

Le 14 mai 2012

CADRE DE RÉFORME DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

VERSION PROVISOIRE AUX FINS DE DISCUSSION UNIQUEMENT

En réponse aux recommandations de l'évaluateur externe de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), le conseil d'administration a formé un comité spécial de gouvernance du conseil d'administration afin de surveiller la transition vers une nouvelle structure de gouvernance, d'établir au besoin de nouveaux processus et de nouvelles politiques de gouvernance et de mener des consultations auprès des intervenants sur ces changements.

Le cadre de gouvernance proposé et défini ci-après est fondé sur les principes suivants : la protection de l'indépendance, réelle et perçue, de l'ombudsman, la participation et l'engagement des personnes possédant des connaissances ou de l'expérience dans les questions liées aux consommateurs et à l'industrie financière, et l'amélioration ainsi que la promotion continues d'une saine gouvernance.

Les propositions contenues au présent cadre sont en accord avec les lignes directrices telles qu'établies au Cadre de travail dont il est convenu avec les autorités de réglementation du marché financier. Ces propositions tiennent aussi compte des observations de l'évaluateur externe concernant les défis auxquels est confronté l'OSBI, au sujet de la sauvegarde de son indépendance, lorsqu'il est question de financement.

Le conseil doit examiner et évaluer l'efficacité de la structure de gouvernance proposée au cours des deux prochaines années, tout en tenant compte des changements relatifs à sa composition. Il se penchera sur les possibilités d'amélioration et cernera les changements nécessaires à l'adaptation à un milieu en évolution.

Gouvernance

Voici les principaux changements proposés au cadre de gouvernance de l'OSBI :

- Tous les membres du conseil d'administration participeront à chacune des décisions. Il n'y aura plus de « Comité de membres indépendants » appelé à se prononcer séparément sur des éléments particuliers, tel le budget, avant que tout le conseil en soit saisi.
- Afin de protéger l'indépendance de l'Ombudsman, les questions d'importance devront être votées à la majorité des membres du conseil.
- Les associations provenant de l'industrie qui auront un représentant siégeant sur le conseil d'administration devront fournir une liste restreinte de candidats potentiels, à partir de laquelle le conseil choisira ce membre. Actuellement, ces associations désignent cet administrateur directement.

- L'Association des banquiers canadiens (ABC), l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) devront chacun produire une liste restreinte de candidats. Un administrateur sera choisi à partir de chacune de ces listes.
- Pour faire suite à son retrait à titre d'organisme participant, le Conseil des fonds d'investissement du Canada (CFIQ) ne participera plus au choix d'un administrateur, conjointement avec l'ACCFM. L'ACCFM proposera au conseil une liste restreinte des candidats.
- Les membres du conseil d'administration seront nommés pour des mandats d'une durée de deux ans. La durée totale de leurs mandats ne pourra excéder six années. Toutefois, toute période initiale durant laquelle un administrateur complète le mandat d'un autre administrateur ne sera pas comptée. Actuellement, aucune limite de temps n'est rattachée aux mandats.
- Tous les membres du conseil devront être choisis en fonction d'une matrice de compétences, et en tenant compte de la représentativité de la diversité des Canadiens.
- Le conseil d'administration devra avoir deux comités distincts: un comité chargé des finances et de la vérification et un comité responsable de la gouvernance, des ressources humaines et de la rémunération. Des comités spéciaux pourront être formés au besoin.

Contexte

Notre gouvernance est structurée de manière à assurer l'indépendance de l'Ombudsman et du personnel de l'OSBI, et à leur procurer les ressources nécessaires pour accomplir leur travail.

Organisme indépendant et à but non-lucratif, l'OSBI est supervisé par un conseil d'administration. Outre la composition du conseil d'administration, d'autres paramètres ont été mis en place pour préserver l'indépendance de l'OSBI.

