

INDEX ANALYTIQUE

Les chiffres renvoient aux numéros des pages.

- A -

Accident organisationnel

Définition, 29, 30

Étiologie des accidents, 20, 27-36, 498

Swiss Cheese Model, 20, 36, 37, 39

*Voir aussi Étiologie des accidents au sein des organisations;
Swiss Cheese Model*

ACFM

*Voir Association canadienne des courtiers de fonds mutuels
(ACFM)*

Affaiblissement du système de surveillance des services d'investissement

Comportement des surveillants, 385, 392, 393, 396, 404-406, 411,
414, 434

Aveuglement volontaire, 385, 392, 396, 406, 414, 434, 500

Complaisance, 385, 392, 404-406, 411, 414, 434, 500

Détection et correction des manquements professionnels, 393,
414, 500

Perception d'impunité, 434

Probabilité de détection des défaillances, 434

- Comportement du département de conformité, 393-397, 401, 431
 - Culture d'entreprise, 394, 396
 - Intervention à l'égard des manquements professionnels, 394, 396
 - Priorisation des intérêts de l'entreprise, 394
 - Protection des intérêts de l'entreprise, 395-397
 - Suivi des dossiers, 394-396
- Comportement du directeur de succursale, 397-401, 431
 - Culture d'entreprise, 399, 400
 - Performance en termes de commissions des individus qualifiés, 398
 - Protection des intérêts de l'entreprise, 398
 - Protection des intérêts personnels, 398, 399
 - Supervision des individus qualifiés, 398
- Cumul des fonctions des dirigeants, 383-389, 411
 - Conflit d'intérêts, 383, 386
 - Directeur de succursale, 384
 - Gestion des aspects commerciaux, 383-386
 - Membre de la haute direction, 384, 387, 388
 - Mode de rémunération basé sur le revenu généré, 385-388, 405, 411, 503
 - Surveillance des individus qualifiés, 383-386
- Influence des décisions faillibles des décideurs, 298-302, 338, 379-412, 431, 432, 500
 - Priorisation de la profitabilité de l'entreprise, 382
- Influence sur les individus qualifiés, 235, 380, 402-412, 431, 432
 - Biais cognitif, 404
 - Comportement des surveillants, 235, 402-406
 - Culture d'entreprise, 403, 406
 - Effet de l'aveuglement volontaire, 406
 - Effet de la complaisance, 404-406
 - Identification de principes déontologiques, 405
 - Mode de rémunération, 405, 406

- Perception d'impunité, 407, 408
 - Probabilité de détection des manquements professionnels, 407, 408
 - Structure de surveillance, 235, 402, 404, 406, 407
 - Sanction disciplinaire, 409, 410
 - Structure de surveillance insuffisante, 298-300, 302, 383, 388-391, 414
 - Allocation des ressources, 300, 389
 - Augmentation de la charge des surveillants, 389
 - Lien de subordination, 390
 - Réduction du nombre de surveillants, 389
 - Stratégie, procédures et normes, 388
 - Suivi auprès des individus qualifiés, 391
- Voir aussi* **Défaut de surveillance des services d'investissement**

AMF

Voir **Autorité des marchés financiers (AMF)**

Analyse critique du droit

- Approche systémique, 105, 138, 140-144, 151-158
- Examen comparatif, 150-156
 - Comportement des individus, 151-156
 - Effet de l'environnement organisationnel, 152-156
 - Influence des décisions faillibles, 152
- Prise en compte des facteurs organisationnels, 105, 137-160, 417, 499
- Swiss Cheese Model*, 137-159
 - Application en droit, 142-144
 - Comportement des individus et ses effets, 138, 139, 141, 142, 151, 152
 - Encadrement juridique applicable, 140, 141
 - Interaction entre les composantes de l'entreprise, 139, 140, 142, 152
 - Vision d'ensemble de l'entreprise, 139, 140, 152

Théorie comportementale du droit, 144-150

Voir aussi **Analyse de l'encadrement juridique des services d'investissement; Théorie comportementale du droit**

Analyse de l'encadrement juridique des services d'investissement

Approche systémique, 417, 433, 434, 439, 441, 444, 446-449, 451, 469, 470, 474, 476, 480, 482, 491, 492, 494-498, 501

Courtage en épargne collective, 418-495

 Encadrement déontologique et disciplinaire, 418-450, 495

 Obligation de convenance, 418, 451-495

Prise en compte des facteurs organisationnels, 417-496, 501

Voir aussi **Encadrement déontologique et disciplinaire du courtage en épargne collective; Obligation de convenance du courtage en épargne collective**

Approche systémique

Fondement de la grille d'analyse, 22, 23, 32-36, 69, 71-103, 158, 497-499

Voir aussi **Analyse critique du droit; Analyse de l'encadrement juridique des services d'investissement; Étiologie des accidents au sein des organisations; *Swiss Cheese Model***

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM)

Élaboration de statuts, règles et principes, 429

Encadrement des courtiers, dirigeants et individus qualifiés, 223, 424, 428-430, 435-438, 448

 Centralisation des pouvoirs, 437

Examen et enquête, 429

Inscription des acteurs pancanadiens

 Courtier en épargne collective, 425

 Dirigeant, 426

 Individu qualifié, 425

Modification de l'encadrement, 439, 440, 444-446

 Avantage, 444, 445

 Conséquence pour les petites entreprises, 445

 Déplacement des activités d'encadrement, 445

 Formation d'un organisme pour tous les services
 d'investissement, 445, 446

 Harmonisation pancanadienne, 444-446

 Inconvénient, 445, 446

 Obstacle à l'encadrement unifié de la CSF, 446

 Reconnaissance de l'organisme pour tous les acteurs
 québécois, 439, 440, 444-446

Norme concernant les conflits d'intérêts, 429

Obligation de convenance, 461-465, 471-475, 487-490

Organisme d'autoréglementation pancanadien, 428, 429

Pouvoir

 Défaillance dans l'environnement organisationnel, 437

Recours aux sanctions disciplinaires, 429, 437

Réglementation, 424, 425

Autorité des marchés financiers (AMF)

Assistance aux consommateurs de produits et de services, 423

Autorité administrative, 5, 423, 442

Conflit d'intérêts, 319, 321

Élaboration des normes de conduite, 427

Encadrement des courtiers, dirigeants inscrits et individus
qualifiés, 426, 427, 429, 430, 435, 436, 438

