

Rapport d'inspection

**Organisme canadien de réglementation du commerce
des valeurs mobilières**

Publication : Le 4 décembre 2014

Table des matières

I.	Introduction.....	1
1.	Objectifs.....	1
2.	Méthodologie	1
3.	Cadre de référence	2
4.	Forme du rapport.....	3
5.	Étendue	3
6.	Priorisation des constatations.....	3
7.	Évaluation globale	4
II.	Travail sur le terrain et constatations	5
A.	Technologies de l'information.....	5
B.	Opérations financières	7
C.	Gestion des risques	8
D.	Mise en application.....	10
E.	Conformité des finances et des opérations.....	20
F.	Conformité de la conduite des affaires	23
G.	Conformité de la conduite de la négociation	28
H.	Surveillance du marché.....	30
I.	Examen et analyse des opérations.....	32
J.	Gouvernance	34
K.	Politiques.....	36
L.	Adhésion et inscription	38
III.	Annexe A – Constatations de priorité faible.....	39

I. Introduction

L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) est l'organisme d'autoréglementation (OAR) national qui surveille l'ensemble des courtiers en placement et des opérations effectuées sur les marchés de titres de capitaux propres et les marchés des titres de créance au Canada.

L'OCRCVM est reconnu à titre d'OAR par l'Alberta Securities Commission (ASC), l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité »), 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), l'Office of the Superintendent of Securities, Service Newfoundland and Labrador (Terre-Neuve-et-Labrador), 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 »). L'OCRCVM a son siège à Toronto et des bureaux régionaux à Montréal, à Calgary et à Vancouver.

L'inspection a été menée conjointement par le personnel des autorités de reconnaissance suivantes (le « personnel ») : l'ASC, l'Autorité, la BCSC, la FCAA, la FCNB, la CVMM, la NSSC et la CVMO.

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} octobre 2009 au 31 décembre 2013 (la « période d'inspection »).

1. Objectifs

Les objectifs de l'inspection étaient les suivants :

- évaluer la conformité de l'OCRCVM aux conditions pertinentes (les « conditions ») de ses décisions de reconnaissance (les « décisions de reconnaissance »)
- évaluer l'efficacité de certains processus réglementaires
- établir si certains processus réglementaires clés étaient efficaces, cohérents et appliqués de manière équitable

2. Méthodologie

Les autorités de reconnaissance ont adopté une méthodologie fondée sur le risque. Elles ont :

- évalué les risques inhérents à chaque secteur fonctionnel ou processus clé en fonction de ce qui suit :
 - la documentation interne de l'OCRCVM (y compris les auto-évaluations et les évaluations des risques effectuées annuellement par l'équipe de direction)
 - les renseignements obtenus de l'OCRCVM dans le cours normal des activités de supervision (dépôts périodiques, discussions avec le personnel)
 - l'étendue et la priorisation des constatations de l'inspection précédente

- l'incidence des événements ou des changements importants touchant les marchés et les participants d'un secteur en particulier
- évalué les contrôles connus de chaque secteur
- tenu compte des facteurs situationnels ou externes pertinents et de l'incidence des risques touchant l'OCRCVM sur l'organisation dans son ensemble ou sur plusieurs de ses services
- établi une cote globale de risque pour chaque secteur
- établi l'étendue et la profondeur de l'examen d'après la cote de risque

3. Cadre de référence

Depuis la dernière inspection, l'OCRCVM a dû faire face à certains événements difficiles et à une conjoncture du marché délicate tout en continuant à s'acquitter de ses responsabilités de réglementation. Dans le cadre du processus d'évaluation des risques, le personnel a examiné l'incidence des événements et de la conjoncture suivants sur l'OCRCVM en tant qu'organisme ainsi que sur les secteurs et les processus fonctionnels concernés :

- *Perte de renseignements personnels* : en février 2013, un appareil portable qui aurait renfermé les renseignements personnels de clients a été perdu. L'incident a précipité la tenue d'un examen interne des politiques, des procédures et des contrôles de l'OCRCVM en matière de sécurité de l'information. Un recours collectif a été intenté contre l'OCRCVM au Québec dans cette affaire. La requête pour obtenir l'autorisation d'exercer le recours collectif a été rejetée, et les conseillers juridiques du demandeur principal ont interjeté appel.
- *Faillites/cessations des activités* : la faillite de MF Global Canada Co. (le principal courtier membre qui se spécialise dans les dérivés) et la cessation des activités de Services financiers Penson Canada Inc. (un important courtier chargé de comptes et courtier fournisseur de services) ont mis en lumière les risques posés par les courtiers dont la société mère est étrangère et qui font appel à des fournisseurs de services tiers ainsi que la tendance du secteur des placements au Canada à recourir à un petit nombre de courtiers chargés de comptes et courtiers fournisseurs de services.
- *Conjoncture économique instable* : de nombreux courtiers éprouvent toujours des difficultés à retrouver le niveau de rentabilité qu'ils connaissaient avant la « crise de 2008 ». Cette situation en a amené certains à repenser leur modèle d'entreprise et a précipité le regroupement de courtiers membres. Dans ce contexte de faibles taux d'intérêt, les investisseurs exigent des rendements plus élevés, ce qui pousse certains courtiers à leur proposer des produits non traditionnels et à envisager de nouveaux modèles d'entreprise (par exemple, la fourniture de conseils par des courtiers exécutants) afin de compléter les revenus tirés de sources traditionnelles.
- *Innovations technologiques* : si les progrès technologiques ont permis aux courtiers de rester connectés et de mieux communiquer avec leurs clients (par exemple, au moyen de sites Web ou sur les médias sociaux), les attentes des clients se sont accrues en ce qui a trait au degré d'innovation que devraient fournir les courtiers, ce qui augmente la pression sur eux pour financer les

systèmes projetés afin de demeurer concurrentiels. Les innovations technologiques ont également permis aux courtiers d'accroître la vitesse et la fréquence de la négociation, mais elles ont aussi exposé leurs activités à d'autres risques (par exemple, les cyberattaques ou les erreurs de négociation algorithmique) et nuit à la capacité de l'OCRCVM de maintenir des systèmes de surveillance appropriés.

4. Forme du rapport

Auparavant, les rapports d'inspection du personnel exposaient en détail les processus efficaces et inefficaces de l'OCRCVM. Conformément à la méthodologie fondée sur le risque qui a été adoptée, le présent rapport met l'accent sur les secteurs fonctionnels ou les processus clés pour lesquels les constatations sont importantes et qui nécessitent des mesures correctives. Bien que chaque constatation figurant dans le rapport nécessite une réponse de la part de l'OCRCVM et une description des mesures correctives à prendre, le personnel souligne que ces constatations n'ont pas toutes été faites dans chacun des bureaux régionaux où une fonction ou un processus particulier de l'OCRCVM a été échantillonné aux fins d'inspection. Quoi qu'il en soit, le personnel exige que l'OCRCVM prenne les mesures correctives nécessaires pour assurer la cohérence de son approche dans tout le Canada.

5. Étendue

Dans le cadre du processus d'évaluation des risques, compte tenu des événements difficiles et de la conjoncture du marché délicate, le personnel a déterminé que l'inspection serait axée sur les secteurs à risque élevé et à risque modéré suivants :

Risque élevé

- Technologies de l'information
- Opérations financières
- Gestion des risques
- Mise en application

Risque modéré

- Conformité des finances et des opérations
- Conformité de la conduite des affaires
- Conformité de la conduite de la négociation
- Surveillance du marché
- Examen et analyse des opérations

Le personnel a également relevé les secteurs à risque faible suivants, pour lesquels l'étendue de l'inspection a été réduite :

Risque faible

- Gouvernance
- Politiques
- Adhésion et inscription

6. Priorisation 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 rattachée à une constatation fréquente importante. L'OCRCVM devrait prendre immédiatement des mesures correctives et présenter régulièrement des rapports sur ses progrès.
- Moyenne** La question est d'importance modérée. L'OCRCVM devrait la résoudre dans un délai raisonnable et présenter périodiquement des rapports sur ses progrès.
- Faible** La question est de moindre importance. Le personnel en a fait part à la direction de l'OCRCVM pour qu'elle la règle.

7. Évaluation globale

Le personnel a fait un certain nombre de constatations importantes concernant des processus réglementaires, plus particulièrement dans les Services de la mise en application et de la conformité de la conduite des affaires. Dans le cadre de ses activités de supervision continue, il surveillera les progrès de l'OCRCVM en ce qui a trait aux mesures correctives. Le personnel a également fait des constatations dans d'autres secteurs visés par l'inspection.

Néanmoins, compte tenu de l'évaluation du risque, de l'étendue du travail effectué et des résultats de l'inspection, le personnel considère que l'OCRCVM s'est conformé aux conditions pertinentes des décisions de reconnaissance dans les secteurs inspectés au cours de la période d'inspection, sous réserve des mesures correctives qu'il doit apporter compte tenu des constatations présentées dans le rapport, selon la priorité indiquée.

Les constatations de priorité élevée ou moyenne figurent sous la rubrique *Travail sur le terrain et constatations*, et les constatations de priorité faible sont présentées à l'annexe A. Hormis les constatations énoncées, le personnel n'a aucune préoccupation à l'égard d'autres aspects des activités de l'OCRCVM visées par l'inspection. Par ailleurs, il ne fait aucun commentaire et ne tire aucune conclusion en ce qui a trait aux activités de l'OCRCVM qui n'étaient pas visées par l'inspection.

II. Travail sur le terrain et constatations

A. Technologies de l'information

Conformément à la condition 11 de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit veiller à ce que ses systèmes technologiques essentiels *i)* soient dotés de contrôles internes adéquats pour assurer l'intégrité et la sécurité de l'information et *ii)* disposent d'une capacité adéquate. En outre, il doit maintenir des contrôles permettant de gérer les risques associés à ses activités.

Cette année, un représentant de l'OCRCVM a perdu un appareil portable qui aurait renfermé des renseignements confidentiels d'entreprises et de particuliers clients de courtiers membres. Les tentatives pour retrouver l'appareil ont été vaines.

L'OCRCVM a pris des mesures afin d'atténuer les dommages que pourraient subir les clients potentiellement touchés par cet incident, notamment les suivantes :

- notification des courtiers membres concernés et coordination avec eux
- envoi de lettres aux clients potentiellement touchés
- mise en place un centre d'appel destiné à fournir de l'aide aux clients potentiellement touchés
- prise en charge des coûts des services d'alerte de crédit et de surveillance du crédit

Compte tenu de ce qui précède, le personnel a fait porter son inspection sur ce qui suit :

- les processus et contrôles actuels ainsi que les processus et contrôles correctifs en ce qui a trait à ce qui suit :
 - la collecte et la conservation de renseignements personnels
 - l'utilisation d'appareils électroniques portables
 - l'examen indépendant annuel des systèmes
 - l'impartition des fonctions de technologies de l'information (TI)
 - le plan de continuité de service
- les niveaux de dotation en personnel et les niveaux hiérarchiques au sein du service
- les indices de performance du système de surveillance

Le personnel a examiné les documents suivants :

- les évaluations annuelles des risques et le registre connexe des risques liés aux TI
- l'examen indépendant annuel des systèmes et les autres rapports de tiers
- les organigrammes
- les manuels de politiques et de procédures

Le personnel a constaté que l'OCRCVM prend des mesures afin de corriger les enjeux relevés à la suite de la perte de renseignements.