Des règles empêchent le conseil d'administration ou un de ses membres d'intervenir lors du traitement d'une plainte individuelle. La décision finale au sujet d'une plainte appartient à l'Ombudsman. Le conseil d'administration ne peut intervenir à l'égard des décisions de l'Ombudsman, ni être saisi d'un appel à leur sujet. Cependant, le président du conseil peut, au nom du conseil, examiner la plainte d'un client de l'OSBI qui estime que son dossier n'a pas été traité de manière équitable.

L'Ombudsman doit rendre compte au conseil d'administration. Il est évalué annuellement en fonction d'objectifs d'efficacité et de performance, tel le temps requis pour résoudre les plaintes, ou d'autres types d'objectifs annuels qui peuvent être fixés par le conseil.

Consultation

Le conseil d'administration de l'OSBI souhaite recevoir des commentaires sur chacun des changements proposés à la version provisoire :

1) Composition du conseil

Le conseil doit être composé d'un maximum de onze (11) administrateurs choisis par le conseil en fonction de la matrice des compétences suivante : un (1) administrateur répondant à la description de la clause (i) ci-dessous, un (1) administrateur répondant à la description de la clause (ii) ci-dessous, un (1) administrateur répondant à la description de la clause (iii) ci-dessous, et un maximum de huit (8) administrateurs répondant à la description de la clause (iv) ci-dessous. Le conseil doit, en tout temps, être composé d'une majorité d'administrateurs répondant à la description de la clause (iv) ci-dessous.

Président

Le président du conseil devra répondre à la description de la clause (iv) ci-dessous et être élu par la majorité des membres du conseil.

Un « administrateur » est une personne :

- (i) dont la candidature a été proposée à partir d'une liste restreinte fournie par l'Association des banquiers canadiens et qui a été nommée par le conseil;
- (ii) dont la candidature a été proposée à partir d'une liste restreinte fournie par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et qui a été nommée par le conseil;
- (iii) dont la candidature a été proposée à partir d'une liste restreinte fournie par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et qui a été nommée par le conseil;
- (iv) dont la candidature a été proposée au moyen d'un processus autre que ceux décrits dans les clauses (i), (ii) ou (iii) et :
 - a. qui n'est pas un associé, un administrateur, un agent, un employé ou une personne agissant au nom d'une autre personne possédant un « intérêt substantiel », ou possédant elle-même un « intérêt substantiel », chez un fournisseur de services financiers participant ou une entité de l'industrie participante;
 - b. qui n'est pas un employé de la Société;
 - c. qui n'est pas un employé d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental responsable de politiques ou de règlements touchant les secteurs des finances ou de la consommation;
 - d. qui n'est pas un membre de la Chambre des communes ou un membre d'une assemblée législative provinciale ou territoriale;
 - e. qui n'a pas, au cours des deux années précédant sa nomination à titre d'administrateur, occupé un poste décrit aux clauses (i) à (iii) ou (iv)(a) à (d) ci-dessus;
 - f. qui n'est pas un membre de la famille immédiate d'une personne répondant aux descriptions des clauses (i) à (iii) ou (iv)(a) à (e) ci-dessus;

« **Intérêt substantiel** » signifie, pour toute personne, le fait de détenir, directement ou indirectement, les actions d'une entité qui détient globalement 10 % ou plus des droits de vote liés à l'ensemble des actions avec droit de vote en circulation du fournisseur de services financiers.

Les mesures de gouvernance suivantes visent à garantir l'indépendance de la fonction de l'Ombudsman.

Quorum

Toute réunion à laquelle le nombre minimal requis d'administrateurs sont présents ou à laquelle les administrateurs répondant à la définition de la clause (iv) ci-dessus constituent la majorité des personnes présentes.

Vote

Pour les questions n'ayant pas trait à l'indépendance de la fonction de l'Ombudsman, chacune d'elles doit faire l'objet d'une décision prise à la suite d'un vote majoritaire des administrateurs présents sur la question en cause.

Pour les questions d'importance ayant trait à l'indépendance de la fonction de l'Ombudsman, chacune d'elles doit faire l'objet d'une décision prise à la suite d'un vote majoritaire des administrateurs, tels que définis à la clause (iv) ci-dessus. À titre d'exemple : la nomination ou le retrait de l'Ombudsman; l'adoption ou la modification du mandat de l'Ombudsman; l'approbation du budget de l'OSBI; la rémunération de l'Ombudsman; et la nomination ou l'élection d'administrateurs ne provenant pas de l'industrie.

