

RAPPORT D'INSPECTION

**ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIERS EN VALEURS
MOBILIÈRES – SECTION QUÉBEC**

**POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2004
AU 31 AOÛT 2006**

JANVIER 2008

TABLE DES MATIÈRES

A. INTRODUCTION	1
1. Contexte	1
2. Objectifs et portée de l'inspection	2
3. Sommaire des constatations	3
4. Priorisation des constatations	3
B. INSCRIPTION	4
1. Introduction.....	4
2. Objectifs et portée	4
3. Indices de performance	4
4. Conditions liées à une autorisation	6
4.1 Pouvoirs	6
4.2 Mise à jour de la BDNI	7
5. La tenue des réunions du comité d'approbation	9
5.1 Le quorum	9
5.2 Moyens de communication pour tenir les réunions.....	9
6. Documentation des dossiers d'inscription	10
7. Traitement des demandes.....	12
7.1 Demande d'inscription en format papier	12
7.2 Vérification des informations soumises.....	14
8. Adhésion de membres	15
9. Lettre de décision	16
10. Supervision du chef du service d'inscription	17
C. CONFORMITÉ DES VENTES	18
1. Introduction.....	18
2. Objectifs et portée	18
3. Indices de performance	18
4. Dotation du personnel et formation	20
5. Planification des inspections	22
5.1 Rapport sur les tendances en matière de risque	22
5.2 Questionnaire RAC	23
5.3 Questionnaire RAC – Siège social et succursale.....	24
6. Qualité des dossiers d'inspection.....	26
7. Programmes d'inspection.....	27
7.1 Références québécoises.....	27
7.2 Données CanPX	28

D.	REVUE DES TRAVAUX D'INSPECTION DE DEUX FIRMES MEMBRES.....	29
1.	Introduction.....	29
2.	Objectifs et portée	29
3.	Listes de titres restreints	29
4.	Client ayant une autorisation de transiger pour plusieurs comptes.....	31
5.	Principe directeur N° 11	31
6.	Rapports de vérification interne – planification du dossier	33
7.	Inspections de succursales	34
8.	Revenus fixes – Majorations excessives.....	35
9.	Financement corporatif.....	36
E.	PLAINTES, ENQUÊTES ET MISES EN APPLICATION.....	39
1.	Introduction.....	39
2.	Objectifs et portée	39
3.	Code de conduite des employés	40
4.	Les indices de performance	40
5.	Lettre de fermeture.....	42
6.	Délai de traitement des dossiers de plaintes.....	43
7.	Délai dans la communication à l'interne d'une information importante	44
8.	Traitement des dossiers d'enquêtes	45
9.	Traitement des dossiers de mise en application	45
F.	PROTECTION DE L'INFORMATION.....	48
1.	Introduction.....	48
2.	Objectifs et portée	48
3.	Protection de l'information	49
3.1	Système informatique	49
3.2	Documentation.....	49

A. INTRODUCTION

1. Contexte

L'inspection de la section du Québec de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (l'« ACCOVAM ») a porté sur les activités réalisées entre le 1^{er} janvier 2004 et le 31 août 2006. Cette période a été marquée par plusieurs événements qui ont affecté grandement les activités de tous les services de la section Québec de l'ACCOVAM.

Il y a eu entre autres choses :

- la reconnaissance par l'Autorité des marchés financiers (l'«Autorité ») de l'ACCOVAM à titre d'organisme d'autoréglementation (« OAR ») le 13 juillet 2004 (décision 2004-PDG-0084);
- la délégation par l'Autorité de certaines fonctions et de certains pouvoirs à l'ACCOVAM le 27 juillet 2004 (décision 2004-PDG-0089);
- l'autorisation par l'Autorité, le 30 décembre 2004, d'une entente de regroupement des fonctions et pouvoirs délégués de la Bourse de Montréal Inc. « la Bourse » et de l'ACCOVAM auprès d'un seul organisme d'autoréglementation. En vertu de cette entente de regroupement (l'« Entente »), la Bourse transféra certaines fonctions de réglementation de ses participants agréés à l'ACCOVAM (décision 2004-PDG-0224). Suite à cette autorisation, l'Autorité modifia sa décision de délégation de pouvoirs de manière à revoir la liste de délégués (décision 2004-PDG-0225);
- la mise en œuvre, en janvier 2005, de l'Entente de regroupement des activités de la Bourse à l'ACCOVAM. Ceci a engendré pour l'ACCOVAM, outre les changements structurels, la prise en charge du personnel dévoué aux activités transférées par la Bourse, la nécessité de compléter tous les dossiers d'inscription en suspens transférés par la Bourse, la prise en charge des 62 dossiers d'enquêtes actifs et des 24 dossiers en processus disciplinaire à la Bourse et finalement l'encadrement des activités de douze nouveaux membres anciennement sous la compétence de vérification de la Bourse;
- la décision de l'Autorité de joindre la Base de données nationale d'inscription électronique « BDNI » le 1^{er} janvier 2005. L'ACCOVAM a été directement affectée par cette décision puisqu'elle devait exercer ses pouvoirs délégués relatifs à l'inscription des représentants par l'intermédiaire de la BDNI et former l'ensemble du personnel de l'inscription selon les processus déterminés par l'Autorité. Tous les dossiers d'inscription sont maintenant traités dans la BDNI selon les processus établis;
- le début, en avril 2006, des opérations de la nouvelle Association canadienne du commerce des valeurs mobilières (« ACCVM »). Pour le Québec, cela s'est traduit par l'embauche d'un Vice-président le 3 avril 2006. Tous les dossiers du bureau de Montréal liés au volet représentation ont été transférés par la Directrice service aux membres de l'ACCOVAM à ce nouveau Vice-président de l'ACCVM.

2. Objectifs et portée de l'inspection

L'ACCOVAM est un organisme pancanadien qui réglemente les activités des courtiers en valeurs mobilières tant en ce qui a trait au capital nécessaire qu'à la conduite des affaires. L'ACCOVAM a été reconnue comme OAR par l'Autorité, la Commission des valeurs mobilières de l'Alberta, la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique, la Commission des valeurs mobilières du Manitoba, la Commission des valeurs mobilières de la Nouvelle-Écosse, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, la Commission des services financiers de la Saskatchewan et la Commission des valeurs mobilières de Terre-Neuve et du Labrador.

Conformément aux modalités prévues à l'Entente de coordination des autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières mentionnées ci-dessus, collectivement appelées les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les « ACVM »), les résultats de la présente inspection feront partie d'un rapport conjoint présenté par les ACVM. La Commission des valeurs mobilières du Manitoba et la Commission des valeurs mobilières de Terre-Neuve et du Labrador ne participaient pas à cette inspection de l'ACCOVAM.

On peut consulter sur le site Web de l'Autorité, la version française du rapport d'inspection de l'ACCOVAM - section Québec, qui présente les résultats de l'inspection de l'ACCOVAM – section Québec soit : les constatations du personnel de l'Autorité, ses recommandations, les réponses de l'ACCOVAM aux recommandations formulées ainsi que les commentaires du personnel de l'Autorité.

Sur le site Web se trouve également le rapport conjoint en version anglaise, lequel présente les résultats de l'inspection de chacune des sections inspectées incluant la section du Québec. Afin de traiter des questions qui lui étaient propres, la Commission des valeurs mobilières de l'Alberta a publié séparément sur son site Web son rapport d'inspection de la section des Prairies de l'ACCOVAM.

Les objectifs généraux de l'inspection sont d'évaluer la façon dont l'ACCOVAM - section Québec, encadre la conduite de ses membres; évaluer le respect des modalités et conditions prévues à sa décision de reconnaissance à titre d'OAR et à sa décision de délégation de fonctions et pouvoirs; de présenter les résultats de l'inspection des activités de l'ACCOVAM - section Québec; et de faire des recommandations de façon à ce que sa mission d'OAR en matière de valeurs mobilières au Québec soit pleinement rencontrée.

Plus spécifiquement, notre inspection visait à :

- nous assurer que l'ACCOVAM - section Québec s'était dotée de procédures et de ressources adéquates pour assumer les obligations liées à ses activités d'autoréglementation de manière équitable et efficace;
- nous assurer que les principales fonctions d'autoréglementation des membres de l'ACCOVAM - section Québec sont exécutées de façon satisfaisante et que la *Loi sur les valeurs mobilières du Québec* (« LVM ») et les règles de l'ACCOVAM sont appliquées correctement;
- nous assurer que l'ACCOVAM - section Québec possède la capacité d'exercer ses fonctions et pouvoirs sans être en situation de conflits d'intérêts, tout en favorisant la protection du public;

- identifier les faiblesses dans le fonctionnement de l'ACCOVAM - section Québec au niveau de ses activités d'OAR et s'assurer de leur correction.

L'inspection portait sur les activités suivantes :

- inscription et adhésion des membres;
- conformité des ventes;
- mise en application (incluant les plaintes et les enquêtes).

Notre inspection a compris les éléments suivants :

- examen de la structure administrative et des ressources humaines;
- examen des fiches de contrôles, des politiques et procédures internes de l'ACCOVAM - section Québec;
- discussions avec les dirigeants en place exerçant des pouvoirs décisionnels relatifs aux activités d'OAR.

3. Sommaire des constatations

Malgré le fait que le personnel de l'Autorité avait des préoccupations sur certaines procédures, le personnel de l'Autorité se déclare généralement satisfait des mesures déployées par la section du Québec de l'ACCOVAM et est d'avis que la structure opérationnelle et décisionnelle actuelle de la section du Québec permet un bon encadrement de la conduite de ses membres, leurs dirigeants et leurs représentants respectifs relativement à l'exercice au Québec d'une activité en valeurs mobilières.

Le personnel de l'Autorité est d'avis que l'ACCOVAM respecte les modalités et conditions prévues à sa décision de reconnaissance, à titre d'organisme d'autoréglementation, de même qu'à sa décision de délégation de fonctions et pouvoirs.

4. Priorisation des constatations

Un niveau de priorité sera attribué aux constatations comprises dans le présent rapport, soit une priorité élevée, moyenne ou faible, en fonction des critères suivants :

Priorité – élevée : Le problème souligné dans la constatation a une grande importance ou fait référence à une constatation répétitive assez importante. Des mesures correctives doivent être prises immédiatement. L'ACCOVAM devra, sur une base continue, rendre compte des progrès sur la mise en œuvre de la recommandation.

Priorité – moyenne : Le problème souligné dans la constatation doit être résolu dans un délai raisonnable. L'ACCOVAM peut devoir rendre compte des progrès sur la mise en œuvre de la recommandation.

Priorité – faible : Les problèmes soulignés dans ces constatations sont portés à l'attention de la haute direction aux fins d'examen.

B. INSCRIPTION

1. Introduction

Tel que mentionné précédemment, l'exercice 2005-2006 a été marqué par le transfert des activités de réglementation de membres de la Bourse à l'ACCOVAM et par la participation du Québec à la BDNI. Ces événements ont engendré des délais importants dans le traitement des demandes d'inscription au cours de l'exercice 2005-2006.

2. Objectifs et portée

Les objectifs de la présente section sont :

- s'assurer que le personnel en place est suffisant, bien expérimenté et a reçu une formation continue et appropriée;
- évaluer si les indices de performance utilisés paraissent raisonnables et atteignables;
- s'assurer que les différentes demandes reçues par le service d'inscription sont traitées adéquatement et efficacement, et que les décisions sont bien documentées et en conformité avec la LVM et la réglementation de l'ACCOVAM.

Notre inspection du service d'inscription a compris les éléments suivants :

- discussion avec la chef du service d'inscription afin de bien comprendre le fonctionnement du service;
- révision des fiches de contrôle du manuel des procédures d'inscription en faisant des références croisées avec la réglementation de l'ACCOVAM;
- révision des rapports utilisés pour consigner les opérations de la période couverte par l'inspection;
- examen d'un échantillon d'inscriptions traitées durant la période visée par l'inspection;
- examen d'un échantillon de décisions prises par le service.

3. Indices de performance

Les indices de performance propres au service de l'inscription relativement à l'inscription des représentants et à l'adhésion de nouveaux membres sont les suivants :

- 80 % de toutes les demandes faites par les candidats à l'inscription soient approuvées ou reçoivent une première lettre de déficience dans les cinq jours ouvrables;
- toutes les demandes de transfert d'inscription, ne présentant pas de circonstance atténuante telle qu'une demande d'exemption, soient complétées dans les deux jours ouvrables;
- les rapports préliminaires émanant des services de la Conformité des ventes et de la Conformité financière soient émis dans les deux semaines de la réception d'une demande d'adhésion;

- le service d'inscription doit revoir la convenance des dirigeants responsables, des administrateurs et des personnes responsables de la supervision dans les deux semaines de la réception d'une demande d'adhésion et émettre une première lettre de déficience.

Constatations

Les tests sur les dossiers d'inscription ainsi que la prise de connaissance des indices de performance nous ont permis de constater des délais importants dans le traitement des demandes reçues au cours de l'année 2005.

Tel que présenté ci-dessus, 80 % des demandes reçues (inscriptions, modifications à une inscription, etc.) devraient être approuvées ou faire l'objet d'un avis par courrier d'une déficience dans les cinq jours ouvrables. En réalité, 11 % des demandes reçues durant l'exercice ont été traitées conformément à cet indice de performance. De plus, comparativement à l'indice de performance voulant que 100 % des demandes de transferts non déficientes soient traitées dans les deux jours ouvrables, la réalité démontre que seulement 70 % des demandes reçues ont été traitées à l'intérieur de ce délai en 2005.