Pendant la période d'inspection, il a également constaté que la documentation de l'OCRCVM concernant la composante TI du sommaire et du classement des risques du service n'était pas suffisante avant l'adoption du cadre de gestion du risque d'entreprise. Toutefois, l'OCRCVM a pris des mesures afin de mettre à jour ses processus en élaborant un nouveau registre des risques liés aux technologies de l'information. Dans le cadre de la

supervision continue de l'OCRCVM, le personnel continuera d'examiner les événements entourant la perte de l'appareil portable, les améliorations concernant les processus de TI susmentionnés et la capacité de l'OCRCVM de veiller à ce que les systèmes essentiels dont il est question dans la décision de reconnaissance soient dotés de contrôles internes adéquats qui gèrent efficacement les risques associés à ses activités ainsi que l'intégrité et la sécurité de l'information.

Constatation

Le personnel n'a fait aucune constatation de priorité élevée ou moyenne dans ce secteur.

B. Opérations financières

Conformément au critère 6 de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit disposer des ressources financières suffisantes pour bien exercer ses fonctions et s'acquitter de ses responsabilités.

Conformément à sa structure, l'OCRCVM :

- est une société sans but lucratif qui gère ses activités selon le principe du recouvrement des coûts
- a choisi le Service des finances et de l'administration pour surveiller les opérations financières et rendre compte au Comité des finances et de l'audit comptable, qui à son tour rend compte au conseil d'administration (le « conseil ») au moins une fois par trimestre
- tire sa principale source de revenus des frais qu'il perçoit auprès des courtiers et des marchés membres
- maintient divers types de polices d'assurance d'entreprise

En conséquence directe de la perte des données, l'OCRCVM a dû engager des frais imprévus pour faire enquête, gérer l'incident et améliorer les contrôles internes dans un contexte d'insécurité économique continue. Il a également dû se défendre dans le cadre d'un recours collectif relatif à la perte des données. Après que le personnel eut effectué le travail sur le terrain, la requête pour autorisation d'exercer le recours collectif a été rejetée; le demandeur principal a toutefois interjeté appel.

Le personnel a fait porter son inspection sur ce qui suit :

- la situation financière actuelle
- le processus budgétaire
- le financement des futurs projets réglementaires
- les instruments en place pour atténuer les risques (par exemple, des assurances)

Le personnel a examiné ce qui suit :

- les états financiers
- les documents budgétaires
- les polices d'assurance
- les procès-verbaux des réunions du conseil et des comités

Le personnel a constaté que l'OCRCVM avait tenu compte des risques connus dans sa planification financière et que celle-ci pouvait être adaptée en fonction des coûts imprévus liés à son obligation de s'acquitter de ses responsabilités de réglementation.

Constatation

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

C. Gestion des risques

Conformément aux conditions 11a(ii) et 12f de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit maintenir des contrôles permettant de gérer les risques associés à ses activités, dont un examen annuel de ses plans de secours et de continuité de service, et effectuer une auto-évaluation de sa capacité à s'acquitter de ses responsabilités de réglementation.

Le cadre de gestion des risques de l'OCRCVM prévoit ce qui suit :

- l'équipe de direction (chef de la direction, premiers vice-présidents, vice-présidents régionaux) est chargée de repérer les principaux risques liés aux activités de l'organisme et de veiller à ce qu'ils soient gérés
- le premier vice-président aux finances et à l'administration est chargé de rendre des comptes sur la gestion des risques au Comité des finances et de l'audit comptable
- conformément à son mandat, le Comité des finances et de l'audit comptable a notamment pour rôle d'aider le conseil à remplir ses fonctions de surveillance des marches à suivre adoptées par l'OCRCVM à l'égard de ses systèmes de gestion des risques et de contrôles internes
- la présentation au conseil d'un rapport annuel sur la gestion des risques qui décrit sommairement l'examen des risques effectué par l'OCRCVM et présente des stratégies de gestion de ces risques
- l'approche utilisée pour établir le rapport sur la gestion des risques comprend des catégories de risques internes et externes, une évaluation des probabilités et une évaluation de l'incidence

À la lumière des facteurs énoncés sous la rubrique *Cadre de référence* de l'introduction, et étant donné que la fonction de gestion des risques n'a pas été examinée dans son ensemble à l'occasion des inspections précédentes, le personnel a mis l'accent sur ce qui suit :

- la connaissance du mandat du Comité des finances et de l'audit comptable
- l'évaluation du sondage et de l'auto-évaluation des membres du Comité des finances et de l'audit comptable effectués en 2012
- l'évaluation des processus d'élaboration du rapport annuel sur la gestion des risques
- l'évaluation du contenu (risques, stratégies d'atténuation, incidences, échéanciers) des rapports annuels sur la gestion des risques
- l'examen des procès-verbaux des réunions du Comité des finances et de l'audit comptable

En outre, le personnel a effectué un suivi limité des constatations du rapport d'inspection 2009 relatives à la continuité du service.

Le personnel a examiné les documents suivants concernant le Comité des finances et de l'audit comptable :

- les rapports annuels sur la gestion des risques à l'intention du conseil
- le mandat
- l'auto-évaluation effectuée en 2012
- le sondage mené auprès des membres en 2012
- les procès-verbaux des réunions

- les plans de continuité de service

Au cours de l'examen, le personnel a été informé que l'OCRCVM allait transférer son cadre de gestion des risques d'entreprise au Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) ou à un autre cadre disponible. Le personnel a également reçu des documents qui présentent les mesures prises par l'OCRCVM pour mettre en œuvre une fonction d'audit interne dans un avenir rapproché, celle-ci n'ayant toutefois pas encore été mise en place à la fin de la période d'inspection. En outre, le personnel a fait une constatation de priorité élevée, dont les détails figurent ci-dessous.

Constatation 1 – Politiques écrites

Le personnel a été informé que l'OCRCVM ne dispose pas de politiques écrites qui *i)* décrivent sommairement sa fonction de gestion des risques et *ii)* indiquent les autres politiques et procédures comprises dans le cadre global de gestion des risques.

Risques	Des politiques et procédures écrites font partie intégrante d'une gestion des risques efficace. Sans elles, il est difficile d'assurer la communication efficace, la coordination, la mise en œuvre cohérente et la mise à jour d'un régime de gestion des risques.
Priorité	Élevée
Exigence	Veuillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d'indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de l'OCRCVM	<i>Une politique de gestion des risques d'entreprise détaillée ainsi que les procédures connexes pour l'OCRCVM seront mises en œuvre d'ici la fin du présent exercice, qui se terminera en mars 2015.</i>
Commentaires des membres du personnel et suivi	Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Le personnel s'attend à ce que l'OCRCVM surveille et évalue l'efficacité de la politique détaillée et des procédures connexes une fois que celles-ci auront été mises en œuvre, de la manière indiquée dans la réponse.

D. Mise en application

Conformément aux conditions 5 et 8 de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit veiller à l'observation de ses règles par les courtiers membres et leur personnel inscrit, les systèmes de négociation parallèles (SNP) et les autres personnes sous sa compétence.

Le personnel de la mise en application de l'OCRCVM s'acquitte de ses responsabilités de réglementation de trois manières :

- l'évaluation des dossiers
- les enquêtes
- les litiges

Pendant la période d'inspection, l'OCRCVM a créé un groupe distinct chargé de traiter les plaintes et les demandes de renseignements des clients. Ce nouveau groupe est indépendant du Service de la mise en application, bien que son directeur soit également le directeur du Service d'évaluation des dossiers.

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

- 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

Depuis 2008, l'instabilité permanente de la conjoncture économique, les faibles taux d'intérêt, l'utilisation accrue de la technologie par les personnes autorisées et les membres (par exemple, l'utilisation de sites Web et d'autres formes de réseaux sociaux, comme les blogues et les chaînes spécialisées) ainsi que d'autres événements clés de marché (par exemple, le « krach éclair » de 2010) ont augmenté les risques pour les investisseurs et porté atteinte à l'intégrité des marchés financiers. Plus particulièrement, les membres de l'OCRCVM ont dû se tourner vers de nouvelles activités pour soutenir la rentabilité générale. En outre, les produits non traditionnels et les stratégies de négociation complexes sont devenus omniprésents. Dans un tel contexte, le personnel s'attend à ce que l'OCRCVM intervienne rapidement lorsque les investisseurs subissent des préjudices, notamment en détectant les situations problématiques, en enquêtant et en intentant des poursuites. Par ailleurs, il a constaté que l'OCRCVM a apporté des modifications pour donner suite à d'importantes constatations du Rapport d'inspection 2009 concernant le Service de la mise en application. Par conséquent, le personnel a axé son examen sur ce qui suit :

- la compréhension des nouveaux systèmes utilisés (gestion des dossiers de mise en application)
- l'analyse du processus de sélection des dossiers, y compris des critères d'évaluation
- l'analyse des données statistiques et l'examen des dossiers dans chaque groupe
- l'évaluation du fonctionnement des formations d'instruction et du processus disciplinaire de l'OCRCVM¹
- l'évaluation du processus de renvoi à d'autres autorités de réglementation

¹ Les formations d'instruction relèvent du coordonnateur des audiences, qui fait partie du Bureau de l'avocat général.

- l'analyse du traitement, par l'OCRCVM, des dossiers par la suite revus par l'Ombudsman des Services bancaires et d'investissement (OSBI)
- l'évaluation du rôle et de la fonction du groupe nouvellement créé pour traiter les demandes de renseignements des clients
- le suivi de toutes les constatations du Rapport d'inspection 2009

Le personnel a également examiné certaines questions plus spécifiques, dont les suivantes :

- le caractère adéquat des indices de performance
- le taux de roulement du personnel

Le personnel a examiné les documents suivants :

- les données statistiques des dossiers de chaque groupe et un échantillon de dossiers
- les politiques ayant trait aux critères de sélection des dossiers
- les procédures de la formation d'instruction et un échantillon de décisions
- les dossiers liés à l'OSBI
- un échantillon de dossiers transmis à d'autres autorités de réglementation
- les organigrammes
- les manuels de politiques et de procédures
- les rapports trimestriels et annuels

Dans le cadre de l'inspection, le personnel a relevé plusieurs enjeux au sein du service. Ils sont détaillés dans les constatations de priorité élevée et de priorité moyenne énoncées ci-dessous.

