



# Document de référence

## Compétences du chef de la conformité

Le chef de la conformité est également un membre de la haute direction. Il faut aussi consulter le profil de compétences du membre de la haute direction, qui s'applique au chef de la conformité.

Veuillez vous reporter à l'annexe 6 pour consulter le profil de compétences du chef de la conformité.



## Compétences du chef de la conformité

### Table des matières

Sur le plan réglementaire, voici les compétences minimales exigées d'un chef de la conformité hautement compétent et en conformité avec la réglementation :

Fonction de conformité et opérations	Page 3	Gestion des risques	Page 7
<b>1</b> Comprendre et mettre en application les éléments suivants, selon le cas : <ul style="list-style-type: none"><li>I. Connaissance fondamentale de la réglementation et information sur le secteur</li><li>II. Rôle, mandat et surveillance du service de la conformité</li></ul>		<b>2</b> Comprendre et mettre en application les éléments suivants, selon le cas : <ul style="list-style-type: none"><li>I. Gestion des risques liés à la conformité</li><li>II. Risque lié aux fonctions opérationnelles et à la conformité</li></ul>	
<b>Information et déclarations réglementaires, inspections, enquêtes et mesures d'ordre réglementaire</b>	Page 10	<b>Responsabilités en matière de conformité</b>	Page 13
<b>3</b> Comprendre et mettre en application les éléments suivants, selon le cas : <ul style="list-style-type: none"><li>I. Information et déclarations réglementaires</li><li>II. Inspections réglementaires</li><li>III. Enquêtes réglementaires</li><li>IV. Mesures réglementaires</li></ul>		<b>4</b> Comprendre et mettre en application les éléments suivants, selon le cas : <ul style="list-style-type: none"><li>I. Politiques et procédures</li><li>II. Enquêtes internes et traitement des plaintes des clients</li><li>III. Rapports avec les clients</li></ul>	
<b>Fonctions et obligations du chef de la conformité</b>	Page 19		
<b>5</b> Comprendre et mettre en application les éléments suivants, selon le cas : <ul style="list-style-type: none"><li>I. Surveillance et évaluation de la conformité</li><li>II. Rapport sur la conformité</li></ul>			



1. Fonction de conformité et opérations		
SOUS-COMPÉTENCE	CONNAISSANCES À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	COMPORTEMENTS ET APTITUDES À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
I. Connaissance fondamentale de la réglementation et information sur le secteur	<ul style="list-style-type: none"><li>• Connaissances applicables aux membres de la haute direction</li><li>• Produits, services et fonctions du secteur d'activité assujettis aux exigences de conformité et aux normes de conduite applicables</li><li>• Exigences en matière d'inscription et d'autorisation</li><li>• Exigences relatives à la conduite des affaires</li><li>• Procédures d'inspection de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI)</li><li>• Responsabilités en matière d'encadrement et de conformité</li><li>• Responsabilités en matière de surveillance</li><li>• Exigences de protection des renseignements confidentiels</li><li>• Pratiques commerciales prudentes touchant ce qui suit :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Protection des actifs des clients et du courtier</li><li>○ Négociation</li><li>○ Conflits d'intérêts</li><li>○ Interruption des activités</li><li>○ Pratiques de commercialisation et pratiques de vente</li><li>○ Viabilité opérationnelle et financière du courtier</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Démontrer sa compréhension des pratiques fondamentales et prudentielles du secteur et de la réglementation</li><li>• Démontrer son expertise relative au processus de conformité</li><li>• Promouvoir, chez le courtier, une culture insistant sur l'intégrité et la gestion efficace des risques</li><li>• Avoir un comportement témoignant de normes de conduite élevées</li><li>• Maintenir des normes élevées de compétences et d'aptitudes, de prudence et de diligence dans l'exercice de ses activités professionnelles</li><li>• Observer des normes éthiques élevées</li><li>• Tisser de bonnes relations avec les parties prenantes</li><li>• Donner des conseils sur les affaires réglementaires du courtier</li><li>• Assurer un leadership et un encadrement efficaces</li></ul>