Nous devons cependant replacer ce constat dans le contexte qui prévalait durant la période visée par l'inspection. En effet, tel que mentionné précédemment, plusieurs événements ont marqué cette période. Ces événements ont fait en sorte, entre autres choses, que l'entrée des données dans la BDNI devait se faire selon les paramètres et échéanciers fixés par l'Autorité et que l'ACCOVAM - section Québec devait simultanément continuer de mettre le système AS/400 à jour. Ceci a également engendré, pour l'ACCOVAM – section Québec, de former le nouveau personnel et de bien l'encadrer.

L'examen des dossiers traités durant l'exercice 2006 nous a permis de constater que le délai de traitement des demandes s'est amélioré considérablement à partir du mois de mars 2006. Ainsi, le pourcentage de dossiers traités dans les cinq jours ouvrables est passé de 36 % pour les mois de janvier et février 2006 à 88 % pour les six mois subséquents. Le pourcentage des demandes de transferts non déficientes traitées dans les deux jours ouvrables est passé de 73 % pour les mois de janvier et février 2006 à 91 % pour les six mois subséquents.

Nous avons constaté qu'en date du 31 août 2006, toutes les demandes étaient traitées conformément aux indices de performance établis.

Selon notre évaluation, les indices de performance utilisés paraissent raisonnables et atteignables.

Recommandation de l'Autorité

Aucune action requise.

4. Conditions liées à une autorisation

Les fonctions et pouvoirs délégués à l'ACCOVAM sont définis à la décision 2004-PDG-0225. De manière générale, ce sont les fonctions et pouvoirs prévus à la LVM et à la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers* (la « LAMF ») relatifs à l'inscription des représentants et à l'inspection des courtiers membres de l'ACCOVAM.

Toutes les demandes d'inscription reçues à l'ACCOVAM - section Québec sont approuvées par le conseil de section, ou un sous-comité du conseil de section, selon les pouvoirs définis à la partie 7 du Statut 20.

Le comité d'approbation (un sous-comité du conseil de section) délègue en avril 2004 certains de ses pouvoirs au personnel du service d'inscription afin que celui-ci impose des conditions spécifiques, dites pré-approuvées, sans avoir à revenir devant le comité d'approbation pour leur autorisation. Ces conditions spécifiques sont appliquées à une autorisation existante afin d'assurer la protection du public et en fonction de circonstances bien précises. Les circonstances sont :

- déclaration de faillite;
- proposition concordataire;
- ouverture d'enquête;
- directeur de succursale ayant une expérience en fonds communs de placement seulement;
- prolongation afin de suivre le séminaire sur la gestion efficace;
- avis uniforme de cessation d'emploi avec congédiement pour cause;
- saisie-arrêt – Revenu Canada;
- prolongation en vue de participer au programme de formation continue.

4.1 Pouvoirs

Constatations

Le Statut 20 ne prévoit pas la possibilité pour l'ACCOVAM d'imposer une condition à une autorisation d'inscription existante. Par conséquent, l'ACCOVAM doit actuellement obtenir l'accord de la firme et de l'individu visés avant d'imposer la condition appropriée pour la situation. Si la firme ou l'individu n'acceptent pas ou cessent de respecter la condition, l'ACCOVAM n'est pas en mesure de l'imposer selon les Statuts actuels.

Recommandation de l'Autorité

Afin d'éviter toute incertitude, le personnel de l'Autorité recommande à l'ACCOVAM – section Québec de modifier son Statut 20 de manière à permettre au conseil de section compétent d'imposer les conditions appropriées relativement à toute autorisation existante.

Le personnel de l'Autorité croit qu'il serait opportun de préciser formellement, à même le libellé du Statut 20, les conditions relatives au maintien de l'autorisation de cette personne et préciser les circonstances menant à l'imposition desdites conditions.

Priorité – Élevée

Réponse de l'ACCOVAM

L'ACCOVAM est d'accord. Le pouvoir d'imposer des conditions a été omis par inadvertance lors de la révision intégrale du Statut 20 en 2004. Bien que, selon le personnel de l'ACCOVAM, cette dernière ait le pouvoir d'imposer une modalité ou une condition exigeant d'être informée de tout changement touchant une personne autorisée, nous convenons qu'il vaut mieux énoncer expressément ce pouvoir dans le Statut. Nous prévoyons ajouter une disposition explicite au cours d'une autre série de révisions à apporter au Statut 20 qui fait actuellement l'objet d'une consultation auprès des sociétés membres.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation dans le cadre de ses rencontres avec l'ACCOVAM – section Québec.

4.2 Mise à jour de la BDNI

Constatations

En lien avec la constatation précédente, l'ACCOVAM – section Québec ne fait aucune mise à jour dans la BDNI lorsqu'un individu accepte volontairement l'imposition d'une condition.

Selon le personnel de l'ACCOVAM – section Québec, il n'y aurait pas de possibilité de faire la distinction dans la BDNI entre une condition imposée lors d'une nouvelle demande d'inscription et une condition imposée volontairement à un individu déjà inscrit.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à l'ACCOVAM – section Québec de mettre à jour le dossier de l'individu dans la BDNI lors de l'imposition de conditions à une autorisation existante.

Priorité – Élevée

Réponse de l'ACCOVAM

À l'heure actuelle, lorsque le comité d'approbation, un sous-comité du Conseil de section du Québec, impose des modalités ou des conditions, ces dernières figurent à la section des modalités de la BDNI du dossier permanent de la personne inscrite. Toutefois, compte tenu des restrictions imposées par le Statut 20, lorsque les modalités sont acceptées volontairement par la personne autorisée et par le membre, une note de réglementation est ajoutée à la BDNI, où l'information à leur sujet est mise à la disposition de tous les adhérents en règle de la BDNI. L'ACCOVAM envisage d'apporter les modifications nécessaires au Statut 20 afin que des modalités ou des conditions puissent être imposées à l'égard d'une autorisation en tout temps. L'ACCOVAM a évité d'inscrire les conditions et modalités acceptées volontairement à la section des modalités de la BDNI, parce que ces modalités peuvent être rendues publiques dans certaines provinces et que dans certains cas, la modalité est liée à un événement qui ne doit pas être rendu public. L'ACCOVAM n'a pas de problèmes à publier les conditions et modalités tant que l'information qui est considérée comme privée n'est pas rendue publique.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité prend note que des modifications seront apportées au Statut 20 de manière à permettre au conseil de section compétent d'imposer les conditions appropriées relativement à toute autorisation existante.

Le personnel de l'Autorité prend également note que l'ACCOVAM inclura dorénavant dans la section « modalités » de la BDNI les conditions et modalités acceptées volontairement lorsque ces conditions peuvent être rendues publiques.

Le personnel de l'Autorité fera un suivi de ces questions dans le cadre de ses rencontres avec l'ACCOVAM - section Québec.

5. La tenue des réunions du comité d'approbation

Le comité d'approbation est l'un des comités permanents du conseil de section définis à l'article 16 du Statut 11. À ce titre, le Statut 20 de l'ACCOVAM lui confère les pouvoirs d'approuver ou de rejeter des demandes d'inscription ou de transfert, de faire des recommandations au comité exécutif du conseil d'administration et de prendre des décisions appropriées en matière d'exemptions et de dispenses.

Actuellement le comité d'approbation de l'ACCOVAM – section Québec se compose de cinq membres et celui-ci tient ses réunions en fonction d'un quorum de trois membres.

Selon la pratique actuellement en vigueur, le comité utilise le courriel et le télécopieur comme moyen de communication pour prendre des décisions relativement à des demandes d'exemption et de dispense ou des demandes d'inscription assorties de conditions.

Pour ce faire, le personnel du service d'inscription envoie par courriel les documents relatifs à la demande ainsi qu'une feuille réponse à chacun des membres du comité. Les réponses des membres du comité sont acheminées par télécopieur. Advenant un désaccord entre les membres du comité, la chef de service organise une conférence téléphonique pour compléter l'étude de la demande.

5.1 Le quorum

Constatations

L'article 17 du Statut 11 stipule que le comité permanent : « *se compose d'au moins trois membres dont un membre du conseil de section qui est le président dudit comité. Le nombre de membres de chaque comité permanent constituant le quorum de ses réunions est déterminé par le conseil de section compétent* ». Or, l'ACCOVAM - section Québec n'a pas su nous démontrer que le quorum actuellement en vigueur pour le comité d'approbation avait dûment fait l'objet d'une résolution formelle du conseil de section.

De plus, l'ACCOVAM – section Québec n'a pas été en mesure de nous démontrer que le comité d'approbation avait obtenu du conseil de section le pouvoir de déterminer seul, et à son gré, ses règles d'opérations.

5.2 Moyens de communication pour tenir les réunions

Constatations

Aucune résolution du conseil de section n'autorise la pratique actuellement en vigueur voulant que le comité d'approbation utilise le courriel et le télécopieur comme moyens pour tenir des réunions.

De plus, si l'on se réfère aux moyens de communication utilisés pour la tenue des réunions du conseil de section, tel que définis à l'article 7 du Statut 11, l'utilisation du

télécopieur comme moyen de communication pour la tenue des réunions du comité d'approbation serait contraire à l'esprit de l'article 7. En d'autres termes, les moyens de communication présentement utilisés par le comité d'approbation ne permettent pas à toutes les personnes participant à la réunion de communiquer entre elles simultanément.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande au conseil de section d'adopter une résolution établissant le quorum des réunions ainsi que les moyens de communication pouvant être utilisés par le comité d'approbation en accord avec les dispositions des articles 7 et 17 du Statut 11.

Priorité – Élevée

Réponse de l'ACCOVAM

Une résolution du Conseil de section a été adoptée le 5 décembre 2006 et le 8 juin 2007, où le Conseil a établi que trois membres du Comité d'approbation forment quorum.

De plus, l'ACCOVAM – Section Québec rédigera des règles de procédure au sujet des moyens de communication à utiliser pour la tenue des réunions. Un exemplaire de ces règles de procédures sera transmis dès qu'il sera prêt.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi des nouvelles règles de procédures dans le cadre de ses rencontres avec l'ACCOVAM - section Québec.

6. Documentation des dossiers d'inscription

Depuis le 1^{er} janvier 2005, le service d'inscription de l'ACCOVAM - section Québec traite tous les dossiers d'inscription dans la BDNI selon les processus établis par les ACVM. Ce nouveau processus d'inscription et de renouvellement remplace le système de formulaires papier qui était en place depuis plusieurs années.

Parallèlement à ce nouveau processus, l'Entente entre la Bourse et l'ACCOVAM a regroupé l'inscription des représentants et l'agrément des dirigeants de courtiers à l'ACCOVAM ce qui accroît l'importance de la bonne tenue des données consignées dans la BDNI.

Le service d'inscription de l'ACCOVAM - section Québec est maintenant composé de neuf personnes (incluant la chef du service). Les différents membres du service se répartissent le travail qui découle des fonctions et pouvoirs qui leurs ont été délégués par la décision 2004-PDG-0225.

Constatations

L'examen des dossiers d'inscription a permis de constater un manque d'uniformité dans la documentation annexée aux dossiers physiques des différentes demandes traitées par le personnel du service d'inscription. Dans certains cas, seule la feuille de travail constituait le document supportant la demande.

Ainsi, la correspondance liée aux demandes n'était pas toujours jointe au dossier physique. Le manuel de procédures fait état des documents devant figurer dans les dossiers d'approbation mais n'indique pas que la correspondance doit faire partie du contenu d'un dossier physique.

Compte tenu que la BDNI vise à accélérer et à optimiser le processus d'inscription et de renouvellement, nous sommes d'accord sur le principe de limiter le nombre de documents à conserver au dossier physique d'inscription. Cependant nous sommes d'avis qu'au minimum, la correspondance devrait être incluse au dossier physique. Le manuel de procédures du service d'inscription devrait donc être amendé en conséquence.

La chef du service était à mettre en place, durant notre inspection, une nouvelle procédure visant à inclure dans les dossiers toute la correspondance liée à une demande.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à l'ACCOVAM – section Québec de s'assurer que la nouvelle procédure mise en place est observée.

Priorité – Faible

Réponse de l'ACCOVAM

Nous sommes d'accord avec la recommandation. Dans son processus de remodelage du manuel des procédures, le service de l'inscription a commencé à inclure dans chaque procédure une rubrique intitulée « Documents à conserver » précisant les documents, telle la correspondance, qui doit être conservée au dossier physique.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue, aucun suivi n'est nécessaire.

7. Traitement des demandes

Nous avons examiné un échantillon de dossiers d'inscription pour l'ensemble de la période couverte par notre inspection.

7.1 Demande d'inscription en format papier

Constatations

Les tests effectués sur les dossiers d'inscription nous ont permis de constater qu'une demande de dispense reçue « papier » avait été traitée dans la BDNI.