Constatation 1 – Nombre de dossiers concernant la conduite sur les marchés

Pendant la période d'inspection, le personnel a noté ce qui suit :

- les dossiers concernant la conduite sur les marchés que le Service d'examen et d'analyse des opérations a soumis au Service des enquêtes présentaient un taux plus élevé de fermeture sans intervention (40 %) que les dossiers relatifs à la conduite des membres soumis par le Service d'évaluation des dossiers (30 %)
- dans un certain nombre de dossiers relatifs aux règles du marché échantillonnés que le Service des enquêtes a fermés sans qu'aucune mesure ne soit prise, il n'y avait aucune indication de travaux importants s'ajoutant à ceux du Service d'examen et d'analyse des opérations et aucune explication claire et par écrit du personnel du Service des enquêtes pour justifier la décision de ne pas exécuter de travaux supplémentaires
- 25 % des dossiers ouverts par le Service des enquêtes se rapportaient aux règles du marché et 75 %, à la conduite des membres; parmi les dossiers qui ont donné lieu à des mesures disciplinaires, 12 % se rapportaient aux règles du marché et 88 %, à la conduite des membres
- de plus, dans les dossiers relatifs aux règles du marché qui ont donné lieu à des mesures disciplinaires, les infractions aux Règles universelles d'intégrité du marché (RUIM) étaient très similaires, surtout lorsque la personne en cause était une personne physique, la majorité des dossiers concernant des allégations de saisie d'ordres visant à établir un cours acheteur factice à la

clôture	
Lors de son évaluation, le personnel n'a trouvé aucune explication évidente de la proportion différente de dossiers relatifs aux règles du marché et de dossiers relatifs à la conduite des membres, alors que le personnel du Service d'examen et d'analyse des opérations possède une connaissance approfondie des marchés et que les dossiers qu'il a transférés étaient généralement plus détaillés et contenaient des analyses plus poussées que ceux transférés par le Service d'évaluation des dossiers. Bien que les cadres supérieurs du Service de la mise en application soient conscients des proportions différentes, ils n'ont pas fourni au personnel une analyse générale avec documents à l'appui pouvant offrir une explication raisonnable.	
Risques	Les manquements aux règles du marché pourraient persister et prendre de l'expansion si moins d'attention était accordée aux allégations d'infractions aux RUIM.
Priorité	Élevée
Exigence	Veuillez décrire le plan d'action que l'OCRCVM mettra en place pour évaluer les raisons des résultats disproportionnés.
Réponse de l'OCRCVM	<i>Le Service de la mise en application de l'OCRCVM se concentre toujours sur les dossiers relatifs aux règles du marché qui portent gravement atteinte à l'intégrité des marchés et leur causent des préjudices importants. C'est pourquoi une de nos principales priorités consiste à enquêter et à intenter des poursuites dans les dossiers mettant en cause des pratiques de négociation manipulatrices et trompeuses.</i> <i>Pour concrétiser cette priorité, nous faisons appel à une approche fondée sur le risque pour repérer les manquements commis sur les marchés qui posent les plus grands risques pour l'intégrité des marchés et intenter des poursuites sur le fondement de preuves tangibles et concluantes. Plusieurs changements ont récemment été apportés aux procédures afin que le Service de la mise en application se penche sur les bons dossiers. En décembre 2013, le Service de la mise en application a mis à jour ses critères de sélection pour que la sélection des dossiers relatifs aux règles du marché soit plus transparente et mieux encadrée. Le Service d'examen et d'analyse des opérations a simultanément mis au point une approche fondée sur le risque pour détecter les nouveaux dossiers qui posent un risque élevé pour l'intégrité des marchés. De plus, le Service de la mise en application et le Service d'examen et d'analyse des opérations sont en contact permanent afin de s'assurer que leurs politiques et leurs méthodes de traitement des dossiers respectives sont en harmonie. Leurs cadres tiennent des réunions périodiques à cet effet. Toutes ces mesures contribuent à faire en sorte que les dossiers à haut risque soient transmis au Service de la mise en application et que ce dernier y donne suite.</i> <i>La décision de fermer un dossier est fonction de notre méthode de sélection des dossiers et de la qualité de la preuve. Nous ne chercherons pas à obtenir un taux de fermeture prévu ou</i>

normalisé. Nous ne considérons donc pas que le taux de clôture de 40 % des dossiers provenant du Service d'examen et d'analyse des opérations soit le signe d'un problème inhérent à notre processus de mise en application. Nous croyons plutôt qu'il démontre que notre démarche et nos critères de sélection des dossiers sont adéquats.

De même, nous ne considérons pas que l'écart de 10 % entre le taux de fermeture des dossiers relatifs aux règles du marché et le celui des dossiers relatifs à la conduite des membres soit important ou problématique. Ces dossiers sont de nature différente. C'est pourquoi nous ne nous attendrions pas à constater une corrélation claire entre les taux de fermeture de ces deux types de dossiers. La différence pourrait tout aussi bien avoir une incidence sur le nombre de dossiers donnant lieu à des mesures disciplinaires dans chaque catégorie.

Nos procédures d'enquête sont rigoureuses et complètes, et nous continuons de les améliorer. La majorité de nos dossiers relatifs aux règles du marché nous sont transmis par le Service d'examen et d'analyse des opérations. Tous les dossiers soumis par ce service font l'objet d'une évaluation approfondie de la part du directeur des enquêtes, qui détermine s'il y a lieu de tenir une enquête en bonne et due forme.

Les dossiers relatifs aux règles du marché échantillonnés par les ACVM cadrent avec nos procédés actuels. Dans le cadre de notre examen des dossiers de l'échantillon, nous avons trouvé des preuves que des travaux supplémentaires avaient été effectués, soit par le directeur des enquêtes lors de l'évaluation initiale, soit par l'enquêteur, lors de l'enquête en tant que telle. Il s'agissait par exemple de prolonger la période d'examen, d'élargir l'éventail d'opérations indiquées dans le dossier transmis, d'effectuer des analyses supplémentaires ou d'obtenir des renseignements supplémentaires auprès de la société pendant l'enquête.

En outre, les documents examinés contiennent une justification du plan d'action recommandé. Bien que des changements aient été apportés au cours des dernières années pour simplifier les notes de service faisant état de nos recommandations et rendre nos procédures plus efficaces, il reste des sections spécifiques qui soulignent clairement les recommandations et l'information ou les preuves à l'appui. De plus, l'équipe de direction a récemment réitéré l'importance de la qualité des notes de service dans lesquelles le personnel formule ses recommandations.

Pour ce qui est de la question soulevée concernant les types de poursuites, la majorité de nos dossiers relatifs aux règles du marché portent non seulement sur les « cours de clôture élevé », mais également sur la surveillance des opérations. En fait, en 2013, 50 % de nos dossiers relatifs aux règles du marché impliquaient une surveillance défailante des opérations. Les changements apportés ces dernières années à la structure des marchés ont eu une incidence sur le nombre et les types de dossiers relatifs aux règles du marché. Le Service d'examen et d'analyse des opérations, d'où ces dossiers proviennent

	<i>principalement, décèle davantage d'infractions potentielles des clients des membres. Étant donné que ces questions ne relèvent pas de la compétence de l'OCRCVM, les dossiers sont transmis aux membres des ACVM pertinents. Par conséquent, le Service de la mise en application de l'OCRCVM se concentre de plus en plus sur la surveillance que les courtiers membres exercent sur les activités de leurs clients, c'est-à-dire sur la suffisance de la surveillance exercée pour prévenir les pratiques de négociation manipulatrices et trompeuses.</i>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Il s'attend à ce que, dorénavant, l'OCRCVM examine la proportion de dossiers relatifs aux règles du marché et à la conduite des membres pour déterminer si elle est raisonnable. Le personnel continuera également à surveiller le niveau d'activités du Service de la mise en application et analysera les tendances dans le cadre de la supervision continue.

Constatation 2 – Efficacité des enquêtes

Le personnel craint que, dans certains cas, le personnel chargé des enquêtes de l'OCRCVM ait décidé de ne pas enquêter sur des allégations de placements qui ne conviennent pas au client ou d'opérations non autorisées pour les motifs suivants :

- le manque de détails au dossier concernant les conversations entre le représentant inscrit (conseiller) et les clients
- l'analyse incomplète effectuée par le personnel chargé des enquêtes pour déterminer si la société a efficacement supervisé ses conseillers (c'est-à-dire en leur donnant des indications sur les niveaux de risque des produits et en vérifiant si le niveau de tolérance au risque du client avait été rehaussé en fonction de ses nouveaux placements)
- l'évaluation de la gravité des manquements allégués sur le fondement de plaintes en bonne et due forme

Risques	Il se pourrait que le personnel chargé des enquêtes n'enquête pas au sujet des placements qui ne conviennent pas au client et des opérations non autorisées parce qu'il a l'impression que la société ou le conseiller n'a pas suivi les directives de l'OCRCVM ou qu'une plainte en bonne et due forme n'a pas été déposée. Cette façon de voir les enquêtes pourrait contribuer à la persistance du problème.
Priorité	Élevée
Exigence	Veuillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d'indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de	<i>Au début de 2011, le Service de la mise en application a adopté un processus de sélection des dossiers qui nous oblige à affecter</i>

l'OCRCVM	nos ressources aux dossiers qui mettent en cause des manquements préjudiciables à la réglementation et envoient un message fort en matière de réglementation qui aide l'OCRCVM à remplir son mandat de protection des investisseurs. La méthode de sélection des dossiers fondée sur le risque sous-tend toutes les étapes de la mise en application, de l'évaluation des dossiers aux poursuites en passant par les enquêtes. Les critères de sélection incluent entre autres la gravité du manquement allégué, le préjudice causé aux investisseurs et la présence de comportements répétitifs qui laissent entrevoir un risque de récidive ou un problème systémique. Toute aussi importante est la nécessité d'évaluer la qualité des preuves nécessaires pour étayer les allégations dans le cadre d'un processus disciplinaire officiel. C'est pourquoi, même si elle n'est pas déterminante, la coopération des témoins/plaignants est un élément important de notre processus de sélection des dossiers. En outre, l'absence de notes du conseiller démontre simplement l'absence d'éléments de corroboration. Même si elle peut éclairer notre évaluation de la preuve, elle n'a jamais été le seul facteur déterminant dans la fermeture d'un dossier. Ce n'est pas ainsi que fonctionne notre processus actuel. Notre processus de sélection des dossiers permet par ailleurs un examen plus fiable des événements signalés à l'OCRCVM au moyen de ComSet. Plus particulièrement, le Service d'évaluation des dossiers doit examiner chaque événement déclaré au moyen de ComSet, qu'une plainte soit déposée ou non directement auprès de l'OCRCVM. De plus, il prendra contact avec les personnes ayant déposé une plainte au moyen de ComSet, s'il y a lieu, pour assurer un examen approfondi de la plainte, encore une fois, que la plainte ait été déposée ou non directement auprès de l'OCRCVM. Souvent, le personnel fait des recherches plus poussées pour déterminer s'il y a d'autres indices de problèmes systémiques ou de comportements répétitifs justifiant une enquête plus approfondie. Parmi les évaluations de dossiers que les ACVM ont échantillonnées, la décision de fermer ces dossiers était généralement fondée sur plusieurs facteurs, dont l'existence d'une preuve contradictoire convaincante et l'absence de manquements répétitifs ou de préjudice important. Il n'y a eu que quelques cas où l'absence de plainte directe a été le principal facteur motivant la fermeture du dossier. Toutefois, il convient de noter que ces dossiers datent d'avant la mise en place de notre processus de sélection des dossiers actuel. Nous avons pour pratique établie d'inclure dans toutes les enquêtes un examen de la supervision. Comme il est important d'appliquer des méthodes d'examen de la supervision uniformes et efficaces, nous avons créé un groupe de travail constitué d'enquêteurs, de conseillers juridiques et de membres de la direction. En janvier 2014, une politique de supervision détaillée et complète a été mise en œuvre parallèlement à des orientations générales pratiques à l'intention du personnel. Cette politique a
------------------------	---

	<i>pour objet d'apporter des éclaircissements sur le processus, de mettre en évidence les principaux points à traiter et d'assurer une application uniforme à tous les dossiers de supervision.</i> <i>Dans les dossiers de convenance au client, le but principal de notre examen est de déterminer si la société avait pris des mesures raisonnables pour surveiller le conseiller et, le cas échéant, remis en question les opérations ne convenant pas aux clients. Notre examen permet également de relever tout problème systémique ou comportement répétitif indiquant une défaillance des procédures ou des contrôles internes susceptible d'avoir contribué au manquement sous-jacent. Nous sommes d'avis que la nouvelle politique globale établit des orientations appropriées qui aideront notre personnel à s'assurer que tous les cas de supervision qui nécessitent une intervention sont repérés et pris en charge.</i>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Il s'attend à ce que, dorénavant, l'OCRCVM évalue l'efficacité i) de la nouvelle politique détaillée visant à fournir les orientations appropriées pour aider le personnel du Service de la mise en application à s'assurer que tous les cas qui nécessitent une intervention sont repérés et pris en charge; et ii) de la méthode de sélection des dossiers fondée sur le risque mise à jour pour s'assurer que l'absence de plainte directement déposée ou de notes des conseillers ne soit pas le principal facteur justifiant la fermeture de certains dossiers.

