

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

Publication : le 15 septembre 2017

Table des matières

I.	Introduction.....	2
1.	Objectif	2
2.	Méthodologie	2
3.	Cadre de référence	3
4.	Forme du rapport.....	4
5.	Étendue	4
6.	Priorité des constatations	4
7.	Résumé des constatations et évaluation.....	5
II.	Travail sur le terrain et constatations	6
A.	Mise en application	6
B.	Conformité financière	9
C.	Politiques.....	12

I. Introduction

L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) est l'organisme d'autoréglementation (OAR) qui assure la surveillance des 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.

L'inspection a été menée conjointement par le personnel de l'ASC, de la BCSC, de la FCAA, de la CVMM, de la NSSC et de la CVMO (le « personnel des AR »).

Le présent rapport expose en détail les objectifs, la méthodologie, le cadre de référence, la forme du rapport, l'étendue, l'évaluation globale et les constatations de l'inspection pour la période du 1^{er} août 2015 au 31 janvier 2017 (la « période d'inspection »).

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

Les autorités de reconnaissance ont adopté une méthodologie fondée sur le risque pour déterminer l'étendue de l'inspection. Chaque année, elles :

- évaluent les risques inhérents à chaque secteur fonctionnel ou processus clé sur la base de ce qui suit :
 - la documentation interne de l'ACFM (y compris les auto-évaluations de la direction et les évaluations des risques);
 - les renseignements obtenus de l'ACFM dans le cours normal des activités de supervision, dont les dépôts périodiques et les discussions avec le personnel de l'ACFM;
 - l'étendue et la priorisation des constatations de la dernière inspection;

- l'incidence des événements ou des changements importants touchant les marchés et les participants d'un secteur en particulier;
- évaluent les contrôles connus de chaque secteur fonctionnel;
- tiennent compte des facteurs situationnels ou externes pertinents et de l'incidence des risques touchant l'ACFM sur l'organisation dans son ensemble ou plusieurs de ses services;
- attribuent une notation globale initiale de risque pour chaque secteur;
- tiennent des discussions avec l'ACFM sur l'efficacité des autres contrôles et processus qui peuvent être en place dans certains secteurs fonctionnels;
- attribuent une notation globale rajustée du risque pour chaque secteur;
- établissent l'étendue de l'inspection d'après les notations rajustées du risque.

3. Cadre de référence

La dernière inspection de l'ACFM réalisée par le personnel des AR remonte à la fin de l'automne 2015¹. À la suite de cette inspection, le personnel des AR a publié le 18 novembre 2016 un rapport (le « rapport d'inspection 2015 ») qui présentait un certain nombre de constatations concernant la réglementation, plus particulièrement deux constatations de priorité élevée liées à la mise en application et une constatation de priorité élevée liée à la conformité financière. Le rapport d'inspection 2015 indiquait également les engagements pris par l'ACFM pour donner suite aux constatations et le calendrier de mise en œuvre, revus et acceptés par le personnel des AR.

Dans le cadre du processus d'évaluation des risques, le personnel des AR a fait le suivi des progrès de l'ACFM pour donner suite aux constatations présentées dans le rapport d'inspection 2015. Le personnel des AR a également tenu compte des enjeux suivants auxquels est confrontée l'ACFM, et des implications pour les secteurs fonctionnels et processus pertinents visés par l'inspection :

- *Attentes des parties prenantes* : en tant qu'OAR, l'ACFM doit s'acquitter de son mandat de réglementation afin d'améliorer la protection des investisseurs et de renforcer la confiance du public dans le secteur des organismes de placement collectif (OPC). Pour atteindre son objectif, l'ACFM doit gérer les ressources limitées consacrées à la réglementation de ses membres et des personnes approuvées et à l'application des normes actuelles de conduite à ceux-ci, tout en répondant aux besoins et aux attentes du public investisseur et du secteur financier dans son ensemble.
- *Évolution réglementaire* : l'évolution du secteur de l'investissement oblige également l'ACFM à consacrer des ressources à des projets visant l'interprétation des modifications apportées à la réglementation des valeurs mobilières et à la mise en œuvre des changements requis dans ses processus et systèmes internes afin de suivre l'évolution de l'environnement réglementaire.

¹ La période d'inspection de 2015 s'est étendue du 1^{er} juillet 2012 au 31 juillet 2015.