Inscription des acteurs québécois

 Chef de la conformité, 426, 438

 Courtier en épargne collective, 425

 Individu qualifié, 425

 Personne désignée responsable, 426, 438

Inspection et enquête, 427

Ligne directrice sur la gouvernance

Gouvernance de l'entreprise, 194

Objectif de l'entreprise, 194

Rôle de la haute direction, 208, 209, 212, 217

Rôle du conseil d'administration, 196

Modification de l'encadrement, 439-443

Abolition de la CSF, 440, 441

Avantage, 441, 442

Encadrement par deux organismes, 439-443

Expertise dans d'autres secteurs, 441, 442

Inconvénient, 442

Rapatriement des pouvoirs envers tous les acteurs, 439-443

Pouvoir

Défaillance dans l'environnement organisationnel, 436

Recours aux sanctions disciplinaires, 427, 436

Tribunal administratif des marchés financiers (TMF), 427, 436, 439-442

Réglementation, 423**Rémunération des surveillants, 386****Supervision de la CSF, 428****Surveillance des marchés, 423****Utilisation de titres honorifiques, 378*****Voir aussi* Tribunal administratif des marchés financiers (TMF)****- C -****Chambre de la sécurité financière (CSF)**

Encadrement des individus qualifiés québécois, 427-430, 435, 436, 438

Formation continue, 427

Inscription des acteurs québécois

Individus qualifiés québécois, 425

Inspection et enquête, 428

Limite des pouvoirs

Défaillance dans l'environnement organisationnel, 436

Modification de l'encadrement, 440-443, 446, 447

- Abolition de la CSF, 440, 441
- Avantage, 442, 447
- Dédoubllement de l'encadrement d'activités québécoises et pancanadiennes, 446
- Élargissement des pouvoirs envers tous les acteurs, 440, 446
- Encadrement unifié, 447
- Expertise du personnel, 442
- Réglementation adaptée au secteur, 442

Organisme d'autoréglementation québécois, 5, 424, 427

Protection de l'intérêt public, 101, 427

Recours aux sanctions disciplinaires, 428, 436, 437

Supervision par l'AMF, 428

Surveillance et contrôle, 427

Chef de la conformité

Voir **Département de conformité des services d'investissement**

Comité du conseil d'administration des services d'investissement

Voir **Conseil d'administration des services d'investissement**

Commission d'acquisition

Conflit d'intérêts, 356-359, 364, 365

- Cible de ventes, 359
- Priorisation de l'augmentation du revenu personnel, 357, 364, 365
- Recommandation de produits à forte commission, 358, 364, 365

Frais de gestion de fonds commun, 353

- Commission intégrée, 353, 360, 362, 503

- Courtier d'épargne collective, 353
- Facteur de redistribution, 353
- Influence des commissions intégrées, 361, 362
- Redistribution aux individus qualifiés, 353
- Frais directs à l'épargnant, 352
 - Courtier de placement, 352
- Influence sur la conduite professionnelle, 356-359, 361-365
- Mode de rémunération des individus qualifiés, 312, 352, 353
- Modification réglementaire, 361
 - Élimination de l'option des frais d'acquisition reportés, 361
- Nombre et volume de transactions, 352

Commission de suivi

- Conflit d'intérêts, 356, 359-362
 - Évaluation périodique de la convenance, 359-362
 - Recommandation de produits à forte commission, 359
- Détention de titres dans le temps, 352, 353
- Fonds commun, 353
 - Commission intégrée, 353, 360, 362, 503
 - Facteur de redistribution, 354
 - Influence des commissions intégrées, 361, 362
 - Redistribution aux individus qualifiés, 354
- Influence sur la conduite professionnelle, 359-363
- Mode de rémunération des individus qualifiés, 312, 352-354
- Modification réglementaire, 361, 362
 - Interdiction de versement sans évaluation de la convenance, 361, 362
 - Obligation de convenance, 362

Complexité des organisations

- Caractère à haut risque, 115, 120-123
 - Dommage corporel non pécuniaire, 122

- Dommmage économique et psychologique pour les tiers, 123, 237
- Dommmage matériel pécuniaire, 122
- Gravité des risques, 120-122, 236, 237
- Incertitude dans la pratique, 121
- Nature des activités, 120, 121
- Utilisation de procédés ou de produits dangereux, 120, 237
- Vulnérabilité des individus touchés, 121
- Caractère complexe, 115-120
 - Automatisation des tâches, 116, 117, 119
 - Déploiement technologique, 116-119, 237
 - Informatisation, 116-118, 237
 - Interaction entre les composantes, 115, 116, 118, 237
 - Nature et diversité des activités, équipements et besoins, 119, 237
 - Nombre et variété de composantes, 115-118
 - Opacité des activités de production et de surveillance, 117, 118
 - Proximité et rapidité d'enchaînement des composantes, 118
- Décision faillible des membres de la direction, 159
- Élément de base, 107-115
- Facteur de risque, 40, 43-45
- Facteur organisationnel, 106-123, 140, 157-159, 499
- Voir aussi* **Complexité des services d'investissement**

Complexité des services d'investissement

- Activité de production
 - Individu qualifié, 191, 230-232
- Caractère à haut risque, 236-238, 252-279, 499
 - Dépendance et vulnérabilité des épargnants, 168, 238, 252-263, 278
 - Préjudice grave aux épargnants et autres acteurs, 168, 238, 263-278

Caractère complexe, 236-252, 278, 279, 499

Diversité des fonctions des individus qualifiés, 168, 238-245

Spécialisation et connaissances des individus qualifiés, 238, 239, 245-252, 278

Variabilité des besoins de la clientèle, 168, 238, 252

Condition préalable

Influence sur le comportement des individus qualifiés, 230, 233-236

Décideur, 191-213

Dirigeant intermédiaire, 191-193, 212, 213

Fonction de direction, gestion ou surveillance, 191, 193-195

Membre de comités du conseil d'administration, 193, 198-207

Membre de la haute direction, 191, 193, 207-212

Membre du conseil d'administration, 191-198

Structure des entreprises, 192

Définition

Action, 179

Courtier, 186

Émission de titres, 181

Fonds d'investissement, 179

Marché primaire, 181

Marché secondaire, 182

Obligation, 179

Facteur organisationnel, 167-280, 431, 465, 466, 469, 472, 480, 482, 487, 493, 499, 500