1. Fonction de conformité et opérations		
SOUS-COMPÉTENCE	CONNAISSANCES À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	COMPORTEMENTS ET APTITUDES À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
II. Rôle, mandat et surveillance du service de la conformité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rôle du service de la conformité du courtier</li><li>• Objectifs et pouvoirs couvrant l'ensemble de l'entreprise quant aux activités du service de la conformité</li><li>• Pouvoir de superviser l'efficacité et l'uniformité des pratiques de conformité des unités d'exploitation</li><li>• Relation du service de la conformité avec les surveillants, les autres membres de la haute direction, les unités d'exploitation et les unités chargées de la conformité</li><li>• Rôle des autres membres de la haute direction, dont le chef des finances, et des surveillants</li><li>• Rôle du conseil d'administration et rapports à son intention</li><li>• Rôle de la personne désignée responsable (PDR)</li><li>• Facteurs propres au courtier influant sur la conception du programme de conformité, dont les suivants :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Produits et services</li><li>○ Clients (de détail ou institutionnels)</li><li>○ Nature, envergure et complexité des activités du courtier</li><li>○ Volume et taille des opérations</li><li>○ Parties prenantes internes et externes</li></ul></li><li>• Responsabilités selon différents modèles liés au chef de la conformité, dont les suivants :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Rôle partagé</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diriger la fonction de conformité chez un courtier</li><li>• Fournir une orientation stratégique en matière de conformité</li><li>• Adopter et maintenir une compréhension approfondie de tous les aspects de la conformité</li><li>• Mettre en œuvre le mandat du service de la conformité à l'échelle du courtier</li><li>• Favoriser et promouvoir un engagement visible envers une culture axée sur la conformité, l'intégrité et les valeurs éthiques</li><li>• Examiner les programmes de conformité du courtier et en discuter avec la PDR, au besoin</li><li>• S'acquitter efficacement des activités générales du service de la conformité, dont les suivantes :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Servir de ressource pour les connaissances sur les questions de conformité et de réglementation</li><li>○ Établir et tenir à jour des politiques et procédures de conformité lui permettant d'évaluer si le courtier et les personnes physiques agissant pour son compte se conforment aux exigences de l'OCRI et aux lois et règlements sur les valeurs mobilières et les dérivés</li><li>○ Donner son avis sur le caractère satisfaisant et l'efficacité de l'état de la conformité du courtier et des processus connexes</li><li>○ Suivre les aspects importants du risque de conformité</li></ul></li></ul>



1. Fonction de conformité et opérations		
SOUS-COMPÉTENCE	CONNAISSANCES À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	COMPORTEMENTS ET APTITUDES À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Rôle multiple</li><li>○ Rôle spécialisé</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Soutenir l'élaboration et la prestation des activités de formation et de sensibilisation obligatoires</li><li>○ Passer en revue les occasions d'affaires sous l'angle de la conformité, y compris les nouveaux produits et marchés</li><li>○ Repérer en amont, régler et transmettre les problèmes de non-conformité aux échelons supérieurs, s'il y a lieu</li><li>○ Consigner les résultats et les mesures correspondantes</li><li>○ Adopter une approche fondée sur le risque pour suivre et examiner la conformité</li><li>○ Déterminer les principaux risques liés aux nouveaux produits, services et établissements, et aux changements technologiques</li><li>● Surveiller et évaluer la conformité avec les exigences de l'OCRI, les lois sur les valeurs mobilières et les dérivés ainsi que les autres lois, règlements et lignes directrices applicables à l'échelle du courtier</li><li>● Veiller à ce que les enjeux importants soient rapidement cernés, réglés et transmis aux échelons supérieurs, s'il y a lieu</li><li>● Être attentif aux conflits d'intérêts et aux cas d'influence au moment de la prise de décisions</li><li>● Concilier les décisions touchant l'expansion des affaires avec les éléments rattachés à la conformité</li><li>● Expliquer et démontrer l'importance de la conformité aux unités d'exploitation lorsque des</li></ul>



<b>1. Fonction de conformité et opérations</b>		
<b>SOUS-COMPÉTENCE</b>	<b>CONNAISSANCES</b> À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	<b>COMPORTEMENTS ET APTITUDES</b> À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
		<p>décisions touchant l'expansion des affaires sont envisagées</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Veiller à ce que les administrateurs et les membres de la haute direction comprennent les mesures à prendre en matière de conformité et de réglementation pour s'acquitter des leurs obligations respectives</li><li>● Prendre des mesures, s'il y a lieu, conformément aux directives du conseil d'administration touchant à la conformité</li><li>● Veiller à ce que tous les problèmes de conformité en suspens soient réglés rapidement</li><li>● Veiller à ce que le personnel chargé de la conformité puisse communiquer directement avec tous les membres de la haute direction</li><li>● Veiller à l'indépendance et à la reddition de comptes au moyen de contrôles internes, comme des politiques et procédures</li></ul>