Or, en vertu de l'article 11 du Statut 40 ainsi que de l'article 5.1 du *Règlement 31-102 sur la Base de données nationale d'inscription* (« Règlement 31-102 »), une demande doit être présentée en format papier si et seulement si elle est présentée sous le régime de dispense pour difficultés temporaires. Ce n'était pas le cas pour la demande de dispense reçue.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à l'ACCOVAM – section Québec qu'elle exige que toutes les demandes en format papier non présentées en vertu du régime de dispense pour difficultés temporaires soient redirigées vers une demande BDNI de manière à respecter l'application du Règlement 31-102.

Si le déposant BDNI souhaite se prévaloir de la dispense pour difficultés temporaires, il devra se conformer aux dispositions prévues par le Règlement 31-102.

Priorité – Faible

Réponse de l'ACCOVAM

Nous avons besoin d'une certaine marge de manœuvre pour examiner une demande de dispense et rendre une décision à son égard avant le dépôt d'une demande d'autorisation de l'inscription au moyen de la BDNI, parce que la société membre a besoin de lignes directrices sur le traitement de la demande avant d'embaucher et de former la personne. Une société ne peut soumettre une demande d'autorisation à l'ACCOVAM tant que le candidat n'a pas suivi un programme de formation de 90 ou 30 jours, ce qui représente un investissement considérable à faire, sans même savoir si la formation ou l'expérience du candidat seront acceptées. La BDNI n'accepte pas le dépôt d'une demande de dispense à moins que le candidat ait déjà un dossier permanent dans la BDNI ou que la société dépose au même moment une demande d'autorisation. Selon l'Avis sur la réglementation des membres RM0396 de l'ACCOVAM, la CVMO a déterminé qu'il était acceptable que le bureau de l'Ontario de l'ACCOVAM accepte les demandes de dispense présentées en format papier, pourvu que lorsque la demande d'autorisation de l'inscription est soumise ultérieurement au moyen de la BDNI, elle soit accompagnée d'une demande de dispense reprenant en tous points les renseignements fournis dans la demande initiale présentée en format papier. Le bureau du Québec de l'ACCOVAM suggère que l'Autorité examine cette procédure afin de déterminer si cela pourrait être une pratique acceptable au Québec.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Nous comprenons qu'une décision d'exemption dite « préliminaire » est requise par les membres afin que ceux-ci puissent être en mesure de décider, si oui ou non, ils embauchent et forment un candidat qui pourra se prémunir d'une exemption. La pratique actuellement en vigueur à l'ACCOVAM – section Québec est totalement différente de la pratique actuellement en vigueur à l'ACCOVAM – section Ontario. En fait, la CVMO permet à l'ACCOVAM - section Ontario de présenter une demande de dispense en format papier parce la décision rendue par le comité d'approbation de l'ACCOVAM – section Ontario est une opinion et non une décision. Cette opinion constitue la première étape d'un processus menant à la présentation conjointe, par l'entremise de la BDNI, d'une demande d'exemption officielle et d'une demande d'autorisation d'inscription. La présentation de ces deux demandes donne alors lieu à une décision officielle du comité d'approbation du conseil de section de l'Ontario.

La pratique actuellement en vigueur au Québec fait en sorte que le comité d'approbation de l'ACCOVAM - section Québec ne rend pas une opinion ni même une décision dite « préliminaire » mais rend plutôt, dans les faits, une décision finale puisque aucune autre demande d'exemption n'est requise. Cette décision finale est, de surcroît, « non-officielle » puisqu'elle ne se conforme pas aux dispositions du Règlement 31-102.

Par ailleurs, la pratique en vigueur au Québec fait en sorte que les demandes d'exemption ne sont analysées qu'une seule fois par le personnel du service d'inscription de l'ACCOVAM – section Québec, soit bien avant qu'une demande d'autorisation d'inscription ne soit présentée par l'entremise de la BDNI. En d'autres termes, le personnel du service d'inscription ne tient pas compte des faits nouveaux pouvant avoir une influence sur la décision d'exemption officielle finale (ex. : la non-probité du candidat, etc.) .

En conséquence, pour que cette pratique soit acceptable pour l'Autorité, l'ACCOVAM – section Québec devrait modifier sa procédure d'approbation d'exemption ainsi que ses lettres d'approbation afin d'y préciser que les décisions relatives aux demandes d'exemption présentées en format papier entreront en vigueur à la date d'approbation d'une demande d'autorisation d'inscription et à condition que celles-ci soient soumises conjointement avec une demande officielle d'exemption par l'entremise de la BDNI.

L'ACCOVAM - section Québec modifiait tout dernièrement ses procédures et ses lettres de décisions afin de rendre cette pratique acceptable au Québec. Aucun suivi n'est nécessaire.

7.2 Vérification des informations soumises

Constatations

Les tests sur les dossiers nous ont permis de constater que lors de l'analyse d'une demande d'ouverture de sous-succursale, certaines informations n'avaient pas été vérifiées.

L'analyse de ce type de demande exige la participation du service de la Conformité des ventes. Celui-ci évalue si le système de supervision à distance du membre est adéquat et fait part de sa recommandation au service d'inscription. Or, il n'y avait aucune indication dans le dossier à l'effet que le service de la Conformité des ventes avait bien vérifié que le système en place permettait au membre de superviser adéquatement, à partir du siège social à Halifax, les opérations de la nouvelle sous-succursale basée à Montréal. De plus, dans le cas qui nous occupe, il était indiqué qu'un responsable visiterait cette sous-succursale qu'une seule fois par an.

Il n'y avait également aucune information quant au niveau de formation de la personne inscrite à titre de responsable de la supervision.

Les ACVM ont déjà exprimé leurs préoccupations à l'effet que la supervision adéquate d'une sous-succursale¹ n'était pas nécessairement une question de proximité ni une question d'habileté à visiter les sous-succursales, mais bien une question de procédures de contrôle et de surveillance des opérations.

Nos discussions avec la chef du service d'inscription et la Vice-présidente – section Québec nous ont rassuré sur le fait que le membre disposait de procédures de contrôle et de surveillance à distance. Cependant, le service d'inscription n'avait pas de procédures en place visant à confirmer que le service de conformité des ventes avait jugé adéquat le système de vérification à distance du membre.

Compte tenu du fait que les principes directeurs de l'ACCOVAM exigent que leurs membres soient dotés de procédures écrites conçues raisonnablement de manière à s'assurer de la bonne surveillance des opérations, nous considérons qu'une procédure de confirmation auprès du service de conformité des ventes devrait être mise en place de manière à s'assurer que les procédures écrites de vérification à distance de la firme membre soient examinées lors de l'ouverture d'une succursale.

La chef du service mettait à jour, durant notre inspection, la feuille de travail utilisée par le service d'inscription pour les demandes de « mise en service d'un bureau ». Ainsi, la feuille de travail inclura maintenant l'obligation d'obtenir une confirmation auprès du chef de la conformité des ventes à l'effet que le système de vérification à distance du membre est jugé adéquat. À défaut, une demande d'informations complémentaires devra être faite auprès du membre.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à l'ACCOVAM - section Québec de s'assurer que la nouvelle procédure mise en place est observée.

Priorité – Faible

¹ Instruction complémentaire 33-102 partie 2 article 2.3 « Supervision des sous-succursales ».

Réponse de l'ACCOVAM

L'ACCOVAM est d'accord. Ce point sera vérifié pendant les contrôles par échantillonnage des travaux des membres du personnel dans le cadre de notre programme de révision interne liée à l'assurance de la qualité, lancé en 2007.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation dans le cadre de ses rencontres avec l'ACCOVAM - section Québec.

8. Adhésion de membres

Le service de l'inscription de l'ACCOVAM – section Québec a comme autre responsabilité de traiter les demandes d'adhésion de nouveaux membres. Les demandes d'adhésion sont revues en détail par les services de la Conformité des ventes et de la Conformité financière. Le personnel du service d'inscription vérifie que les responsables de la supervision proposés, les dirigeants responsables et les administrateurs, rencontrent les exigences requises. Le service de la Conformité des ventes s'assure, entre autres choses, que les politiques et les procédures liées à la supervision des activités sont conformes aux exigences du Principe directeur no 2, alors que le service de la Conformité financière est responsable de vérifier la conformité au Règlement 200 portant sur la convenance des livres et registres et sur la revue des informations financières.

Durant la période couverte par notre inspection, l'ACCOVAM – section Québec, a reçu une seule demande d'adhésion. Nous avons examiné cette demande afin de nous assurer que les contrôles en place permettent de respecter la réglementation en valeurs mobilières. Nous avons évalué également la qualité des analyses effectuées, du support documentaire et du délai de traitement.

Constatations

Nous avons constaté que les analyses effectuées par les trois services étaient adéquates et que le dossier d'adhésion était documenté de manière à bien supporter la prise de décision. Nous avons constaté que le délai de traitement de la demande ainsi que la coordination entre les différents services étaient adéquats. Les fiches de vérifications, ainsi que les procédures en place, sont exhaustives et confèrent un bon support aux membres du personnel.

Recommandation de l'Autorité

Aucune action requise.

9. Lettre de décision

L'ACCOVAM - section Québec utilise plusieurs formats de lettres de décision. Chacun des formats utilisés s'applique à un type de décision bien précis. Il y a par exemples :

- L'agrément à titre de membre du conseil d'administration;
- l'agrément à titre de membre du conseil d'administration et de la direction;
- l'agrément à titre de membre de la direction;
- l'inscription à titre de représentant.

Toutes les lettres de décision transmises par l'ACCOVAM – section Québec sont signées par la chef du service d'inscription ou l'agent principal à l'inscription selon le type de demande.

Constatations

Notre examen des lettres de décision de l'ACCOVAM – section Québec nous ont permis de constater qu'elles utilisent une référence erronée aux dispositions législatives en vigueur.

Recommandation de l'Autorité

Compte tenu que les lettres d'approbation constituent une source de références pour assurer la conformité des dossiers d'inscription, l'Autorité recommande à l'ACCOVAM – section Québec de réviser ses lettres d'approbation afin d'utiliser les bonnes références législatives et éviter toute ambiguïté possible.

Priorité – Faible

Réponse de l'ACCOVAM

L'ACCOVAM est d'accord avec la recommandation et a modifié les lettres de décision types.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité a reçu la version modifiée des nouvelles lettres de décision types et est satisfait des modifications apportées. Aucun suivi n'est nécessaire.

10. Supervision du chef du service d'inscription

Les neuf personnes (incluant la chef de service) qui composent le service d'inscription cumulent, en moyenne, six à sept années d'expérience dans l'industrie.

Selon les procédures en place dans le service d'inscription, les agentes principales traiteraient et approuveraient la majorité des demandes reçues. Seules les approbations des demandes d'autorisation, ou de cessation, de personnes désignées responsables de la supervision des activités au Québec seraient sous la responsabilité du chef de service.

Nous avons examiné un échantillon de dossiers d'inscription pour l'ensemble de la période couverte par notre inspection.

Constatations

Nous avons constaté que, de manière générale, le personnel en place au service d'inscription était suffisant et bien formé. De plus, le manuel de procédures, mis à jour sur une base continue par la chef de service, conférait un bon support aux membres du personnel.

Nous avons constaté cependant qu'il n'y avait pas de procédure formelle de révision des dossiers traités par le service d'inscription.

Bien que, selon nos discussions avec la chef de service, il y aurait une vérification sur une base aléatoire, nos constats ont été à l'effet que seuls les dossiers plus problématiques et délicats affichaient une preuve de révision par la chef de service.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à l'ACCOVAM - section Québec d'établir une procédure de révision des dossiers traités, de l'inclure dans le manuel de procédures et de s'assurer que celle-ci est observée.

Priorité – Moyenne

Réponse de l'ACCOVAM

L'ACCOVAM est d'accord avec la recommandation et a mis en place une procédure formelle de révision par le chef de service, entrée en vigueur le 10 janvier 2007.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation dans le cadre de ses rencontres avec l'ACCOVAM - section Québec.

C. CONFORMITÉ DES VENTES

1. Introduction

Le service de la Conformité des ventes de l'ACCOVAM - section Québec a comme responsabilité de s'assurer de la conformité non financière de ses membres, et ce, selon les cycles d'inspection préétablis. Plus précisément, le service de la Conformité des ventes vérifie dans quelle mesure les membres ont en place les systèmes nécessaires et adéquats et si les contrôles adoptés leur permettent de respecter la réglementation en valeurs mobilières. Le service de la Conformité des ventes s'acquitte de ses fonctions en procédant à des analyses de risque, à des inspections sur place et à des suivis sur les irrégularités constatées.

Il faut mentionner que la mise en œuvre de l'Entente de regroupement des activités de réglementation de la Bourse à l'ACCOVAM a conduit, pour la section du Québec, à prendre en charge la formation du personnel provenant de la Bourse et l'inspection des douze nouveaux membres.

2. Objectifs et portée

Les objectifs de la présente section sont :

- s'assurer que le personnel en place est suffisant, bien expérimenté et a reçu une formation continue et appropriée;
- évaluer si les indices de performance utilisés paraissent raisonnables et atteignables;
- s'assurer du caractère adéquat et opportun, ainsi que de la qualité des inspections effectuées par le personnel;
- s'assurer que les irrégularités relevées ont été adressées au membre.

Pour recueillir l'information nécessaire à la compréhension du fonctionnement propre au service de la Conformité des ventes, le personnel de l'Autorité a questionné le chef de service du service de la Conformité des ventes, ce dernier ayant aussi occupé le poste de directeur, réglementation des membres, pendant une année. De plus, le personnel de l'Autorité a passé en revue les modules du programme d'inspection utilisés par les inspecteurs, ainsi que vérifié un échantillon de dossiers d'inspection et de questionnaires d'analyse de risque (ci-après « RAC »).

