

**Rapport d'inspection de
l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels**

Publié le 18 novembre 2016

Table des matières

I.	Introduction.....	1
1.	Objectif	1
2.	Méthodologie.....	1
3.	Cadre de référence	2
4.	Forme du rapport	3
5.	Étendue	3
6.	Hiérarchisation des constatations	4
7.	Résumé des constatations et évaluation.....	4
II.	Travail sur place et constatations	5
A.	Mise en application	5
B.	Conformité financière	12
C.	Politiques.....	18
D.	Conformité des ventes.....	20
III.	Annexe A – Constatations à faible priorité de l’inspection de novembre 2015	21
IV.	Annexe B – Inspection de janvier 2015.....	25

I. Introduction

L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) est l'organisme d'autoréglementation (OAR) chargé de réglementer les courtiers en épargne collective au Canada. Elle a son siège à Toronto et des bureaux régionaux à Calgary et à Vancouver.

L'ACFM est reconnue comme OAR par l'Alberta Securities Commission (ASC), la British Columbia Securities Commission (BCSC), la Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan (FCAA), la Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick (FCNB), la Commission des valeurs mobilières du Manitoba (CVMM), la Nova Scotia Securities Commission (NSSC), la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) et l'Office of the Superintendent of Securities de l'Île-du-Prince-Édouard (collectivement, les « autorités de reconnaissance »).

Au Québec, l'ACFM n'est pas reconnue comme OAR. Elle réglemente en collaboration avec l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») ses sociétés membres qui exercent des activités au Québec.

Le présent rapport expose en détail les objectifs, la méthodologie, le cadre de référence, la forme du rapport, l'étendue, l'évaluation générale et les constatations de l'inspection effectuée en novembre 2015 par les autorités de reconnaissance participantes pour la période du 1^{er} juillet 2012 au 31 juillet 2015¹. L'inspection a été menée conjointement par le personnel de l'ASC, de la BCSC, de la FCAA, de la FCNB, de la CVMM, de la NSSC et de la CVMO (le « personnel »).

En outre, le personnel de la BCSC et de la CVMO a mené en janvier 2015 une inspection ciblée des secteurs des technologies de l'information et de la gestion des risques de l'ACFM pour le compte des autorités de reconnaissance. Les résultats de cette inspection sont présentés à l'annexe B.

1. Objectif

L'objectif de l'inspection était de déterminer si certains processus réglementaires étaient efficaces, efficaces et appliqués de manière cohérente et équitable, et si l'ACFM se conformait aux conditions des décisions de reconnaissance des autorités de reconnaissance.

2. Méthodologie

Pour cette inspection, les autorités de reconnaissance ont adopté une approche fondée sur le risque. Elles ont :

- évalué les risques inhérents à chaque secteur fonctionnel de l'ACFM en fonction de ce qui suit :

¹ Le personnel a examiné des dossiers d'inspection de la conformité financière qui ne se rapportaient pas à la période visée et effectué des examens sur dossier.

- des entretiens avec les hauts dirigeants de l'ACFM
- des examens de la documentation interne de l'ACFM, y compris les auto-évaluations annuelles de la direction
- l'information reçue de l'ACFM dans le cours normal des activités d'inspection
- évalué les fonctions de contrôle connues de chaque secteur
- tenu compte des facteurs conjoncturels ou externes pertinents, comme les conditions du marché et les modifications réglementaires
- établi une notation globale initiale du risque pour chaque secteur
- discuté avec le personnel de l'ACFM de l'efficacité des contrôles d'atténuation dans certains secteurs fonctionnels
- établi une notation globale du risque rajustée pour chaque secteur
- précisé l'étendue de l'inspection d'après les notations du risque rajustées

3. Cadre de référence

La dernière inspection de l'ACFM réalisée par le personnel remonte à 2012. Le personnel a publié le 17 avril 2013 un rapport d'inspection (le « rapport de 2013 ») dans lequel il soulignait plusieurs constatations. Le rapport de 2013 indiquait également les engagements pris par l'ACFM pour résoudre les problèmes constatés, les délais impartis et les plans de suivi et de surveillance du personnel.

Depuis la dernière inspection, l'ACFM continue de faire face à de nombreuses difficultés pour s'acquitter de ses responsabilités de réglementation. Dans le cadre du processus d'évaluation des risques, le personnel a fait le suivi des progrès qu'elle a réalisés pour donner suite aux constatations présentées dans le rapport de 2013, et il a examiné les enjeux auxquels les courtiers en épargne collective et l'ACFM sont confrontés, notamment les suivants :

- *Attentes des parties prenantes* : en tant qu'OAR, l'ACFM doit s'acquitter de son mandat de réglementation en maintenant un équilibre entre ses ressources, d'une part, et les besoins et attentes du public investisseur, de ses membres et du secteur des organismes de placement collectif (OPC), d'autre part, dans une conjoncture économique instable.
- *Évolution du secteur* : la conjoncture économique instable, les attentes des investisseurs en matière de rendement des placements et l'évolution des obligations réglementaires continuent d'exercer une pression sur les activités des courtiers membres de l'ACFM. De plus, l'évolution démographique (p. ex. le vieillissement de la population et la nouvelle génération d'investisseurs friands de technologie) a une incidence sur la prestation des services d'investissement. Afin de suivre le rythme de ces changements, l'ACFM a mis à jour son plan stratégique et certains aspects de son cadre de gestion des risques et poursuivi l'élaboration de ressources pédagogiques à l'intention de ses membres et du public.
- *Modifications réglementaires* : les modifications réglementaires posent aussi des défis à l'ACFM et à bon nombre de ses membres. Par exemple, les courtiers en épargne collective doivent comprendre et mettre en œuvre des modifications à

leurs processus et systèmes afin de se conformer aux nouvelles obligations d'information sur le rendement et les frais. L'ACFM doit maintenir des processus rigoureux d'élaboration de politiques et de formation du personnel afin de veiller à ce que la nouvelle réglementation soit interprétée et appliquée de manière appropriée.

- *Technologie* : l'ACFM doit continuer d'affecter d'importantes ressources à la sécurité de l'information en raison de préoccupations croissantes en matière de cybersécurité.

4. Forme du rapport

Conformément à l'approche fondée sur le risque, le rapport présente uniquement, pour chaque secteur fonctionnel, les processus clés qui, d'après les constatations, nécessitent des mesures correctives. Bien que l'ACFM soit tenue de donner suite à toutes les constatations, certaines d'entre elles ne concernent pas tous ses bureaux. Dans ces cas, l'ACFM doit corriger les lacunes dans la mesure nécessaire pour assurer l'homogénéité dans tous ses bureaux.