2. Gestion des risques		
SOUS-COMPÉTENCE	CONNAISSANCES À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	COMPORTEMENTS ET APTITUDES À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
I. Gestion des risques liés à la conformité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Risque de sanctions juridiques/réglementaires, de perte financière et d'atteinte à la réputation pouvant découler d'un non-respect des exigences réglementaires</li><li>• Rôle de la conformité en tant que fonction de gestion des risques</li><li>• Évaluation du contrôle de la qualité (transactionnel)</li><li>• Contrôles à utiliser pour se conformer à la législation et gérer les risques</li><li>• Signaux d'alarme indiquant que les mesures de conformité ne sont pas adéquates, y compris les indications de ce qui suit :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Non-respect des normes définies</li><li>○ Tentatives de contourner les contrôles en place</li><li>○ Lacunes dans les contrôles internes</li><li>○ Renseignements contradictoires ou incohérents</li><li>○ Infractions ou inquiétudes récurrentes en matière de conformité mettant en cause les mêmes personnes autorisées</li><li>○ Demandes d'exceptions aux politiques et procédures approuvées</li></ul></li><li>• Normes de conduite, y compris l'obligation d'agir avec honnêteté, équité et de bonne foi envers les clients (selon le cas)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procéder à des vérifications diligentes en cas de « signaux d'alarme » en matière de conformité</li><li>• Consigner les mesures de conformité</li><li>• Administrer et surveiller les contrôles internes</li><li>• Adopter et appliquer des mesures d'atténuation des risques, s'il y a lieu</li><li>• Affecter judicieusement les ressources en fonction du modèle d'affaires, des opérations et des priorités réglementaires, en tenant compte des stratégies d'atténuation des risques</li><li>• Veiller à ce que les ressources et la formation du personnel soient suffisantes, notamment en ce qui concerne ce qui suit :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Temps et matériel nécessaires pour s'acquitter des exigences de surveillance et pour évaluer les activités motivées par la conformité</li><li>○ Consignes courantes sur les politiques, procédures et exigences réglementaires liées à la conformité du courtier et sur les thèmes pertinents</li></ul></li><li>• Communiquer efficacement et clairement avec tous les membres du personnel et avec les autres personnes autorisées pour insister sur l'importance de la conformité</li></ul>



2. Gestion des risques		
SOUS-COMPÉTENCE	CONNAISSANCES À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	COMPORTEMENTS ET APTITUDES À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Système de suivi et d'application des normes de conduite</li><li>• Mises à jour lorsque des modifications sont apportées à la pratique des affaires du courtier ou aux exigences réglementaires</li><li>• Attestation annuelle des employés</li></ul>	
II. Risque lié aux fonctions opérationnelles et à la conformité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Obligations d'inscription, notamment pour ce qui suit :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Utilisation de la Base de données nationale d'inscription (BDNI), le cas échéant</li><li>○ Processus d'examen de l'inscription (y compris les mesures supplémentaires de contrôle diligent ou l'examen des qualités requises)</li><li>○ Personnes autorisées soumises à une surveillance renforcée (étroite ou stricte)</li><li>○ Modalités et conditions</li><li>○ Suspensions et radiations</li><li>○ Compétences et formation continue</li></ul></li><li>• Obligation des personnes ayant des responsabilités de surveillance, notamment en ce qui concerne ce qui suit :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Surveillance quotidienne</li><li>○ Surveillance mensuelle</li><li>○ Surveillance des établissements</li><li>○ Programme d'audit interne</li></ul></li><li>• Services bancaires d'investissement</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Évaluer l'adéquation globale du système de surveillance des opérations</li><li>• Veiller à ce que les informations exigées à propos de la conformité des opérations soient dûment communiquées, notamment en ce qui concerne ce qui suit :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Déclaration des infractions potentielles liées au marché</li><li>○ Suivi des questions de non-conformité relatives aux violations des règles en matière de négociation</li><li>○ Prise de mesures adéquates en cas de questions réglementaires liées à des violations potentielles et apparentes des règles en matière de négociation</li><li>○ Déclarations liées au recyclage des produits de la criminalité</li></ul></li><li>• Évaluer, signaler et suivre tous les aspects des risques de conformité et prendre les mesures connexes</li></ul>