3. Indices de performance

Les indices de performance propres au service de la Conformité des ventes relativement à l'émission du rapport d'inspection final au membre sont les suivants :

- 60 % des rapports d'inspection doivent avoir été remis aux membres dans un délai de 15 semaines après la fin de l'inspection sur place;
- tous les rapports d'inspection doivent avoir été remis aux membres dans un délai de 26 semaines après la fin de l'inspection sur place.

Le service de la Conformité des ventes a mis en place deux moyens qui lui permettent de suivre les dates d'échéance et ainsi, pouvoir rencontrer les indices de performance. D'abord, une feuille de couleur bleue est insérée au début de chaque dossier d'inspection et sur cette feuille toutes les dates d'échéance à surveiller en fonction de la date de sortie de l'inspection sur place sont inscrites. Enfin, le système UBSS, fortement utilisé par le service de la Conformité des ventes, s'avère aussi un bon moyen de communication de toutes les dates d'échéance relatives à chaque inspection.

Constatations

Selon notre évaluation, les indices de performance utilisés paraissent raisonnables et atteignables.

Malgré cela, le personnel de l'Autorité a observé que pour les cinq dossiers sélectionnés, deux rencontraient de justesse l'indice de performance alors que pour les trois autres dossiers le rapport final avait été envoyé au membre après le délai établi de 26 semaines suivant la fin de l'inspection sur place. De ces trois dossiers, un excédait l'indice de performance de façon significative.

L'ACCOVAM – section Québec soulignait au personnel de l'Autorité que le service de la Conformité des ventes avait procédé à un nombre élevé d'inspections, conséquence de l'arrivée des douze membres de la Bourse, mais n'avait pu respecter le délai relatif à l'émission de rapport d'inspection final pour plusieurs dossiers.

Recommandation de l'Autorité

Tel qu'il est mentionné au point suivant (dotation du personnel et formation), l'Autorité recommande d'augmenter l'équipe du service de la Conformité des ventes d'au moins un inspecteur. Cette augmentation de personnel aurait pour effet de doter l'équipe des ressources nécessaires à la bonne marche des opérations du service.

Priorité – Élevée

Réponse de l'ACCOVAM

Tel que nous l'avons mentionné au point 4 ci-dessous, un poste supplémentaire d'inspecteur de la conformité des ventes a été ajouté.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de cette recommandation dans le cadre de ses rencontres avec l'ACCOVAM - section Québec.

4. Dotation du personnel et formation

Au début de la période faisant l'objet de la présente inspection, le service de la Conformité des ventes comptait deux inspecteurs. Au cours de la période vérifiée, le personnel a évolué de la façon suivante : six inspecteurs au total se sont joints à l'équipe, mais deux de ces derniers ont quitté. En date du 31 août 2006, six inspecteurs formaient donc l'équipe du service de la Conformité des ventes.

Constatations

Notre analyse du calendrier des inspections effectuées pendant la période vérifiée a permis de constater que le nombre de succursales faisant l'objet d'une inspection n'était pas très élevé. En effet sur un total de 20 inspections effectuées en 2004, quatre succursales avaient fait l'objet d'une inspection de la part du service de la Conformité des ventes. Sur un total de 28 inspections effectuées en 2005, cinq succursales ont été inspectées. Finalement, sur un total de 23 inspections effectuées pour la période de huit mois se terminant le 31 août 2006, deux succursales ont été inspectées.

Nos analyses ont permis de constater que le personnel en place est bien expérimenté, a reçu une formation continue et appropriée. Cependant nous sommes d'avis que l'équipe du service de la Conformité des ventes devrait procéder à l'inspection d'un nombre plus important de succursales dans une année. Nous avons de plus constaté que la planification des inspections est très serrée, ce qui ne laisse pas beaucoup de latitude pour réagir à des situations urgentes.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande d'augmenter l'équipe du service de la Conformité des ventes de l'ACCOVAM – section Québec d'au moins un inspecteur. Cette augmentation de personnel aurait pour effet de doter l'équipe des ressources nécessaires à la bonne marche des opérations du service et de procéder à un plus grand nombre d'inspections de succursales.

Priorité – Élevée

Réponse de l'ACCOVAM

L'ACCOVAM s'est adjoint une nouvelle technicienne de conformité afin d'offrir un soutien aux inspecteurs de la Conformité des ventes. Cette technicienne est entrée en fonction le 15 janvier 2007. Le bureau de Montréal a aussi obtenu l'approbation pour le pourvoi en poste d'un inspecteur supplémentaire, affecté au budget de 2007-2008. Or, même avec un inspecteur de plus à la Conformité des ventes, nous ne croyons pas que cela nous permettra d'effectuer un plus grand nombre d'inspections de succursales.

Nos règles stipulent clairement qu'il revient à la société membre de s'assurer de bien surveiller ses activités, plus précisément de s'assurer que la surveillance exercée sur toutes ses succursales est efficace. Nous nous attendons à ce que les sociétés membres procèdent aux inspections de leurs succursales, sur place s'il y a lieu, et que leur siège social étudie la portée et l'efficacité de leurs programmes d'inspections

de succursales.

L'objectif principal de nos inspections de succursales consiste à garantir l'efficacité des systèmes de surveillance globaux des sociétés membres. À cette fin, les inspections de succursales dans d'autres territoires sont aussi utiles que celles qui sont effectuées au Québec. Nous inspectons également une succursale lorsqu'un motif particulier le justifie.

Cependant, pour nous assurer de centrer nos activités d'inspection des succursales là où cela est le plus profitable, nous commencerons, au début de 2008, à exiger des membres des renseignements qui nous permettront de classer par niveau de risque toutes les succursales qui mènent des activités de détail partout au pays. Nous avons fait un classement semblable par niveau de risque en 2001. Nous tâcherons ensuite, dans la mesure du possible, d'inspecter la succursale ou les succursales d'une société membre qui présentent les plus grands risques, encore dans le but de nous assurer que la surveillance exercée par le membre à l'égard de ces succursales est adéquate.

En 2006, des modifications ont été apportées au protocole de planification des inspections de la conformité des ventes au siège social, afin d'y inclure, s'il y a lieu, l'inspection des bureaux d'au moins une succursale qui se trouve à proximité du lieu d'inspection, de manière à permettre un examen plus direct de l'influence réciproque des deux paliers d'exploitation. En outre, un protocole de « visites surprises » a été instauré, au moyen duquel des succursales à proximité de sociétés membres non reliées peuvent faire l'objet de brèves visites dans un lieu donné au cours d'une inspection de la conformité des ventes indépendante ou visant le siège social.

Commentaires de l'Autorité et suivi

De manière générale, le personnel de l'Autorité est satisfait des nouvelles mesures mises en place par l'ACCOVAM - section Québec qui visent les ressources du service de conformité des ventes, des modifications apportées au protocole de planification des inspections de la conformité des ventes au siège social et de l'instauration du protocole de « visites surprises » de succursales.

Le personnel de l'Autorité est cependant inquiet de la tendance prise par l'ACCOVAM en matière d'inspection de succursales depuis 2004. En effet selon les données de l'ACCOVAM – section Québec, 20 % des inspections en 2004 étaient des inspections de succursales. Ce ratio glissait à 18 % en 2005 pour finalement s'établir à 8.7 % pour la période de huit mois se terminant en août 2006.

De plus, contrairement à l'ACCOVAM, le personnel de l'Autorité est convaincu que les inspections de succursales permettent de valider l'efficacité de l'encadrement fait par les sièges sociaux et ainsi augmenter l'efficacité des inspections de membres par l'ACCOVAM tout en apportant une meilleure connaissance tel que l'état de la conformité des membres en général.

Le personnel de l'Autorité comprend que l'ACCOVAM classera par niveau de risque, au début de 2008, toutes les succursales partout au pays afin de s'assurer que la surveillance exercée par le membre à l'égard de ces succursales est adéquate.

Le personnel de l'Autorité estime que l'ACCOVAM devrait profiter de cet exercice pour réévaluer si plus d'inspections de succursales devraient être réalisées et ainsi acquérir suffisamment d'assurance sur le niveau de protection offert aux investisseurs.

Le personnel de l'Autorité est en attente des résultats du classement du niveau de risque des succursales et fera un suivi de cette question dans le cadre de ses rencontres avec l'ACCOVAM - section Québec.

5. Planification des inspections

5.1 Rapport sur les tendances en matière de risque

Au cours du mois d'avril de chaque année, le service de la Conformité des ventes procède à une évaluation de risque de tous ses membres, au terme de laquelle une cote leur est attribuée. Cette évaluation est basée sur un modèle s'appuyant sur une approche quantitative et une approche qualitative. Les critères d'ordre quantitatif retenus sont : le niveau de supervision, les actifs des clients, le nombre de plaintes et d'enquêtes ainsi que le nombre de faiblesses déjà soulevées. Les critères d'ordre qualitatif pris en considération sont : le risque inhérent, les facteurs externes et internes, la direction et le personnel, les contrôles. Pour chacun des membres, cette cote permet donc de déterminer, entre autres, quel niveau de suivi est nécessaire tout au long de l'année. Par conséquent, les résultats de cet exercice de cotation serviront à préparer le calendrier des inspections, car il permettra de déterminer (1) les membres qui n'auront qu'à compléter le questionnaire RAC, (2) les membres qui devront, en plus de compléter le questionnaire RAC, se soumettre à une inspection, et (3) la fréquence des inspections (délai de 12, 18, 24 ou 60 mois).

Constatations

Le personnel de l'Autorité est d'avis que cet exercice de cotation permet d'avoir une bonne connaissance de la clientèle du service de la Conformité des ventes, c'est-à-dire ses membres. Par conséquent, cela rend possible une bonne planification des inspections à effectuer, car les inspections sont concentrées sur les membres à risque et cela mène donc à l'optimisation des effectifs.

Recommandation de l'Autorité

Aucune action requise.

5.2 Questionnaire RAC

Comme expliqué précédemment, le questionnaire RAC est complété par chacun des membres et, dans bien des cas, cette étape est suivie d'une inspection. Lorsque l'inspecteur de la Conformité des ventes remplit le questionnaire RAC, il dresse un bon portrait de l'état actuel du membre. En effet, bon nombre de sujets relatifs au membre sont explorés dans le RAC, notamment les changements réglementaires pouvant avoir un impact sur ses activités, ses résultats financiers des 12 derniers mois, les résultats de la dernière inspection du service de la Conformité des ventes, les résultats de la dernière inspection financière, les résultats de la dernière inspection de services de réglementation du marché inc., les plaintes et les enquêtes, les personnes inscrites, le personnel de supervision, les opérations, la clientèle ainsi que les produits.

Constatations

Le RAC est une étape importante, car elle permet, entre autres, de déterminer le type d'inspection requise (partielle ou complète). En effet, le questionnaire RAC identifie les points risqués et permet aux inspecteurs de la Conformité des ventes de déterminer quels modules du programme d'inspection ils devront compléter dans le cadre de leur inspection. Cela rend donc l'inspection plus efficace et plus efficiente.

Tel qu'il est expliqué plus haut, le questionnaire RAC comporte un nombre important d'étapes à effectuer qui impliquent plusieurs recherches et analyses. Cette mesure peut prendre jusqu'à une semaine de travail. Conséquemment, même si aucune inspection n'est effectuée chez un membre pendant une année, le personnel de l'Autorité est d'avis qu'à lui seul, le questionnaire RAC donne l'assurance qu'un minimum de conformité chez le membre a été vérifié.

Recommandation de l'Autorité

Aucune action requise.

5.3 Questionnaire RAC – Siège social et succursale

Le service de la Conformité des ventes a mis sur pied deux questionnaires RAC : un pour les sièges sociaux et un pour les succursales.

Le questionnaire d'un siège social consiste en une série de questions. Pour chacune des questions, l'inspecteur de la Conformité des ventes doit choisir un niveau de risque allant de 1 à 5. Pour l'aider à choisir un niveau de risque associé à une question, des critères d'évaluation très précis sont associés à chacun de ces niveaux de risque.

Pour ce qui est du questionnaire d'une succursale, il n'est pas aussi développé et ne contient pas autant de précisions. En effet, les niveaux de risque associés aux questions sont « faible », « moyen » ou « élevé » et aucun critère d'évaluation n'est prévu. Donc, l'inspecteur de la Conformité des ventes doit choisir entre ces trois niveaux de risque, mais il n'a aucune piste pour le guider dans son choix.

Constatations

Le personnel de l'Autorité est d'avis que le fait que le questionnaire RAC d'un siège social comporte un pointage précis à chaque question assure une certaine uniformité entre le travail des inspecteurs dans le choix des différents niveaux de risque. Or, cette assurance ne peut être obtenue pour le questionnaire RAC d'une succursale, car il n'offre pas cette même précision.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité est d'avis qu'une révision du questionnaire RAC d'une succursale est requise, et ce, pour assurer un pointage précis à chaque question et ainsi permettre une certaine uniformité dans l'évaluation des niveaux de risque des succursales.