5. Étendue

Compte tenu de l'évaluation des risques ainsi que de l'état d'avancement des mesures prises pour donner suite aux constatations du rapport de 2013, le personnel a retenu pour inspection certains processus et certaines activités² dans les secteurs à risque élevé et supérieur à la moyenne suivants :

- Mise en application
- Conformité financière
- Politiques
- Conformité des ventes

L'évaluation des risques a permis au personnel de déterminer qu'il n'était pas nécessaire d'inspecter les secteurs à risque modéré et faible suivants :

- Plan de continuité des activités
- Accord de coopération au Québec
- Gouvernance
- Viabilité financière et droits
- Technologies de l'information (TI)
- Membres
- Gestion des risques

Les autorités de reconnaissance supervisent tous les secteurs fonctionnels au moyen de l'information que l'ACFM doit leur fournir conformément aux décisions de reconnaissance et en tenant des réunions périodiques et ponctuelles avec son personnel.

² Les processus et les activités sont décrits en détail ci-après.

6. Hiérarchisation des constatations

Le personnel a classé les constatations par ordre de priorité, soit élevée, moyenne et faible, en fonction des critères suivants :

- Élevée** La question est importante ou est une constatation fréquente importante. L'ACFM doit prendre immédiatement des mesures correctives et faire rapport régulièrement sur ses progrès.
- Moyenne** La question est d'importance modérée. L'ACFM doit résoudre le problème dans un délai raisonnable et faire rapport régulièrement sur ses progrès.
- Faible** La question est de moindre importance. Le personnel l'a portée à l'attention de la direction de l'ACFM pour qu'elle règle le problème dans un délai raisonnable.

7. Résumé des constatations et évaluation

Le personnel a fait des constatations de priorité élevée au service de la mise en application (deux constatations) et de la conformité financière (une constatation). Il a également fait des constatations de priorité moyenne dans les services de la mise en application (deux constatations), de la conformité financière (deux constatations) et des politiques (une constatation). Il reconnaît que l'ACFM a réalisé des progrès notables dans la résolution des problèmes constatés dans le rapport de 2013, et il continuera de suivre ses progrès sur le plan des mesures correctives relatives aux constatations figurant dans le rapport, selon l'ordre de priorité indiqué.

Les constatations de priorité élevée ou moyenne figurent sous la rubrique *Travail sur place et constatations*, et les constatations de priorité faible sont présentées à l'annexe A.

Compte tenu de l'évaluation des risques, du travail effectué et des résultats de l'inspection, hormis les constatations énoncées, le personnel a conclu que les processus de l'ACFM étaient efficaces, efficaces et appliqués de manière cohérente et équitable. Il n'a aucune préoccupation quant au respect, par l'ACFM, des conditions pertinentes des décisions de reconnaissance dans les secteurs évalués.

II. Travail sur place et constatations

A. Mise en application

Conformément à la huitième condition des décisions de reconnaissance, l'ACFM doit discipliner ses membres et leurs personnes autorisées en cas de violation de ses règles et coopérer avec les autorités de reconnaissance pour faire respecter la législation en valeurs mobilières applicable. Le service de la mise en application de l'ACFM a la responsabilité de s'assurer que ses membres et leurs personnes autorisées respectent ses règles.

Le personnel de la mise en application de l'ACFM se répartit dans les groupes suivants :

- évaluation des dossiers
- enquêtes
- contentieux

Le groupe des renseignements, qui relève des services aux membres, reçoit les demandes de renseignements du public et soumet les plaintes au groupe d'évaluation des dossiers.

Les principales responsabilités du personnel de la mise en application sont les suivantes :

- évaluer les dossiers
- examiner les plaintes ou les indications de possibles manquements à la réglementation
- prendre des mesures disciplinaires en cas de manquement

L'objectif principal du personnel pour cette partie de l'inspection consistait à évaluer l'efficacité et l'efficacité des fonctions de mise en application de l'ACFM. Le personnel a examiné la structure organisationnelle et la dotation en personnel afin d'évaluer les ressources en personnel du bureau de la région du Pacifique, ainsi que les ressources du contentieux au bureau de la région du Pacifique et au siège social.

Le personnel a également examiné ce qui suit :

- le temps nécessaire pour fermer un dossier de mise en application
- le processus de soumission des plaintes au groupe d'évaluation des dossiers par les services aux membres
- les dossiers dans lesquels le service de la mise en application s'est fondé sur des enquêtes effectuées par des membres
- l'incidence d'une réduction de la liste standard de documents exigés que le personnel de l'ACFM remet aux membres
- le suivi des dossiers qui sont soumis à l'ACFM, à d'autres organismes de réglementation ou à des organismes d'application de la loi, ou qui sont soumis par ceux-ci
- les notes réglementaires publiées dans la Base de données nationale d'inscription (BDNI)
- l'issue des cas de falsification de signature

- le processus de « traitement groupé »³ de l'ACFM
- la diminution de la rémunération des membres des jurys d'audition
- les dossiers de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Le personnel s'est entretenu avec le vice-président principal, Réglementation des membres – Mise en application, ainsi qu'avec des directeurs de la mise en application et d'autres membres du personnel. Il a passé en revue les politiques et procédures de mise en application de l'ACFM ainsi qu'un échantillon de dossiers de mise en application.

Le personnel a constaté que certains dossiers de mise en application sont restés ouverts pendant de longues périodes. Il s'est entretenu avec l'ACFM afin d'en comprendre les raisons, dont certaines étaient indépendantes de la volonté de l'ACFM. Il est important de réduire le délai de traitement des dossiers pour protéger adéquatement les investisseurs. Dans le cadre de sa surveillance continue, le personnel continuera d'évaluer le temps nécessaire pour fermer les dossiers de mise en application.

Le personnel a relevé, dans les processus ou les politiques inspectés dans ce secteur, plusieurs faiblesses importantes à l'égard desquelles des mesures correctives doivent être prises immédiatement, comme il est indiqué ci-après. Outre les constatations suivantes, d'autres constatations de priorité faible sont présentées à l'annexe A.

1) Constatation – Transfert des cas de falsification de signature

Avant l'établissement des lignes directrices pour le traitement des dossiers de mise en application – Falsification de signature, en avril 2014, un cas de falsification de documents de clients et de formulaires déjà signés a touché de nombreux clients, et le dossier a été fermé à la suite de l'envoi d'une lettre d'avertissement par le groupe d'évaluation des dossiers. Compte tenu de la durée des activités et des circonstances particulières, le personnel estime que le dossier aurait dû être transféré au groupe des enquêtes pour examen et mesures supplémentaires.