<b>2. Gestion des risques</b>		
<b>SOUS-COMPÉTENCE</b>	<b>CONNAISSANCES</b> À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	<b>COMPORTEMENTS ET APTITUDES</b> À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
	<ul style="list-style-type: none"><li>● Obligations visant le pupitre de négociation, notamment en ce qui concerne ce qui suit :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Conformité de la conduite de la négociation</li><li>○ Surveillance du marché, notamment en direct et postérieure aux opérations</li><li>○ Rapports relatifs aux violations des Règles universelles d'intégrité du marché (RUIM) et à l'obligation de veiller aux intérêts du client</li><li>○ Inspections des non-participants</li></ul></li></ul>	



<b>3. Information et déclarations réglementaires, inspections, enquêtes et mesures d'ordre réglementaire</b>		
<b>SOUS-COMPÉTENCE</b>	<b>CONNAISSANCES</b> À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	<b>COMPORTEMENTS ET APTITUDES</b> À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
I. Information et déclarations réglementaires	<ul style="list-style-type: none"><li>● Exigences d'information prévues par la réglementation, notamment en ce qui concerne ce qui suit :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Déclarations relatives à l'inscription</li><li>○ Déclaration des plaintes en général et par l'intermédiaire du Système d'enregistrement des plaintes et des règlements (ComSet)</li><li>○ Déclaration des enquêtes et mesures disciplinaires internes</li><li>○ Déclaration relative à l'obligation de veiller aux intérêts du client</li><li>○ Déclaration d'opérations douteuses</li><li>○ Signalement des incidents de cybersécurité</li><li>○ Tenue de dossiers</li></ul></li><li>● Importance de répondre rapidement aux demandes de renseignements reçues à propos des marchés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Veiller à ce que les rapports prévus soient dûment établis</li><li>● Veiller à ce que les rapports exigés soient déposés rapidement</li><li>● Veiller à ce que le courtier dispose des processus appropriés, conformément aux exigences d'information et de déclarations réglementaires</li></ul>
II. Inspections réglementaires	<ul style="list-style-type: none"><li>● Inspections réglementaires, notamment en ce qui concerne ce qui suit :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Conclusions de l'auditeur externe quant à l'existence de contrôles internes spécifiques</li><li>○ Autoévaluations ou attestations périodiques</li><li>○ Responsabilités de la PDR et du chef de la conformité quant aux suites à donner aux inspections réglementaires, notamment en ce qui concerne ce qui suit :</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Corriger rapidement les problèmes de conformité mis en évidence</li></ul>



<b>3. Information et déclarations réglementaires, inspections, enquêtes et mesures d'ordre réglementaire</b>		
<b>SOUS-COMPÉTENCE</b>	<b>CONNAISSANCES</b> À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	<b>COMPORTEMENTS ET APTITUDES</b> À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fonctions et responsabilités de surveillance</li><li>▪ Délégation des fonctions de conformité</li><li>▪ Voies de communication et accessibilité</li><li>▪ Mesures prises en cas de non-conformité</li><li>• Contrôles, procédures et renseignements des courtiers examinés dans le cadre des inspections réglementaires, notamment en ce qui concerne ce qui suit :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Structure de surveillance</li><li>○ Gestion des risques</li><li>○ Politiques internes</li><li>○ Procédures et contrôles opérationnels</li></ul></li></ul>	
III. Enquêtes réglementaires	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enquêtes réglementaires et mesures disciplinaires potentielles découlant des enquêtes de l'OCRI, notamment en ce qui concerne ce qui suit :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Manquement à l'obligation de mener convenablement une enquête, une inspection ou un audit interne, alors que la législation ou les politiques et procédures du courtier l'exigent</li><li>○ Manquement à l'obligation d'imposer les mesures disciplinaires internes consécutives appropriées</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communiquer et coopérer avec les personnes chargées des enquêtes réglementaires, notamment en leur remettant les documents demandés</li></ul>



<b>3. Information et déclarations réglementaires, inspections, enquêtes et mesures d'ordre réglementaire</b>		
<b>SOUS-COMPÉTENCE</b>	<b>CONNAISSANCES</b> À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	<b>COMPORTEMENTS ET APTITUDES</b> À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Manquement à l'obligation de conserver un dossier détaillé à propos d'une enquête</li></ul>	
IV. Mesures réglementaires	<ul style="list-style-type: none"><li>● Procédures disciplinaires, notamment les suivantes :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Ordonnances temporaires</li><li>○ Ordonnances préventives</li><li>○ Audiences</li><li>○ Sanctions</li></ul></li><li>● Modalités et conditions à l'échelle du courtier</li><li>● Mesures liées à l'inscription des personnes autorisées</li><li>● Processus relatif à l'« occasion d'être entendu »</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● S'employer à assurer le règlement des problèmes de non-conformité mis en évidence par les mesures réglementaires</li></ul>