2) Un administrateur est nommé pour un mandat de deux ans, pour un maximum de six années consécutives (sans compter toute période initiale durant laquelle un administrateur complète le mandat d'un autre administrateur). Le président sera nommé pour un mandat de deux ans; si un administrateur est nommé à titre de président pendant qu'il est dans sa cinquième année consécutive à titre d'administrateur, il peut alors poursuivre ses fonctions d'administrateur jusqu'à la fin de son mandat de président.

3) Les administrateurs du conseil doivent être nommés en fonction d'une matrice des compétences. Le conseil d'administration, dans son ensemble, doit comporter un agencement varié et équilibré de compétences, de connaissances et d'expérience, tout en étant représentatif de la diversité des Canadiens. Les administrateurs du conseil doivent représenter diverses perspectives et capacités afin de remplir leurs rôles et d'assumer leurs responsabilités en tant qu'équipe. Les compétences requises pour le conseil dans son ensemble sont notamment les suivantes :

Connaissances ou expérience relatives à ce qui suit :

- Les questions ayant trait aux consommateurs et aux investisseurs
- L'industrie de l'investissement
- L'industrie des services bancaires

- La résolution des litiges
- L'expertise financière
- La littérature financière
- Le cadre juridique et réglementaire
- Les affaires publiques et les communications
- Les relations avec les intervenants et les gouvernements
- La planification stratégique
- La gouvernance et les services du conseil
- Les ressources humaines et la rémunération

4) Lorsqu'il recrute de nouveaux administrateurs, le conseil doit confier le processus de recherche au comité de gouvernance. Le comité doit, au nom du conseil :

- Comprendre un administrateur du conseil possédant des connaissances ou de l'expérience relatives aux questions de consommation ou de placement; un administrateur du conseil possédant des connaissances ou de l'expérience au sujet de l'industrie, et un administrateur du conseil possédant des connaissances sur la gouvernance d'entreprise.
- Tenir compte des candidats proposés au moyen de processus approuvés par le conseil, proposés par les intervenants ou qui postulent de leur propre chef.
- Déterminer les compétences requises en fonction d'un examen de la matrice des compétences et de la composition actuelle du conseil.
- Demander des noms de candidats potentiels à des personnes ou à des parties, s'il le juge approprié.
- Demander aux intervenants de suggérer plus d'un candidat, dans la mesure du possible.
- Encourager les intervenants à proposer des personnes possédant des compétences variées, et non seulement dans la sphère d'activité de l'intervenant.
- Rappeler aux candidats proposés par les intervenants que le conseil d'administration travaille pour l'OSBI et non pour les intervenants ayant fait les propositions.

5) Tous les administrateurs du conseil doivent posséder les aptitudes indiquées ci-dessous. Chacun d'eux doit :

- Être indépendant d'esprit
- Agir avec intégrité
- Faire preuve de jugement
- Jouir d'une bonne réputation parmi les intervenants
- Bien travailler en équipe
- Vouloir apprendre et évoluer
- Être un bon penseur stratégique
- Faire preuve de souplesse et de capacité d'adaptation au changement
- Participer pleinement aux réunions du conseil
- Démontrer une excellente capacité d'analyse

6) Le président du conseil doit aussi :

- Être reconnu pour son leadership, par exemple :
 - Expérience en tant que président d'un conseil
 - Expérience en tant que président d'un comité de conseil important
 - Chef de direction ayant des interactions nombreuses avec le conseil d'administration
- Être capable de se faire le champion du mandat, de la vision et du plan stratégique de l'organisation
- Être un leader respecté
- Établir un dialogue efficace avec de multiples intervenants
- Pouvoir rallier des intervenants
- Posséder d'excellentes aptitudes à communiquer et à faire des présentations
- Avoir une réelle volonté de remplir son mandat
- Être le lien principal entre le chef de la direction et le conseil
- Comprendre la structure du secteur des finances du Canada