Pendant l'inspection, le personnel a été informé que les nouvelles lignes directrices aident l'ACFM à s'assurer que les cas de falsification de signature sont traités de manière appropriée.

Risques

En omettant de prendre des mesures de mise en application appropriées dans les cas de falsification de signature, on diminue l'efficacité de la mise en application des règles de l'ACFM et on sous-estime la gravité du manquement.

³ En 2012, par souci d'efficacité, l'ACFM a adopté un processus de traitement groupé permettant de présenter ensemble les types de dossiers similaires et les exposés conjoints de faits devant un seul jury d'audition.

Priorité	Élevée
Exigence	Le personnel reconnaît que l'ACFM a pris des mesures pour corriger ce problème. Veuillez décrire toute autre mesure corrective que l'ACFM se propose de prendre à l'égard des cas de falsification de signature.
Réponse de l'ACFM	L'ACFM estime que l'utilisation de documents falsifiés et de formulaires signés en blanc constitue un manquement grave, et il a mis en œuvre en janvier 2015 des procédures spéciales de dépistage et de traitement des cas. En octobre 2015, le personnel de l'ACFM a publié le Bulletin n° 0661-E de l'ACFM, <i>Falsification de signature</i>, afin de rappeler aux membres et aux personnes autorisées que toute falsification de signature est inacceptable et cause un préjudice aux clients, et que, de 2012 à 2014, l'ACFM a engagé 41 procédures à l'égard de personnes autorisées concernant la falsification de signature. L'ACFM prend d'autres mesures à l'égard des points mentionnés dans le bulletin. Nous avons augmenté les sanctions imposées et les augmenterons davantage pour les actes posés après la publication du bulletin. Par ailleurs, le personnel publiera d'autres indications à l'intention des membres, des directeurs de succursale et des surveillants sur la supervision, les enquêtes et les mesures disciplinaires internes à l'égard de ces actes. Durant notre dernier exercice, de juillet 2015 à juillet 2016, le personnel de l'ACFM a engagé 58 procédures disciplinaires officielles à l'égard de personnes autorisées et de directeurs de succursale concernant la falsification de signature.
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel se réjouit que l'ACFM ait pris d'autres mesures, comme l'augmentation des sanctions pour les actes posés et la publication d'indications supplémentaires. Il s'attend à ce qu'elle suspende des membres, au besoin, vérifie l'efficacité des processus mis en place et en rende compte d'ici le 31 janvier 2017.

2) Constatation – Actions intentées contre des courtiers membres

Dans le cadre de son examen des procédures engagées pendant la période visée, le personnel a constaté que, dans quelques actions intentées contre des personnes autorisées, la raison pour laquelle le courtier membre n'avait pas été lui aussi désigné comme

défendeur n'était pas claire.	
Risques	En prenant des mesures uniquement contre les personnes autorisées, et non contre les courtiers membres lorsque les circonstances le justifient, on diminue l'efficacité de la mise en application et on ne règle pas les questions de responsabilité des superviseurs et de la direction à l'égard de la conduite des personnes autorisées.
Priorité	Élevée
Exigence	Veuillez décrire le plan de mesures correctives immédiates que l'ACFM adoptera pour donner suite à cette constatation importante, en prenant soin d'indiquer le calendrier d'exécution.
Réponse de l'ACFM	Le personnel de l'ACFM estime qu'une supervision appropriée est extrêmement importante. Nous avons mis en œuvre des procédures pour enquêter sur les activités de supervision des membres, des directeurs de succursale et des surveillants dans tous les cas et engageons des procédures formelles s'il y a lieu. Nous renforçons actuellement nos procédures avec le personnel de la mise en application et avons modifié les pratiques de notre comité de transfert des dossiers afin qu'il revoie les projets de rapports pour s'assurer que notre raisonnement est bien documenté dans les cas où aucune mesure n'est prise. Nous avons également élaboré un rapport de gestion supplémentaire qui renferme de l'information sur les cas actuels impliquant des membres pour nous aider à en faire le suivi.
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend note du fait que l'ACFM a modifié les pratiques de son comité de transfert des dossiers et élaboré un outil de déclaration supplémentaire, et qu'elle renforce ses procédures d'enquête relatives aux activités de supervision avec le personnel de la mise en application. Il s'attend à ce qu'elle prenne des mesures à l'égard de courtiers membres pour corriger le manque de responsabilité des superviseurs et de la direction, s'il y a lieu. Il lui demandera de surveiller l'efficacité des processus susmentionnés et d'en rendre compte d'ici le 31 janvier 2017.

3) Constatation – Affectation des ressources

En 2012, l'ACFM a mis en place des procédures qui visaient notamment à répondre aux préoccupations concernant le caractère suffisant et l'affectation des ressources du service de la mise en application (y compris le personnel) en simplifiant les mesures disciplinaires dans les dossiers courants de mise en application. Le personnel n'a pas constaté d'augmentation du nombre de lettres Wells⁴, mais plutôt une augmentation de plus du double des fermetures de dossiers après l'envoi de lettres d'avertissement de 2012 à 2013. En outre, il a relevé de multiples cas où le contentieux avait beaucoup tardé à envoyer les lettres Wells aux défendeurs.

Il n'est pas certain que les procédures révisées aient permis de répondre aux préoccupations concernant le caractère suffisant ou l'affectation des ressources du service de la mise en application. Le personnel croit comprendre que l'ACFM réévalue actuellement l'affectation de ces ressources et la nécessité d'augmenter ses effectifs.

Risques	Une insuffisance ou une mauvaise affectation des ressources peut nuire à l'efficacité des fonctions de mise en application de l'ACFM.
Priorité	Moyenne
Exigence	Veuillez décrire les mesures que prendra l'ACFM pour corriger la situation, en prenant soin d'indiquer le calendrier d'exécution.
Réponse de l'ACFM	En 2012, le personnel de l'ACFM a commencé à élaborer et à mettre en place à titre expérimental des procédures de traitement groupé conçues pour traiter de façon plus efficace les cas courants qui composent la majeure partie de la charge de travail. La mise au point continue de ces procédures sous leur forme actuelle s'est achevée en janvier 2015, et le personnel de l'ACFM fait le suivi afin d'y apporter d'éventuelles améliorations. Le nombre de lettres d'avertissement transmises (au lieu d'engager des procédures formelles) par le contentieux a augmenté en 2013 pour plusieurs raisons. La charge de travail avait augmenté par rapport aux années précédentes; le personnel de l'ACFM a engagé 65 procédures en 2013, soit une hausse de 35 % par rapport à l'année précédente, ce qui constituait à l'époque le nombre le plus élevé de procédures engagées, toutes années confondues. Des lettres d'avertissement ont également été transmises afin de régler