**4. Responsabilités en matière de conformité**

SOUS-COMPÉTENCE	CONNAISSANCES À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	COMPORTEMENTS ET APTITUDES À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
I. Politiques et procédures	<ul style="list-style-type: none"><li>• Connaissance des sujets fondés sur la conformité, notamment les suivants :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Contrôle diligent des produits</li><li>○ Relations mandataire-mandant</li><li>○ Opérations financières personnelles avec des clients</li><li>○ Activités externes</li><li>○ Ententes d'indication de clients</li><li>○ Obligations liées à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes</li><li>○ Impartition et gestion des risques liés aux tiers</li><li>○ Déclaration des tentatives d'opération douteuse</li><li>○ Déclaration des biens de terroristes au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE)</li><li>○ Pupitre, prise d'ordres et restrictions de négociation</li><li>○ Activités de négociation personnelles des employés</li><li>○ Financement et souscription de titres de sociétés</li><li>○ Conflits d'intérêts</li><li>○ Mesures de protection des renseignements (pare-feu)</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Établir et maintenir des politiques et procédures permettant d'évaluer la conformité du courtier et des personnes agissant en son nom</li><li>• Veiller à ce que ces politiques et procédures couvrent les éléments suivants :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Définir les contrôles à utiliser pour se conformer aux lois et gérer les risques</li><li>○ Énoncer des normes de conduite, ainsi que des systèmes de surveillance et de mise en application de ces normes</li><li>○ Indiquer qui est censé faire quoi, quand (périodicité) et de quelle façon</li><li>○ Être accessible</li><li>○ Être mis au courant lorsque les activités ou les lois changent (et informé des essais à réaliser ensuite pour s'assurer de l'efficacité des politiques et procédures)</li></ul></li><li>• Veiller à la pertinence des politiques et procédures, notamment :<ul style="list-style-type: none"><li>○ en harmonisant les pratiques du service de la conformité avec les pratiques de conformité du secteur et des organismes de réglementation qui sont pertinentes pour l'exécution de son mandat</li><li>○ en évaluant l'incidence des dispositions législatives nouvelles ou modifiées sur le profil de risque du courtier, parallèlement aux changements internes de la société</li></ul></li></ul>



<b>4. Responsabilités en matière de conformité</b>		
<b>SOUS-COMPÉTENCE</b>	<b>CONNAISSANCES</b> À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	<b>COMPORTEMENTS ET APTITUDES</b> À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Ventes, publicité, commercialisation et activités promotionnelles</li><li>○ Formation et perfectionnement</li><li>○ Exigences de tenue de dossiers</li><li>○ Obligations d'information</li><li>○ Obligations relatives à l'inscription</li><li>○ Établissements (p. ex., ouverture ou fermeture d'un bureau)</li><li>○ Exigences prévues par la loi et procédures en matière de confidentialité et de protection des données</li><li>○ Planification de la continuité des activités et de la reprise après sinistre</li><li>○ Contrôles liés à la cybersécurité et à la technologie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ en élaborant ou en modifiant les politiques de conformité du courtier lorsque des dispositions législatives sont adoptées ou modifiées, ou lorsque des activités nouvelles ou modifiées de la société sont visées par différentes obligations législatives</li><li>○ en consignant par écrit les politiques de conformité nouvelles ou modifiées et en les transmettant rapidement à l'ensemble du personnel du courtier</li><li>○ en aidant les autres membres de la haute direction à cerner, traiter et intégrer à leurs activités professionnelles les exigences importantes découlant de la législation ou de la réglementation au moyen de contrôles procéduraux pertinents</li><li>● Veiller à ce que des procédures pertinentes permettent de déléguer les fonctions au niveau des unités chargées de la conformité et de la surveillance</li><li>● Confirmer que toutes les fonctions déléguées sont accomplies par des personnes possédant les connaissances et l'expérience requises</li><li>● Veiller à ce que les personnes figurent dans la bonne catégorie de personnes autorisées ou d'inscription, en vérifiant notamment le territoire et les dispenses connexes</li></ul>