Priorité – Élevée

Réponse de l'ACCOVAM

Par suite de la mise en place, il y a quelques années, d'un modèle d'évaluation des risques plus exhaustif et chiffré pour les sociétés membres, la liste de contrôle que le service de la conformité des ventes de l'ACCOVAM avait désignée jusque-là comme une « évaluation des risques » au siège social est devenue un outil pour aider à modeler le programme d'inspection sur place en fonction du lieu ou de l'entité à inspecter. La version utilisée au siège social a ainsi été réintitulée « Liste de contrôle aux fins de la planification des inspections de la conformité des ventes » (*SCR Planning Checklist*), mais on a oublié de réintituler de façon semblable le document équivalent utilisé pour les succursales. Cet oubli sera corrigé, et le modèle en question ne devrait plus être considéré à tort comme une « évaluation des risques » selon le modèle d'évaluation des risques utilisé pour les sociétés membres.

Même si ce document fait encore référence aux risques, il est conçu pour aider l'inspecteur à décider des mesures à prendre en cours d'inspection. Il n'y a aucune intention de laisser entendre, contrairement à l'évaluation des risques effectuée au siège

social, que le classement obtenu au terme de l'inspection d'une succursale est comparable à celui d'une autre succursale.

De plus, la plupart des jugements que nous émettons lorsque nous effectuons une évaluation des risques dans le cadre de nos inspections de succursales sont informés mais subjectifs, et le fait de changer la manière dont nous inscrivons le niveau de risque dans nos dossiers, que ce soit en utilisant un pointage de 1 à 5, comme dans le cas de l'évaluation des risques au siège social, ou en conservant les qualificatifs « faible », « modéré » ou « élevé », n'augmente pas la subjectivité du processus.

Nous croyons toutefois en la nécessité de procéder à une évaluation des risques dans les succursales. Nous ne croyons pas par contre que le classement des succursales par niveau de risque devrait être fait de façon aussi détaillée que pour le siège social.

Nos inspections de succursales ont pour but principal de vérifier l'efficacité des systèmes de surveillance globaux.

Le siège social d'une société membre et son réseau de succursales étant administrés selon la même approche, l'inspection du siège social permet à l'ACCOVAM de s'assurer indirectement du respect de la réglementation dans tout le réseau de succursales. L'approche que nous utilisons pour l'inspection des succursales s'accorde avec notre point de vue global selon lequel notre surveillance devrait être axée principalement sur les activités de surveillance du siège social, lequel, conformément aux règles et aux règlements de l'ACCOVAM, a la responsabilité de surveiller ses propres succursales.

Ainsi, les inspections ciblées de succursales effectuées par l'ACCOVAM se veulent un prolongement du travail rigoureux effectué auprès du siège social. Le processus d'établissement du risque à l'égard d'une succursale doit donc être perçu comme complémentaire, et non pas comparable, à l'approche plus précise de quantification du risque utilisée pour les inspections des sièges sociaux, lesquels constituent la cible principale de notre surveillance.

Afin d'orienter les sociétés membres, l'ACCOVAM a fourni à ces dernières, lors de la conférence annuelle de la Section des affaires juridiques et de la conformité (SAJC) de décembre 2005, un guide de surveillance des succursales qui donne des exemples concrets et des tableaux d'analyse en vue de conseiller les sociétés à l'égard de la surveillance de leurs propres succursales.

Néanmoins, tel qu'il est souligné précédemment, l'ACCOVAM reconnaît le rôle que les inspections de succursales peuvent jouer et jouent de fait dans le cadre de ses activités de surveillance globales; cependant, compte tenu du très grand nombre de succursales qui existent, il sera très profitable d'avoir des outils plus robustes pour déterminer où les inspections sur place et les ressources limitées de l'ACCOVAM devraient être dirigées pour donner les meilleurs résultats possibles. Or, tel que nous l'avons mentionné dans notre réponse au point 4, l'ACCOVAM commencera en 2008 à recueillir des renseignements auprès des membres et effectuera une évaluation des risques dans toutes les succursales qui mènent des activités de détail partout au Canada. Cette évaluation des risques dans l'ensemble du pays sera axée principalement sur des faits objectifs, mais le classement qui en résultera ne portera pas les chiffres 1 à 5 : il s'agira plutôt d'un score brut échelonné entre 1 et 1 000. Ce résultat nous aidera à évaluer les contrôles mis en place dans les sociétés membres à l'égard des niveaux de risque relatifs que présentent leurs succursales.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est d'accord qu'il n'est pas nécessaire d'avoir le même niveau de détail entre le questionnaire RAC – succursale et le questionnaire RAC – siège social.

Le personnel de l'Autorité est cependant d'avis que le questionnaire RAC d'une succursale devrait contenir des indicateurs adaptés afin d'assurer un pointage plus précis et ainsi permettre une certaine uniformité dans l'évaluation des niveaux de risque. Un suivi de cette question sera fait dans le cadre de ses rencontres avec l'ACCOVAM - section Québec.

6. Qualité des dossiers d'inspection

Dans le cadre de son inspection, le personnel de l'Autorité a passé en revue un échantillon de dossiers d'inspection de la Conformité des ventes. La période d'inspection visée par ces dossiers devait débuter le 1^{er} janvier 2004 et les rapports d'inspection finaux devaient être remis aux membres avant le 31 août 2006.

Constatations

Le personnel de l'Autorité est d'avis que de façon générale, les dossiers d'inspection qui ont fait l'objet de ses tests étaient très bien documentés. En effet, ils sont bien référencés, ce qui facilite grandement la recherche d'informations, et toute la documentation nécessaire à l'appui des décisions est incluse dans le dossier. En somme, les dossiers sont bien organisés

Aussi, toutes les versions « projet » des rapports d'inspection sont insérées dans les dossiers d'inspection, incluant toutes les notes manuscrites des intervenants. Le personnel de l'Autorité estime que cette procédure est un bon moyen de pouvoir suivre l'évolution des décisions qui sont prises relativement aux constatations relevées.

Néanmoins, les tests effectués ont permis de constater qu'un des dossiers vérifiés n'avait pas été suffisamment documenté. En effet, sur chacune des pages où sont décrites les constatations, on ne retrouve aucune référence à l'irrégularité correspondante du rapport d'inspection alors que c'est une procédure qui a été employée dans tous les autres dossiers vérifiés.

L'ACCOVAM – section Québec a indiqué qu'au moment où l'inspecteur a effectué cette inspection, il venait à peine d'être embauché.

Recommandation de l'Autorité

Aucune action requise.

7. Programmes d'inspection

7.1 Références québécoises

Constatations

Les programmes d'inspection ne font pas référence à la réglementation sur les valeurs mobilières du Québec, alors que des références à la réglementation sur les valeurs mobilières d'un bon nombre d'autres provinces y sont incluses. Pourtant, tous les membres de l'ACCOVAM - section Québec sont soumis à la réglementation sur les valeurs mobilières du Québec.

Le personnel de l'Autorité est d'avis que l'absence de références à la réglementation sur les valeurs mobilières du Québec dans les programmes d'inspection n'assure pas un niveau de connaissance approfondie de cette réglementation par les inspecteurs de la Conformité des ventes.

L'inclusion des références à la réglementation sur les valeurs mobilières du Québec dans les programmes d'inspection assurerait, selon le personnel de l'Autorité, le niveau de connaissance voulu des inspecteurs de la conformité des ventes et, dès lors, réduirait considérablement les risques de ne pas détecter les cas de non-conformité à la réglementation lors des inspections.

Selon nous, l'intégration de ces références aux programmes d'inspection aurait pour effet non seulement d'assurer un bon niveau de connaissance, mais aussi de permettre aux inspecteurs d'appuyer l'application de ces obligations auprès des membres. Ceci est particulièrement important lorsqu'on constate que les inspections de la conformité des ventes ont fait ressortir ces dernières années le manque de politiques et de procédures à jour chez certains membres.

Nous sommes toutefois conscients qu'il peut s'avérer difficile de tenir un programme d'inspection à jour pour chacune des juridictions ayant compétence sur un membre d'envergure pancanadienne. Cependant, nous considérons qu'il y a place à amélioration et serions donc ouverts à ce qu'on nous propose d'autres moyens de maintenir le niveau de connaissance des inspecteurs en conformité des ventes.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à l'ACCOVAM – section Québec de proposer d'autres moyens de maintenir le niveau de connaissance des inspecteurs à la réglementation sur les valeurs mobilières du Québec et de faire respecter la mise à jour des politiques et des procédures auprès des membres.

Priorité – Élevée

Réponse de l'ACCOVAM

Nous proposons de tenir des séances de formation dans lesquelles nous demanderions à un avocat spécialisé en droit des valeurs mobilières de présenter au groupe de la

Conformité des ventes de l'information précise sur les aspects pertinents contenus dans la réglementation des valeurs mobilières du Québec.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi de la recommandation dans le cadre de ses rencontres avec l'ACCOVAM - section Québec.

7.2 Données CanPX

Constatations

Dans le programme d'inspection, il n'y a aucune procédure permettant aux inspecteurs de la Conformité des ventes de vérifier l'exactitude des données que les membres rapportent à CanPX.

Selon l'ACCOVAM – section Québec, le module sur les titres de dette est en voie d'être modifié en conséquence.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à l'ACCOVAM – section Québec de procéder rapidement avec sa révision des programmes d'inspection afin d'y inclure une procédure visant à vérifier l'exactitude des données rapportées à CanPX.

Priorité – Moyenne

Réponse de l'ACCOVAM

Nous sommes d'accord.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et il fera un suivi des travaux réalisés dans le cadre de ses rencontres avec l'ACCOVAM - section Québec.

D. REVUE DES TRAVAUX D'INSPECTION DE DEUX FIRMES MEMBRES

1. Introduction

Nous avons sélectionné deux firmes membres de l'ACCOVAM avec comme optique de choisir des firmes de taille importante ayant fait l'objet d'une inspection par l'ACCOVAM – section Québec au cours du dernier exercice. Cette sélection a été réalisée à partir des rapports de suivi des inspections de l'ACCOVAM – section Québec du 31 décembre 2005 et du 19 avril 2006. Le hasard a fait que nous avons sélectionné un nouveau membre de l'ACCOVAM.

2. Objectifs et portée

Les objectifs de cette revue étaient de nous assurer de la qualité du travail d'inspection de l'ACCOVAM – section Québec chez les membres ainsi que du suivi effectué sur les irrégularités constatées.

Durant notre inspection, nous nous sommes entretenus avec les personnes responsables afin de recueillir l'information nécessaire à la compréhension des procédures et des politiques en place chez le membre et à l'ACCOVAM relatives aux points suivants :

1. connaître son client et obligations reliées à la convenance des transactions;
2. transactions hors bourse ;
3. distribution de nouveaux produits ;
4. transactions sur les titres à revenu fixe ;
5. activités de recherche ;
6. financement corporatif / investissement bancaire / distributions et syndication.

3. Listes de titres restreints

Les différents procédés appliqués aux listes de titres restreints se retrouvent à différents endroits dans le programme d'inspection de la Conformité des ventes de l'ACCOVAM, soit dans les modules 3,6 et 9.

Dans le module 3, on fait référence à la question 5 B vii) de la section « Examen Physique ». Le procédé en question vise à revoir les activités dans chacun des comptes sélectionnés afin de s'assurer qu'il n'y a pas eu de « violation sur restrictions de transactions ». Cette section du programme porte cependant uniquement sur les comptes d'options, donc les autres types de comptes ne seraient pas couverts par ce procédé.

Dans le module 6, ce sont les procédés prévus au point 2, plus précisément à la question 2 c) de la section « Examen Physique » qui sont effectués en lien avec les listes de titres restreints. Ces procédés visent à sélectionner des comptes d'employés et à s'assurer que la supervision effectuée par la firme sur ces comptes est coordonnée avec les listes de titres restreints.

La section « Entrevue » du module 9 prévoit une validation des différentes procédures en place chez le membre pour la gestion de ces listes : ajouts et retraites des titres restreints, communication de la liste, supervision des transactions en lien avec la liste, etc.

Constatations

Durant notre inspection des deux firmes membres, les tests effectués ont permis de constater qu'aucun travail n'avait été effectué relativement aux transactions des clients sur les titres figurant sur les listes de titres restreints.

En fait, selon l'information que le personnel de l'Autorité a obtenue et constatée dans les deux dossiers d'inspections, le module 9 du programme d'inspection ne fait pas expressément mention des transactions de clients portant sur les titres figurant sur ces listes. De plus, ce constat trouve appui dans l'absence de documentation sur le travail effectué dans les deux dossiers consultés.

Nous comprenons que certains procédés de vérification sont implicites et peuvent ne pas découler de questions ou de procédés explicitement prévus au module 9. Cependant, afin de s'assurer que ces tests sont réalisés systématiquement, nous considérons qu'il conviendrait d'ajouter des références explicites aux programmes d'inspection de l'ACCOVAM relatifs aux transactions des clients portant sur les titres inscrits sur les listes de titres restreints, et de veiller ainsi à ce que les résultats de ces tests soient bien consignés aux dossiers.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à l'ACCOVAM – section Québec d'ajouter dans ses programmes d'inspection des tests portant spécifiquement sur les transactions des clients relativement à des titres figurant sur les listes de titres restreints.

