureau du syndic poursuive ses échanges avec elle, de façon proactive, en l'informant en temps opportun des étapes des enquêtes et des décisions que la syndique entend rendre lorsqu'elles visent des dirigeants certifiés. De plus, elle encourage le bureau du syndic à continuer de l'informer des dossiers pouvant nécessiter une intervention de l'Autorité ou lorsque des manquements soulevés à l'égard d'un représentant semblent s'étendre aux pratiques du cabinet.

Également, l'Autorité prend acte de la hausse importante du volume de plaintes reçues par le bureau du syndic depuis les derniers mois et du renouvellement en cours d'une partie de l'équipe. Les mesures prises pour gérer cette situation semblent être efficaces. L'Autorité suivra l'évolution de cette situation dans les prochains mois.

## 2. GOUVERNANCE

---

Les vérifications effectuées ont notamment porté sur les éléments suivants : le conseil d'administration et les comités, les règlements, politiques et procédures, les ressources humaines, les communications et les technologies de l'information.

L'Autorité a aussi procédé aux vérifications pertinentes afin de comprendre les changements entrepris par la ChAD depuis le départ de la présidente directrice générale en juin 2018, les chantiers mis de l'avant ainsi que les orientations futures de la ChAD.

### Conseil d'administration et comités

Le conseil d'administration a créé par résolution deux comités spéciaux, soit le *Comité spécial de la ChAD* en 2016 et le *Comité spécial stratégique* en 2018. Les résolutions constituant ces comités ne prévoyaient pas les pouvoirs et les limites du mandat de ces comités. Dans le cadre de leurs travaux, ces deux comités ont octroyé des contrats et engagé des dépenses au nom de la ChAD sans que les résolutions du conseil d'administration ne le prévoient. Or, le *Règlement intérieur* de la ChAD précise que seul le Comité de nomination est autorisé à octroyer des contrats ou engager des dépenses.

### Règlements, politiques et procédures

La ChAD possède un éventail important de politiques et procédures qui dans certains cas traitent de sujets similaires, notamment en matière de sécurité et de protection de l'information.

Cette situation pose un risque d'incohérence dans l'application des principes de même qu'un risque de décalage lors de la mise à jour des différents documents. La ChAD a mentionné qu'elle reverrait certaines de ses politiques et procédures en vue d'en assurer la cohérence.

Par ailleurs, des politiques prévoient que les administrateurs et les employés de la ChAD doivent compléter et signer annuellement des déclarations. Or, quelques dossiers ne contenaient pas les déclarations annuelles prévues.

### Confidentialité et protection de l'actif informationnel

Les contrats conclus avec les différents fournisseurs contiennent des libellés différents en matière de confidentialité et de protection de l'actif informationnel de la ChAD, notamment quant aux engagements spécifiques des fournisseurs à cet égard. De plus, dans plusieurs cas, le libellé de ces clauses ne correspond pas au contenu des politiques et de la directive de la ChAD, lesquelles s'appliquent aux fournisseurs et partenaires.

### Technologie de l'information et matériel

De manière générale et dans une perspective d'adopter les meilleures pratiques actuelles en la matière, les activités liées aux technologies de l'information présentent des opportunités de rehaussement. Au moment de l'inspection, la ChAD entreprenait une démarche d'analyse approfondie des risques et du niveau de maturité des processus avec l'aide d'un consultant.

Du point de vue de la gouvernance, la ChAD a confié à la Direction des communications la responsabilité des technologies de l'information. La ChAD étant une organisation de petite taille, elle doit tenir compte des enjeux reliés à cet aspect et les documenter à l'intérieur d'une analyse de risques, notamment le fait qu'une même personne puisse cumuler plusieurs tâches qui pourraient s'avérer incompatibles. Lorsque possible, des mesures compensatoires devraient être implantées, par exemple une supervision de l'utilisation des comptes à hauts privilèges.