⁴ Une lettre Wells informe son destinataire de la recommandation du personnel du service de la mise en application de tenir une audition disciplinaire et présente les allégations et les éléments de preuve.

	les cas les moins graves, dont certains ne seraient pas transférés selon les lignes directrices actuelles. Dans les autres cas, le personnel de l'ACFM craignait que la preuve ne soit pas suffisante, notamment pour des raisons de disponibilité des témoins. Le personnel de l'ACFM était conscient de ce problème à l'époque et l'avait réglé en modifiant en continu son processus de traitement groupé, notamment en faisant appel à des avocats spécialisés dans la mise en application, en utilisant des documents modèles, en mettant l'accent sur le règlement anticipé et en créant un jury d'audition spécialisé. Il a également révisé ses lignes directrices en matière de falsification de signature, comme il a été mentionné ci-dessus, et accru la participation d'avocats spécialisés dans la mise en application durant le processus d'enquête. Ces changements se sont traduits par la diminution du nombre de lettres d'avertissement transmises par le contentieux. En 2015, ce nombre avait diminué de 85 % par rapport aux niveaux de 2013. Pendant toute la période susmentionnée, le personnel de l'ACFM a atteint ou dépassé les repères pertinents avec l'effectif existant. En 2016, il a augmenté l'effectif des avocats spécialisés dans la mise en application en raison de l'alourdissement de la charge de travail. Certains organismes de réglementation, dont l'ACFM, ont l'habitude d'envoyer des lettres Wells, s'il y a lieu, aux défendeurs éventuels. Il n'est pas nécessaire d'envoyer des lettres officielles dans tous les cas. Le personnel de l'ACFM reconnaît qu'il est préférable de transmettre des lettres Wells plus tôt dans la procédure, et c'est pourquoi il a amélioré ses rapports de gestion en y indiquant leur date, ce qui permet aux gestionnaires de mieux superviser la transmission. De plus, il insiste sur la nécessité de transmettre les lettres plus tôt dans la procédure.
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel se réjouit que l'ACFM fasse le suivi des procédures de traitement groupé afin d'y apporter d'éventuelles améliorations, s'il y a lieu, et qu'elle ait amélioré ses rapports de gestion afin de mieux encadrer la transmission des lettres Wells. Il s'attend à ce qu'elle dispose de ressources adéquates et efficaces, et lui demandera de continuer à en vérifier l'efficacité et à en rendre compte d'ici le 31 janvier 2017.

4) Constatation – Rapidité de publication dans la BDNI L’ACFM doit publier dans la BDNI des notes réglementaires sur ses membres ou les personnes autorisées afin d’améliorer la transparence entre organismes de réglementation. Le personnel a relevé des retards dans la publication des dates de début et de fin des inspections dans la BDNI.	
Risques	En omettant de publier dans les délais de l’information sur les inspections en cours visant un membre ou une personne autorisée, on réduit la transparence des procédures disciplinaires de l’ACFM et on augmente les risques réglementaires pour les personnes qui utilisent la BDNI pour obtenir de l’information sur des membres ou des personnes autorisées.
Priorité	Moyenne
Exigence	Veuillez décrire les mesures que prendra l’ACFM pour corriger la situation, en prenant soin d’indiquer le calendrier d’exécution.
Réponse de l’ACFM	Nous comprenons le besoin du personnel des autorités qui utilisent la BDNI de pouvoir y consulter certaines données sur les cas de l’ACFM. Par ailleurs, nous fournissons régulièrement de l’information plus complète sur les cas par d’autres moyens au personnel des différentes autorités provinciales en valeurs mobilières. Nous avons ajouté une caractéristique à notre système de suivi de cas qui repère les renseignements devant être inclus dans la BDNI et indique au personnel qu’il doit les saisir. Par ailleurs, nous envisageons d’élaborer d’autres contrôles pour gérer le risque d’erreur humaine et veiller à ce que ces données soient constamment saisies.
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend note des améliorations apportées au système de suivi de cas. Il s’attend à ce que l’ACFM mette en place des processus pour veiller à ce que les données requises soient saisies en temps opportun. Il lui demandera de vérifier l’efficacité des améliorations et des autres contrôles et d’en rendre compte d’ici le 31 janvier 2017.

B. Conformité financière

Conformément à la septième condition des décisions de reconnaissance, l'ACFM doit vérifier périodiquement si ses membres et les personnes autorisées se conforment à ses règles.

Afin de s'assurer que les membres respectent les exigences prudentielles, le personnel du service de la conformité financière de l'ACFM :

- examine les documents financiers des membres pour s'assurer qu'ils conservent et déclarent un capital suffisant conformément aux règles de l'ACFM
- effectue sur place des inspections de la conformité financière
- examine les documents de travail des auditeurs des membres

Dans cette partie de l'inspection, le personnel a évalué l'efficacité et l'efficience des fonctions de conformité financière de l'ACFM. Il a examiné :

- l'application de la méthodologie fondée sur le risque de l'ACFM afin de s'assurer que :
 - les critères d'évaluation du risque des membres sont raisonnables
 - les critères de sélection des membres aux fins d'inspection sont raisonnables
 - le calendrier des inspections de la conformité financière correspond à la notation du risque sur le plan de la conformité financière
- les ressources en personnel et la structure hiérarchique afin de s'assurer que l'ACFM :
 - a suffisamment de personnel compétent pour effectuer des inspections de la conformité financière, particulièrement en ce qui concerne les courtiers de niveaux 2 et 3⁵
 - a supervisé adéquatement le personnel chargé d'effectuer les inspections de la conformité financière selon la nouvelle approche fondée sur le risque
- la qualité des inspections de la conformité financière afin de s'assurer que :
 - les changements apportés au module de conformité financière sont raisonnables et corrigent des lacunes relevées
 - le personnel chargé d'effectuer les inspections de la conformité financière a reçu une formation adéquate sur l'approche fondée sur le risque
 - tous les documents de travail ayant trait à l'inspection de la conformité financière sont examinés par un superviseur
 - le suivi des suites données par les membres aux constatations présentées dans les rapports d'inspection de la conformité financière est adéquat et rapide
- les documents de travail des auditeurs afin de s'assurer que :
 - les cycles d'examen des documents de travail des auditeurs des membres sont raisonnables et tiennent compte des changements, y compris tout changement d'auditeur
 - les repères pour l'examen des documents de travail des auditeurs des membres font

⁵ Les courtiers membres de niveau 2 ne détiennent pas de fonds, de titres ou d'autres biens de clients et ne gèrent pas de comptes fiduciaires. Les courtiers membres de niveau 3 ne détiennent pas de titres ou d'autres biens de clients à leur nom, mais ils détiennent leurs fonds dans des comptes fiduciaires. Les courtiers membres de niveaux 2 et 3 exercent uniquement des activités au nom de clients.

l'objet d'une surveillance et d'un suivi, au besoin, en temps opportun

Le personnel s'est entretenu avec le vice-président principal, Réglementation des membres – Conformité, le directeur général de la conformité financière et d'autres membres du personnel. Il a examiné les politiques et les procédures, notamment le programme de conformité financière concernant les inspections et le manuel de référence de l'examineur de rapports financiers. Pour évaluer la qualité des dossiers, il a examiné un échantillon de dossiers d'inspection de la conformité financière et de documents de travail des auditeurs.