Constatation 3 – Accès au système de gestion des dossiers de mise en application L'OCRCVM ne limite pas l'accès à la base de données sur la gestion des dossiers pour gérer les conflits d'intérêts potentiels des utilisateurs du système (par exemple, allégations contre un parent).	
Risques	Les utilisateurs concernés par un conflit d'intérêts apparent ou réel ont la possibilité d'avoir accès, à leur bénéfice, à l'information contenue dans le système de gestion des dossiers de mise en application.
Priorité	Élevée
Exigence	Veuillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d'indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de l'OCRCVM	<i>Pour restreindre l'accès du personnel au système de gestion des dossiers de mise en application, il faudra apporter des modifications importantes aux systèmes de technologie de l'information. Il n'est pas possible d'appliquer les restrictions manuellement compte tenu du fait que nos applications de gestion sont intégrées. La direction du Service de la mise en application</i>

	<i>de l'OCRCVM et le Service de TI de l'OCRCVM ont entrepris une analyse de rentabilité d'une telle modification dans le cadre de la budgétisation des investissements pour l'exercice 2016.</i> <i>Entre-temps, nous notons que d'autres mesures ont été mises en œuvre pour repérer et gérer les conflits au sein du personnel. Plus particulièrement, conformément à la politique de l'OCRCVM, tous les employés ont l'obligation de signaler de façon continue à l'entreprise les conflits réels ou potentiels. Ainsi, la direction du Service de la mise en application est informée de tout conflit d'intérêts propre aux dossiers de mise en application en cours et prend les moyens nécessaires pour les gérer adéquatement.</i>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Il s'attend à ce que l'OCRCVM prenne les mesures nécessaires pour gérer adéquatement les conflits d'intérêts apparents ou réels des utilisateurs du système de gestion des dossiers de mise en application jusqu'à ce que ce système soit modifié.

Constatation 4 – Normes de tenue des dossiers

Le personnel a examiné un échantillon de dossiers provenant de chaque groupe chargé de la mise en application. Il a remarqué, dans certains dossiers de l'échantillon, les éléments qui suivent, lesquels ont tous trait à l'organisation des dossiers et à la documentation :

- documentation insuffisante des motifs pour lesquels un dossier a été qualifié de discrétionnaire ou de dossier à faible incidence et des critères servant à déterminer s'il doit faire l'objet d'une enquête
- documentation insuffisante des motifs de fermeture d'un dossier dans la note de service à ce sujet
- éléments propres aux dossiers d'enquêtes et de litiges :
 - le niveau d'examen et d'approbation requis de la direction n'était pas toujours documenté de la même manière
 - il n'existe pas de normes uniformes en ce qui a trait à la conservation des notes et des documents à l'appui mentionnés dans les dossiers

Risques	L'application non uniforme de normes de tenue des dossiers pourrait se solder par un niveau d'assurance inadéquat et réduire l'efficacité des poursuites.
Priorité	Moyenne
Exigence	Veuillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d'indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de	<i>L'application de nouveaux critères de sélection des dossiers en 2011 a permis de mettre en place des lignes directrices très</i>

l'OCRCVM	<i>pointues de classification des dossiers à l'intention du personnel, qui lui laissent peu de pouvoir discrétionnaire. Ces critères sont bien connus de tous les membres du personnel du Service de la mise en application et sont documentés dans les lignes directrices écrites. Nous sommes par conséquent convaincus que la classification des dossiers de mise en application, qui est également soumise à la surveillance de la direction, est juste. Le Service d'évaluation des dossiers, en particulier, applique rigoureusement depuis le début les critères de sélection des dossiers. Il applique les critères de sélection aux faits propres à chaque dossier tant à l'ouverture qu'à la fermeture. À la fin de l'examen du dossier, le personnel rédige une note de service contenant sa recommandation qui renvoie précisément aux critères et à l'examen qualitatif qu'il doit effectuer, ces informations servant à déterminer s'il y a lieu d'entreprendre une enquête officielle.</i> <i>Malgré tout, le Service de la mise en application est conscient qu'il faut améliorer en permanence les normes de documentation. Nous sommes d'avis que le nouveau système de gestion des dossiers du Service de la mise en application, qui a été mis en activité en août 2013, remédiera aux problèmes de documentation soulevés par les ACVM. La mise en place de ce système a donné lieu à une mise à niveau importante des systèmes de stockage électronique du Service de la mise en application, y compris l'achat de nouveaux logiciels de gestion des dossiers et de stockage des documents.</i> <i>Entre autres choses, le système de gestion des dossiers de mise en application :</i> <i>1. permet au personnel de repérer précisément la catégorie à laquelle appartient le dossier et de prendre connaissance des considérations essentielles dont il faut tenir compte dans notre examen qualitatif des dossiers pour déterminer à quels dossiers il faut donner suite;</i>
	<i>2. augmente notre capacité de stockage électronique, garantissant ainsi que l'information sur les dossiers, y compris les notes et les examens de la direction, est désormais stockée électroniquement;</i> <i>3. assure l'uniformité de la documentation et des exigences de suivi de l'information clé et des obligations d'information.</i> <i>Le système de gestion des dossiers de mise en application a été mis en place peu de temps avant la fin de la période d'inspection. Par conséquent, il était alors difficile d'évaluer son incidence future sur ces questions. Toutefois, on prévoit que les avantages</i>

	<i>de ce système, combinés à la formation continue du personnel sur son utilisation et aux mises à jour connexes des politiques et des procédures du service, se traduiront par des améliorations mesurables dans ce domaine.</i>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Il s'attend à ce que, dorénavant, l'OCRCVM contrôle l'efficacité du nouveau système et des nouvelles procédures et qu'il y apporte en continu les améliorations qui s'imposent.

E. Conformité des finances et des opérations

Conformément à la condition 8b de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit veiller à l'observation de ses règles et de la législation en valeurs mobilières par les membres et les autres personnes sous sa compétence, y compris les SNP.

Afin de s'assurer que les membres se conforment aux normes prudentielles, le Service de la conformité des finances et des opérations de l'OCRCVM est chargé :

- d'examiner et d'analyser les documents financiers déposés par les membres pour s'assurer que ceux-ci conservent un capital suffisant et en rendent compte fidèlement, conformément aux règles de l'OCRCVM
- d'effectuer sur place des examens des documents financiers des membres
- d'examiner les documents de travail des auditeurs des membres

Compte tenu de la volatilité de la conjoncture économique, qui a aggravé d'autant la perte de deux courtiers interreliés clés, et de la perte de données survenue pendant la période d'inspection, le personnel a examiné plus particulièrement les éléments suivants :

- l'évaluation de la mise en œuvre des changements apportés au cycle d'inspection, dont l'analyse d'un échantillon de dossiers d'inspection de membres
- l'évaluation des modules d'inspection modifiés et nouveaux et des procédures du Service de la conformité des finances et des opérations conçus et mis en œuvre dans le but de résoudre les enjeux attribuables à MF Global et à Penson
- l'évaluation des procédures et des contrôles de la collecte et de la conservation des données personnelles, et de l'utilisation de dispositifs électroniques portables

Le personnel a également examiné certaines questions plus spécifiques, dont les suivantes :

- le suivi de toutes les constatations du Rapport d'inspection 2009, y compris l'évaluation des modifications apportées au système de dépôt électronique de rapports financiers réglementaires (DERFR)
- le caractère adéquat des indices de performance
- le taux de roulement du personnel

Le personnel a examiné les documents suivants :

- les rapports financiers mensuels et les Formulaires 1 déposés
- les changements apportés aux modules d'inspection sur place
- les dossiers d'inspection sur place
- les organigrammes
- les manuels de politiques et de procédures
- les rapports trimestriels et annuels

Le personnel souligne que le Service de la conformité des finances et des opérations a modifié ses procédures réglementaires afin de régler les enjeux découlant d'événements importants (par exemple, MF Global), et il n'a relevé aucun enjeu dans les changements apportés au cycle d'inspection. Néanmoins, il a fait les constatations de priorité moyenne suivantes.

Constatation 1 – Importance relative	
Aucune procédure officielle n’était en place pour examiner le calcul du seuil d’importance relative et ajuster ultérieurement la taille des échantillons si l’évaluation du risque résiduel avait changé au cours d’une inspection sur place.	
Risques	En l’absence d’une procédure pour évaluer le caractère adéquat de la taille des échantillons après le début d’une inspection sur place, il se pourrait que des enjeux pertinents ou des irrégularités ne soient pas repérés adéquatement.
Priorité	Moyenne
Exigence	Veillez décrire les mesures que prendra l’OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d’indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de l’OCRCVM	<i>Nous avons officialisé nos pratiques d’examen afin de revoir le calcul du seuil d’importance relative et de nous assurer qu’il tient compte de toute modification de la cote de risque résiduel de la société tout au long de la période d’inspection et, au besoin, d’ajuster la taille des échantillons en conséquence.</i>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte de la réponse de l’OCRCVM et n’a pas d’autres commentaires.

Constatation 2 – Normes de présentation des rapports	
Le personnel a relevé dans les rapports de nombreux cas où aucune règle ni aucune disposition de la législation en valeurs mobilières n’étaient citées à l’appui d’une constatation. Il reconnaît qu’à la suite de la période d’inspection, le personnel de l’OCRCVM a pris des mesures pour corriger cet enjeu. Le chef de service a communiqué par écrit avec les directeurs du Service de la conformité des finances et des opérations pour leur rappeler que toute irrégularité doit être étayée par un renvoi à une règle ou à un règlement ou encore à une disposition de la législation en valeurs mobilières applicable. De plus, le manuel des politiques et des procédures a été mis à jour en conséquence.	
Risques	Si aucun renvoi n’est fait aux règles ou règlements de l’OCRCVM ou à une disposition de la législation en valeurs mobilières, les membres n’ont aucune norme réglementaire sur laquelle se fonder pour déterminer la meilleure façon de régler l’enjeu.
Priorité	Moyenne
Exigence	Veillez décrire les autres mesures que pourrait prendre l’OCRCVM pour corriger la situation.
Réponse de l’OCRCVM	<i>Nous avons mis à jour nos pratiques d’inspection afin de nous assurer que toutes les irrégularités soulevées lors d’une inspection sont accompagnées d’un renvoi à une règle ou à un</i>

	<i>règlement ou encore à une disposition de la législation en valeurs mobilières applicable. La procédure de contrôle de la qualité prévoit l'examen et l'approbation par un directeur du rapport d'inspection final devant être publié.</i>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.