4. Forme du rapport

Conformément à la méthodologie fondée sur le risque adoptée, le présent rapport met l'accent sur les secteurs fonctionnels ou les processus clés qui 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 la cohérence entre tous ses bureaux.

5. Étendue

Dans le cadre du processus d'évaluation des risques, compte tenu notamment de l'état d'avancement des mesures donnant suite aux constatations du dernier rapport d'inspection et des enjeux susceptibles d'avoir une incidence sur l'ACFM, le personnel des AR a déterminé que l'inspection porterait sur certains processus et certaines activités² relevant des secteurs à risque supérieur à la moyenne suivants³ :

Risque supérieur à la moyenne

- Mise en application
- Conformité financière
- Politiques

En outre, dans le cadre du processus d'évaluation des risques, le personnel des AR a établi que les secteurs à risque modéré et à risque faible suivants ne seraient pas visés par la présente inspection⁴ :

Risque modéré

- Conformité des ventes
- Services aux membres
- Opérations financières
- Gestion des risques
- Technologies de l'information

Risque faible

- Gouvernance

6. Priorité des constatations

Le personnel des AR a classé les constatations par ordre de priorité en fonction des critères suivants :

² Ces processus et activités sont décrits plus en détail ci-après.

³ Aucun secteur fonctionnel n'était à risque élevé.

⁴ Les autorités de reconnaissance continuent de superviser ces secteurs 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 le personnel de celle-ci.

- Élevée** Le personnel des AR soulève un problème qui, s'il n'est pas réglé, fera que l'ACFM ne s'acquittera pas de son mandat, ou encore ne respectera pas une ou plusieurs conditions de ses décisions de reconnaissance, ou les obligations réglementaires applicables. Pour donner suite à la constatation, l'ACFM doit immédiatement se doter d'un plan d'action (accompagné de documents justificatifs) et proposer un calendrier de mise en œuvre que le personnel des AR juge acceptables. Au besoin, elle devrait mettre en œuvre des contrôles compensatoires avant de prendre des mesures correctives. Elle doit aussi faire régulièrement rapport de ses progrès au personnel des AR.
- Moyenne** Le personnel des AR soulève un problème qui, s'il n'est pas réglé, risque de créer une incompatibilité avec le mandat de l'ACFM, ou encore avec une ou plusieurs conditions de ses décisions de reconnaissance, ou les obligations réglementaires applicables. Pour donner suite à la constatation, l'ACFM doit se doter d'un plan d'action (accompagné de documents justificatifs) et proposer un calendrier de mise en œuvre que le personnel des AR juge acceptables. Au besoin, elle devrait mettre en œuvre des contrôles compensatoires avant de prendre des mesures correctives. Elle doit aussi faire régulièrement rapport de ses progrès au personnel des AR.
- Faible** Le personnel des AR repère un problème nécessitant une amélioration des processus ou des contrôles de l'ACFM, et il en fait part à la direction de l'ACFM pour qu'elle le règle.

7. Résumé des constatations et évaluation

Ainsi qu'il est exposé en détail sous la rubrique *Travail sur le terrain et constatations*, l'ACFM a accompli des progrès notables dans la mise en œuvre des plans d'action donnant suite aux constatations indiquées dans le rapport d'inspection 2015.

Dans le cadre de l'inspection, le personnel des AR a fait une constatation de priorité moyenne dans le service de la conformité financière et une constatation de priorité faible dans le service de la mise en application. Le personnel des AR n'a fait aucune constatation dans le service des politiques. Il s'attend à ce que l'ACFM donne suite aux constatations et il suivra les progrès réalisés par cette dernière pour apporter rapidement des mesures correctives précises.

Hormis les constatations mentionnées, le personnel des AR n'a aucune préoccupation quant au respect, par l'ACFM, des conditions pertinentes des décisions de reconnaissance. Par ailleurs, il ne fait aucun commentaire en ce qui a trait aux activités de l'ACFM débordant du cadre de l'inspection.