Fonctionnement interne, 190-236, 499

Gestion de la production, 191

Dirigeant intermédiaire, 191, 193

Groupe financier intégré, 170, 177, 178, 189, 278

Décloisonnement des services financiers, 175, 176, 183

Encadrement de la réglementation, 172, 174, 175

Offre de services financiers complète, 171, 176, 189, 278, 499

Service d'assurance, 171-174, 176, 177

- Service de dépôt et prêt, 171, 172, 174-177
 - Service de valeurs mobilières, 171, 173, 174, 176, 177
 - Intermédiaire dans la distribution de titres, 182, 184-190
 - Catégorie de courtiers, 186
 - Courtier en épargne collective, 185-187, 189
 - Courtier en placement, 180-182, 185-187, 189
 - Exécution de l'obligation de l'entreprise, 184, 279
 - Planification financière, 185, 188, 189
 - Relation contractuelle entre l'entreprise et l'épargnant, 14, 184, 279
 - Marché des valeurs mobilières, 168, 169, 178-184
 - Branche de services financiers, 171, 173, 174, 176, 177
 - Distribution de titres, 179, 181-184
 - Production et émission de titres, 179-181, 183, 184
 - Système de surveillance, 191, 213-230
 - Conformité, 214-220
 - Surveillant, 215, 220-230
- Voir aussi Conseil d'administration des services d'investissement; Épargnant; Haute direction des services d'investissement; Individu qualifié des services d'investissement; Obligation de convenance du courtage en épargne collective; Préjudice causé par les services d'investissement; Système de surveillance des services d'investissement***
- Conflit d'intérêts des groupes financiers intégrés**
- Conflit de nature individuelle, 326
 - Conflit de nature institutionnelle, 326
 - Intensification des conflits, 316-319, 326, 413, 414, 469, 500
 - Aggravation de l'opposition des intérêts, 316-319
 - Aggravation de la pression à la profitabilité, 316
 - Cumul et concentration des services et des activités, 190, 326, 468, 469
 - Réalité commerciale et corporative complexe, 316, 317, 326

- Offre croisée de produits des différentes branches, 325, 333
 - Accès à plusieurs services, 325
 - Influence sur l'épargnant, 325
 - Produit non indépendant, 302, 321-325
 - Incitatif financier, 323, 324
 - Intérêt économique du groupe, 325
 - Maximisation des profits du groupe, 302, 322
 - Priorisation, 302, 322, 323
 - Recommandation du meilleur produit pour l'épargnant, 325
 - Rémunération des distributeurs indépendants, 323
 - Secteur des fonds communs de placement, 319-321
 - Allocation des frais de placement, 320
 - Commission de suivi aux distributeurs, 320
 - Distributeur des parts, 319
 - Producteur et gestionnaire de fonds, 319, 468, 469
- Voir aussi* **Conflit d'intérêts des services d'investissement**

Conflit d'intérêts des services d'investissement

- Conciliation, 309, 310
 - Dépendance et vulnérabilité de l'épargnant, 310, 311
 - Influence sur l'épargnant, 310
 - Risque d'abus, 310
- Conflit de nature individuelle, 312-315
 - Personne physique, 312
- Conflit de nature institutionnelle, 312-314, 338
 - Gouvernance, gestion et structure, 312
- Dilemme opposant profitabilité et protection des épargnants, 305-334, 337, 338, 412, 500
- Entreprise
 - Accroissement des profits, 309, 311-313
 - Avancement commercial, 309
 - Commission par les producteurs ou gestionnaires de titres, 311, 312

- Frais à l'épargnant pour les transactions et conseils, 311
- Gestion
 - Divulgence auprès des épargnants, 314
 - Politique à l'égard des manquements professionnels, 314
 - Revenu généré par les individus fautifs, 314
 - Surveillance des individus fautifs, 314
- Gouvernance, 16, 312, 313
 - Accroissement des activités, 313
 - Allocation des ressources à la surveillance, 313
 - Investissement dans la structure de surveillance, 313
 - Maximisation de la valeur à court terme, 313
 - Minimisation des risques, 313
 - Profitabilité pour les actionnaires, 304, 313
 - Surveillance de la conformité, 313
- Incompatibilité, 306, 309
- Individu qualifié, 309-312
 - Accroissement de la rémunération, 309-312, 356-362, 364, 365
 - Avancement commercial et professionnel, 309, 374
 - Intérêt de l'épargnant, 309, 310, 357-359, 364, 365, 502
 - Pression de productivité et rentabilité, 350
 - Produit à privilégier, 366-368, 371, 372
 - Recommandation de produits à forte commission, 358, 359, 364, 365
- Membre du conseil d'administration et de la haute direction, 314, 315, 383
 - Avancement professionnel, 315, 383
 - Cumul de fonctions, 383, 386
 - Intérêt de l'entreprise, 314, 383
 - Intérêt personnel économique, 314, 315, 383
- Politique de rémunération, 17, 302, 314
 - Accroissement du développement des affaires, 314
 - Choix de titres avantageux, 314

- Culture de conformité, 314
 - Primauté des intérêts des épargnants, 314
 - Protection des épargnants, 314
 - Rendement à court terme, 302
 - Respect de la réglementation, 314, 338
 - Volume de ventes, 314
 - Priorisation des intérêts économiques de l'entreprise, 326-335, 383, 500
 - Cible de vente, 330
 - Gestion des conflits, 328
 - Importance des valeurs de profit et de réussite, 329
 - Pression à la rentabilité, 329, 392
 - Profitabilité immédiate, 328
 - Promotion des individus générant d'importantes commissions, 330, 331
 - Reconnaissance de la protection des épargnants, 327, 331
 - Rémunération favorisant les produits non indépendants, 330, 367
 - Réglementation, 465
 - Rôle du comité de rémunération, 203
 - Société par actions, 330
 - Croissance et rentabilité économique, 304, 330
 - Source des décisions faillibles des décideurs, 281, 303-334, 468, 500
- Voir aussi* **Conflit d'intérêts des groupes financiers intégrés;**
Obligation de convenance du courtage en épargne collective

Conseil d'administration des services d'investissement

- Comité, 198
 - Délégation de pouvoir, 198
 - Fonction de conseil, 198
 - Type, 198, 199
- Comité d'audit, 198-200