### *Catégorisation des actifs*

Également, l'analyse des actifs informationnels de la ChAD est incomplète. Puisque cette analyse sert habituellement de base à la mise en place de mécanismes visant à prévenir les risques et à en minimiser les conséquences, elle se doit d'être revue et complétée afin d'inclure l'ensemble des actifs informationnels de la ChAD. De plus, il n'existe pas de processus formel d'évaluation périodique des pratiques et de la gestion des risques, ce qui ne correspond pas aux meilleures pratiques dans ce domaine.

### *Tests d'intrusion*

L'analyse des rapports de tests d'intrusion de 2018 et de 2019 démontre la récurrence de certaines recommandations. Lors de l'inspection sur site, la ChAD avait mentionné que les mesures correctives de 2018 étaient implantées. De plus, le procès-verbal du CA du 12 septembre 2018 mentionne que les mesures correctives sont toutes implantées.



Toutefois, les vérifications démontrent que les failles relevées visant la plateforme d'un tiers utilisée par la ChAD ont perduré un an de plus puisque la ChAD n'a pas effectué les suivis adéquats auprès de son fournisseur.

Recommandations	Priorité
<p>1. Que la ChAD, son conseil d'administration et ses comités prennent les mesures nécessaires afin que les règles de fonctionnement relatives à la création des comités et à la signature des engagements annuels prévus soient respectées.</p>	<p><b>Élevée</b></p>
<p><b>COMMENTAIRE DE LA CHAD</b></p> <p>1. Pendant le contexte exceptionnel de la révision de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i>, le conseil d'administration de la ChAD a créé deux comités spéciaux et les a dissouts en 2018 et 2019. Lors de la mise sur pied de futurs comités spéciaux, la ChAD veillera à ce que le CA précise plus clairement les pouvoirs délégués et les limites du mandat des comités.</p> <p>Tous les administrateurs actuels ont signé l'affirmation solennelle du <i>Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la ChAD</i> et la déclaration d'intérêts. La ChAD prendra les mesures nécessaires pour que ces documents soient signés annuellement par tous les administrateurs.</p>	
<p>2. Que la ChAD prenne les mesures nécessaires afin de mitiger les risques d'écart dans l'application de ses politiques traitant de sujets similaires et qu'elle s'assure qu'elles soient respectées.</p>	<p><b>Faible</b></p>
<p><b>COMMENTAIRE DE LA CHAD</b></p> <p>2. La ChAD révisé l'ensemble de ses politiques sur un cycle de trois ans. La ChAD continuera de les actualiser selon ses pratiques d'affaires, et veillera à en assurer la cohérence, à mitiger les risques d'écart et à s'inspirer des meilleures pratiques.</p>	
<p>3. Que la ChAD prenne les mesures nécessaires afin d'intégrer dans ses contrats avec des fournisseurs externes des clauses correspondant à ce qui est prévu dans ses politiques qui soient conformes aux meilleures pratiques en matière de protection des actifs informationnels.</p>	<p><b>Élevée</b></p>
<p><b>COMMENTAIRE DE LA CHAD</b></p> <p>3. La ChAD prend acte de la recommandation. La ChAD révisera les clauses de protection des actifs informationnels dans les contrats avec ses fournisseurs pour</p>	

s'assurer que celles-ci soient conformes aux politiques de la ChAD et aux meilleures pratiques.	
4. Que la ChAD prenne les mesures nécessaires pour établir et mettre en œuvre une politique de gestion des risques liés aux technologies de l'information complète et adéquate basée sur les meilleures pratiques actuelles.	<b>Élevée</b>
<p><b>COMMENTAIRE DE LA CHAD</b></p> <p>4. La ChAD prend acte de la recommandation. À la fin 2019, la ChAD a débuté un processus de diagnostic de ses pratiques en matière de technologies de l'information. La ChAD a reçu le rapport en mars 2020 et un plan d'action en découlera. Naturellement, une politique de gestion des risques liés aux technologies de l'information sera un des éléments priorités.</p>	
5. Que la ChAD prenne les mesures nécessaires pour finaliser la correction des vulnérabilités identifiées dans les rapports de tests d'intrusion en 2018 et 2019.	<b>Moyenne</b>
<p><b>COMMENTAIRE DE LA CHAD</b></p> <p>5. La ChAD réalise annuellement, via une firme de consultants externes, des tests d'intrusion qui permettent d'adresser et de réduire les risques reliés à son environnement technologique. Au mois de juin 2020, l'ensemble des vulnérabilités étaient corrigées.</p>	