4. Responsabilités en matière de conformité		
SOUS-COMPÉTENCE	CONNAISSANCES À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	COMPORTEMENTS ET APTITUDES À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Veiller à ce que les membres de la haute direction soient mis au courant des allégations d'inconduite grave et des poursuites judiciaires</li><li>• Adopter des politiques et procédures internes pertinentes sur les enquêtes et la dénonciation, et les revoir périodiquement</li><li>• Instaurer des procédures garantissant que des mesures disciplinaires internes appropriées sont appliquées en cas de manquement à la conformité</li><li>• Se pencher sur le rôle des autres membres de la haute direction et surveillants en ce qui concerne la mise en œuvre et la mise à jour des politiques et procédures</li></ul>
II. Enquêtes internes et traitement des plaintes des clients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ventes et questions opérationnelles</li><li>• Exigences liées aux enquêtes internes</li><li>• Exigences liées aux plaintes des clients, notamment les suivantes :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Politiques et procédures</li><li>○ Publication des procédures de traitement des plaintes</li><li>○ Transmission des problèmes graves aux échelons supérieurs et rôle du chef de la conformité</li><li>○ Accusé de réception et réponse aux plaignants</li><li>○ Devoir d'assistance à la résolution des plaintes des clients</li><li>○ Dossier des plaintes des clients</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Établir des politiques et procédures de traitement des plaintes décrivant ce qui suit :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Enquête impartiale et approfondie sur la plainte</li><li>○ Procédure selon laquelle se fait l'évaluation du fondement de la plainte</li><li>○ Procédure à suivre pour déterminer l'offre à présenter au client, lorsqu'on conclut au bienfondé de la plainte</li><li>○ Mesures correctives qui pourraient être appropriées au sein du courtier</li><li>○ Mesures disciplinaires internes</li><li>○ Procédure garantissant que les plaintes ne sont pas rejetées sans un examen en bonne et due forme</li></ul></li></ul>



<b>4. Responsabilités en matière de conformité</b>		
<b>SOUS-COMPÉTENCE</b>	<b>CONNAISSANCES</b> À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	<b>COMPORTEMENTS ET APTITUDES</b> À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rôle et responsabilités du responsable des plaintes désigné</li><li>• Gestion des litiges avec les clients externes</li><li>• Règlement des différends, notamment :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Mode amiable de règlement des litiges</li><li>○ Ombudsman interne et Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)</li><li>○ Programme d'arbitrage de l'OCRI</li><li>○ Litiges civils</li></ul></li><li>• Ententes de règlement</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Méthode équilibrée de traitement des plaintes qui tient compte des intérêts du plaignant et du courtier, y compris ses employés et ses personnes autorisées</li><li>○ Processus permettant d'informer les personnes autorisées et les employés concernés et leurs surveillants de toutes les plaintes déposées par leurs clients</li><li>○ Procédures permettant d'informer le membre de la haute direction qualifié des allégations d'inconduite grave</li><li>○ Procédures pour surveiller la nature générale des plaintes</li><li>• Nommer un responsable des plaintes désigné</li><li>• Revoir activement et modifier les procédures et pratiques internes applicables si l'on constate que le même aspect ou des aspects similaires suscitent des plaintes fréquentes et à répétition</li><li>• Veiller à ce que tous les clients reçoivent un résumé écrit clair de la procédure de traitement des plaintes du courtier et un dépliant décrivant la procédure de traitement des plaintes approuvée par l'OCRI</li><li>• Veiller à ce que le personnel pertinent reçoive une formation appropriée sur le traitement des plaintes des clients, afin de s'assurer de ce qui suit :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Des niveaux appropriés de contrôle diligent sont respectés lors de l'embauche de personnel</li></ul></li></ul>



4. Responsabilités en matière de conformité		
SOUS-COMPÉTENCE	CONNAISSANCES À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	COMPORTEMENTS ET APTITUDES À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
		<ul style="list-style-type: none"><li>○ La formation et les ressources dont dispose le personnel désigné lui permettent de s'acquitter de ses responsabilités</li><li>○ Les représentants inscrits communiquent régulièrement avec les clients et examinent périodiquement les comptes</li><li>○ Tous les problèmes des clients sont portés à l'attention des surveillants et du personnel de la conformité, s'il y a lieu</li><li>● Veiller à ce que les personnes autorisées, leurs surveillants et les membres de la haute direction pertinents soient mis au courant des plaintes respectives, s'il y a lieu</li><li>● Être attentif aux personnes autorisées qui ont un schéma de conduite fautive potentielle</li><li>● Être attentif aux affaires qui déclenchent une enquête interne</li><li>● Faire la distinction entre une enquête interne et la surveillance réglementaire (p. ex. surveillance continue des opérations), y compris l'application des politiques et procédures pertinentes</li><li>● Mener ou superviser une enquête interne ou apporter son soutien durant celle-ci</li></ul>
III. Rapports avec les clients	<ul style="list-style-type: none"><li>● Exigences et dispenses liées à la connaissance du client, à la connaissance du produit, à l'évaluation de la convenance et à la pertinence du compte</li><li>● Documents exigés pour attester la conformité :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Ouverture de comptes de clients</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Surveiller et évaluer la conformité avec les exigences liées à la connaissance du client, à la connaissance du produit, à l'évaluation de la convenance et à la pertinence du compte</li></ul>