- Examen des documents de renseignements financiers, 201
- Fonction de surveillance, 199-201
- Formation et fonctionnement de la vérification interne, 201
- Recommandation et surveillance du vérificateur externe, 200
- Rôle d'interface entre les intervenants, 200
- Traitement des plaintes, 201
- Comité de gestion de risques, 199, 205-207, 218
 - Conformité des activités, 206, 207
 - Évaluation des politiques et procédures du département de conformité, 207, 381
 - Évolution des exigences réglementaires, 206
 - Examen des rapports du département de conformité, 207, 227
 - Mécanisme de prévention et de suivi, 205
 - Nomination d'un responsable, 207
 - Risque lié à la rémunération au sein de l'entreprise, 206
 - Risque lié à la suffisance de capital, 206
 - Risque lié au recyclage de produits de la criminalité, 206
 - Rôle d'interface entre les intervenants, 207
 - Structure et ressources suffisantes, 206
- Comité de gouvernance, 199, 204, 205
 - Compétence des administrateurs et dirigeants, 204
 - Culture d'entreprise, 205, 355
 - Évaluation des administrateurs et dirigeants, 204
 - Formation des administrateurs et dirigeants, 204
 - Politique de gouvernance, 204
 - Rémunération des administrateurs et dirigeants, 204
 - Structure de gouvernance, 204
 - Vigie de l'évolution des tendances, 204
 - Vision de l'entreprise, 204
- Comité de nomination, 201, 203, 204
 - Évaluation des administrateurs, 202
 - Gestion de talents, 204

Relève, 202, 203

Comité de rémunération, 201-203

Évaluation de la performance des administrateurs et dirigeants, 202

Imputabilité des décisions, 202

Politique de rémunération au sein de l'entreprise, 203

Rémunération des administrateurs et dirigeants, 201-203

Environnement organisationnel, 14, 15

Gouvernance, 194, 195, 197

Approbation des objectifs, stratégies et mesures, 196, 197, 208, 209, 355

Approbation du cadre de gestion de la conformité, 218, 222, 355, 381

Culture d'entreprise, 196, 197, 205, 341, 355

Direction stratégique, 193-197

Relation avec les autres entreprises, 198

Surveillance et contrôle des activités, 193-197, 218, 222, 227, 381

Haute direction

Délégation de pouvoirs de gestion, 208

Détermination des fonctions, 208

Nomination, 208

Intérêt de l'entreprise, 21, 22

Rôle, 196

Voir aussi **Conflit d'intérêts des services d'investissement; Décision faillible des décideurs des services d'investissement; Encadrement déontologique et disciplinaire du courtage en épargne collective; Obligation de convenance du courtage en épargne collective**

Conseil sur les valeurs mobilières

Courtier en épargne collective, 187, 241, 257, 259, 260, 423

Courtier en placement, 187, 241, 257, 259, 260

Définition, 240

Fonction des individus qualifiés, 14, 187, 188, 231, 232, 239-242, 245, 246, 249-251, 257-260, 283, 423

- Évaluation des avantages et inconvénients, 241, 249
- Guide à la décision, 240, 241
- Information personnalisée, 232, 240, 246, 250
- Prise en compte de la situation et des attentes de l'épargnant, 241, 249-251

Planification financière, 188, 241, 242, 257

Vulnérabilité de l'épargnant

- Délégation de pouvoir, 258-260
- Gestion discrétionnaire, 259, 260

Courtier en épargne collective

Défaut de surveillance, 291, 292, 294

Fonction des individus qualifiés

- Conseil, 187, 241, 257, 259, 260, 423
- Intermédiaire dans la distribution de titres, 11, 185-187, 189, 230, 241, 243, 244, 248, 257-260, 264, 266, 422, 423
- Négociation de titres, 187, 244, 258, 423

Groupe financier intégré, 183, 184

Immunité légale et *de facto*, 18, 19

Mode de rémunération des individus qualifiés

- Commission intégrée, 353
- Salaire fixe, 354

Préjudice à l'épargnant, 264, 266

Produit à privilégier, 371

Sanction des dirigeants, 294, 298, 299, 409

Voir aussi **Encadrement déontologique et disciplinaire du courtage en épargne collective; Obligation de convenance du courtage en épargne collective**

Courtier en placement

Attitude face à la réglementation, 233-236, 392

Cas particulier d'une séquence accidentelle, 414-416

Défaut de surveillance, 292, 293

Fonction des individus qualifiés

Conseil, 187, 241, 257, 259, 260

Gestion du patrimoine, 187, 243, 258

Intermédiaire dans la distribution de titres, 11, 180-182, 185-187, 189, 230, 241, 243, 244, 247, 248, 257-260, 324

Négociation de titres, 187, 244, 258

Guide sur l'éthique

Culture d'entreprise, 347, 403

Système de surveillance, 403

Influence sur le comportement des individus qualifiés

Milieu et conditions de pratique, 349

Manquement professionnel

Abus de confiance, 271-273

Mode de rémunération des individus qualifiés

Commission d'acquisition, 352

Recommandation de produits à forte commission, 364

Salaire fixe, 354

Pression à la rentabilité, 329, 392

Produit à privilégier, 368-371

Sanction des dirigeants, 293

Surveillance affaiblie, 391, 396, 402

CSF

Voir **Chambre de la sécurité financière (CSF)**

Culture d'entreprise des services d'investissement

Application de l'approche systémique, 502

Culture de conformité, 339, 345, 347, 399

Défaillance, 346-348, 414, 415, 502

Définition, 346

Incohérence des comportements des membres de la direction, 346

Intérêt économique à court terme, 346, 348, 349, 410

Effet sur le système de surveillance, 214, 394, 396, 399, 400, 502

Effet sur les individus qualifiés, 403, 406, 502

Guide sur l'éthique des courtiers en placement, 347, 403

Influence des décisions faillibles des décideurs, 339-349, 410, 500

Rôle des membres de la direction, 341-349, 502

- Adhésion du personnel, 341
- Élaboration d'une politique par la haute direction, 341
- Exemplarité, 343, 345
- Gouvernance du conseil d'administration, 196, 197, 205, 341, 355
- Implantation par la haute direction, 341
- Intégration dans les structures et processus organisationnels, 342
- Promotion par la haute direction, 209, 341
- Solution face à une question éthique, 343
- Valeur organisationnel, 341-343, 355

Culture de sécurité

Compétence, 65, 66

Connaissance, 65, 66

Culture d'entreprise, 64

Définition, 64, 65

Engagement, 65

Prévention de l'influence des décisions faillibles, 64-68

- D -

Décision faillible des décideurs

Définition, 53

Erreur latente, 39, 49, 50, 106, 109, 113, 114, 123-137, 140, 158, 59

Facteur de risque

- Nombre d'erreurs, 40, 41, 44, 45

Période de latence, 45

Facteur organisationnel, 106, 123-137, 140, 157-159, 498, 499

Influence sur la séquence accidentelle, 41, 44, 45, 50, 54-56, 62, 75, 76, 83, 102, 106, 129-137, 140, 152, 157-159, 498, 499