Le personnel considère que l'ACFM a trouvé des solutions convenables à la constatation présentée dans le rapport de 2013 relativement aux repères pour l'examen des documents de travail des auditeurs, mais il a relevé plusieurs points à améliorer, notamment le processus d'examen de ces documents, comme il est indiqué ci-après. En outre, une constatation interservices de priorité faible est présentée à l'annexe A.

1) Constatation – Réponses des membres aux dossiers d'inspection

Afin d'atteindre les objectifs de l'inspection du groupe de conformité financière, le personnel a examiné un sous-ensemble de dossiers d'inspection, dont certains ne se rapportaient pas à la période visée. Dans l'un d'eux, l'ACFM a constaté que le membre n'avait pas fourni les documents justificatifs nécessaires à l'exécution de certaines procédures d'inspection à quatre reprises. Une constatation semblable avait été faite dans l'inspection précédente du membre, et l'ACFM avait écrit à ce dernier pour l'aviser que la transmission de renseignements et de documents justificatifs après l'inspection était inacceptable, et qu'à défaut de transmettre toute la documentation requise en temps opportun pour l'inspection subséquente, il pourrait i) se voir imposer des frais supplémentaires pour surcroît d'attention, ii) être considéré, de façon discrétionnaire, comme étant dans une situation de signal précurseur ou voir son dossier transféré au service de la mise en application.

L'un des cas cités dans la constatation concernait l'incapacité du membre de fournir les documents justificatifs pour les opérations entre personnes apparentées, et faisait référence aux règles de l'ACFM stipulant que les membres doivent tenir des livres et des registres adéquats pour comptabiliser correctement leurs activités et y donner accès à l'ACFM. L'ACFM a par la suite communiqué avec le membre afin de savoir s'il fournirait les documents justificatifs. Le membre a convenu de les fournir, mais le personnel ne les a pas trouvés dans le dossier.

Le personnel a ensuite été informé par l'ACFM que, dans le cadre d'un échange verbal, le membre avait indiqué ne pas avoir conservé la documentation relative à la nature et au calcul des soldes des personnes apparentées. Il a aussi été informé que l'ACFM estimait que la réponse du membre selon laquelle il fournirait les documents justificatifs signifiait uniquement qu'il les fournirait lors d'une prochaine inspection. Le personnel n'a pas trouvé de documents ou de notes dans le dossier appuyant l'interprétation de l'ACFM, et

le dossier d'inspection a été fermé malgré le fait que l'ACFM a jugé inacceptable de fournir de l'information et des documents justificatifs après l'inspection. La tenue de livres et de registres adéquats constitue la pierre angulaire d'un bon cadre réglementaire. Compte tenu de cette constatation fréquente et de la lettre transmise l'année précédente, l'ACFM aurait dû effectuer un suivi plus serré pour veiller à ce que le problème soit résolu adéquatement.	
Risques	En omettant d'obtenir les documents nécessaires, on risque de compromettre l'intégrité du processus d'inspection parce que des questions importantes pourraient être omises du rapport d'inspection.
Priorité	Élevée
Exigence	Veuillez décrire les mesures que prendra l'ACFM pour corriger la situation, en prenant soin d'indiquer le calendrier d'exécution.
Réponse de l'ACFM	Nous convenons de l'importance de tenir des livres et des registres conformément à la règle 5 de l'ACFM. Le membre en question faisait l'objet d'une inspection annuelle et l'ACFM comptait établir s'il documentait le calcul au cours de l'inspection suivante. Par ailleurs, comme c'est le cas avec les autres membres, le personnel de l'ACFM surveillait l'activité financière et la situation du capital du membre mensuellement en examinant les rapports financiers déposés auprès de l'ACFM. En ce qui concerne les ententes de partage des coûts de façon générale, les inquiétudes du personnel de l'ACFM portent sur la validité des coûts partagés. L'ACFM a donc entrepris un examen des ententes de partage de coûts de l'ensemble des membres et publié un bulletin en date du 29 décembre 2014, <i>Ententes de partage des coûts</i>, qui donne des indications aux membres concernant l'utilisation et la mise en œuvre de ces ententes. Les recommandations qui y figurent sont prises en compte lorsque le personnel de l'ACFM évalue ces ententes de partage des coûts lors des inspections régulières sur place.
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel se réjouit que l'ACFM convienne de l'importance de tenir des livres et des registres adéquats. Cependant, comme il est indiqué dans la constatation, elle devrait avoir pris davantage de mesures pour résoudre le problème. Le personnel s'attend à ce que l'ACFM revoie

	ses processus internes et élabore des procédures ou clarifie ses procédures existantes d'ici le 31 janvier 2017 pour assurer un suivi plus serré, le cas échéant.
--	---

2) Constatation – Examen des documents de travail des auditeurs

Conformément à la Règle 3.6.8 de l'ACFM, les membres de l'ACFM doivent nommer des auditeurs qui possèdent les qualités requises. Selon le manuel de référence de l'examineur des rapports financiers de l'ACFM, le personnel du service de la conformité financière doit examiner les documents de travail des auditeurs ayant trait au Formulaire 1⁶ annuel audité des membres. Les auditeurs des membres doivent effectuer l'audit en conformité avec la Règle 3.6 de l'ACFM.

En 2011, l'ACFM a établi un cycle de quatre ans pour l'examen des documents de travail de chaque auditeur des membres.