Priorité – Moyenne

Réponse de l'ACCOVAM

Nous sommes d'accord et nous effectuons actuellement ces tests.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et il fera un suivi des travaux réalisés dans le cadre de ses rencontres avec l'ACCOVAM - section Québec.

4. Client ayant une autorisation de transiger pour plusieurs comptes

Pour l'un des deux dossiers vérifiés, une annexe du rapport d'inspection indiquait que le propriétaire véritable d'un compte avait une autorisation de transiger pour plusieurs comptes de clients et qu'il avait effectué des transferts d'argent de ces comptes à l'un de ses comptes personnels.

Constatations

Cet élément aurait dû faire l'objet d'une analyse plus approfondie. Dans le rapport d'inspection, il était indiqué à titre d'exigence minimale que le membre devait passer en revue les annexes et entreprendre les corrections nécessaires afin de corriger les lacunes constatées mais, nous n'avons relevé ni dans les réponses du membre au rapport d'inspection, ni dans les suivis effectués par l'ACCOVAM - section Québec, une quelconque référence à cet élément.

Recommandation de l'Autorité

La situation particulière du client ayant une autorisation de transiger dans plusieurs comptes aurait dû faire l'objet d'un suivi spécifique pour s'assurer qu'elle était gérée de façon adéquate par la firme et cet élément aurait dû se retrouver directement dans le rapport d'inspection.

Priorité – Élevée

Réponse de l'ACCOVAM

Nous sommes d'accord.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et il fera un suivi des travaux réalisés dans le cadre de ses rencontres avec l'ACCOVAM - section Québec.

5. Principe directeur N° 11

Selon l'information que nous avons obtenue, l'objectif du module 10 du programme d'inspection, de la Conformité des ventes portant sur la recherche, serait de vérifier l'application de toutes les dispositions du Principe directeur N° 11 incluant les lignes directrices.

Constatations

En vertu du Principe directeur N° 11, les membres doivent se conformer, lorsque possible, aux lignes directrices. Or, le module 10 du programme d'inspection de l'ACCOVAM ne prévoit pas de procédés qui permettraient de vérifier, lors de l'inspection

des membres, les éléments du Principe directeur qui sont vérifiables par des efforts raisonnables, incluant les éléments vérifiables des lignes directrices.

Recommandation de l'Autorité

Nous comprenons que les lignes directrices prévues au Principe directeur N° 11 réfèrent à des pratiques exemplaires auxquelles les membres doivent se conformer, lorsque possible. De ce fait, nous sommes d'avis que le module 10 du programme d'inspection de la Conformité des ventes devrait être révisé de façon à y inclure des procédés pour vérifier tous les éléments du Principe directeur N° 11 qui sont vérifiables par des efforts raisonnables, incluant les lignes directrices.

Priorité – Moyenne

Réponse de l'ACCOVAM

Nous sommes d'accord pour dire qu'il serait souhaitable de centrer nos inspections sur tous les aspects du Principe directeur N° 11, incluant le respect des lignes directrices par la société membre. Toutefois, nous prévoyons que la mise en œuvre de cette recommandation entraînera d'importants problèmes d'ordre pratique au delà des procédures de vérification déjà mises en œuvre en ce qui concerne les lignes directrices 2, 4, 5 et 9. Par exemple, la première ligne directrice du Principe directeur n° 11 stipule que : « Les membres doivent établir une nette distinction, dans le rapport de recherche, entre l'information fournie par l'émetteur ou obtenue d'autres sources et les hypothèses et opinions de l'analyste ». Or, il est quasi impossible de déterminer au cours d'une vérification d'où provient un élément d'information donné. Il faudrait que nous choissions un rapport, que nous examinions toute la documentation qui s'y rattache et qui a été portée au dossier par l'analyste de recherche, ainsi que toute autre source d'information de l'extérieur que l'analyste pourrait avoir consultée, puis que nous tentions d'établir de fines distinctions pour déterminer si des faits ou des opinions en particulier, comme une analyse de bilan, ont été produits par l'analyste même ou empruntés d'une autre source que ce dernier pourrait ou non avoir consultée et qui pourrait être parvenue à la même conclusion que celle tirée par l'analyste de façon entièrement indépendante. En outre, le personnel de l'ACCOVAM pourrait être tenu de reconstituer le processus par lequel un analyste et son supérieur ont pris leur décision en fonction de documents qui leur ont été présentés, processus qui pourrait mettre à contribution une expertise et des recherches préliminaires d'une ampleur qu'un inspecteur de la conformité des ventes ne pourrait jamais réussir à offrir. Nous croyons que certaines lignes directrices, de par leur nature, sont de bons guides pour déterminer les pratiques à suivre, mais qu'elles ne se prêtent pas facilement à une vérification. En tant qu'énoncé des bonnes pratiques à suivre, elles sont tout de même utiles à l'intégration d'une politique ou d'un principe directeur. Nous aimerions passer en revue avec vous les diverses possibilités de mise en application de cette recommandation.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le Principe directeur N° 11 a été élaboré pour promouvoir l'établissement de normes de déontologie élevées, assurer l'uniformité chez les membres et réduire au minimum les conflits d'intérêts potentiels lors de la création et la publication des rapports de recherche.

Lors de la mise en vigueur de ce Principe directeur, en octobre 2003, l'ACCOVAM précisait que ces nouvelles dispositions découlaient des recommandations du Comité du secteur des valeurs mobilières sur les normes pour les analystes et que ces dispositions constituaient « des règles procédurales minimales devant être respectées par les membres ».

En d'autres termes, dans la mesure où ces règles procédurales minimales sont définies comme « devant être respectées » le personnel de l'Autorité considère que celles-ci devraient être sujettes à vérification.

De ce fait, le personnel de l'Autorité retient des informations publiées par l'ACCOVAM que tous ses membres doivent se conformer aux règles et, lorsque possible, aux lignes directrices définies comme étant « des pratiques exemplaires ».

En conséquence et afin d'aider les particuliers à se fier aux recommandations des analystes et inspirer la confiance des investisseurs le personnel de l'Autorité recommande à l'ACCOVAM d'inclure dans ses programmes d'inspection, lorsque possible, des procédures lui permettant de vérifier l'application par ses membres des lignes directrices du Principe directeur N° 11.

Le personnel de l'Autorité fera un suivi de la question dans le cadre de ses rencontres avec l'ACCOVAM - section Québec.

6. Rapports de vérification interne – planification du dossier

Selon l'information que nous avons obtenue lors de nos discussions avec le personnel de l'ACCOVAM – section Québec, les rapports de vérification interne produits par les membres sont analysés lors de la planification du dossier et des copies de ces rapports sont jointes à la section pertinente du dossier.

Constatations

Nous n'avons pas retracé dans les dossiers la preuve que les résultats de l'analyse des rapports de vérification interne avaient été pris en compte dans la planification du dossier.

Le personnel de l'Autorité considère que les rapports de vérification interne, lorsque disponibles, contribuent à améliorer la qualité des inspections de l'ACCOVAM. Nous sommes d'avis que l'information présentée dans les rapports de vérification interne fournit un réconfort sur le processus de conformité de ses membres.

De plus, le personnel de l'Autorité considère que l'information présentée dans les rapports de vérification interne est complémentaire à l'inspection de l'ACCOVAM et ne devrait pas occasionner de chevauchements puisque ces rapports résultent de travaux réalisés avant le début de l'inspection par l'ACCOVAM.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à l'ACCOVAM – section Québec d'inclure dans ses programmes d'inspection de la Conformité des ventes les procédés à effectuer relativement aux rapports de vérification interne et de documenter clairement l'impact de ces analyses sur la planification du dossier.

Priorité – Moyenne

Réponse de l'ACCOVAM

L'examen des rapports de vérification interne relève du programme d'inspection de la Conformité financière. Nous sommes d'accord pour dire que le personnel de la Conformité des ventes doit consulter celui de la Conformité financière pour savoir si ces rapports de vérification interne ont été obtenus. Si c'est le cas, le personnel de la Conformité des ventes relèvera tout problème lié à la conformité des ventes signalé dans les rapports afin d'effectuer un suivi adéquat.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue, aucun suivi n'est nécessaire.

7. Inspections de succursales

Dans l'un des deux dossiers vérifiés, le personnel de l'ACCOVAM avait identifié une lacune au niveau de l'inspection des succursales. Selon le mémo préparé par l'ACCOVAM - section Québec, aucune inspection de succursale n'avait été effectuée par ce membre depuis la fin de l'année 2002. Cependant, au moment de l'inspection effectuée en janvier 2005, le membre disposait d'un plan d'action pour l'année 2005. Un calendrier d'inspection des succursales avait été établi et le programme de vérification de conformité des succursales était jugé adéquat par le personnel de l'ACCOVAM.

Constatations

La lacune relevée au niveau de l'inspection des succursales a fait l'objet d'un point de planification (ou « planning point ») en vue de la prochaine inspection de la Conformité des ventes, mais aucune référence à cette problématique n'a été incluse dans le rapport d'inspection. Nous avons constaté lors de notre inspection chez cette firme qu'il y avait toujours une faiblesse au niveau de l'inspection des succursales. Ainsi, il y avait eu une seule succursale inspectée sur une période de deux ans et aucune planification en ce sens n'avait été effectuée pour l'année 2006.

Recommandation de l'Autorité

Nous considérons que la faiblesse identifiée au niveau du programme de conformité visant les succursales aurait dû être consignée au rapport d'inspection et que c'est ce qui devrait être fait pour tout autre cas similaire. Un « planning point » permet de faire le suivi lors de l'inspection suivante, mais il est nécessaire également de signifier clairement au membre qu'une lacune a été constatée et que des mesures correctives doivent être mises en place. Même dans le cas où le membre a déjà mis en place un plan d'action pour corriger la faiblesse identifiée, l'inclusion au rapport d'inspection permet de formaliser le processus et de s'assurer que la firme respectera ses engagements.

Priorité – Moyenne

Réponse de l'ACCOVAM

Nous sommes d'accord qu'il aurait fallu inclure un point au rapport relativement à cette lacune précise.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue, aucun suivi n'est nécessaire.

8. Revenus fixes – Majorations excessives

L'approche de vérification de l'ACCOVAM n'est pas centrée sur un type de produit en particulier, mais plutôt sur une approche globale en termes, par exemple, de qualité de supervision chez le membre et de convenance des opérations. L'approche de vérification est adaptée selon la situation propre à chaque membre et les différents modules du programme d'inspection de la Conformité des ventes ne sont pas nécessairement couverts en entier lors de chaque inspection. Le module « Titres de dette » n'est d'ailleurs pas appliqué très souvent. Il est présentement en révision par le bureau de Toronto. Pour ces raisons, il n'y a donc pas eu beaucoup de travail effectué sur les titres à revenu fixe dans les dossiers que nous avons révisés.

Constatations

Au niveau des activités portant sur les titres à revenu fixe, nous avons constaté qu'il n'y avait pas eu de tests effectués afin de vérifier les majorations excessives et ce, pour les deux dossiers inspectés. Nous n'avons pas relevé de vérification sur une quelconque procédure formelle qui pouvait être en place chez les deux membres.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à l'ACCOVAM - section Québec de revoir ses programmes d'inspection de la Conformité des ventes de manière à inclure des tests sur les majorations excessives.

Priorité – Moyenne

Réponse de l'ACCOVAM

Nous sommes d'accord. À la fin de 2006, l'ACCOVAM a mené un sondage exhaustif sur les titres à revenu fixe auprès des grandes sociétés membres du secteur des valeurs à revenu fixe et des fournisseurs de produits. Certaines améliorations aux modules d'inspection sont prévues afin de permettre au spécialiste des valeurs à revenu fixe à l'ACCOVAM d'effectuer des entrevues de suivi et des inspections en 2007. Nous prévoyons qu'une révision du module des valeurs à revenu fixe sera effectuée au plus tard le 30 septembre 2007.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et il fera un suivi des travaux réalisés dans le cadre de ses rencontres avec l'ACCOVAM - section Québec.

9. Financement corporatif

Lors de l'inspection effectuée par l'ACCOVAM en janvier 2005 chez l'un des membres sélectionnés, il n'a pas été possible de compléter toutes les sections du module de financement corporatif en raison du manque de documentation. Il s'agissait d'une première inspection chez ce membre, dont le but premier était de vérifier les procédures en place chez la firme pour s'assurer qu'elles étaient adéquates. Relativement au financement corporatif, il a été mentionné au rapport d'inspection que les dossiers étaient incomplets et qu'il n'y avait aucune procédure interne écrite. Cela a été noté comme un point significatif, qui devra faire l'objet d'un suivi lors de la prochaine inspection de la Conformité des ventes.

Constatations

Nos tests nous ont permis de constater que le module de « financement corporatif » avait été couvert de manière superficielle.

- plus de la moitié du module « financement corporatif » n'a pas été complété;
- l'analyse effectuée sur les financements est faible. Il n'y a pas eu de conciliation de la liste des intérêts clients, pas de tests pour vérifier si les nouvelles émissions sélectionnées dans l'échantillon étaient conformes aux objectifs des clients;
- plusieurs autres items devaient être vérifiés, selon un mémo figurant au dossier, mais ne l'ont pas été;

- il n'y a eu aucun test effectué sur le cloisonnement et sur la possibilité de conflit d'intérêts entre les activités de financement corporatif et les autres activités du membre.

Nous devons indiquer cependant que les notes de révision dans le dossier faisaient référence au fait que plusieurs sections du module étaient incomplètes.