Affaiblissement du système de sécurité, 54, 130, 135-137, 159, 498

Effet domino sur l'environnement organisationnel, 54-56, 130-135, 159, 498

Prise de décision

Allocation des ressources, 124-129, 131, 133-136, 159, 303

Dilemme opposant production et sécurité, 124-130, 140, 157, 159, 303

Préférence pour l'objectif de production, 125-128, 130-132

Profit, 124-126, 128

Rareté des accidents majeurs, 125

Responsabilité des personnes en première ligne, 127

Rétroaction des investissements, 125-127

Rôle dans les accidents organisationnels, 158, 159

Sécurité des organisations, 62-68, 83, 94-96

Source

Complexité des organisations, 159

Dilemme opposant production et sécurité, 140, 157, 159

Voir aussi **Décision faillible des décideurs des services d'investissement; Système de surveillance**

Décision faillible des décideurs des services d'investissement

Allocation des ressources à la surveillance, 300

Culture d'entreprise, 339-349, 410, 500

Décideur visé, 297, 298

Difficulté de détection, 298

Dilemme opposant profitabilité et protection des épargnants, 281, 302-334, 500

Conflit d'intérêts, 305-334, 337, 338, 412, 500

Source des décisions faillibles, 281, 303-334, 468, 500

Erreur latente, 282, 297-303, 414, 415, 499

Facteur organisationnel, 281-416, 430-434, 499, 500

Imputabilité de la responsabilité à l'entreprise, 298-300

Influence sur la séquence accidentelle, 281, 334, 335, 339, 413, 415, 416, 430-432, 448, 466, 468, 490-492, 500

Influence sur les manquements professionnels, 281, 298-302, 337-416, 431, 432, 500, 501

- Effet domino, 338-379, 410, 411, 431, 432, 500
- Effet sur le système de surveillance, 298-302, 338, 379-412, 431, 432, 500

Limite de la réglementation, 300

Recours civil, 300

- Exigence de responsabilité civile, 300
- Moyen d'exonération des administrateurs et dirigeants, 300

Sanction disciplinaire, 298-300

Voir aussi **Affaiblissement du système de surveillance des services d'investissement; Conflit d'intérêts des services d'investissement; Défaut de surveillance des services d'investissement; Effet domino des décisions des services d'investissement; Manquement professionnel des individus qualifiés; Obligation de convenance du courtage en épargne collective**

Défaut de surveillance des services d'investissement

Département de conformité, 393-397, 401

- Chef de la conformité, 289, 291, 293, 294, 299, 393-397, 401, 431

Directeur de succursale, 289-291, 296, 397-401, 431

Erreur latente, 282, 289-297, 499

Personne désignée responsable, 289, 293, 294, 431

Recours civil, 295-297

Sanction disciplinaire, 289-295

Voir aussi **Affaiblissement du système de surveillance des services d'investissement**

Définition

Accident organisationnel, 29, 30
Action, 179
Client vulnérable, 252
Condition latente, 53
Conseil, 240
Courtier, 186
Culture de sécurité, 64, 65
Décision faillible, 53
Dirigeant inscrit, 426
Émission de titres, 181
Entreprise de services d'investissement, 11
Environnement organisationnel, 14
Erreur latente, 53
Fonds d'investissement, 179
Individu qualifié, 11
Marché primaire, 181
Marché secondaire, 182
Obligation, 179
Obligation de convenance, 454
Organisme de réglementation, 5
Prestataire de services d'investissement, 12
Sécurité des organisations, 94-96
Service d'investissement, 9, 10
Système, 30
Système de surveillance, 213

Département de conformité des services d'investissement

Agent de la conformité, 219, 221

 Responsabilité, 219

Chef de la conformité, 219-221, 225-230, 381, 431

Collaboration avec la haute direction, 227
Collaboration avec le département des opérations, 227
Collaboration avec les directeurs de succursale, 227
Défaut de surveillance, 289, 291, 293, 294, 299, 393-397, 401, 431
Détection et prévention des manquements professionnels, 228, 289
Encadrement déontologique et disciplinaire, 426, 427, 429, 430, 438
Rapport annuel au conseil d'administration, 207, 227
Recommandation au conseil d'administration, 227
Responsabilité, 226, 227
Rôle, 219, 225, 226, 228, 381
Surveillant intermédiaire, 221, 222, 229
Déploiement cadre de gestion, 218, 381
Politique et processus d'encadrement, 211, 226, 381
 Évaluation par le comité de gestion des risques, 207, 381
Respect de la réglementation, 211, 212, 226
Système de surveillance, 211, 212, 218, 219, 226, 227, 381, 431
Voir aussi Affaiblissement du système de surveillance des services d'investissement

Directeur de succursale

Voir Système de surveillance des services d'investissement

- E -

Effet domino des décisions des services d'investissement

Double contrainte des individus qualifiés, 349-379, 411, 500
Environnement organisationnel, 339-349, 431
 Application des orientations et directives, 339
 Culture d'entreprise, 339-349, 410, 500
 Enchaînement de décisions, 339
Influence des décisions faillibles, 338-379, 410, 411, 431, 432, 500
Voir aussi Culture d'entreprise des services d'investissement;
Individu qualifié des services d'investissement

Élément de base des organisations

- Activité de production, 107, 111, 114, 115, 191
 - Activité de première ligne, 111
 - Erreur active, 111
 - Performance, 111
- Condition préalable, 107, 110, 111, 114, 115, 191
 - Entretien des équipements, 110
 - Facteur personnel, 110, 111
 - Formation et motivation du personnel, 110
 - Milieu de travail, 110, 111
- Décideur, 107-109, 114, 115, 190
 - Administrateur, 108
 - Erreur latente, 109
 - Membre de la haute direction, 108
- Gestion de la production, 107, 109, 114, 115, 191
 - Cadre, 109
 - Erreur latente, 109
 - Superviseur, 109
- Système de surveillance, 107, 112-115, 191
 - Avertissement, 112
 - Détection, 112
 - Erreur latente, 113, 114
 - Fuite, 112
 - Maîtrise, 112
 - Protection, 112
 - Redressement, 112

Encadrement déontologique et disciplinaire du courtage en épargne collective

- Analyse critique, 418-420, 430-450, 495
 - Prise en compte des facteurs organisationnels, 419, 420, 430-450, 495, 496