F. Conformité de la conduite des affaires

Conformément à la condition 8b de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit veiller à l'observation de ses règles et de la législation en valeurs mobilières par les membres et les autres personnes sous sa compétence, y compris les SNP.

Afin de s'assurer que les membres se conforment aux exigences de l'OCRCVM, le Service de la conformité de la conduite des affaires doit effectuer des inspections des sociétés membres sur place en portant une attention particulière à ce qui suit :

- la convenance au client
- la supervision
- la lutte au blanchiment d'argent
- le contrôle diligent
- les activités des employés affectés au financement d'entreprise et à la recherche
- les contrôles internes des membres

Les modèles d'entreprise des courtiers et des conseillers continuent d'être mis à rude épreuve dans la conjoncture économique, ce qui a amené certains courtiers à élargir leurs domaines d'activité, à impartir leurs fonctions administratives, à augmenter la taille et la complexité de leur gamme de produits ou à adopter des stratégies de négociation et de placement plus lucratives. De plus, compte tenu de l'essor des médias sociaux, les investisseurs s'attendent à ce que les courtiers et les conseillers communiquent rapidement avec eux par divers moyens, ce qui a alourdi le fardeau de conformité des courtiers et, par le fait même, le fardeau réglementaire de l'OCRCVM. Enfin, la perte d'un dispositif électronique portable a soulevé des préoccupations au sujet de la sécurité des données. C'est pourquoi, le personnel a axé l'inspection sur l'évaluation de ce qui suit :

- les modifications apportées au cycle d'inspection, notamment l'examen d'un échantillon de dossiers d'inspection de membres et d'établissements ainsi que des statistiques connexes
- les procédures spécifiques, les modules d'inspection modifiés et les nouveaux modules conçus et mis en œuvre pour régler les problèmes éventuels attribuables à l'utilisation accrue de l'effet de levier, aux modèles d'entreprise fondés uniquement sur des services d'exécution d'ordres, au placement de produits d'investissement dans des conditions de non-concurrence, à la place accordée aux produits d'investissement à risque élevé dans les comptes de clients, aux médias sociaux et à l'impartition
- les procédures et les contrôles de la collecte et de la conservation des données personnelles, et l'utilisation de dispositifs électroniques portables

Le personnel a également mis l'accent sur certains aspects de l'examen effectué par le Service de la conformité de la conduite des affaires sur la conformité des membres de l'OCRCVM à la législation en valeurs mobilières et aux règles des courtiers membres. Il a déterminé que, dans le cadre de sa supervision continue, il conviendra avec le personnel de l'OCRCVM d'une répartition des responsabilités d'évaluation de la conformité des membres à certains aspects de la législation en valeurs mobilières qui ne sont pas entièrement prévus dans les règles ou règlements actuels de l'OCRCVM.

Le personnel a également examiné certaines questions plus spécifiques, dont les

suivantes :

- le suivi de toutes les constatations du Rapport d'inspection 2009
- la documentation des contrôles
- le caractère adéquat des indices de performance
- le taux de roulement du personnel

Le personnel a examiné les documents suivants :

- les modifications apportées aux modules du programme
- les dossiers d'inspection et les statistiques connexes
- les organigrammes
- les manuels de politiques et de procédures
- les rapports trimestriels et annuels

Dans le cadre de son inspection, le personnel a relevé plusieurs enjeux au sein du service. Ils sont détaillés dans les constatations de priorité élevée et de priorité moyenne énoncées ci-dessous.

Constatation 1 – Résolution des enjeux soulevés dans les rapports

Le personnel a relevé de nombreux cas où le suivi des constatations figurant dans les rapports était inadéquat (par exemple l'acceptation d'une réponse imprécise ou contenant peu de détails) ou n'était pas effectué en temps opportun.

Risques	En l'absence de procédure uniforme pour assurer qu'un suivi de toutes les constatations est effectué en temps opportun, les cas de non-conformité pourraient persister, ce qui pourrait porter préjudice au public investisseur.
Priorité	Élevée
Exigence	Veillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d'indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de l'OCRCVM	<i>Le Service de la conformité de la conduite des affaires a adopté une procédure écrite pour assurer un suivi des constatations en temps opportun. Cette procédure est documentée dans les politiques et procédures du Service de la conformité de la conduite des affaires, sous les rubriques « BCC Examination Process – Response Management » et « BCC Examination Process – Monitoring ». Ces politiques et procédures exposent clairement la marche à suivre pour régler concrètement les enjeux de conformité et fermer les dossiers d'inspection.</i> <i>Depuis l'inspection des ACVM, les politiques et procédures du Service de la conformité de la conduite des affaires ont été modifiées afin d'y inclure des indices de performance pour le service (qui obligent le personnel à faire des efforts raisonnables pour « fermer » le dossier d'inspection dans les huit semaines suivant la date à laquelle une société donnée répond au rapport d'inspection du Service de la conformité de la conduite des affaires). Le Service de la conformité de la conduite des affaires</i>

	<i>s'assurera également que la procédure de suivi est adéquatement documentée.</i> <i>Par exemple, on peut « fermer » un dossier d'inspection lorsque les parties concernées s'entendent sur un engagement à prendre ou fixent la date d'une inspection de suivi dans un délai déterminé. On peut également « fermer » une constatation ou une inspection après la transmission du dossier au Service de la mise en application.</i> <i>Par ailleurs, le système UBSS actuellement utilisé offre une méthode uniforme de suivi des calendriers d'inspection. De plus, il est prévu de faire passer le système de gestion des dossiers de conformité du système UBSS à un nouveau système appelé CRM, qui offrira d'autres outils de suivi de l'évolution des inspections.</i>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Il s'attend à ce que, dorénavant, l'OCRCVM surveille et évalue l'efficacité des politiques et des procédures écrites du service et le passage au nouveau système de gestion des dossiers de conformité.

Constatation 2 – Politique d'inspection des établissements	
Il n'existe aucune politique écrite officielle concernant la procédure de sélection des établissements des courtiers membres à inspecter. Par conséquent, aucun document n'a été adopté pour fixer et justifier le nombre, la fréquence et le lieu des inspections effectuées par le Service de la conformité de la conduite des affaires. Plus particulièrement, pendant la période d'inspection, le personnel a noté le peu d'inspections dans les établissements de la province de la Nouvelle-Écosse.	
Risques	En l'absence d'une politique définie, le personnel de l'OCRCVM n'a pas suffisamment d'indications sur le moment ou la fréquence des inspections à effectuer ou sur la procédure de sélection des établissements de courtiers à inspecter. Par conséquent, cela pourrait se traduire par des problèmes de calendrier d'inspection, un nombre insuffisant d'inspections d'établissements ou une sélection inadéquate des établissements à inspecter, ce qui pourrait accroître le risque pour les investisseurs dans les régions qui ne sont pas assujetties à un cadre réglementaire adéquat.
Priorité	Élevée
Exigence	Veillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation. Étant donné que cette constatation figurait également dans le rapport d'inspection précédent, veuillez fournir un plan d'action ainsi qu'un calendrier de mise en œuvre.
Réponse de l'OCRCVM	<i>Une procédure écrite de sélection des établissements a été mise en œuvre en mars 2012. Cette procédure codifie la procédure que suivent chaque année les directeurs du Service de la conformité</i>

	de la conduite des affaires, de concert avec la haute direction, pour établir la liste des établissements qui feront l'objet d'une inspection au cours de l'année à venir. On applique les critères de sélection écrits afin d'établir une liste proposée d'établissements sélectionnés; cette liste est ensuite passée en revue chaque trimestre afin de s'assurer qu'elle est respectée et de déterminer si elle doit être modifiée en raison d'événements nouveaux. L'OCRCVM remet chaque année cette liste (dans laquelle figurent les numéros et les adresses des sièges sociaux et des établissements) au personnel des ACVM et lui transmet des mises à jour trimestrielles. Le Service de la conformité de la conduite des affaires a depuis mis à jour sa procédure de sélection des établissements et l'a intégrée dans ses politiques et procédures écrites officielles. Après la publication du rapport d'inspection précédent des ACVM en 2009, le Service de la conformité de la conduite des affaires s'est engagé à assurer une couverture géographique proportionnelle en Nouvelle-Écosse tout en continuant d'appliquer une approche d'inspection fondée sur le risque. L'OCRCVM a rempli cet engagement.
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Bien que l'OCRCVM ait augmenté le nombre total d'inspections d'établissements et commencé à inspecter un plus grand nombre d'établissements en Nouvelle-Écosse au cours de l'exercice 2012, le personnel s'attend à ce qu'il continue de surveiller l'efficacité de la liste d'inspection et de communiquer ouvertement avec les autorités de reconnaissance, dans la mesure nécessaire pour assurer une supervision continue adéquate des établissements membres de l'OCRCVM dans tous les territoires.

Constatation 3 –Procédures en matière de convenance au client

Le personnel souligne que les procédures du programme d'inspection n'offrent pas un encadrement suffisant aux inspecteurs du Service de la conformité de la conduite des affaires pour :

- sélectionner les comptes de clients ayant une forte concentration dans des émetteurs ou des secteurs en particulier afin d'évaluer la convenance au client
- repérer les conseillers qui recommandent des produits à risque élevé à leurs clients
- confirmer le statut d'investisseur qualifié pour les placements de produits dispensés hors du module de financement d'entreprise

Risques	Sans procédures d'inspection claires et précises, le personnel du Service de la conformité de la conduite des affaires ne peut pas évaluer de façon uniforme les nouveaux enjeux qui sont dans
----------------	---

	l'intérêt public.
Priorité	Moyenne
Exigence	Veillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d'indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de l'OCRCVM	<i>Le Service de la conformité de la conduite des affaires a étoffé les procédures d'inspection dans ses modules relatifs à la clientèle de détail afin que les inspecteurs soient mieux encadrés pour :</i> <i>• sélectionner les comptes de clients ayant une forte concentration dans des émetteurs ou des secteurs en particulier afin d'évaluer la convenance au client, en donnant notamment des indications sur la manière de sélectionner les comptes à forte concentration à vérifier</i> <i>• repérer les conseillers qui recommandent des produits à risque élevé à leurs clients, en donnant notamment des indications sur la manière de les repérer</i> <i>• confirmer le statut d'investisseur qualifié pour les placements de produits dispensés dans les modules relatifs à la clientèle de détail et de contrôle diligent des produits.</i>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.