Le personnel a constaté que le personnel du service de la conformité financière :

- avait dans certains cas examiné les documents de travail des auditeurs 15 mois après la fin de l'exercice des membres, ce qui n'a pas donné suffisamment de temps aux auditeurs pour corriger les lacunes avant l'audit annuel suivant
- n'avait pas fait, dans l'année suivant l'examen des documents de travail des auditeurs, le suivi des questions importantes soulevées dans le cadre de l'examen
- n'avait pas effectué d'examen de suivi des documents de travail des auditeurs lorsque le membre avait confié une mission à un nouvel associé d'audit ou à un nouveau cabinet d'audit. Le personnel du service de la conformité avait l'intention d'examiner les documents de travail du nouvel associé ou du nouveau cabinet au cours du cycle de quatre ans suivant, ce qui avait reporté à beaucoup plus tard l'examen des documents de travail des nouveaux auditeurs.

Risques	En omettant d'examiner les documents de travail des auditeurs pour s'assurer que les auditeurs des membres comprennent les règles de l'ACFM et s'y conforment, on risque d'empêcher la correction de lacunes importantes relevées dans les travaux d'audit. En outre, le fait de ne pas communiquer rapidement de commentaires aux auditeurs des membres compromet leurs chances d'améliorer la qualité de leurs travaux d'audit ultérieurs.
Priorité	Moyenne
Exigence	Veuillez décrire les mesures que prendra l'ACFM pour corriger la situation, en prenant soin d'indiquer le calendrier d'exécution.

⁶ Conformément à la Règle 3.5.1 de l'ACFM, les membres doivent déposer chaque mois et chaque année un Formulaire 1 comprenant des états financiers et des tableaux.

Réponse de l'ACFM	Nous convenons que l'examen des documents de travail des auditeurs devrait être effectué, dans la mesure du possible, rapidement après la fin de la mission. Or, nous tenons compte de nombreux autres facteurs lorsque nous le planifions, notamment l'utilisation efficiente des ressources, les frais de déplacement et la disponibilité du cabinet d'audit. Dans les cas cités par le personnel des ACVM, le personnel de l'ACFM avait effectué plusieurs examens des documents de travail des auditeurs au cours du même déplacement à l'extérieur de la province afin de réduire les frais de déplacement et sélectionné les documents des cabinets d'audit qui étaient en mesure de composer avec notre demande pendant une période de l'année occupée pour les cabinets. Un nouveau cycle d'examen des documents de travail des auditeurs fondé sur le risque a débuté le 1^{er} janvier 2016. Le processus a été modifié pour répondre aux préoccupations du personnel des ACVM soulevées ci-dessus. Nous tenons à souligner que le processus d'examen des documents de travail des auditeurs n'est que l'un des processus réglementaires menés par le personnel du service de la conformité financière. Le personnel de l'ACFM effectue des examens sur dossier des rapports financiers mensuels non audités et des rapports financiers annuels audités de tous les membres ainsi que des inspections régulières sur place de la conformité de leurs opérations financières.
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend note du fait que l'ACFM a intégré un cycle d'examen fondé sur le risque afin de régler le problème. Comme le personnel de l'ACFM se fie en partie aux travaux des auditeurs externes des membres, le personnel s'attend à ce que l'ACFM mette en place des processus adéquats pour examiner les documents de travail des auditeurs en temps opportun. Il lui demandera de vérifier l'efficacité du nouveau processus d'examen des documents de travail des auditeurs fondé sur le risque et d'en rendre compte d'ici le 31 janvier 2017.

3) Constatation – Qualité et cohérence des documents de travail

Dans un dossier d'inspection, le personnel a remarqué une note de service soulevant des préoccupations précises au sujet de la surveillance, par un membre, des activités de

gestion de fonds d'investissement qu'il avait imparties. Toutefois, ces préoccupations n'ont fait l'objet d'aucun rapport. Le directeur de la conformité financière concerné avait indiqué à la main sur cette note que, après discussion avec le directeur général de la conformité financière, les procédures de surveillance du membre décrites dans les documents de travail semblaient raisonnables. Malgré l'existence d'une procédure permettant de soumettre les préoccupations de l'examineur à un échelon supérieur, ni l'un ni l'autre directeur n'a expliqué par écrit la raison pour laquelle ces préoccupations n'avaient pas été retenues ni la façon dont les procédures de surveillance existantes du membre y répondaient.	
Risques	En omettant de documenter le bien-fondé de la résolution de préoccupations soulevées, on peut compromettre l'intégrité et l'efficacité du processus d'inspection.
Priorité	Moyenne
Exigence	Veuillez décrire les mesures que prendra l'ACFM pour corriger la situation, en prenant soin d'indiquer le calendrier d'exécution.
Réponse de l'ACFM	Nous convenons que le document de travail dont il est question ci-dessus aurait dû être mis à jour pour indiquer que les procédures de surveillance du membre étaient jugées satisfaisantes.
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel se réjouit que l'ACFM convienne que la documentation se trouvant dans le dossier était incomplète. Il s'attend à ce qu'elle revoie ses processus internes et élabore des procédures ou clarifie ses procédures existantes d'ici le 31 janvier 2017 pour s'assurer que les documents de travail sont mis à jour, le cas échéant.

C. Politiques

Conformément à la dixième condition des décisions de reconnaissance, l'ACFM doit établir les statuts, règles, règlements, politiques, formulaires et autres documents similaires qui sont nécessaires ou appropriés pour régir et réglementer tous les aspects de ses activités et de ses affaires. Le service des politiques de l'ACFM a la responsabilité de ce qui suit :

- les projets de politiques visant à régler les questions réglementaires
- l'interprétation des règles au moyen d'avis de réglementation aux membres

L'objectif principal de cette partie de l'inspection consistait à déterminer si l'ACFM avait :

- pris des mesures appropriées depuis le rapport de 2013 pour supprimer des avis du personnel tout libellé normatif qui n'est pas étayé par une règle et préciser que ces avis ne sont fournis qu'à titre indicatif et ne constituent pas des règles
- utilisé, dans des bulletins fournis à titre indicatif seulement, un libellé normatif qui n'est pas étayé par une règle
- mis en place des processus d'approbation internes adéquats, notamment des procédures de délégation du pouvoir de décision aux membres du personnel

Le personnel s'est entretenu avec l'avocate générale, secrétaire générale et vice-présidente, Politiques de l'ACFM ainsi qu'avec d'autres membres de la haute direction. Il a examiné :

- la documentation du comité consultatif sur les politiques
- un échantillon d'avis et de bulletins
- d'autres documents ayant trait aux politiques

Le personnel a relevé un point à améliorer, comme il est indiqué ci-après. En outre, une constatation de priorité faible est présentée à l'annexe A.