<b>4. Responsabilités en matière de conformité</b>		
<b>SOUS-COMPÉTENCE</b>	<b>CONNAISSANCES</b> À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	<b>COMPORTEMENTS ET APTITUDES</b> À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Exigences liées à la connaissance du client, à la connaissance du produit, à l'évaluation de la convenance et à la pertinence du compte</li><li>○ Correspondance avec les clients</li><li>○ Activités de conformité et de surveillance du courtier</li><li>● Comptes carte blanche</li><li>● Transferts de comptes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Surveiller et évaluer la conformité avec les exigences liées à la gestion des conflits d'intérêts dans l'intérêt du client et à l'obligation de donner préséance à l'intérêt du client lors de l'évaluation de la convenance</li><li>● Surveiller et évaluer le respect des politiques concernant la surveillance des comptes</li><li>● Surveiller le respect des exigences de surveillance des activités de négociation et des activités autres que de négociation</li><li>● Veiller au respect des mandats de placement des clients</li><li>● Procéder à un examen régulier des contrats et des formulaires des clients et de l'information qui leur est communiquée pour s'assurer du respect continu des exigences réglementaires</li></ul>



<b>5. Fonctions et obligations du chef de la conformité</b>		
<b>SOUS-COMPÉTENCE</b>	<b>CONNAISSANCES</b> À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	<b>COMPORTEMENTS ET APTITUDES</b> À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
I. Surveillance et évaluation de la conformité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Politiques et procédures permettant de mettre en évidence les violations des lois et règlements sur les valeurs mobilières et les dérivés :<ul style="list-style-type: none"><li>○ risquant, de l'avis d'une personne raisonnable, de nuire à un client</li><li>○ risquant, de l'avis d'une personne raisonnable, de nuire aux marchés financiers</li><li>○ faisant partie, de l'avis d'une personne raisonnable, d'une constante de non-conformité</li></ul></li><li>• Signaux d'alarme indiquant que les mesures de conformité ne sont pas adéquates, y compris les indications de ce qui suit :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Non-respect des normes définies</li><li>○ Tentatives de contourner les contrôles en place</li><li>○ Lacunes dans les contrôles internes</li><li>○ Renseignements contradictoires ou incohérents</li><li>○ Infractions ou inquiétudes récurrentes en matière de conformité mettant en cause les mêmes personnes autorisées</li><li>○ Demandes d'exceptions aux politiques et procédures approuvées</li></ul></li><li>• Activités de commercialisation du courtier, dont les suivantes :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Publicité électronique et imprimée</li><li>○ Pratiques liées aux ventes</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Donner son avis sur le mandat et le budget du service de la conformité que doit approuver le conseil d'administration</li><li>• En amont, définir les activités en matière de conformité avec les exigences réglementaires et évaluer, communiquer et surveiller ces activités, donner des conseils à cet égard, faire rapport sur ces activités et transmettre les enjeux de conformité à un échelon supérieur</li><li>• Fournir aux unités d'exploitation et au personnel de l'aide, des conseils et de la formation en matière de conformité</li><li>• Examiner et évaluer les « signaux d'alarme » qui lui ont été transmis</li><li>• Lorsque la loi ou la réglementation l'exigent, aviser rapidement les organismes de réglementation des graves manquements à la conformité du courtier</li><li>• S'il y a lieu, aviser les organismes de réglementation de l'inconduite du courtier et de toutes les mesures – y compris correctives – connexes</li><li>• Épauler et guider les unités d'exploitation, les personnes autorisées, le service de la conformité et le personnel</li><li>• Superviser la portée, la structure et les activités du service de la conformité pour s'assurer qu'il remplit son mandat</li><li>• Instaurer un système de contrôles pour :</li></ul>