-
- Centralisation des pouvoirs d'encadrement, 432-437, 439-450, 495
- Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM), 439, 440, 444-446
 - Autorité des marchés financiers (AMF), 439-443
 - Chambre de la sécurité financière (CSF), 440-443, 446, 447
 - Intérêt de la mesure, 437
 - Lacune, 435, 436, 438
 - Reconnaissance d'une autorité unique, 439-450, 495
 - Tribunal administratif des marchés financiers (TMF), 439-442
- Compétence à l'égard des dirigeants non inscrits, 432-434, 438-450, 490, 493, 495, 501
- Absence d'encadrement des décideurs québécois, 426, 438, 439
 - Perception d'impunité, 434, 439
 - Probabilité de détection des manquements professionnels, 434, 438
 - Rôle des décideurs dans les décisions faillibles, 430-434
- Contrôle interne au sein des entreprises, 449
- Courtier
- Encadrement, 424, 428-430
 - Immunité légale et *de facto*, 18, 19
 - Inscription, 425
- Dirigeant inscrit québécois, 423
- Chef de la conformité, 426, 427, 429, 430, 438
 - Encadrement, 426, 427, 429, 430, 438
 - Inscription, 426, 438
 - Personne désignée responsable, 426, 427, 429, 430, 438
- Dirigeant non inscrit québécois
- Absence d'encadrement, 426, 438, 439
 - Absence d'inscription, 426
 - Immunité légale et *de facto*, 18, 19
- Dirigeant pancanadien, 423

- Encadrement, 424, 428-430, 438
- Inscription, 426
- Individu qualifié pancanadien, 422, 423
 - Encadrement, 424, 428-430
 - Inscription, 425
- Individu qualifié québécois, 422, 423
 - Encadrement, 426-430
 - Formation continue, 427
 - Inscription, 425
- Norme de conduite
 - Élaboration, 421
 - Encadrement par un organisme de réglementation, 421
 - Surveillance de l'application, 421
- Pouvoir d'encadrement actuel, 435-439
 - Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM), 223, 424-426, 428-430, 435-438, 448
 - Autorité des marchés financiers (AMF), 423, 425-430, 435, 436, 438
 - Chambre de la sécurité financière (CSF), 424, 425, 427-430, 435, 436, 438
 - Compétence à l'égard des dirigeants non inscrits, 438, 439
 - Défaillance dans l'environnement organisationnel, 436, 437
 - Recours aux sanctions disciplinaires, 436, 437
 - Tribunal administratif des marchés financiers (TMF), 424, 427, 430, 436
- Prévention des manquements professionnels
 - Centralisation des pouvoirs d'encadrement, 432-437, 439-450, 495
 - Compétence à l'égard de tous les acteurs, 432-434, 438-450, 490, 493, 495, 501
- Prise en compte des facteurs organisationnels, 417-420, 430-450, 495, 496
 - Affaiblissement du système de surveillance, 432
 - Alignement de défaillances, 431, 432

- Application défaillante des décisions faillibles, 431
- Aspect individuel, 432, 433, 436, 437, 439, 441, 444, 449
- Avènement de manquements professionnels, 417, 418, 430-435, 438, 448, 449, 495, 496
- Complexité des entreprises, 431
- Conflit d'intérêt, 431
- Décision faillible des décideurs, 430-434
- Environnement organisationnel, 431, 434
- Influence sur les individus qualifiés, 431, 432
- Rôle de l'ensemble des acteurs, 430-434
- Processus disciplinaire, 421
 - Enquête, 421
 - Plainte, 421
 - Sanction, 421
- Protection des épargnants, 5-7, 418, 420, 430, 432-435, 448-450
- Réglementation, 423-425
- Voir aussi* **Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM); Autorité des marchés financiers (AMF); Chambre de la sécurité financière (CSF); Tribunal administratif des marchés financiers (TMF)**

Environnement organisationnel des services d'investissement

Définition, 14

Voir aussi **Facteur organisationnel**

Épargnant

Complexité des services d'investissement

 Système à haut risque, 252-263, 278

Vulnérabilité, 168, 238, 252-263, 278

 Asymétrie de pouvoir, 257, 260, 263

 Asymétrie informationnelle, 255-256, 263

 Attente, 254

 Autonomie, 253

Définition, 252

Délégation des pouvoirs, 254, 255, 257-260

Dépendance pour la prise de décision, 254

Évaluation de la qualité des services, 254-256, 260, 262, 263

Implication, 253

Lien de confiance, 255, 260-262

Niveau de connaissance, 253-257

Voir aussi **Conflit d'intérêts des services d'investissement; Obligation de convenance du courtage en épargne collective; Préjudice causé par les services d'investissement; Protection des épargnants**

Erreur active

Élément déclencheur, 39, 59, 60

Erreur médicale, 83, 85

Individu en première ligne, 39, 46-48, 59, 60, 111

Influence

 Erreur latente, 50

 Importance, 44, 78

Source, 47

 Facteur individuel, 47, 48

 Facteur organisationnel, 47, 48, 50

Swiss Cheese Model, 39, 46-49

 Influence, 76-79

Type, 47

 Faute involontaire, 47

 Inattention, distraction ou fatigue, 47

 Violation intentionnelle des règles, 47, 48

Voir aussi **Élément de base des organisations; Manquement professionnel des individus qualifiés**

Erreur latente

Définition, 53

Difficulté d'identification, 60, 61, 124

Erreur médicale, 84, 109

Influence

 Importance, 44, 45, 102

 Source de l'erreur active, 50

Période de latence, 45, 50-52

Swiss Cheese Model, 39, 46, 49-53, 102

 Facteur de risque, 40, 41, 44, 45

 Influence sur la séquence accidentelle, 41, 44, 45, 50, 54-56,
 62, 75, 76, 83, 102, 498

Voir aussi **Décision faillible des décideurs; Décision faillible des décideurs des services d'investissement; Défaut de surveillance des services d'investissement; Élément de base des organisations; Facteur organisationnel**

Étiologie des accidents au sein des organisations

Accident organisationnel, 20, 27-36, 498

Approche individuelle, 31

 Erreur humaine en lien direct et immédiat, 31

Approche systémique, 20, 23, 32-36, 138, 154, 156, 498

 Environnement organisationnel, 32, 33, 138, 153

 Erreur humaine à tous les niveaux, 32, 151, 152

Fondement de la grille d'analyse, 22, 23, 27-36, 71, 102, 153, 154,
156, 498, 499