II. Travail sur le terrain et constatations

A. Mise en application

Conformément à la condition 8 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 a la responsabilité de s'assurer que les membres de l'ACFM et les personnes autorisées respectent ses règles :

- effectuer une évaluation préliminaire des dossiers;
- examiner les plaintes ou les indications de possibles manquements à la réglementation;
- prendre des mesures disciplinaires en cas de manquement

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

- évaluation des dossiers
- enquêtes
- contentieux

L'inspection de 2015 a permis de faire les constatations suivantes :

- deux constatations de priorité élevée relatives à ce qui suit :
 - le transfert des cas de falsification de signature, si nécessaire;
 - les actions intentées contre des courtiers membres;
- deux constatations de priorité moyenne relatives à ce qui suit :
 - l'affectation de ressources adéquates aux fonctions de mise en application;
 - la publication de notes réglementaires dans la Base de données nationale d'inscription (BDNI) en temps opportun;
- une constatation interservices de priorité faible relative à l'examen des critères de risque des membres.

Compte tenu de l'importance des risques sous-jacents aux constatations de 2015 et des autres risques examinés dans l'évaluation annuelle des risques de l'ACFM, le personnel des AR s'est concentré sur les éléments suivants :

- les progrès de l'ACFM dans le traitement des constatations susmentionnées, présentées dans le rapport d'inspection 2015;
- le suivi que fait l'ACFM des délais de prescription.

En ce qui concerne le travail sur le terrain, le personnel des AR a examiné les points suivants :

- les données sur la charge de travail du personnel responsable de la mise en application et sur la dotation en personnel;
- les politiques et procédures des services, notamment les processus permettant

de cerner les cas à transférer en vue de la prise de mesures disciplinaires, de l'imposition de sanctions pour falsification de signature et utilisation de formulaires signés en blanc, et les conditions pour engager des procédures contre des sociétés membres et des personnes approuvées;

- des échantillons d'évaluations de dossiers, d'enquêtes et de contentieux pour évaluer la pertinence des mesures prises par l'ACFM;
- la rapidité de publication des notes réglementaires dans la BDNI;
- les rapports de gestion, y compris la mise en œuvre de changements visant à faciliter le suivi des délais de prescription des dossiers;
- le procès-verbal des réunions du comité d'examen des transferts et la documentation connexe;
- la mise en place d'un examen planifié du modèle de risque.

Le personnel des AR 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.

Le personnel des AR a constaté que l'ACFM a réglé adéquatement les problèmes révélés lors de l'inspection de 2015. Plus particulièrement, l'ACFM :

- a engagé près de deux fois plus de procédures pour falsification de signature que lors de la période d'inspection de 2015;
- a alourdi les sanctions pour falsification de signature et publié des indications sur la supervision, les enquêtes et les mesures disciplinaires internes à l'égard de ces actes;
- a ouvert plus du double de dossiers de supervision de membres que pendant la période d'inspection de 2015; l'ACFM a renforcé ses processus en élaborant un outil de déclaration supplémentaire et en donnant des directives au personnel de mise en application sur les procédures d'enquête relatives aux activités de supervision des membres;
- a amélioré considérablement la rapidité de publication dans la BDNI; l'ACFM a adopté des rapports améliorés de suivi des dossiers depuis la dernière inspection et mis en place, en avril 2017, une étape supplémentaire pour vérifier si son personnel a ouvert une note réglementaire dans la BDNI, ce qui devrait encore réduire le taux d'erreur;
- a fait passer de 54 à 56 le nombre d'employés du service de la mise en application au cours de la période d'inspection afin de répondre à l'accroissement de la charge de travail;
- a formalisé l'examen annuel du modèle de risque dans ses politiques et procédures.

Le personnel s'attend à ce que l'ACFM continue d'évaluer l'efficacité de ses processus internes de mise en application et des mesures connexes afin de s'acquitter de son mandat de protection des investisseurs et de ses obligations réglementaires. Nous reconnaissons que la hausse des mesures disciplinaires prises par l'ACFM à l'égard des cas de falsification de signature coïncide avec l'opinion du personnel des AR selon laquelle la

falsification de tout document pour quelque motif que ce soit est inacceptable. Le personnel des AR s'attend à ce que l'ACFM s'efforce d'augmenter les sanctions disciplinaires dans les cas de falsification de signature, comme il est indiqué dans son bulletin n° 0066. Il s'attend en outre à ce qu'elle continue d'évaluer l'adéquation de la supervision des membres dans les cas pertinents et tente des mesures disciplinaires à l'égard des courtiers, au besoin.

Le personnel a relevé une constatation de priorité faible relativement à l'adéquation de la documentation dans les dossiers, comme il est indiqué ci-dessous.