7) Les présidents des comités doivent également :

- Démontrer la capacité de présider le comité
- Établir le programme du comité et diriger efficacement les affaires du comité
- Offrir un leadership stratégique
- Veiller à l'unité du comité
- Veiller au fonctionnement efficace du comité, indépendamment de la direction
- S'efforcer d'améliorer la qualité de la gouvernance du comité
- Pouvoir rallier des intervenants
- Être le lien principal entre le comité et le conseil
- Gérer les priorités efficacement

8) Le conseil doit être composé des comités permanents suivants :

- Comité des finances et de la vérification
- Comité de la gouvernance, des ressources humaines et de la rémunération

Comités spéciaux formés au besoin

9) Le conseil doit être soumis à une évaluation de son propre rendement au moins une fois à tous les deux ans. Cette évaluation sera effectuée par un tiers, lequel fera part des résultats au conseil. Ce tiers ne pourra être l'évaluateur externe qui effectue l'examen triennal du fonctionnement de l'OSBI. L'évaluation doit comprendre un examen du conseil, des comités, du président du conseil, des présidents des comités, et l'évaluation des administrateurs faite par leurs pairs.

10) Le conseil doit bien orienter les nouveaux administrateurs et leur offrir de la formation continue.

11) Le conseil doit se réunir à chaque trimestre. Une cinquième réunion sera consacrée à la stratégie et à des rencontres avec les intervenants. Des réunions supplémentaires peuvent être organisées, au besoin.

12) Le conseil doit gérer activement sa propre planification du renouvellement et de la succession du président et des présidents des comités.

Liste de vérification de la gouvernance de l'OSBI

DESCRIPTION	Terminé
Organisation	
Mandat de l'OSBI	<input type="checkbox"/>
Règlement général du conseil	<input type="checkbox"/>
Lettres patentes	<input type="checkbox"/>
Lettres patentes supplémentaires	<input type="checkbox"/>
Énoncé de la mission et valeurs fondamentales	<input type="checkbox"/>
Conseil	
Mandat et charte	<input type="checkbox"/>
Composition du conseil	<input type="checkbox"/>
Procédure des réunions (règles)	<input type="checkbox"/>
Politique de planification de la succession	<input type="checkbox"/>
Comité	
Gouvernance, ressources humaines et rémunération	<input type="checkbox"/>
Comité des finances et de la vérification	<input type="checkbox"/>
Charte des présidents des comités	<input type="checkbox"/>
Président	
Critères de sélection du président	<input type="checkbox"/>
Connaissances et matrice de compétences du conseil	<input type="checkbox"/>
Rôles et responsabilités (description du poste)	<input type="checkbox"/>
Demande d'adhésion et consentement à agir	<input type="checkbox"/>
Orientation des administrateurs	<input type="checkbox"/>

Autres politiques du conseil	
Code de conduite et politique sur les conflits d'intérêts	<input type="checkbox"/>
Politique sur l'évaluation du conseil	<input type="checkbox"/>
Politique sur les plaintes à l'endroit de l'OSBI (client insatisfait des services de l'OSBI)	<input type="checkbox"/>
Politique sur les déplacements et les dépenses	<input type="checkbox"/>
Politique sur la divulgation des renseignements financiers	<input type="checkbox"/>
Politique sur les communications avec les intervenants	<input type="checkbox"/>
Politique sur la dénonciation	<input type="checkbox"/>

INVITATION À FORMULER DES COMMENTAIRES

Le conseil d'administration de l'OSBI invite le public à formuler des commentaires écrits sur chacun des changements proposés contenus à la version provisoire du cadre de réforme.

Vous pouvez envoyer vos commentaires à:

Comité de gouvernance de l'OSBI
a/s Tyler Fleming
401 rue Bay
Bureau 1505, C.P. 5
Toronto, (ON) M5H 2Y4
Télécopieur: 1-888-422-2865
Courriel : governance@obsi.ca

Les commentaires seront acceptés jusqu'au 1 juin 2012, et seront publiés sur le site Web de l'OSBI.