Objectif

 Amélioration de la sécurité, 28, 32, 94

 Compréhension des causes, 23, 28, 30, 31, 33, 498

 Facteur humain, 28, 29, 31, 32, 138, 151, 152

 Prévention, 28, 30, 32, 33, 498

Voir aussi **Swiss Cheese Model**

- F -

Facteur organisationnel

Complexité des organisations, 106-123, 140, 157-159, 499

Service d'investissement, 167-280, 431, 465, 466, 469, 472, 480, 482, 487, 493, 499, 500

Décision faillible, 106, 123-137, 140, 157-159, 498, 499

Service d'investissement, 281-416, 430-434, 499, 500

Prise en compte dans l'analyse critique du droit, 105, 137-160, 417, 499

Service d'investissement, 417-496, 501

Voir aussi **Analyse critique du droit; Analyse de l'encadrement juridique des services d'investissement; Complexité des organisations; Complexité des services d'investissement; Décision faillible des décideurs; Décision faillible des décideurs des services d'investissement; Défaut de surveillance des services d'investissement; Manquement professionnel des individus qualifiés**

Fraude financière

Impact sur l'entreprise et l'industrie, 274-277

Impact sur la confiance du public, 275, 276

Manquement professionnel des individus qualifiés, 2-5, 151, 161, 284, 288, 289, 301, 302, 365, 395, 396, 413, 414

Préjudice causé aux épargnants, 263-274

Protection des épargnants, 97, 98, 101

Statistique, 2, 3, 288, 289

- G -

Gestion du patrimoine

Courtier en placement, 187, 243, 258

Fonction des individus qualifiés, 14, 187, 188, 231, 232, 239, 242, 243, 249, 250, 258, 259, 283

Analyse des besoins, objectifs et contraintes, 243, 249, 250

Évaluation de la performance, 243

Recommandation et stratégie d'investissement, 242, 243

Responsabilité de la gestion des fonds, 242, 243

Révision du portefeuille, 243

Vulnérabilité de l'épargnant

Délégation de pouvoir, 258, 259

Gestion discrétionnaire, 258, 259

Grille d'analyse

Analyse critique du droit, 105, 137-160, 417, 499

Facteur organisationnel, 105-160, 417, 498, 499

Fondement, 27-69

Approche systémique, 20, 23, 32-36, 69, 71-103, 158, 497-499

Étiologie des accidents au sein des organisations, 20, 23, 27-36, 71, 102, 153, 154, 156, 498, 499

Swiss Cheese Model, 36-69, 71-103, 153, 498, 499

Justification, 71-103

Application étendue, 71, 80-94, 102, 498

Compréhension de la séquence accidentelle, 71, 72, 76-79, 102, 498

Similarité entre la sécurité des organisations et la protection des épargnants, 71, 94-102

Simplicité, 71-76, 102, 498

Voir aussi Analyse critique du droit; Étiologie des accidents au sein des organisations; Facteur organisationnel; Swiss Cheese Model

Groupe financier intégré

Voir Complexité des services d'investissement; Conflit d'intérêts des groupes financiers intégrés; Obligation de convenance du courtage en épargne collective

- H -

Haute direction des services d'investissement

Composition

Chef des finances, 210

Département, 210

Président, 209

Vice-président, 210

Conseil d'administration

- Délégation de pouvoirs de gestion, 208
 - Détermination des fonctions, 208
 - Nomination, 208
 - Culture d'entreprise
 - Élaboration d'une politique, 341
 - Implantation, 341
 - Promotion, 209, 341
 - Cumul des fonctions, 384, 387, 388
 - Décideur, 191, 193, 207-212
 - Département de conformité, 210-212, 218-222, 225-230
 - Département des opérations, 210, 211
 - Activité d'offre directe de services, 211
 - Département des ventes et du marketing, 210, 212
 - Accroissement de la clientèle, 212
 - Accroissement du volume d'affaires par épargnant, 212
 - Attribution de titres honorifiques, 374
 - Détermination des produits offerts, 212, 366
 - Mode de rémunération des individus qualifiés, 212, 312, 355
 - Environnement organisationnel, 14, 15
 - Intérêt de l'entreprise, 21, 22
 - Plan stratégique et mesures de contrôle interne, 208, 209, 218
 - Approbation du conseil d'administration, 208, 209, 218
 - Cadre de gestion de la conformité, 217, 218
 - Promotion de saines pratiques, 209
 - Rémunération, 312
 - Rôle, 208, 209
- Voir aussi* **Conflit d'intérêts des services d'investissement; Décision faillible des décideurs des services d'investissement; Département de conformité des services d'investissement; Encadrement déontologique et disciplinaire du courtage en épargne collective; Obligation de convenance du courtage en épargne collective**

- I -

Individu qualifié des services d'investissement

Activité de production, 191, 230-232

Service direct aux épargnants, 11, 14, 184, 191-193, 230, 231

Connaissance requise, 245-252, 278

Besoin et objectif de l'épargnant, 249-251, 457, 484

Complexité des services d'investissement, 238, 239, 245-252, 278

Compréhension de l'évolution de l'économie, 249

Compréhension du marché, 248, 249

Conseiller en finance personnelles, 246, 249-251

Intermédiaire de marché, 246-249, 251

Maîtrise des différents produits, 247-249

Obligation de connaissance de l'épargnant, 457-459, 462-464, 474, 484, 485, 487, 488

Obligation de connaissance des produits, 458, 459, 463, 479, 485-488

Situation financière de l'épargnant, 249-251, 457

Tolérance aux risques de l'épargnant, 250, 457

Définition, 11

Exécution de l'obligation de l'entreprise, 184, 279

Fonction

Complexité des services d'investissement, 168, 238-245

Conseil, 14, 187, 188, 231, 232, 239-242, 245, 246, 249-251, 257-260, 283, 423

Gestion de patrimoine, 14, 187, 188, 231, 232, 239, 242, 243, 249, 250, 258, 259, 283