G. Conformité de la conduite de la négociation

Conformément à la condition 8b de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit administrer ses règles et veiller à l'observation de ses règles et de la législation en valeurs mobilières par les membres et les autres personnes sous sa compétence, y compris les SNP. Le paragraphe *b* de l'article 6.1 de la Norme canadienne 21-101 oblige tous les SNP à être membres d'une entité d'autoréglementation; par conséquent, chaque SNP qui exerce son activité au Canada a conclu un contrat avec l'OCRCVM pour que celle-ci agisse comme son fournisseur de services d'autoréglementation et est devenu membre de l'OCRCVM.

Le Service de la conformité de la conduite de la négociation de l'OCRCVM a les principales responsabilités suivantes :

- il examine sur place les SNP et les activités des pupitres de négociation des participants, au sens des Règles universelles d'intégrité du marché, pour vérifier si les procédures des membres et des participants respectent l'ensemble des obligations réglementaires
- il aide à élaborer et à mettre en œuvre de nouvelles règles et politiques et à former les utilisateurs

Compte tenu des innovations constantes qui touchent la vitesse et la fréquence de la négociation, des différences entre les modèles d'entreprise des SNP et de la perte de données survenue au cours de la période d'inspection, le personnel a axé son inspection sur l'évaluation de ce qui suit :

- les modules d'inspection des pupitres de négociation et un échantillon de dossiers d'examen des participants
- les procédures d'examen des SNP
- les procédures et les contrôles de la collecte et de la conservation des données personnelles, et l'utilisation de dispositifs électroniques portables

Le personnel a également examiné certaines questions plus spécifiques, dont les suivantes :

- le suivi de toutes les constatations du Rapport d'inspection 2009
- le caractère adéquat des indices de performance
- le taux de roulement du personnel

Le personnel a examiné les documents suivants :

- les dossiers d'inspection des pupitres de négociation
- les dossiers d'inspection des SNP
- les modules d'inspection
- les rapports et les sondages sur l'obligation de veiller aux intérêts du client
- les organigrammes
- les rapports trimestriels et annuels
- les manuels de politiques et de procédures

Le personnel a constaté que le Service de la conformité de la conduite de la négociation était doté de procédures adéquates d'inspection des pupitres de négociation et des SNP. Toutefois, il a fait la constatation suivante de priorité moyenne.

Constatation 1 – Dotation en personnel	
Le personnel a confirmé que, au cours du cycle des trois derniers exercices, le Service de la conformité de la conduite de la négociation de l'OCRCVM n'avait pas effectué d'inspection de tous les participants en raison de postes vacants en son sein et de l'insuffisance de ressources. Le personnel reconnaît que toutes les inspections considérées comme étant à haut risque ont été effectuées.	
Risques	Les problèmes courants de dotation en personnel pourraient faire en sorte que certains enjeux concernant les participants ne soient pas décelés en temps opportun et que certains indices de performance ne soient pas respectés.
Priorité	Moyenne
Exigence	Veillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d'indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de l'OCRCVM	<i>Les difficultés récentes que le Service de la conformité de la conduite de la négociation a éprouvées pour effectuer des inspections étaient attribuables à l'insuffisance des ressources par rapport à la charge de travail croissante du service ainsi qu'à un certain roulement du personnel et aux postes vacants en résultant. Un poste supplémentaire a été créé et tous les postes vacants ont été pourvus.</i>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.

H. Surveillance du marché

Conformément aux conditions 8b et 11 de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit veiller à l'observation de ses règles et de la législation en valeurs mobilières par les membres et les autres personnes sous sa compétence, y compris les SNP, et veiller à ce que ses systèmes essentiels disposent d'une capacité suffisante et soient dotés de contrôles adéquats pour assurer la sécurité et l'intégrité de l'information.

Le Service de surveillance du marché de l'OCRCVM :

- surveille en temps réel les opérations qui ont lieu sur les marchés de titres de capitaux propres au Canada
- peut, dans l'exercice de ses responsabilités de réglementation, arrêter les opérations sur des titres en particulier ou sur tous les titres et annuler les opérations déraisonnables ou en modifier le cours
- utilise la plateforme d'enrichissement des techniques de surveillance (STEP). STEP procure au Service de surveillance du marché un portail unique pour surveiller les opérations. STEP comprend la plateforme SMARTS, système qui déclenche des alertes relatives aux opérations et est doté de caractéristiques permettant de voir l'activité du marché de façon personnalisée
- informe les autres services des nouvelles importantes afin que l'OCRCVM ait rapidement connaissance de l'information lui permettant de mieux répondre à une défaillance comme celle de MF Global
- recueille, auprès de courtiers membres, des renseignements sur les opérations sur titres d'emprunt de gré à gré et met en place une base de données de surveillance des opérations sur titres d'emprunt déclarées.

Compte tenu de la dépendance grandissante à l'égard de la technologie et des changements technologiques pour faciliter le flux d'ordres, de la complexité croissante des pratiques de négociation et de la nécessité de recueillir et de diffuser au sein de l'OCRCVM, en temps opportun, de l'information publique importante (par exemple, des nouvelles sur des membres du même groupe qui sont des émetteurs assujettis), le personnel a axé son inspection sur l'évaluation de ce qui suit :

- le caractère adéquat de l'intervention réglementaire sur les marchés
- le processus de surveillance des alertes, y compris le processus servant à maintenir ou à modifier les paramètres utilisés pour le déclenchement des alertes
- le nouveau processus de diffusion des nouvelles importantes au sein de l'OCRCVM

Le personnel a également examiné certaines questions plus spécifiques, dont les suivantes :

- le suivi de toutes les constatations du Rapport d'inspection 2009
- le caractère adéquat des indices de performance
- le taux de roulement du personnel

Le personnel a examiné les documents suivants :

- la liste des types d'alertes
- la liste des paramètres d'alertes de l'OCRCVM
- la documentation à l'appui d'un échantillon d'alertes déclenchées
- la liste des membres du même groupe qui sont des émetteurs assujettis faisant

l'objet d'un suivi médiatique

- les organigrammes
- les rapports trimestriels et annuels
- les manuels de politiques et de procédures

Le personnel a constaté que le Service de surveillance du marché était doté de processus adéquats de surveillance des alertes et d'intervention réglementaire et qu'il diffusait en temps opportun les nouvelles pertinentes dans les autres services.

Constatation

Le personnel n'a fait aucune constatation de priorité élevée ou moyenne dans ce secteur.

I. Examen et analyse des opérations

Conformément aux conditions 8b et c de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit veiller à l'observation de ses règles et de la législation en valeurs mobilières par les membres et les autres personnes sous sa compétence, y compris les SNP, et, si une bourse ou un système de cotation et de déclaration d'opérations retient ses services, il doit administrer les règles conformément à une entente de services de réglementation, veiller à leur observation et prendre les mesures d'application qui s'imposent.

Le Service d'examen et d'analyse des opérations de l'OCRCVM a la principale responsabilité de réaliser ce qui suit :

- une enquête préliminaire s'il y a des motifs de croire que des opérations irrégulières ont été effectuées sur le marché
- une analyse des données après les opérations
- avec le groupe des politiques – marchés, des études sur des enjeux nouveaux

Compte tenu du volume croissant et de la complexité technologique grandissante des données sur les opérations ainsi que de l'incidence, sur les ressources, *i)* du nouveau groupe en analytique, *ii)* du nouvel entrepôt des données sur les titres de capitaux propres et *iii)* des nouvelles études sur la négociation à haute fréquence, le personnel a axé son inspection sur l'évaluation de ce qui suit :

- la nouvelle approche du groupe fondée sur le risque à l'égard des procédures relatives aux dossiers en examinant le caractère adéquat d'un échantillon de dossiers
- la capacité du Service d'examen et d'analyse des opérations de faciliter l'élaboration potentielle de politiques au moyen d'une analyse des tendances des données après les opérations
- les mesures prises par l'OCRCVM pour faire face aux cyberattaques
- les procédures et les contrôles applicables de la collecte et de la conservation des données personnelles

Le personnel a également examiné certaines questions plus spécifiques, dont les suivantes :

- le suivi de toutes les constatations du Rapport d'inspection 2009
- le caractère adéquat des indices de performance
- le taux de roulement du personnel

Le personnel a examiné les documents suivants :

- le guide d'évaluation fondée sur le risque du Service d'examen et d'analyse des opérations
- les requêtes et rapports figurant dans l'entrepôt des données sur les titres de capitaux propres
- les dossiers du Service d'examen et d'analyse des opérations
- les organigrammes
- les rapports trimestriels et annuels
- les manuels de politiques et de procédures

Le personnel a constaté que le Service d'examen et d'analyse des opérations était doté de procédures adéquates fondées sur le risque pour analyser les données après les opérations

et que la création et le lancement de la base de données analytiques et de l'entrepôt des données sur les titres de capitaux propres progressent. Par ailleurs, l'OCRCVM a commencé à faire de la sensibilisation aux cyberrisques.

Constatation

Le personnel n'a fait aucune constatation de priorité élevée ou moyenne dans ce secteur.

J. Gouvernance

La condition 3 et le critère 1 de la décision de reconnaissance énoncent les exigences particulières se rapportant à la composition du conseil d'administration. La composition et les pouvoirs du conseil ainsi que les pouvoirs et les fonctions des administrateurs et des dirigeants sont exposés plus précisément dans le règlement n° 1 de l'OCRCVM.

Étant donné qu'il s'agit d'un secteur à faible risque, l'inspection du personnel s'est limitée à ce qui suit :

- les constatations du Rapport d'inspection 2009 des ACVM et le Rapport sur la gouvernance 2010 de l'OCRCVM
- la composition et le mandat du conseil et de ses comités, pour évaluer l'incidence de toute modification apportée à la structure de gouvernance pendant la période d'inspection
- la gestion des conflits d'intérêts potentiels dans le processus de nomination et d'approbation des administrateurs, puisque, pendant la période d'inspection, des changements d'administrateurs sont survenus et des modifications ont été apportées à leur statut

Le personnel a examiné les documents suivants concernant le conseil et ses comités ainsi que la haute direction de l'OCRCVM, selon le cas :

- les organigrammes
- les codes de déontologie
- les mandats
- les attributions
- les procès-verbaux des réunions

Le personnel n'avait aucune préoccupation quant à la structure de gouvernance de l'OCRCVM et au mandat du conseil et de ses comités. Cependant, pendant la période d'inspection, la présidente du conseil a mis fin à son affiliation avec le secteur. Avec l'appui sans réserve du conseil, elle a cédé sa place à titre d'administratrice représentant le secteur pour devenir immédiatement administratrice indépendante, sans période de transition. En conséquence, le personnel a fait la constatation de priorité moyenne suivante.

Constatation 1 – Période d'attente

Le personnel a confirmé qu'il n'existait aucun critère écrit définissant le moment auquel un candidat à un poste d'administrateur indépendant a quitté ses fonctions dans le secteur depuis suffisamment longtemps pour participer de façon objective et impartiale au conseil (la « période d'attente »). Il n'existait pas non plus de lignes directrices écrites pour dispenser le candidat de la période d'attente et gérer les conflits apparents en cas de dispense.