Constatation : Adéquation de la documentation dans les dossiers

Le personnel des AR a examiné un échantillon de dossiers de mise en application se rapportant à des sociétés entrant dans la catégorie à risque élevé selon le modèle de risque utilisé par le service de la mise en application. Il reconnaît que, dans la documentation relative à chaque dossier échantillonné, l'ACFM a détecté et traité les problèmes individuels de manière appropriée.

Cependant, le personnel des AR signale un manque de documentation dans certains dossiers pour démontrer ce qui suit :

- les sociétés à risque élevé sont ciblées aux fins d'un examen approfondi;
- les antécédents disciplinaires ont été pris en compte dans le processus décisionnel;
- le processus décisionnel était fondé sur une vision globale de la société membre, dont ses antécédents de conformité.

Implications/risques	Sans documentation dans un dossier ou d'autres documents connexes, tels que les procès-verbaux du comité d'examen des transferts, il n'apparaît pas clairement que le personnel de l'ACFM a dûment considéré la notation de risque élevé d'une société ou ses antécédents de conformité avant de prendre une décision sur les mesures à prendre. Sans cette confirmation, il est difficile d'établir si les mesures de mise en application étaient raisonnables dans les circonstances.
Priorité	Faible
Exigence	Veuillez décrire la manière dont l'ACFM donnera suite à cette constatation.
Réponse de l'ACFM	Nous convenons que la documentation de notre activité à cet égard serait utile. Nous modifierons nos procédures en conséquence, notamment en y ajoutant l'indication du niveau de risque de la société à l'étape de l'examen du dossier et la documentation de la manière dont il a été tenu compte du niveau de risque du membre et de ses antécédents de conformité dans la

	formulation d'une recommandation dans le dossier.
Commentaires du personnel des AR et suivi	Le personnel des AR prend acte de la réponse de l'ACFM et n'a pas d'autres observations à formuler.

B. Conformité financière

Conformément à la condition 7 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 financière est chargé de s'assurer que les membres respectent les exigences prudentielles.

Le personnel du service de la conformité financière a les responsabilités suivantes :

- l'examen des documents financiers des membres pour s'assurer qu'ils conservent et déclarent un capital suffisant conformément aux règles de l'ACFM;
- la réalisation sur place d'inspections de la conformité financière;
- l'examen des documents de travail des auditeurs des membres.

L'inspection de 2015 a permis de faire les constatations suivantes :

- une constatation de priorité élevée concernant l'omission du personnel de l'ACFM d'effectuer un suivi serré pour s'assurer du traitement adéquat de la constatation fréquente avant de clore le dossier d'inspection d'un courtier à risque élevé;
- deux constatations de priorité moyenne relatives à ce qui suit :
 - la rapidité des examens des documents de travail des auditeurs et du suivi des questions importantes soulevées dans le cadre de ces examens;
 - l'adéquation de la documentation à l'appui de la résolution des questions soulevées dans les dossiers d'inspection;
- une constatation interservices de priorité faible concernant l'examen des critères de risque des membres.

À la suite de l'évaluation des risques, l'inspection de 2017 s'est principalement intéressée aux progrès de l'ACFM pour donner suite aux constatations présentées dans le rapport d'inspection 2015.

En ce qui concerne le travail sur le terrain, le personnel des AR a examiné les points suivants :

- le rapport sur l'examen annuel interne de l'ACFM des dossiers d'inspection de la conformité financière et les réponses de la direction aux résultats;
- les politiques et les procédures du service, notamment le programme de conformité financière concernant les inspections et le manuel de référence de l'examineur de rapports financiers;
- les indications fournies au personnel du service de la conformité financière;

- un échantillon des dossiers d'inspection de la conformité financière pour confirmer l'adéquation de la dotation en personnel, de la supervision, de la documentation des transferts de dossiers et de la résolution des questions litigieuses avant la clôture du dossier d'inspection;
- les changements dans le calendrier des examens des documents de travail des auditeurs (le personnel a aussi mené des tests sur un échantillon de ces examens à la suite des changements);
- la mise en place d'un examen planifié du modèle de risque.

Le personnel des AR 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.

Le personnel des AR a constaté que l'ACFM avait fait des progrès adéquats dans le traitement des constatations présentées dans le rapport d'inspection 2015. Depuis la dernière inspection, l'ACFM :

- a conservé les documents relatifs à son examen des réponses des membres dans les dossiers d'inspection échantillonnés;
- a modifié ses processus et procédures pour classer par ordre de priorité les examens des documents de travail des auditeurs et en améliorer la rapidité ;
- a formalisé l'examen annuel du modèle de risque dans ses politiques et procédures.