Nous avons été en mesure de constater lors de notre inspection que ce membre n'avait pas de procédure, pas de liste de clients, pas de liste de clients intéressés vs le nombre de titres offerts, etc.

Toutefois, nous sommes d'avis que même si les dossiers étaient incomplets, l'ACCOVAM aurait dû et aurait pu procéder à certaines vérifications par des moyens alternatifs. Les inspecteurs de l'ACCOVAM avaient accès à certains éléments d'information puisque toute l'information que le personnel de l'Autorité a recueillie provenait de documents obligatoires et exigibles en vertu de la *Loi sur les valeurs mobilières* et du *Règlement sur les valeurs mobilières*. À l'aide de ces documents, il nous a été possible de procéder à certains tests qui n'ont pas été effectués par l'ACCOVAM - section Québec.

Au delà du fait qu'un membre puisse ne pas respecter les exigences rigoureuses établies par l'ACCOVAM, la mission et le devoir ultime de l'ACCOVAM demeurent l'intérêt public. Nous considérons que la façon de procéder de l'ACCOVAM dans l'inspection des activités de financement d'entreprise du membre n'a pas été suffisante et n'a pas favorisé la confiance des investisseurs dans la mesure où le membre exerçait ces activités sans système de contrôle ni documentation adéquate.

Le personnel de l'Autorité considère que certains tests de remplacement auraient permis d'assurer que la protection des investisseurs n'était pas compromise. À l'issue de nos vérifications, nous avons établi que les activités de financement d'entreprise du membre soulevaient des questions.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à l'ACCOVAM – section Québec d'utiliser toutes les sources d'informations disponibles pour réaliser les vérifications prévues au programme d'inspection.

Priorité – Élevée

Réponse de l'ACCOVAM

Nous sommes d'accord pour dire que l'ACCOVAM aurait pu faire des tests de remplacement et aurait pu rédiger ses constatations de manière à identifier clairement et avec plus d'insistance la gravité des problèmes décelés. La société membre dont il est question ici est considérée comme une société à haut risque au chapitre de la conformité des ventes, et nous avons eu une rencontre avec elle tout récemment pour discuter du Rapport sur les tendances en matière de risque qui a été produit à son égard au 31 décembre 2006, rapport dans lequel nous avons émis des recommandations pour que cette société soit classée dans une catégorie de risque moins élevée. L'ACCOVAM fera un suivi étroit des réponses obtenues pour le rapport de conformité des ventes de janvier 2007 et s'assurera de faire un suivi approprié des points importants soulevés lors de notre plus récente inspection de la conformité des ventes.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et fera un suivi des travaux réalisés dans le cadre de ses rencontres avec l'ACCOVAM - section Québec.

E. PLAINTES, ENQUÊTES ET MISES EN APPLICATION

1. Introduction

Le service d'enquête est, depuis janvier 2005, sous la responsabilité d'un chef de service responsable de la gestion des dossiers et de la supervision des enquêteurs. La supervision des dossiers de plaintes et d'enquêtes est maintenant faite à Montréal. L'équipe compte maintenant six enquêteurs ainsi qu'un chef de service. Malgré le fait que le personnel du service des enquêtes de la Bourse ait été transféré au service des enquêtes de l'ACCOVAM – section Québec, le traitement des dossiers de l'ACCOVAM par ces personnes a réellement débuté en juin - juillet 2005. Ceci est principalement dû au fait que l'ancien personnel de la Bourse devait finir de traiter les 62 dossiers d'enquêtes actifs de la Bourse avant de débiter le traitement des dossiers propres à l'ACCOVAM – section Québec.

Ces événements ont engendré des délais dans le traitement des dossiers de plaintes et d'enquêtes ouverts par l'ACCOVAM durant l'exercice 2005.

Le service de mise en application a été également touché par le regroupement des activités de la Bourse et de l'ACCOVAM. Deux anciens membres du personnel de la Bourse ont dû compléter les anciens dossiers d'inscription de la Bourse pendant près de six mois.

Ces deux personnes, avocats de formation, n'avaient aucune formation ou expérience de mise en application ou de litige. Leur intégration nécessitait une formation et un suivi. L'une a démissionné en juin 2005 et l'autre en mai 2006.

Toutes deux ont été remplacées par deux nouvelles avocates, mise en application : une avocate a été embauchée en janvier 2006 mais est en poste depuis septembre 2006 seulement. La seconde est en poste depuis juillet 2006.

Une troisième avocate complète le service de mise en application mais celle-ci fut absente pour congé de maladie pendant un certain temps durant la période inspectée et est revenue de façon progressive en décembre 2006.

Tous ces événements ont donc engendré des délais importants dans le traitement des dossiers au cours des exercices 2005 et 2006.

2. Objectifs et portée

Les objectifs de la présente section sont :

- s'assurer que le personnel en place est suffisant, bien expérimenté et a reçu une formation continue et appropriée;
- évaluer si les indices de performance utilisés paraissent raisonnables et atteignables;
- s'assurer que les plaintes reçues par le service ainsi que les dossiers de mise en application sont traités adéquatement;
- s'assurer que les décisions sont bien documentées.

Notre inspection du service des enquêtes ainsi que du service de la mise en application a compris les éléments suivants :

- discussion avec le chef du service des enquêtes ainsi que la Vice-présidente Québec afin de bien comprendre le fonctionnement du service;
- examen des nombreux guides, manuels de politiques et de procédures du service des enquêtes et du service de la mise en application;
- analyse des documents utilisés pour consigner les opérations de la période couverte par l'inspection comme par exemple le sommaire des réunions du service;
- examen d'un échantillon de dossiers de plaintes, d'enquêtes et de mise en application traités durant la période visée par l'inspection.

3. Code de conduite des employés

Nous avons analysé le code de conduite du personnel de l'ACCOVAM. Selon nos discussions, le code de conduite est signé par l'ensemble du personnel de l'ACCOVAM au moment de son embauche.

Constatations

Au début de l'inspection, le code de conduite des employés ne traitait pas de la conduite à suivre lorsqu'il y a un conflit d'intérêts ou l'apparence d'un conflit d'intérêts lié à l'étude des dossiers de plaintes et d'enquêtes.

Durant notre inspection, le personnel de l'ACCOVAM - section Québec amendait, à notre satisfaction, son code de conduite de manière à prévoir la déclaration volontaire des conflits d'intérêts ou l'apparence de conflits d'intérêts liés à l'étude des dossiers d'enquêtes.

Le personnel de l'Autorité est satisfait de l'action entreprise par l'ACCOVAM - section Québec.

Recommandation de l'Autorité

Aucune action requise.

4. Les indices de performance

Nous avons analysé les données recueillies de la base de données des dossiers de plaintes et d'enquêtes de l'ACCOVAM (le système « CTS ») ainsi que les plus récentes statistiques provenant des rapports trimestriels de l'ACCOVAM. Nous avons constaté que le délai de traitement des dossiers de plaintes de l'ACCOVAM – section Québec était, en 2005, supérieur² au délai de traitement des dossiers de plaintes de

² 72 % des dossiers de plaintes traités par la section Québec étaient fermés dans les 75 jours comparativement à 89 % des dossiers pour l'ACCOVAM nationale. L'indice de performance est de 80 % de dossiers fermés dans les 75 jours.

l'ACCOVAM nationale. Le délai de traitement des dossiers d'enquêtes de la section Québec était, en 2005, inférieur³ au délai de traitement des dossiers d'enquêtes de l'ACCOVAM nationale.

Considérant qu'il semblait inhabituel d'avoir des délais de traitement tantôt nettement inférieurs au délai de traitement national et tantôt nettement supérieurs, nous avons questionné le chef de service et demandé la liste de tous les dossiers traités durant la période couverte par notre inspection.

Constatations

Selon notre analyse, les indices de performance utilisés paraissent atteignables, cependant nous avons constaté que les statistiques de délais de traitement des dossiers pour l'ACCOVAM – section Québec n'étaient pas représentatives de la réalité en 2005. Cette problématique a été causée par deux séries d'événements qui ont eu pour effet de fausser les statistiques de performance.

La première découle du regroupement des activités de la Bourse avec celles de l'ACCOVAM et plus précisément, de la prise en charge des dossiers d'enquêtes actifs de la Bourse. Pour effectuer le transfert des dossiers d'enquêtes de la Bourse dans CTS, le personnel du service des enquêtes de l'ACCOVAM - section Québec a créé dans CTS des nouveaux dossiers, en reprenant toutefois la numérotation utilisée par la Bourse. Le personnel de l'ACCOVAM - section Québec créa, par la suite, une nouvelle numérotation spécifique à l'ACCOVAM et ce, pour chacun des dossiers transférés de la Bourse avant de finalement fermer dans CTS les dossiers ayant la numérotation de la Bourse.

En conséquence, l'ouverture et la fermeture des dossiers de la Bourse dans CTS créa une fermeture artificielle de dossiers d'enquêtes. Selon nos analyses, il y aurait une proportion de 45 % à 50 % des dossiers qui auraient été fermés de cette façon durant l'année 2005. Cela a eu pour effet d'influencer à la baisse les statistiques de temps de traitement des dossiers d'enquêtes.

La deuxième série d'évènements découle du jumelage de certains dossiers d'enquêtes à d'autres dossiers d'enquêtes encore actifs. Cette démarche survient lorsque le chef du service des enquêtes décide de combiner le traitement de plusieurs dossiers communs⁴ en un seul dossier afin d'augmenter le niveau de gradation des sanctions disciplinaires.

Selon les informations recueillies, CTS ne pourrait exclure le délai de traitement des dossiers venant d'être jumelés du calcul de délai de traitement global des dossiers, ce qui, en conséquence, crée une fermeture artificielle de dossiers d'enquêtes et influence à la baisse les statistiques de temps de traitement. Il nous a été impossible d'évaluer le nombre exact de dossiers fermés de cette manière. Cependant, nos informations sont à l'effet que cette pratique est étendue à l'ensemble des sections régionales de l'ACCOVAM, mais toucherait une faible proportion de dossiers. Donc, cela ne devrait pas avoir une influence notable sur les statistiques.

³ 94 % des dossiers d'enquêtes traités par la section Québec étaient fermés dans les 365 jours comparativement à 84 % des dossiers pour l'ACCOVAM nationale. L'indice de performance est de 60 % de dossiers fermés dans les 365 jours.

⁴ Dossiers d'enquêtes se rapportant à la même violation et visant la même firme membre ou le même représentant.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à l'ACCOVAM - section Québec d'ajuster ses résultats statistiques de l'exercice 2005 afin d'éliminer l'influence à la baisse résultant de la fermeture des dossiers d'enquêtes de la Bourse. Un tel ajustement est nécessaire afin de permettre l'utilisation des statistiques de l'année 2005 comme repères pour les exercices subséquents.

Priorité – Faible

Réponse de l'ACCOVAM

L'ACCOVAM est d'accord avec la recommandation et a rajusté les résultats statistiques de l'exercice 2005 en vue de les utiliser comme repères pour les années suivantes. Selon notre analyse, si nous excluons les dossiers transférés par la Bourse de Montréal, le service des enquêtes a traité 13 dossiers d'enquête en 2005. De ce nombre, 11 dossiers ont été traités dans les 365 jours, soit 84 % des dossiers, ce qui a permis le dépassement de la cible de l'indice de performance.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue, aucun suivi n'est nécessaire.

5. Lettre de fermeture

Nous avons examiné les différents manuels de procédures et un échantillon de dossiers de plaintes et d'enquêtes, et nous avons obtenu la copie des différents formats de lettres utilisés par l'ACCOVAM – section Québec durant la période couverte par notre inspection.

Constatations

Nous avons dénoté, dans l'ensemble, qu'il y avait de bonnes procédures en place. Certaines nouvelles procédures sont, selon nous, très efficaces. Il s'agit :

- des fiches de contrôle qui permettent un traitement uniforme des dossiers;
- de la mise à jour régulière, par les enquêteurs, de l'état du dossier en cours .

Nos tests sur les dossiers de plaintes et d'enquêtes nous ont permis de constater cependant que les lettres de fermeture aux plaignants n'étaient pas explicites quant aux raisons supportant la fermeture du dossier. Nous sommes d'avis que les lettres de fermeture destinées au plaignant devraient contenir suffisamment d'informations pour informer le plaignant du travail effectué par l'ACCOVAM - section Québec et des motifs de la décision et ce tant pour une plainte finalisée au stade de plainte ou d'enquête.

Nos entretiens avec le chef de service nous ont appris l'existence d'un nouveau format de lettre de fermeture, mis en place au cours de l'été 2005. Nous avons donc étendu nos tests sur les dossiers de plaintes et d'enquêtes ouverts après l'été 2005. Nous avons constaté que malgré la mise en place d'un nouveau format de lettre de fermeture, pour l'un des dossiers consultés, la lettre de fermeture ne détaillait pas les raisons de la fermeture du dossier.

Les dossiers 2006 présentent tous le nouveau format de lettre de fermeture. Celui-ci détaille maintenant les raisons de la fermeture du dossier.

Recommandation de l'Autorité

Considérant que cette lacune a déjà été corrigée, à l'exception d'un cas isolé, aucune autre action n'est requise.