<b>5. Fonctions et obligations du chef de la conformité</b>		
<b>SOUS-COMPÉTENCE</b>	<b>CONNAISSANCES</b> À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	<b>COMPORTEMENTS ET APTITUDES</b> À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Information à fournir aux clients</li><li>• Politiques et procédures d'examen ou d'autoévaluation de tous les programmes de conformité</li><li>• Formation du personnel du service de la conformité, dont les aspects suivants :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Nouvelles séances de formation et nouveau contenu</li><li>○ Formation continue et mises à jour</li></ul></li><li>• Initiatives en cours et futures en matière de conformité</li><li>• Préoccupations et faiblesses d'ordre opérationnel</li><li>• Évaluation de la communication de l'information et de son efficacité</li><li>• Surveillance (couvrant le deuxième niveau de surveillance de la négociation et les examens des établissements, sur place)</li><li>• Synthèse et analyse des tendances</li><li>• Examen quotidien des opérations pour détecter les erreurs, s'assurer du bon règlement des opérations et repérer les activités de négociation inhabituelles</li><li>• Rôle du chef de la conformité au sein du comité sur les comptes gérés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Donner l'assurance raisonnable que le courtier et les membres de son personnel respectent les lois et règlements sur les valeurs mobilières et les dérivés</li><li>○ Gérer les risques liés aux activités du courtier conformément aux pratiques commerciales prudentes</li><li>○ Cerner, atténuer et résoudre les problèmes de conformité nouveaux et courants</li><li>○ Informer les parties (internes et externes) lorsque survient un problème qui doit être signalé</li><li>• Surveiller et évaluer la conformité des personnes physiques et du courtier avec les exigences internes et les lois et règlements sur les valeurs mobilières et les dérivés applicables</li><li>• Donner à la PDR et au conseil d'administration :<ul style="list-style-type: none"><li>○ l'assurance raisonnable que le courtier respecte l'ensemble des normes, des lois et des règlements sur les valeurs mobilières et les dérivés applicables</li></ul></li><li>• Repérer les faiblesses et manquements importants en matière de conformité</li><li>• Rappeler aux membres du personnel concernés les procédures et contrôles clés</li></ul>
II. Rapport sur la conformité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Signaler les informations et les lacunes importantes à la PDR et au conseil d'administration</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Faire rapport sur les éléments suivants :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Évaluation générale de la conformité du courtier et des personnes autorisées</li></ul></li></ul>



<b>5. Fonctions et obligations du chef de la conformité</b>		
<b>SOUS-COMPÉTENCE</b>	<b>CONNAISSANCES</b> À comprendre, selon le cas – chef de la conformité	<b>COMPORTEMENTS ET APTITUDES</b> À appliquer, selon le cas – chef de la conformité
	<ul style="list-style-type: none"><li>● Signaux d'alarme indiquant que les mesures de conformité ne sont pas adéquates, y compris les indications de ce qui suit :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Non-respect des normes définies</li><li>○ Tentatives de contourner les contrôles en place</li><li>○ Lacunes dans les contrôles internes</li><li>○ Renseignements contradictoires ou incohérents</li><li>○ Infractions ou inquiétudes récurrentes en matière de conformité mettant en cause les mêmes personnes autorisées</li><li>○ Demandes d'exceptions aux politiques et procédures approuvées</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Enjeux importants et mesures correctives touchant les inspections réglementaires, les audits internes, les demandes de renseignements, les enquêtes, les mesures disciplinaires et les résultats</li><li>○ Modification des politiques et procédures du courtier en matière de conformité</li><li>○ Actions civiles et plaintes importantes</li><li>○ Manquements sur le plan de la conformité de la part du courtier et des personnes autorisées, notamment en ce qui a trait aux problèmes importants soulignés dans les rapports relatifs à l'obligation de veiller aux intérêts du client</li><li>○ Faiblesses concernant les catégories de risque importantes et lacunes en matière de conformité</li><li>○ Ressources insuffisantes</li><li>○ Projets de modification des exigences réglementaires</li><li>○ Principaux risques de non-conformité auxquels est exposé le courtier et mode de gestion de ces risques</li><li>● Transmettre les « signaux d'alarme » à la PDR et lui signaler tous les cas importants de non-conformité</li><li>● Rendre compte des résultats des évaluations au conseil d'administration au moins une fois par an</li><li>● Consigner les résultats de tous les dossiers transmis à un échelon supérieur</li></ul>