Le personnel des AR s'attend à ce que l'ACFM examine les processus internes nouveaux et modifiés de conformité financière de façon continue et en temps opportun pour s'assurer qu'ils fonctionnent efficacement, et qu'elle les modifie au besoin.

Il estime que l'absence de politiques et de procédures pour traiter les lacunes fréquentes sous-mentionnées constitue une constatation de priorité moyenne.

Constatation : Absence d'indications écrites sur le traitement des lacunes fréquentes

Le personnel du service de la conformité financière de l'ACFM doit exercer son jugement pour déterminer les moyens appropriés de remédier aux lacunes fréquentes dans ses rapports d'inspection de la conformité financière transmis aux membres. Toutefois, il ne dispose d'aucune indication écrite précise pour l'aider à évaluer la nature et l'importance de ces lacunes et à établir un calendrier adéquat de mise en œuvre des correctifs par les membres.

Dans un dossier d'inspection de la conformité financière examiné par le personnel des AR, le rapport s'y rapportant indiquait plusieurs lacunes fréquentes qui avaient aussi été signalées dans des rapports d'inspection précédents. Dans ce cas, le personnel du service de la conformité financière a accepté les réponses du membre et n'a pas exigé qu'il fournisse la preuve que ces lacunes avaient été corrigées. Le personnel des AR est d'avis que pour classer et corriger les lacunes fréquentes de façon uniforme, il faut disposer d'indications écrites et exercer son jugement professionnel. Il est également nécessaire de disposer d'indications sur le travail de suivi requis en fonction de

l'importance de chaque constatation et de l'adéquation de la réponse du membre.	
Implications/risques	L'absence d'indications écrites précises en ce qui concerne la nature, la classification, l'importance et la correction des lacunes fréquentes peut entraîner des résultats incohérents ou inadéquats, et pourrait nuire à l'efficacité du processus réglementaire et accroître le risque pour le public investisseur.
Priorité	Moyenne
Exigence	Veillez décrire le plan d'action qu'adoptera l'ACFM pour donner suite à cette constatation, en prenant soin d'indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de l'ACFM	Nous convenons que des indications écrites supplémentaires sur la nature et l'importance des lacunes fréquentes et sur le calendrier de mise en œuvre des correctifs à apporter par le membre pourraient améliorer la cohérence dans le traitement de ces lacunes à l'avenir. Nous modifierons nos politiques et procédures pour donner suite à cette constatation d'ici le 30 septembre 2017.
Commentaires du personnel des AR et suivi	<p>Le personnel des AR se réjouit que l'ACFM modifie ses politiques et procédures afin de guider son personnel dans l'évaluation de la nature et de l'importance des lacunes fréquentes et l'établissement d'un calendrier de mise en œuvre des correctifs.</p> <p>Il s'attend à ce que l'ACFM :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mette en place le nouveau processus d'ici le 30 septembre 2017; • vérifie l'efficacité des améliorations apportées et en rende compte d'ici le 28 février 2018.

C. Politiques

Conformément à la condition 10 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 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'inspection de 2015 a permis de faire les constatations suivantes :

- une constatation de priorité moyenne relative aux processus internes de délégation du pouvoir de décision aux membres du personnel;
- une constatation de priorité faible concernant la clarification de la portée réglementaire des avis du personnel.

Le personnel des AR a fait le suivi des progrès de l'ACFM pour donner suite aux constatations présentées dans le rapport d'inspection 2015 en fonction de son évaluation annuelle des risques de l'ACFM.

En ce qui concerne le travail sur le terrain, le personnel des AR a examiné les points suivants :

- un échantillon des avis du personnel pour établir s'ils contenaient des libellés normatifs qui n'étaient pas étayés par une règle;
- les politiques et les procédures du service, y compris les indications relatives à la délégation de pouvoir;
- les documents de délégation de pouvoirs.

Le personnel des AR 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 constaté que l'ACFM a réglé adéquatement les problèmes relevés lors de l'inspection de 2015. En effet, elle a amélioré ses procédures internes en matière de documentation pour préciser l'étendue des pouvoirs des personnes qui sont autorisées à agir en son nom et conformément à ses règles et statuts.

Constatation

Le personnel n'a fait aucune constatation pour ce secteur.