### **3. FORMATION CONTINUE**

L'Autorité a examiné en profondeur les processus de gestion de la formation continue obligatoire. Plus spécifiquement, elle s'est attardée aux activités de reconnaissance de formations, au développement de formations par la ChAD, aux contrôles de la qualité des formations et à la gestion des demandes de dispense. Bien que ces processus soient administrés adéquatement, l'Autorité a identifié des aspects qui requièrent un rehaussement des pratiques.

#### Reconnaissance de formation

##### *Analyse et documentation des dossiers*

Les dossiers de reconnaissance de formation ne contiennent pas toujours l'ensemble de l'information qui a été considérée pour prendre la décision sur la demande de reconnaissance.

À titre d'exemple, certains dossiers ne contenaient pas tous les éléments requis par le *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages* (le « Règlement ») et le *Guide d'application sur la formation continue obligatoire* de la ChAD (le « Guide »), notamment quant au contenu du plan de cours.

Lors de l'inspection précédente en 2018, l'Autorité avait recommandé de prendre les mesures nécessaires afin que l'ensemble de l'information relative aux demandes et analyses de demandes de reconnaissance de formations soit consigné au dossier. La ChAD a confirmé en janvier 2019 qu'une section « note » avait été ajoutée en août 2018 à son portail électronique et que les documents étaient dorénavant déposés sur la plateforme. Bien que certaines notes et correspondances aient été déposées dans une partie des dossiers analysés, cette recommandation ne peut être considérée comme étant implantée. L'Autorité s'attend à ce que la ChAD implante une mesure plus robuste dans les meilleurs délais, vu la récurrence de la recommandation.

Par ailleurs, la ChAD n'utilise pas de grille d'analyse objective afin d'assurer la traçabilité de l'analyse des demandes de reconnaissance, la cohérence des décisions de même que le respect des critères prévus au Règlement et au Guide. L'utilisation d'une telle grille d'analyse devrait être considérée.

#### *Reconnaissance des formateurs*

Pour être reconnu comme formateur par la ChAD, le Règlement prévoit entre autres qu'une personne doit avoir suivi 24 heures de formation de formateurs. Or, la ChAD reconnaît des formateurs qui ont suivi 21 heures de cette formation, ce qui crée un écart de conformité réglementaire. La formation ou le Règlement devra être ajusté en conséquence.

La ChAD n'effectue aucune vérification à l'égard de la probité des formateurs, notamment quant au risque que représente le fait de reconnaître un formateur qui aurait été sanctionné par le comité de discipline de la ChAD, par tout autre comité de discipline ou par l'Autorité. Bien qu'une note dans le Guide prévoit que : « Si le formateur a été sanctionné devant le Comité de discipline de sa profession, il doit le déclarer. Une analyse sera alors effectuée à cet effet », aucune déclaration ni engagement n'est obtenu du formateur à cet égard. Bien que la ChAD n'ait observé aucune situation problématique quant à la probité d'un formateur, cette situation comporte un risque d'atteinte à la crédibilité du processus, à la qualité de la formation et pourrait ainsi avoir un effet sur la protection du public.

#### Offre en matière de formation et analyse des besoins

Dans le cadre de sa mission, la ChAD développe, ou fait développer par des tiers, des formations qu'elle rend disponibles à ses membres. Son offre regroupe 53 formations (l'« offre interne »). À titre comparatif, le nombre de formations externes qui ont été reconnues par la ChAD est de 877 formations au cours de la période d'inspection.