Constatation – Autorisation des approbations

L'ACFM n'a mis en place aucun processus efficace pour s'assurer que seules des personnes autorisées en vertu des statuts et des règles de l'ACFM prennent des décisions pour le compte de l'association. De plus, le processus de délégation de fonctions et de pouvoirs précis n'est pas bien documenté systématiquement.

Risques	L'absence de processus adéquat pour confirmer le pouvoir d'agir au nom de l'association peut remettre en question la légitimité du processus décisionnel.
Priorité	Moyenne

Exigence	Veillez décrire les mesures que prendra l'ACFM pour corriger la situation, en prenant soin d'indiquer le calendrier d'exécution.
Réponse de l'ACFM	Comme nous en avons discuté avec le personnel des ACVM, l'association a élaboré des descriptions de postes et des processus internes qui sont conformes aux statuts et visent à s'assurer que les personnes autorisées prennent uniquement les décisions qu'elles sont autorisées à prendre, dans le respect des règles de l'ACFM. En réponse aux commentaires du personnel des ACVM concernant la documentation, nous avons amélioré nos procédures internes en la matière pour préciser l'étendue des pouvoirs des personnes qui sont autorisées à agir au nom de l'association conformément aux règles et statuts de l'ACFM.
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel se réjouit que l'ACFM ait révisé sa documentation interne. Il s'attend à ce qu'elle dispose de processus adéquats pour garantir la légitimité des décisions. Il lui demandera de vérifier l'efficacité des améliorations et des autres contrôles en place et d'en rendre compte d'ici le 31 janvier 2017.

D. Conformité des ventes

Conformément à la septième condition des décisions de reconnaissance, l'ACFM doit vérifier périodiquement si ses membres et les personnes autorisées se conforment à ses règles.

Le service de la conformité des ventes de l'ACFM inspecte sur place la conduite des affaires des membres, notamment en ce qui concerne les ventes. En 2012, il a adopté une nouvelle méthode axée sur le risque pour sélectionner les membres à inspecter.

Auparavant, il inspectait chaque membre tous les trois ans. Selon la nouvelle méthode, l'ACFM inspecte les membres tous les deux ou quatre ans, en fonction de la notation du risque qui leur est attribuée.

L'objectif de cette partie de l'inspection consistait à évaluer l'efficacité et l'efficacités des fonctions de conformité des ventes de l'ACFM.

Le personnel a examiné :

- les suites données à une constatation soulevée dans le rapport de 2013 concernant la conclusion des inspections dans un délai raisonnable
- les programmes de conformité et les modifications qui y ont été apportées depuis la dernière inspection
- les ressources en personnel, pour établir si les processus ont été traités rapidement
- les processus de conformité de l'ACFM, pour établir si le service de conformité des ventes a rapidement décelé et documenté les lacunes
- l'efficacité des processus d'inspection ciblée, de la politique d'inspection des succursales et des processus d'examen des indications de clients relatives aux créances hypothécaires syndiquées

Le personnel s'est entretenu avec la vice-présidente principale, Réglementation des membres et conformité ainsi qu'avec le directeur général, Conformité des ventes et d'autres membres du personnel. Il a examiné les politiques et les procédures utilisées par le personnel du service de conformité des ventes, notamment son modèle de risque, son programme d'inspection, le manuel de référence du directeur de la conformité et les calendriers d'inspection. Pour évaluer la qualité des inspections, le personnel a examiné un échantillon de dossiers comprenant des inspections de sièges sociaux et de succursales.

Le personnel a relevé une constatation interservices à faible priorité qui est présentée à l'annexe A.

III. Annexe A – Constatations à faible priorité de l’inspection de novembre 2015

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l’ACFM	Commentaires du personnel
Interservices	<u>Examen des critères de risque</u> Aucun calendrier n’a été établi pour examiner ⁷ les modèles de risque utilisés par la conformité financière, la conformité des ventes et la mise en application afin d’évaluer et de noter le risque des membres ni pour en assurer la pertinence.	L’ACFM a effectué des examens de son modèle de risque périodiquement et intégrera formellement un examen annuel dans ses politiques et procédures.	Le personnel prend acte de la réponse de l’ACFM et n’a pas d’autres commentaires.
Mise en application	<u>Documentation de l’examen des dossiers de l’OSBI</u> L’ACFM examine tous les rapports de l’OSBI afin d’établir s’ils contiennent de nouveaux renseignements ou des faits différents. Si l’examen ne révèle aucun renseignement ni fait nouveau, le dossier demeure clos et l’ACFM ne documente pas son examen.	Le personnel de l’ACFM examine attentivement toutes les recommandations publiées par l’OSBI. Lorsque l’examen révèle de nouveaux renseignements, nous ouvrons ou rouvrons un dossier, ou ajoutons ces renseignements au dossier existant, selon le cas, et nous documentons notre examen. Dorénavant, nous documenterons notre examen également en l’absence de nouveaux renseignements.	Le personnel prend acte de la réponse de l’ACFM et n’a pas d’autres commentaires.
Mise en	<u>Constatation – Suivi des dossiers acheminés à des</u>	Comme il est indiqué dans la	Le personnel prend acte de la

⁷ L’examen devrait comprendre une évaluation des éléments des modèles de risque, notamment la pertinence et la convenance des catégories de risque, des facteurs de risque et des critères relatifs à ces facteurs ainsi que la convenance des notes attribuées à chaque critère et de la pondération de chaque facteur.

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'ACFM	Commentaires du personnel
application	<u>tiers</u> Il arrive souvent que l'Autorité enquête sur les dossiers de courtiers en épargne collective lorsque la majorité des clients touchés résident au Québec. Lorsque l'Autorité ouvre une enquête, l'ACFM peut fermer son dossier et faire le suivi de l'enquête. Dans ce cas, les systèmes de l'ACFM indiquent au personnel concerné de faire le suivi du dossier à une fréquence prédéterminée. Le personnel a relevé un cas où le personnel de l'ACFM n'avait pas documenté le suivi des travaux de l'Autorité dans un dossier pendant une période trois ans.	constatation, le personnel dispose d'une procédure de suivi des dossiers soumis à d'autres organismes de réglementation. Dans la situation observée par les ACVM, la procédure a été suivie sauf lorsque la membre du personnel de l'ACFM était en congé. L'organisme de réglementation ayant pris le dossier en charge a poursuivi l'enquête pendant toute la période et a récemment engagé des procédures formelles. Le personnel de l'ACFM a modifié la procédure, de sorte que le système indiquera au directeur compétent d'effectuer le suivi lorsqu'un employé s'absente.	réponse de l'ACFM et n'a pas d'autres commentaires.
Politiques	<u>Constatation – Clarification de la portée réglementaire des avis du personnel (auparavant appelés « avis de réglementation aux membres »)</u> Le rapport de 2013 recommandait que l'ACFM continue de clarifier le statut réglementaire des avis	La constatation porte sur l'Avis 0025 du personnel de l'ACFM, <i>Obligations quant au caractère convenable des ordres non sollicités</i>, qui indique que les personnes	Le personnel prend acte de la réponse de l'ACFM et n'a pas d'autres commentaires.