6. Délai de traitement des dossiers de plaintes

Nous avons examiné un échantillon de dossiers de plaintes réparti sur l'ensemble de la période couverte par notre inspection.

Constatations

Le test sur les plaintes a permis de constater que les dossiers étaient bien organisés et bien documentés. De plus, la supervision du chef de service était bien documentée dans les dossiers.

Pour sept dossiers de plaintes consultés, le délai de traitement était nettement supérieur à l'indice de référence établi à 75 jours. Le délai de traitement moyen de ces sept dossiers, la plupart de 2005, était de 123 jours.

Le délai de traitement des dossiers de plaintes de l'ACCOVAM - section Québec, pour la période débutant le 1^{er} janvier 2006 et se terminant le 30 juin 2006, était meilleur que l'indice de référence et en ligne avec le délai de traitement de l'ACCOVAM nationale (86 % au Québec par rapport à 89 % au niveau national, l'indice de référence étant de 80 % des dossiers traités dans les 75 jours).

Nous avons constaté de plus que, pour un des dossiers de plaintes consultés, aucun accusé de réception n'avait été envoyé au plaignant.

Recommandation de l'Autorité

Considérant que la majorité des dossiers ayant un délai de traitement important proviennent principalement de plaintes traitées durant l'exercice 2005, période ayant été affectée par plusieurs événements tel que mentionné précédemment, aucune action n'est requise.

Cependant, l'Autorité recommande à l'ACCOVAM - section Québec de prendre les mesures nécessaires afin d'assurer la transmission des accusés de réception au plaignant dans un délai raisonnable.

Priorité – Faible

Réponse de l'ACCOVAM

Nous sommes d'accord.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue, aucun suivi n'est nécessaire.

7. Délai dans la communication à l'interne d'une information importante

Nous avons examiné un échantillon de dossiers d'enquêtes réparti sur l'ensemble de la période couverte par notre inspection.

Constatations

Le test sur les dossiers d'enquêtes a permis de constater que le service des enquêtes n'avait pas transmis au service d'inscription, dans un délai raisonnable, une copie de la lettre d'ouverture de deux dossiers d'enquêtes, ce qui oblige le service d'inscription à soumettre l'inscription du représentant à une exigence de supervision étroite. Le délai de transmission était de cinq mois.

Recommandation de l'Autorité

Considérant le fait que l'échange de ce type d'information est vital pour la protection des investisseurs, le personnel de l'Autorité recommande à l'ACCOVAM - section Québec de prendre les mesures nécessaires afin de transmettre dans les plus brefs délais la lettre d'ouverture d'enquête au service d'inscription.

Priorité – Moyenne

Réponse de l'ACCOVAM

Nous sommes d'accord.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et il fera un suivi de la recommandation dans le cadre de ses rencontres avec l'ACCOVAM - section Québec.

8. Traitement des dossiers d'enquêtes

Nous avons analysé le sommaire des réunions du service ainsi qu'un échantillon de dossiers d'enquêtes pour l'ensemble de la période couverte par notre inspection.

Constatations

Selon ce qui découle de l'analyse du sommaire des réunions du service, on constate clairement que l'enquêteur et l'avocat au dossier discutent régulièrement du déroulement de l'enquête. L'avocat est donc impliqué dès le début dans le processus d'enquête. Ceci a, selon nos constatations, contribué à améliorer la qualité des dossiers d'enquêtes.

Le test effectué a permis de constater que les dossiers étaient bien organisés et bien documentés. De plus, la supervision du chef de service était bien documentée dans les dossiers.

Pour quatre dossiers d'enquêtes examinés, le délai de traitement était nettement supérieur à l'indice de référence établi à 365 jours. Le délai de traitement moyen de ces quatre dossiers, la plupart de 2005, était d'environ 448 jours.

Le délai de traitement des dossiers d'enquêtes de l'ACCOVAM – section Québec, pour la période débutant le 1^{er} janvier 2006 et se terminant le 30 juin 2006, était meilleur que l'indice de performance établi à 60 % de dossiers fermés dans les 365 jours et en ligne avec le délai de traitement des dossiers d'enquêtes traités par l'ACCOVAM nationale (71 % au Québec contre 68 % au niveau national).

Nous avons constaté de plus, que le personnel en place était suffisant, bien expérimenté et avait reçu une formation continue et appropriée.

Recommandation de l'Autorité

Considérant que la majorité des dossiers ayant un délai de traitement important proviennent principalement d'enquêtes traitées durant l'exercice 2005, période qui a été affectée par plusieurs événements tel que mentionné précédemment, aucune action n'est requise.

9. Traitement des dossiers de mise en application

La procédure en place, à l'ACCOVAM - section Québec, est à l'effet que ce soit la Vice-présidente Québec qui approuve l'ouverture des dossiers disciplinaires et assigne le dossier à une avocate du service de la mise en application ou à un avocat externe. Cette étape prend entre 48 heures et une semaine. Ce délai s'explique par la lecture du rapport d'enquête ou par des discussions sur la recommandation de l'enquêteur au dossier d'ouvrir un dossier disciplinaire.

Basé sur la recommandation de l'avocat au dossier (externe ou interne), un dossier peut, après discussion avec la Vice-présidente Québec, être fermé sans action, être fermé avec une lettre d'avertissement ou déclencher les procédures disciplinaires.

La nature des actions disciplinaires envisagées dépend de l'ensemble de la preuve recueillie. Ainsi, bien que la preuve puisse supporter l'apparence d'une infraction, celle-ci peut ne pas être suffisante pour procéder à une action disciplinaire.

Dans le cas d'une fermeture ou d'une lettre d'avertissement, un courriel confirme la décision prise par la Vice-présidente Québec et l'avocate de la mise en application signe la lettre de fermeture ou la lettre d'avertissement.

Lorsqu'il est convenu d'intenter des procédures disciplinaires, la Vice-présidente Québec approuve les projets d'avis d'audition, les chefs d'infractions ainsi que les projets d'entente de règlement.

Nous avons examiné un échantillon de dossiers de mise en application réparti sur l'ensemble de la période couverte par notre inspection.

Constatations

Selon notre analyse du sommaire des réunions du service des enquêtes, on constate, tel que mentionné précédemment, que l'avocat suit bien le déroulement de l'enquête, ce qui selon nous contribue à améliorer la qualité des dossiers de mise en application mais également à améliorer le délai de traitement des dossiers.

Nos tests sur les dossiers de mise en application nous ont permis de constater des délais importants dans le traitement des dossiers, principalement dus à divers événements survenus durant l'exercice 2005 et hors du contrôle de l'ACCOVAM - section Québec (deux départs, un congé de maternité et un congé de maladie prolongé). C'est ainsi que :

- un dossier, ouvert en janvier 2004, cumule un délai de plusieurs mois sans explication valable (délai pour l'autorisation de transfert du dossier d'enquête à la mise en application, pour l'envoi de la lettre d'ouverture de dossier à la firme et pour l'envoi de la lettre d'ouverture au plaignant). Le dossier a requis une audience disciplinaire et a été réglé par une entente de règlement en juin 2006;
- un dossier d'enquête, traité en 2002, a été ouvert en décembre 2003 au niveau du service de la mise en application et fermé en juin 2006 (le dossier a été fermé sans action);
- au 31 août 2006, dix dossiers étaient en attente de traitement suite au départ, pour maladie d'une des trois avocates du service de la mise en application. (cinq dossiers assignés en mai – juin 2006 et cinq dossiers assignés en décembre 2005).

Nous avons constaté que malgré les délais importants durant l'exercice 2005, le délai de traitement des dossiers de mise en application de l'ACCOVAM - section Québec, pour la période débutant le 1^{er} janvier 2006 et se terminant le 30 juin 2006, était meilleur que l'indice de référence et légèrement inférieur au résultat de l'ACCOVAM nationale (71 % au Québec vs 76 % au niveau national, l'indice de référence étant de 60 % des dossiers traités dans les 10 mois).

Il y avait un total de seize dossiers encore actifs au 31 août 2006 soit, une moyenne de huit dossiers par avocate. Ces dossiers étaient ouverts depuis six mois en moyenne.

Il y avait de plus sept dossiers chez des consultants externes et de ce nombre, trois étaient ouverts depuis novembre 2003 et un depuis juillet 2004. Les trois autres dossiers étaient plus récents mais dépassaient le délai de traitement de dix mois.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à l'ACCOVAM – section Québec de recourir à une ressource supplémentaire temporaire de manière à permettre le retour progressif de l'avocate en maladie, d'intégrer le nouvel avocat en fonction depuis septembre 2006 et d'avoir la marge de manœuvre nécessaire pour affronter les dossiers longs et complexes qui pourraient occasionner des retards.

Le personnel de l'Autorité croit qu'il est important de pallier rapidement à la problématique d'insuffisance des ressources de manière à faire face aux imprévus et surtout à ne pas altérer la performance du processus disciplinaire.

Priorité – élevée

Réponse de l'ACCOVAM

Nous sommes d'accord. L'ACCOVAM fera en sorte d'avoir les ressources nécessaires pour assurer l'efficacité de son processus disciplinaire.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et il fera un suivi de la question dans le cadre de ses rencontres avec l'ACCOVAM - section Québec.

F. PROTECTION DE L'INFORMATION

1. Introduction

Il est essentiel pour toute organisation de mettre en place des mesures permettant de garantir une bonne protection des informations reçues. Ces mesures touchent plusieurs aspects des opérations, que ce soit par exemple au niveau des locaux, des installations informatiques ou de la formation du personnel clé. Le but ultime étant de s'assurer que la protection des informations soit adéquate et bien documentée de manière à assurer la pérennité des dossiers vitaux et autres éléments essentiels à la reprise des activités en cas de sinistre par exemple.

Cette section traite de deux volets touchant la protection de l'information dans son ensemble, soit la protection du système informatique et la protection documentaire.

2. Objectifs et portée

Nous considérons que la bonne marche des activités repose sur une politique solide de protection de l'information. Ainsi, les objectifs de cette section sont les suivants :

- s'assurer que l'ACCOVAM - section Québec protège adéquatement l'information et qu'elle dispose d'un plan ou de mesures lui permettant d'avoir la capacité de maintenir et rétablir, le cas échéant, ses activités opérationnelles essentielles afin de lui permettre de satisfaire aux exigences liées à sa fonction d'organisme d'autoréglementation;
- s'assurer que les procédures de gestion de l'accès, de conservation, d'utilisation et de destruction des documents sont adéquates.

Durant notre inspection, nous avons visité les locaux et pris connaissance des politiques et procédures en place. Nous avons eu également des conversations avec les personnes responsables afin de recueillir l'information nécessaire à la compréhension de la politique de protection de l'information ainsi que des procédures écrites touchant les points suivants:

- la protection de l'environnement physique des installations informatiques;
- la sauvegarde des données et la conservation hors site dans une installation sécurisée;
- le plan de reprise après sinistre;
- le plan d'entretien et de renouvellement des installations;
- la politique de gestion documentaire, d'archivage et de destruction des documents.

3. Protection de l'information

3.1 Système informatique

L'ACCOVAM a imparti la gestion de son centre de données à un fournisseur spécialisé en avril 2004. Ce centre est exploité par une société indépendante qui est responsable de la protection matérielle et du contrôle d'accès pour les serveurs, les applications et les données. Un serveur est conservé dans chaque bureau régional (Montréal, Calgary et Vancouver) pour les services locaux de sauvegarde de fichiers et d'impression. Ces serveurs régionaux sont gérés à distance par le fournisseur indépendant et l'accès physique est contrôlé par les directeurs de bureau dans chacune des régions.

La protection du serveur de Montréal et des appareils de périphérie de réseau est assurée par un accès limité et par un système d'alimentation sans coupure. Un logiciel antivirus, qui est mis à jour automatiquement, est installé sur chaque serveur, ordinateur de bureau et ordinateur portable.

Constatations

Nos démarches nous ont permis de constater qu'il y aurait place à amélioration principalement au niveau de l'environnement physique des installations informatiques ainsi qu'au niveau des procédures de sauvegarde et d'entreposage des bandes magnétiques.

Nous avons constaté également qu'un budget avait été approuvé en 2005 pour l'implantation d'un site auxiliaire de relève mais que celui-ci n'avait pas encore vu le jour.

3.2 Documentation

L'ACCOVAM - section Québec gère et génère quotidiennement une multitude d'informations reliées aux membres et à leurs représentants. Cette information constitue le système nerveux des activités de l'ACCOVAM.

Constatations

Nous avons constaté que l'ACCOVAM - section Québec ne dispose pas de politique écrite de gestion documentaire ni d'une politique écrite d'archivage et de destruction de ses documents.

Recommandation de l'Autorité

Le personnel de l'Autorité recommande à l'ACCOVAM - section Québec de mettre en place des politiques écrites permettant d'assurer la protection, l'accès, la conservation et l'utilisation des informations ainsi que, le cas échéant, la destruction des documents sur support papier ou électronique.

De plus, l'ACCOVAM devrait poursuivre ses efforts afin de mettre en œuvre l'implantation de son site auxiliaire de relève.

Priorité – Moyenne

Réponse de l'ACCOVAM

Nous sommes d'accord.

Commentaires de l'Autorité et suivi

Le personnel de l'Autorité est satisfait de la réponse obtenue et il fera un suivi des travaux réalisés dans le cadre de ses rencontres avec l'ACCOVAM - section Québec.