Risques	En l'absence de lignes directrices et de critères écrits, l'OCRCVM ou son conseil pourraient ne pas pouvoir justifier une décision concernant une période d'attente.
Priorité	Moyenne

Exigence	Veillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d'indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de l'OCRCVM	<i>À la suite du Rapport sur la gouvernance de 2010, le comité de la gouvernance a adopté une période d'attente d'un an dans les faits. Le comité a récemment modifié son mandat pour indiquer que cette période d'attente figurerait parmi les questions dont il tiendrait compte dans ses recommandations de candidats aux postes d'administrateurs indépendants du conseil.</i> <i>Le comité n'est pas d'avis qu'il serait envisageable d'établir des lignes directrices ou des critères écrits sur la dispense de la période d'attente et la gestion des conflits apparents qui peuvent découler d'une dispense. Depuis la création de l'OCRCVM, la nécessité d'envisager la possibilité d'une dispense n'a été soulevée qu'une seule fois (relativement à la présidente du conseil, ainsi qu'il a été exposé), et nous prévoyons que les considérations relatives à toute proposition ultérieure de dispense dépendront des faits propres à chaque cas. Le comité croit plutôt qu'il pourrait examiner toute dispense future, comme celle concernant la présidente du conseil, et gérer les conflits d'intérêts apparents au moyen d'une procédure rigoureuse, complète et adaptée aux circonstances particulières.</i>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Il s'attend à ce que, dorénavant, dans des circonstances similaires, l'OCRCVM ou son conseil consignent les motifs de toute décision concernant une période d'attente pour pouvoir la justifier.

K. Politiques

Conformément aux conditions 7 et 8a et aux critères 7 et 9 de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit établir des règles régissant ses membres et les autres personnes sous sa compétence.

Étant donné qu'il s'agit d'un secteur jugé à faible risque, l'inspection du personnel s'est limitée à ce qui suit :

- le suivi de toutes les constatations du Rapport d'inspection 2009
- l'évaluation de l'efficacité des interactions et du partage d'information entre les membres du personnel chargé des politiques de réglementation des marchés et des membres (y compris l'utilisation d'une base de données centrale)

Le personnel a examiné ce qui suit :

- le processus d'élaboration des politiques
- la fonctionnalité de la base de données centrale SharePoint
- les organigrammes
- les manuels des services

Le personnel a constaté qu'il existait des procédures et des contrôles adéquats pour veiller au partage de l'information entre les membres du personnel chargé des politiques de réglementation des marchés et des membres. Pour corriger une situation constatée dans le rapport d'inspection précédent, le Service des politiques a mis en place une liste de vérification pour veiller à ce que les dossiers soient adéquatement documentés. Bien qu'il ait constaté que la liste de vérification ne figurait pas dans tous les dossiers, le personnel a jugé qu'en général les dossiers étaient adéquatement documentés. En outre, dans l'ensemble, le personnel n'a aucune réserve à l'égard de la procédure de modification des règles; toutefois, il a fait la constatation de priorité moyenne suivante dans ce secteur.

Constatation 1 – Procédure de modification des règles

Dans un cas, l'OCRCVM n'a pas élaboré et publié en temps opportun une proposition de modification des règles aux fins d'examen et de consultation publique. L'OCRCVM avait auparavant indiqué qu'il publierait en juin 2014, aux fins de consultation publique, une proposition de modification des règles pour modifier la limite d'utilisation des soldes créditeurs libres. La publication a été reportée de six mois.

Risques

La modification des règles prévue résultait directement de l'évaluation faite par l'OCRCVM de la défaillance de MF Global, qui se concentrait en partie sur les obligations actuelles de séparation compte tenu de leur importance pour la protection des investisseurs. L'OCRCVM a communiqué par courriel avec ses courtiers membres et obtenu d'eux, à titre de mesure provisoire, la conformité volontaire à la proposition de modification de la limite d'utilisation des soldes créditeurs libres. Cependant, les modifications des règles qui ne sont pas proposées en temps opportun peuvent ne pas être dans l'intérêt des investisseurs et des autres parties intéressées puisque, par suite du report de la période de consultation publique, ceux-ci n'ont pas tous accès

	aux renseignements relatifs à la mesure provisoire. En outre, il est permis de douter du caractère exécutoire d'une mesure qui repose sur la conformité volontaire.
Priorité	Moyenne
Exigence	Veillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d'indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de l'OCRCVM	<i>La mesure provisoire prise par l'OCRCVM pour que les courtiers membres se conforment volontairement à une limite plus contraignante d'utilisation des soldes créditeurs libres des clients visait à protéger les investisseurs. L'OCRCVM voulait agir rapidement à l'égard de l'utilisation des soldes créditeurs libres des clients dans les activités des courtiers membres en la limitant de façon plus appropriée. L'OCRCVM entend proposer de codifier cette limite plus contraignante dans le cadre de propositions de modification des règles que le conseil examinera en novembre 2014.</i>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Il s'attend à ce que l'OCRCVM dépose les propositions de modification des règles auprès des autorités de reconnaissance d'ici la fin de décembre 2014.

L. Adhésion et inscription

Conformément aux conditions 8b et c et au critère 5 de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit veiller à l'observation de ses règles et de la législation en valeurs mobilières par les membres et les autres personnes sous sa compétence et énoncer par écrit des critères raisonnables, équitables et transparents qui permettent à toutes les personnes physiques ou morales qui y satisfont d'accéder à ses services de réglementation.

Étant donné qu'il s'agit d'un secteur jugé à faible risque, l'inspection du personnel s'est limitée à ce qui suit :

- le suivi de toutes les constatations du Rapport d'inspection 2009 en ce qui concerne l'adhésion et du Rapport d'inspection 2010 en ce qui concerne les fonctions d'adhésion et d'inscription
- l'évaluation du respect des conditions de stricte supervision de l'inscription et la vérification de l'enregistrement des renseignements disciplinaires dans la Base de données nationale d'inscription (BDNI), puisqu'il s'agit de processus essentiels pour s'assurer que les personnes autorisées à haut risque sont identifiées adéquatement à des fins de supervision
- l'évaluation des procédures et des contrôles de la collecte et de la conservation des données personnelles

Le personnel a examiné ce qui suit :

- les systèmes que l'OCRCVM utilise (p.ex. BDNI, InfoCentre et ComSet)
- les registres des plaintes et des demandes de renseignements
- les rapports sur les anomalies
- les manuels de politiques et de procédures

Constatation

Le personnel n'a fait aucune constatation de priorité élevée ou moyenne dans ce secteur.

III. Annexe A – Constatations de priorité faible

Les constatations qui suivent sont de priorité faible. Si le personnel a fait des constatations dans plusieurs secteurs, elles sont classées comme constatations interservices. Si les constatations sont propres à un secteur fonctionnel en particulier, elles sont classées sous ce secteur.

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
Interservices	Politiques de sécurité des données Peu après la perte de données, divers services de l'OCRCVM ont élaboré des politiques efficaces sur la sécurité des données adaptées à leurs activités. Par la suite, l'OCRCVM a mis en œuvre une politique globale sur la sécurité des données. Le personnel a confirmé que les services n'ont pas modifié leurs politiques de sécurité des données pour les rendre aussi détaillées que la politique globale de l'OCRCVM.	<i>Aussitôt que possible après la perte de données, chaque service a adopté une politique de sécurité de l'information. Parallèlement, l'OCRCVM a commencé à élaborer des politiques générales sur la sécurité de l'information, qui sont en cours de mise en œuvre. Ces politiques générales s'appliquent à tous les services et remplacent leurs politiques dans la mesure où elles imposent des normes plus élevées. Chaque service est en train de mettre à jour sa politique de sécurité de l'information pour tenir compte des risques qui lui sont propres, lorsqu'il est souhaitable de prévoir des mesures qui s'ajoutent à celles qui sont énoncées dans les politiques générales.</i>	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.
Interservices	Base de données MIRA (Member Information and Risk Assessment) L'OCRCVM a confirmé qu'il n'avait pas de calendrier établi ou systématique pour l'évaluation de la pertinence des divers éléments de son modèle de risques MIRA en continu. Cependant, des groupes qui se servent de la base de données ont effectué des contrôles a posteriori ponctuels et d'autres contrôles pour évaluer certains processus en fonction d'occurrences connues.	<i>Nous avons élaboré des politiques et des procédures officielles qui prévoient la fréquence des évaluations des modèles de risque résiduel du Service de la conformité des finances et des opérations et du Service de la conformité de la conduite des affaires ainsi que le mode de validation des contrôles a posteriori et la documentation. Cela comprend une revue annuelle de la pertinence des risques d'entreprise, des contrôles du risque et des pondérations à l'intérieur des modèles.</i>	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
Interservices	Indices de performance Dans sa revue des indices de performance, le personnel a constaté ce qui suit : - les indices de performance fixent principalement des délais, sans égard à d'autres facteurs (la complexité du courtier, l'utilité sur le plan opérationnel, etc.) - il n'existe aucun processus ou délai obligatoire défini pour traiter les changements ou les révisions Le personnel croit comprendre que l'OCRCVM est en train d'élaborer, aux fins d'approbation, des indicateurs clés de performance pour chaque service et pour l'ensemble de l'organisme.	<i>Comme il est indiqué, l'OCRCVM élabore à l'heure actuelle des indicateurs clés de performance généraux; il élaborera ensuite pour chaque service des indicateurs clés de performance qui tiendront compte, lorsque cela est approprié, d'autres mesures que des délais et qui comprendront un calendrier de revue périodique.</i>	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.
Interservices	Rapports d'auto-évaluation Dans son examen des rapports d'auto-évaluation, le personnel a noté ce qui suit : - le calcul du taux de roulement du personnel est uniquement fondé sur le personnel prévu au budget. Après l'inspection, le personnel a obtenu confirmation que l'OCRCVM entend utiliser des taux fondés sur l'effectif réel dans les prochains rapports; - le nombre des membres du personnel indiqué pour divers postes est également uniquement fondé sur les chiffres indiqués au budget plutôt que sur les membres	<i>Dans les prochains rapports d'auto-évaluation, le calcul du taux de roulement du personnel tiendra compte de l'effectif réel.</i>	Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Il s'attend à ce que, dorénavant, l'OCRCVM fournisse dans les rapports d'auto-évaluation des renseignements pertinents sur les postes vacants.