L'Autorité a constaté que la ChAD n'effectue pas d'analyse de besoins ni d'analyse de l'offre présente sur le marché avant d'ajouter une nouvelle formation à son offre interne. Cette situation fait en sorte qu'il est difficile de vérifier si les formations que la ChAD

développe ou intègre à son offre répondent aux besoins de ses membres. Par ailleurs, lorsque la ChAD intègre une formation développée par un tiers, elle ne s'assure pas que celle-ci est libre de droits d'auteur.

### Audits de qualité des formations

La ChAD effectue des audits de qualité des formations par l'envoi de sondages aux participants, la vérification des listes de présences et le visionnement de formations en ligne. Il existe par contre un écart important entre les audits de qualité des formations de l'offre interne de la ChAD, par rapport à celles qui sont développées et offertes par des fournisseurs externes. En effet, l'ensemble de l'offre interne de la ChAD fait l'objet d'un audit de qualité alors qu'un faible pourcentage des formations offertes par des fournisseurs externes est audité. Le peu d'audits réalisés ne permet pas à la ChAD d'évaluer la qualité des formations offertes à ses membres ni d'évaluer leur conformité avec la demande d'accréditation. Cela comporte un risque que les participants ne reçoivent pas une formation adéquate et de qualité dispensée par les fournisseurs externes.

### Gestion des demandes de dispenses

En ce qui concerne la gestion des demandes de dispense de formation, certains dossiers sont peu ou pas suffisamment annotés de sorte qu'il est difficile d'en comprendre l'analyse qui a été effectuée. Également, certains dossiers ne contiennent pas tous les documents permettant de justifier les périodes de dispenses octroyées.

L'article 8 du Règlement prévoit que c'est « *le nombre de mois complets de [la] période, écoulés ou non, au cours desquels [le membre] n'aura pas été dispensé de ses obligations... arrondi à l'unité supérieure la plus proche.* », qui doit être utilisé pour calculer les UFC à accumuler. Or, la ChAD utilise les dates réelles de la situation ayant donné lieu à la dispense pour les fins de ce calcul et l'arrondit à la quinzaine près, plutôt que de dispenser le mois complet au cours duquel la situation survient. Cette façon de faire n'est pas conforme à ce que prévoit le Règlement.

Recommandations	Priorité
<p><b>6.</b> Que la ChAD mette en place les mesures nécessaires pour s'assurer que les demandes de reconnaissance de formations contiennent les éléments requis par le Guide et le Règlement et qu'elle s'assure de consigner au dossier l'ensemble de l'information pertinente à l'analyse et à la prise de décisions.</p>	<p><b>Moyenne</b></p>
<p><b>COMMENTAIRE DE LA CHAD</b></p> <p>6. La ChAD prend ses décisions en ayant les informations pertinentes relatives aux demandes de reconnaissance de formations. Pour répondre à la recommandation de l'Autorité, la ChAD révisera, entre autres, son Guide sur la formation continue obligatoire</p>	

Recommandations	Priorité
et son Règlement afin de préciser quelles sont ces informations nécessaires et documentera mieux les décisions prises par la ChAD.	
<p>7. Que la ChAD prenne les mesures nécessaires pour s'assurer de reconnaître les formateurs qui ont complété le nombre d'heures de formation de formateurs prévu au <i>Règlement sur la formation continue obligatoire de la ChAD</i> et qu'elle s'assure de leur probité.</p>	<p><b>Faible</b></p>
<p><b>COMMENTAIRE DE LA CHAD</b></p> <p>7. Le Règlement prévoit une formation des formateurs de 24 heures. Un ajustement sera fait au Règlement pour reconnaître les formations des formateurs de 21 heures.</p> <p>La ChAD prévoit déjà dans son Guide sur la formation continue obligatoire disponible sur chad.ca une obligation de déclaration concernant les antécédents disciplinaires des formateurs. La ChAD ajoutera, sur sa plateforme ÉduChAD, une question dans le formulaire de reconnaissance des formateurs à l'égard des antécédents disciplinaires.</p>	
<p>8. Que la ChAD prenne les mesures nécessaires pour effectuer une analyse des besoins dans le cadre du développement de son offre de formation et qu'elle s'assure que les formations sont libres de droits d'auteur.</p>	<p><b>Moyenne</b></p>
<p><b>COMMENTAIRE DE LA CHAD</b></p> <p>8. Adopté à l'automne 2019, la planification stratégique triennale de la ChAD prévoit déjà la réalisation d'une analyse de besoins de formation continue. La ChAD a lancé un appel d'offre en mars 2020. Les résultats de l'analyse de besoins serviront à identifier les formations à inclure à l'offre de la ChAD et à outiller les organismes externes et les employeurs à concevoir et dispenser des formations adaptées aux besoins.</p> <p>Depuis le mois de février 2020, la ChAD a ajouté une clause à ses contrats de captation de formation en ligne pour s'assurer que le formateur n'enfreint aucun droit d'auteur.</p>	
<p>9. Que la ChAD prenne les mesures nécessaires afin d'élargir la portée et d'optimiser la robustesse de son processus de vérification de la qualité des formations externes.</p>	<p><b>Moyenne</b></p>
<p><b>COMMENTAIRE DE LA CHAD</b></p> <p>9. La ChAD prend acte de cette recommandation et augmentera le nombre d'audits réalisés sur les formations externes reconnues. Par ailleurs, le Plan stratégique de la ChAD adopté à la fin 2019 priorise la formation continue.</p>	