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'ACFM	Commentaires du personnel
	du personnel et qu'elle élabore et mette en œuvre des mécanismes garantissant que leur libellé ne peut être interprété ou appliqué comme s'il s'agissait de règles. Afin de régler cette question, l'ACFM a entrepris et terminé le projet d'examen des politiques. Toutefois, le personnel a remarqué que la nature normative du libellé d'un avis obligeait les personnes autorisées à prendre des mesures différant sensiblement de la règle. Cela est incompatible avec la nature interprétative, et non normative, des avis.	autorisées doivent faire approuver les ordres non sollicités non convenables par leur directeur de succursale ou directeur de la conformité avant de mener l'opération à terme. Le Principe directeur n°2 prévoit que le directeur de succursale (ou son suppléant) doit examiner les opérations du jour précédent pour y déceler des opérations qui ne conviennent pas, le recours à l'endettement ou autres activités inhabituelles. L'avis traite des cas d'ordres non sollicités où 1) une personne autorisée a effectué un examen du caractère convenable; 2) la personne autorisée a informé le client que l'opération proposée ne lui convenait pas et 3) le client souhaite mener l'opération à terme malgré l'avis de la personne	

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'ACFM	Commentaires du personnel
		autorisée. Nous signalons que les avis du personnel de l'ACFM exposent son interprétation de la manière de se conformer aux exigences des politiques et des règles de l'ACFM. Nous modifierons l'avis pour préciser que, selon l'interprétation du personnel, dans les cas où la personne autorisée sait que l'opération ne convient pas au client avant qu'elle ne soit exécutée, il est conforme à l'objectif visé par l'obligation de surveillance des opérations qui incombe au directeur de succursale (prévue dans le Principe directeur n°2) qu'elle fasse approuver l'ordre par le directeur de succursale ou le chef de la conformité avant de mener l'opération à terme (au lieu d'attendre que l'opération soit signalée ou découverte dans l'examen réalisé le jour suivant).	

IV. Annexe B – Inspection de janvier 2015

La présente annexe indique l'étendue et les constatations de l'inspection ciblée réalisée en janvier 2015 par le personnel de la BCSC et de la CVMO (collectivement, les « autorités inspectrices ») sur la période du 1^{er} juillet 2012 au 31 octobre 2014.

Étendue

Les autorités inspectrices ont établi, dans le cadre de l'évaluation annuelle des risques de l'ACFM réalisée en 2014, que les secteurs des technologies de l'information et de la gestion des risques étaient à risque élevé et que cela justifiait une inspection ciblée.

L'un des principaux facteurs ayant contribué à désigner ces secteurs comme étant à risque élevé et à les soumettre à une inspection ciblée était la volonté d'améliorer la compréhension, par le personnel des autorités inspectrices, de l'efficacité des contrôles identifiables dans ces secteurs. Les résultats de l'inspection ciblée ont par la suite servi à l'évaluation des risques en 2015.

Constatations

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Priorité	Réponse de l'ACFM	Commentaires du personnel
Gestion des risques	<u>Examens internes des services</u> Le personnel des autorités inspectrices a évalué un échantillon d'examens internes des services en fonction des nombreuses exigences des procédures écrites internes, lesquelles font partie des processus de gestion du risque de l'ACFM. Il a relevé des incohérences. Les procédures écrites énoncent les normes à respecter pour l'examen du contrôle de la qualité. Le non-respect de ces normes pourrait empêcher de déceler les lacunes, de les signaler à	Moyenne	Nous examinerons les exigences énoncées dans les procédures écrites pour nous assurer qu'elles sont conformes à la méthode actuelle fondée sur le risque que nous avons adoptée dans le cadre de l'examen de nos services.	Le personnel prend acte de la réponse de l'ACFM et n'a pas d'autres commentaires pour le moment.

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Priorité	Réponse de l'ACFM	Commentaires du personnel
	un échelon supérieur et de les corriger.			
Technologies de l'information	<u>Cartes d'accès sécurisé</u> Le rapprochement des cartes d'accès sécurisé aux bureaux régionaux de l'ACFM n'a pas été fait adéquatement. L'accès à l'ensemble des bureaux de l'ACFM doit être efficacement contrôlé afin d'empêcher que des personnes non autorisées s'y introduisent et puissent accéder à des renseignements confidentiels.	Moyenne	Une fois terminé, le rapprochement trimestriel des cartes d'accès sécurisé aux bureaux régionaux sera transmis au siège social aux fins d'examen.	Le personnel prend acte de la réponse de l'ACFM et n'a pas d'autres commentaires pour le moment.
Technologies de l'information	<u>Délais de résolution en fonction de la priorité</u> Les délais de résolution en fonction de la priorité indiqués dans le rapport mensuel intitulé <i>IT Work Order Benchmark Report</i> n'étaient pas conformes à la procédure prévue dans le document intitulé <i>Help Desk and Process Service Level Agreement</i>. Il est possible que le personnel du service de dépannage des TI, en se fondant sur les délais écrits, inscrive par inadvertance dans le rapport mensuel des repères qui n'ont pas été respectés.	Faible	Les délais de résolution en fonction de la priorité indiqués dans le rapport mensuel intitulé <i>IT Work Order Benchmark Report</i> et les paramètres du système d'ordre de travail du service de dépannage ont été rapprochés et sont maintenant cohérents.	Le personnel prend acte de la réponse de l'ACFM et n'a pas d'autres commentaires.

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Priorité	Réponse de l'ACFM	Commentaires du personnel
Technologies de l'information	<u>Examen des repères</u> La preuve de l'examen du rapport mensuel intitulé <i>IT Work Order Benchmark Report</i> n'a pas été conservée. En l'absence d'examen, il se pourrait que les repères ne soient pas respectés et qu'aucune mesure corrective ne soit prise.	Faible	L'approbation du directeur de l'exploitation des TI constituera la preuve de l'examen du rapport intitulé <i>IT Work Order Benchmark Report</i> . À la fin de chaque trimestre, un résumé des rapports mensuels sera fourni au vice-président des finances et de l'administration.	Le personnel prend acte de la réponse de l'ACFM et n'a pas d'autres commentaires.