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
	du personnel réellement en fonction, et il manque de l'information sur les postes vacants. Dans les contextes indiqués ci-dessus, l'utilisation des chiffres budgétés seulement ne permet pas nécessairement une transparence complète.		
Mise en application	Publication des décisions Dans plusieurs cas, le personnel n'a pas trouvé de motifs expliquant pour quelle raison il s'écoulait parfois jusqu'à six semaines entre le moment où une décision était rendue et celui où elle était publiée.	<i>La publication des décisions est un effort concerté du Service de la mise en application et du Service des affaires publiques. Les retards que le personnel a constatés découlent principalement de retards opérationnels dans la publication des décisions. Le Service de la mise en application et le Service des affaires publiques sont en train d'étudier des nouvelles procédures qui réduiront les retards opérationnels dans la publication des décisions. Nous prévoyons que ces changements seront mis en place en janvier 2015. Dans l'intervalle, nous prendrons les mesures nécessaires pour assurer la publication des décisions en temps opportun dans notre cadre actuel.</i>	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
Mise en application	Politiques et procédures écrites Le personnel a constaté que certains renseignements figurant dans le manuel approuvé n'étaient pas à jour.	<i>Nous sommes en train de mettre à jour le manuel de mise en application. Les renseignements relevés comme n'étant pas à jour ont trait aux renvois à notre ancien système de gestion des dossiers, qui a depuis été remplacé par le système de gestion des dossiers de mise en application. Étant donné que, pendant le dernier trimestre de 2013, le nouveau système de gestion des dossiers était dans sa phase de fonctionnement initiale, des améliorations devaient y être apportées, ce qui nous a empêchés de mettre à jour le manuel jusqu'à tout récemment.</i> <i>Malgré ce qui précède, des directives claires et une formation ont été fournies à notre personnel pour s'assurer qu'il est au courant des nouvelles procédures et qu'il les comprend.</i> <i>Nous prévoyons terminer la mise à jour du manuel d'ici novembre 2014.</i>	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.
Conformité des finances et des opérations	Politiques et procédures écrites Il faut améliorer les lignes directrices écrites concernant ce qui suit : - les calculs du seuil d'importance relative, pour donner aux gestionnaires la latitude nécessaire pour utiliser une fourchette de 5 à 10 % du niveau moyen du capital régularisé en fonction du risque et du signal précurseur au cours des six mois précédents - les erreurs non négligeables - le processus entourant les mesures à prendre une fois reçues les nouvelles du Service de	<i>Nous avons mis à jour notre manuel des politiques et des procédures et notre programme d'examen en y ajoutant des lignes directrices sur la latitude dont les gestionnaires disposent pour utiliser une fourchette de 5 à 10 % du niveau moyen du capital régularisé en fonction du risque et du signal précurseur au cours des six mois précédents dans le calcul du seuil d'importance relative.</i> <i>Les erreurs non négligeables relevées dans le cadre d'une inspection sont résumées dans un formulaire de constatations sommaire et leur incidence nette sur le capital régularisé en fonction du risque est comparée au seuil</i>	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
	surveillance du marché, bien que le personnel ait confirmé que le Service de la conformité des finances et des opérations a par la suite mis à jour ses politiques et ses procédures écrites la définition des cas où il est possible de ne pas déposer de Formulaire 1 ou de RFM, en précisant qu'un gestionnaire doit indiquer le motif	<i>d'importance relative.</i> <i>Nous confirmons que nous avons mis à jour notre manuel des politiques et des procédures pour y inclure des directives sur le traitement des « alertes sur les nouvelles » et sur la consignation du processus de flux des travaux concernant les mesures prises et la résolution des problèmes dans SharePoint.</i> <i>Nous avons mis à jour notre manuel des politiques et des procédures pour obliger les gestionnaires à indiquer pour quels motifs un RFM n'a pas été déposé.</i>	
Conformité des finances et des opérations	Système DERFR Le personnel a appris que le Formulaire 1 et les RFM initiaux n'étaient pas conservés en cas d'échec du dépôt au moyen du système DERFR, de modification ultérieure et de nouveau dépôt. Il comprend que le document utilisé par le gestionnaire pour confirmer le dépôt comprend une zone de texte libre destinée à recevoir les renseignements initiaux et a constaté que, dans certains cas, cette zone n'était pas remplie.	<i>Nous avons mis à jour notre manuel des politiques et des procédures pour obliger les gestionnaires à sauvegarder, dans SharePoint, une copie électronique du Formulaire 1 ou des RFM non déposés par les membres.</i>	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
Conformité de la conduite des affaires	Normes des dossiers d'inspection Dans les dossiers faisant partie de l'échantillon, le personnel n'a pas trouvé de preuve de ce qui suit dans tous les cas : - le Service de la conformité de la conduite des affaires a suivi les procédures d'examen requises pour appuyer l'affirmation d'un membre selon laquelle aucun compte client n'était financé par levier financier. Le personnel reconnaît que les procédures du programme d'audit ont été modifiées en décembre 2013 pour préciser aux inspecteurs que ces mesures sont requises, ce qui pourrait répondre aux préoccupations du personnel à l'avenir - le Service de la conformité de la conduite des affaires a suivi les procédures requises pour vérifier si la remise de prospectus d'organismes de placement collectif (OPC) était adéquate - une documentation adéquate était conservée pour justifier la fermeture d'un dossier - les fondements du choix de la taille de l'échantillon ou la méthodologie utilisée pour déterminer la taille de l'échantillon étaient consignés de façon systématique, comme l'exige le manuel des procédures	<i>Comptes avec levier financier – Non seulement nous avons modifié les procédures d'examen concernant les comptes avec levier financier, mais nous avons rappelé à notre personnel de les suivre. Toutefois, veuillez noter que dans de nombreux cas, notre personnel se sert de son jugement professionnel en fonction des connaissances qu'il possède sur la société pour déterminer si l'affirmation d'un courtier membre est raisonnable ou non. Comme le Service de la conformité de la conduite des affaires utilise une approche d'examen fondée sur le risque, les vérifications supplémentaires sont effectuées à la discrétion du personnel en fonction du niveau de risque.</i> <i>Prospectus d'OPC – Le Service de la conformité de la conduite des affaires est doté de procédures pour s'assurer que les courtiers membres sont dotés de politiques et de procédures adéquates en ce qui concerne la remise de prospectus d'OPC. Des tests de corroboration supplémentaires ne sont effectués que si le risque le justifie.</i> <i>En outre, depuis l'introduction de l'aperçu du fonds, la remise de prospectus d'OPC n'est plus obligatoire. Les prospectus ne seront remis aux clients que sur demande. Nous avons mis à jour les procédures du Service de la conformité de la conduite des affaires pour tenir compte de la remise de l'aperçu du fonds, et notamment examiné les politiques et les procédures, nous assurant ainsi que le processus est en place et que des tests de corroboration sont prévus, au besoin.</i> <i>Documentation sur la fermeture d'un</i>	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
		<i>dossier – Le manuel des politiques et des procédures du Service de la conformité de la conduite des affaires oblige son personnel à bien documenter toutes les étapes du dossier d'inspection. Ce point a été rappelé au personnel.</i> <i>Taille des échantillons – Le manuel des politiques et des procédures du Service de la conformité de la conduite des affaires oblige le personnel à consigner les motifs ou la méthodologie de sélection de la taille des échantillons. Ce point a été rappelé au personnel.</i>	
Conformité de la conduite des affaires	Procédures du programme d'inspection Le programme devrait être modifié pour s'assurer que les inspecteurs évaluent les procédures de contrôle diligent des membres en ce qui concerne les émetteurs reliés ou associés.	<i>Le Service de la conformité de la conduite des affaires a mis à jour ses procédures d'inspection pour s'assurer que les inspecteurs évaluent les procédures de contrôle diligent des courtiers membres en ce qui concerne les émetteurs reliés ou associés.</i>	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.
Conformité de la conduite des affaires	Politiques et procédures écrites Les politiques et les procédures écrites doivent être mises à jour concernant ce qui suit : • le classement des risques • les URL désactivées	<i>Le manuel des politiques et des procédures écrites du Service de la conformité de la conduite des affaires a été mis à jour pour inclure le classement des risques et pour supprimer les URL désactivées.</i>	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.
Adhésion et inscription	Processus d'approbation des rapports sur les anomalies Le personnel n'a pas trouvé de preuve que la direction a examiné et approuvé les rapports sur les anomalies relativement au suivi pour les agents d'inscription sur des questions comme les conseillers sous supervision étroite ou stricte. Le personnel reconnaît que	<i>Le personnel du Service de l'inscription a codifié sa pratique de la manière indiquée.</i>	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
	l'OCRCVM a par la suite révisé ses procédures d'inscription pour conserver <i>i)</i> toutes les copies des rapports sur les anomalies et <i>ii)</i> la preuve de l'examen et de l'approbation de la direction.		
Politiques	Politiques et procédures écrites Le personnel a constaté les enjeux suivants concernant les manuels de politiques et de procédures écrites : - il existe deux manuels qui, à certains égards, se chevauchent ou diffèrent quant au détail de leur contenu - les manuels n'étaient pas revus et mis à jour en temps opportun (par exemple, la dernière mise à jour remonte à janvier 2012, le processus de l'équipe de direction n'est plus à jour)	<i>Le Service de la politique de réglementation des marchés est en train de revoir le manuel des politiques communes pour s'assurer que tous les aspects des pratiques du Service de la politique de réglementation des marchés y sont traités. Cet examen devrait être terminé d'ici la fin de mars 2015, après quoi le Service se servira uniquement du manuel des politiques communes.</i> <i>Les équipes de la Politique de réglementation des marchés et de la réglementation des membres examinent à l'heure actuelle le manuel de politiques communes et le mettront à jour au cours de la prochaine année. Dans le cadre de cette revue, les équipes entendent créer et mettre en œuvre une procédure de revue régulière du contenu du manuel.</i>	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.
Exigences propres au Québec	Approbation distincte du budget de la Section du Québec Conformément à la condition 13c de la décision de reconnaissance du Québec, l'OCRCVM établit un budget distinct pour les activités du Québec, qui doit être approuvé par le conseil. Le personnel n'a pas obtenu la preuve que le conseil de l'OCRCVM avait approuvé un budget distinct pour les activités du Québec pendant la période d'inspection. L'OCRCVM a depuis pris des mesures pour	<i>Le conseil de l'OCRCVM a approuvé un budget distinct pour l'exercice 2015 pour le bureau de Montréal, lequel sera à l'avenir établi puis présenté au conseil tous les ans aux fins d'approbation.</i>	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
	corriger la situation.		
Exigences propres au Québec	Rapport semestriel sur l'effectif Conformément à la condition 13d de la décision de reconnaissance du Québec, l'OCRCVM doit rendre compte à l'Autorité, semestriellement, de son effectif, par fonction, en précisant les postes autorisés comblés et vacants et toute réduction ou tout changement important dans cet effectif, par fonction. Le personnel n'a pas obtenu la preuve que l'OCRCVM avait produit les rapports requis pour la période d'inspection. L'OCRCVM a depuis pris des mesures pour corriger la situation.	<i>L'OCRCVM fournit désormais les rapports requis.</i>	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.
Exigences propres au Québec	Expertise du personnel du Service de la conformité de la conduite de la négociation Conformément à la condition 13f de la décision de reconnaissance du Québec, l'OCRCVM doit maintenir un effectif du Service de la conformité de la conduite de la négociation suffisant et compétent, établi dans la province pour effectuer des inspections. Le personnel a constaté que le bureau régional du Québec avait pris des mesures pour assurer le développement de l'expertise du personnel du Service de la conformité de la conduite de la négociation. Toutefois, l'OCRCVM et son bureau régional du Québec devraient prendre les mesures nécessaires pour mettre en place un plan de relève dans l'éventualité où l'employé actuel s'absenterait pendant une longue période ou	<i>L'effectif du bureau de Montréal comprend un inspecteur ayant des connaissances pour effectuer les inspections du Service de la conformité de la conduite de la négociation. Pour prévoir des renforts et accroître les moyens, un poste vacant de technicien sera remplacé par un poste d'inspecteur, lequel effectuera également les inspections du Service de la conformité de la conduite de la négociation. Enfin, l'analyste principal des enquêtes sur les opérations du bureau de Montréal remplacera au besoin ces inspecteurs.</i>	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
	quitterait l'organisation.		