Recommandations	Priorité
<p><b>10.</b> Que la ChAD prenne les mesures nécessaires pour s'assurer que les dossiers faisant l'objet d'une dispense contiennent tous les documents pertinents à la demande et que les dispenses soient octroyées conformément au Règlement.</p>	<p><b>Faible</b></p>
<p><b>COMMENTAIRE DE LA CHAD</b></p> <p>10. Concernant les dispenses, une modification a été ajoutée à la plateforme d'ÉduChAD pour obliger le dépôt d'un document justificatif. À défaut d'un tel dépôt, la dispense ne peut pas se créer. De plus, lorsqu'il y a une modification, une note est créée automatiquement et ajoutée au dossier de formation.</p> <p>Actuellement, la ChAD arrondit au mois supérieur si la période de dispense dépasse 15 jours, et au mois inférieur si la période est en dessous de 15 jours. Le calcul des dispenses sera modifié pour dispenser le mois complet en tout temps.</p>	

#### **4. FINANCES**

---

Dans le cadre de ses travaux en matière de finances, l'Autorité a principalement axé ses vérifications sur les changements effectués par la ChAD afin de répondre aux recommandations émises dans le précédent rapport d'inspection. Elle s'est plus particulièrement attardée à l'application des politiques pertinentes, à quelques contrats conclus avec les fournisseurs, la révision des contrôles internes depuis le départ du directeur des services administratifs en juillet 2018 et à l'abolition du poste plus tard en 2019.

##### Application des politiques

La ChAD fait affaire avec un fournisseur afin de donner une formation en salle quelques fois par année. Cette relation d'affaires est basée sur un contrat conclu et effectif pour l'année 2017. Il n'a pas été renouvelé par écrit depuis. La ChAD mentionne que ce contrat a été renouvelé verbalement. Bien que la *Politique achat de biens et services* n'encadre pas explicitement ce fournisseur, le renouvellement de ce contrat devrait être conclu par écrit pour des activités récurrentes et se trouvant au cœur de la mission de la ChAD, c'est-à-dire la formation continue.

Recommandation	Priorité
<p>11. Que la ChAD prenne les mesures nécessaires pour que les fournisseurs de services réguliers soient rémunérés conformément aux termes d'un contrat effectif écrit.</p>	<p><b>Moyenne</b></p>
<p><b>COMMENTAIRE DE LA CHAD</b></p> <p>11. La ChAD respecte sa Politique d'achat de biens et services. Cette recommandation concerne un seul fournisseur. En 2017, un contrat écrit a été conclu avec ce fournisseur et, par la suite, celui-ci a été renouvelé verbalement.</p> <p>La ChAD prend acte de cette recommandation et fera signer un contrat à chaque fois que le formateur dispensera une formation pour la ChAD.</p>	