Inscription auprès des organismes responsables, 232, 240, 242, 244, 425

Négociation de titres, 14, 187, 188, 231, 232, 239, 244, 258, 283, 423

Influence sur le comportement

Biais cognitif, 147-150, 235, 236, 404

Condition préalable, 230, 233-236

- Culture d'entreprise, 403, 406, 502
 - Double contrainte, 349-379, 411, 500
 - Environnement organisationnel, 18, 235, 236, 349, 500
 - Facteur externe, 234
 - Facteur interne, 18, 234
 - Facteur sociodémographique, 234
 - Intérêt personnel, 349, 357, 364, 365, 373, 374, 411, 431, 432
 - Milieu et conditions de pratique, 349
 - Mode de rémunération, 235, 309-312, 351-365, 411
 - Pression de productivité et rentabilité, 18, 235, 348-350, 369, 370, 373, 411
 - Produit à privilégier, 351, 366-373, 411
 - Profitabilité de l'entreprise, 18, 349, 356, 363, 411, 431, 432, 500
 - Protection des épargnants, 309, 310, 349, 350, 411, 431, 432, 500
 - Système de surveillance, 235, 380, 402-410, 431, 432
 - Titre honorifique, 309, 351, 373-379, 411
 - Intermédiaire dans la distribution de titres, 182, 184-190, 246-249, 251
 - Courtier en épargne collective, 11, 185-187, 189, 230, 241, 243, 244, 248, 257-260, 264, 266, 422, 423
 - Courtier en placement, 11, 180-182, 185-187, 189, 230, 241, 243, 244, 247, 248, 257-260, 324
 - Planification financière, 11, 185, 188, 189, 230, 241, 242, 244, 248, 249, 257, 264
 - Relation avec l'épargnant
 - Vulnérabilité de l'épargnant, 168, 238, 252-263
 - Rôle, 246-250
 - Service professionnel, 88, 89, 232, 278, 279, 283
 - Variabilité des besoins de la clientèle, 168, 238, 252
- Voir aussi Affaiblissement du système de surveillance des services d'investissement; Conflit d'intérêts des services d'investissement; Conseil sur les valeurs mobilières; Encadrement déontologique et disciplinaire du courtage**

**en épargne collective; Épargnant; Gestion du patrimoine;
Manquement professionnel des individus qualifiés;
Négociation de titres; Obligation de connaissance de
l'épargnant; Obligation de connaissance des produits;
Obligation de convenance du courtage en épargne
collective; Produit à privilégier; Rémunération des
individus qualifiés; Titre honorifique**

- M -

Manquement professionnel des individus qualifiés

Défaut de diligence, 283-287

 Connaissance de l'épargnant, 284, 285

 Incompétence, 2-5, 283, 284

 Négligence, 2-5, 283, 284

 Obligation de convenance des produits, 284

 Obligation de renseignement, 284

Défaut de loyauté, 283-287

 Abus de confiance, 271-273, 284

 Détournement de fonds, 284

 Fraude, 2-5, 151, 161, 284, 288, 289, 301, 302, 365, 395, 396,
 413, 414

 Intérêt de l'épargnant, 284

 Manque de loyauté, 284, 285

 Transaction non autorisée, 284, 286, 414

Erreur active, 282-289, 414, 499

Forme, 283

Voir aussi **Décision faillible des décideurs des services
d'investissement; Fraude financière; Individu qualifié des
services d'investissement**

- N -

Négociation de titres

Courtier en épargne collective, 187, 244, 258, 423

Courtier en placement, 187, 244, 258

Fonction des individus qualifiés, 14, 187, 188, 231, 232, 239, 244,
258, 283, 423

Achat et vente d'instruments financiers, 244

Vulnérabilité de l'épargnant

Délégation de pouvoir, 258

– O –

Obligation de connaissance de l'épargnant

Besoin et objectif, 249-251, 457, 484

Obligation de convenance, 457-459, 463, 464, 474, 484, 485, 487, 488

Situation financière, 249-251, 457

Tolérance aux risques, 250, 457

Obligation de connaissance des produits

Formation, 485

Maîtrise des différents produits, 247-249

Obligation de convenance, 458, 459, 463, 485-488

Outil, 485

Processus d'évaluation, d'approbation et de révision des titres, 485

Obligation de convenance du courtage en épargne collective

Analyse critique, 418, 453, 465, 469-495

Prise en compte des facteurs organisationnels, 451, 453, 465-496

Application aux acteurs pancanadiens, 461-465, 471-475, 487-490

Conflit d'intérêts, 462, 465

Courtier, 462, 463

Dirigeant, 462, 463

Dispense de certaines normes, 461, 462

Exclusivité de la réglementation de l'ACFM, 462

Individu qualifié, 462, 463

Application aux acteurs québécois, 455-461

Conflit d'intérêts, 461

Courtier, 455-461, 466, 470, 472, 474, 483, 489, 490, 491

Dirigeant inscrit, 456, 460, 472, 474, 475, 483, 485, 490-492

- Dirigeant non inscrit, 456, 460, 466, 489-495
- Individu qualifié, 455-459, 466-474, 478, 483, 490
- Contenu, 456
- Défaut de surveillance, 294, 296
- Définition, 454
- Devoir de diligence, 284, 455
- Devoir de loyauté, 456, 480
- Étendue de l'obligation à tous les acteurs, 466-470, 472-476, 489-495
 - Absence d'encadrement des décideurs québécois, 470, 472, 475, 489, 490, 494
 - Application aux dirigeants inscrits, 472, 474, 475, 490-492
 - Application aux dirigeants non inscrits, 466, 489-495
 - Application aux individus qualifiés, 472, 473, 490
 - Décision faillible, 467, 468
 - Lacune, 470, 472-475, 489, 494
 - Rôle dans la séquence accidentelle, 466, 468, 490-492
- Évaluation de la convenance, 454, 456-458, 463, 464
 - Conflit d'intérêts, 359-362
 - Critère, 457, 463, 464, 476, 477, 483, 484
 - Lacune, 474
- Norme de conduite spécifique aux fonctions, 466-475, 483-494, 501
 - Absence de normes pour dirigeants inscrits, 474, 475
 - Évaluation de la convenance, 483, 484
 - Lacune, 471-475, 486, 487, 494
 - Norme plus détaillée dans la réglementation de l'ACFM, 463-465, 473
 - Obligation de connaissance de l'épargnant, 457-459, 462-464, 474, 484, 485, 487, 488
 - Obligation de connaissance des produits, 458, 459, 463, 479, 485-488
 - Réglementation de l'ACFM, 463-465, 473-475, 487, 488
 - Spécificité, 466, 467, 469, 471, 472, 475, 483, 489-494
 - Système de conformité, 486, 487

- Tenue de dossier, 486
- Politique de contrôle par l'entreprise, 459-461, 473
 - Lacune, 474
- Primauté de l'intérêt de l'épargnant, 456, 463, 465, 466, 468-472, 475-484, 486-488, 490-495
 - Accentuation de la protection des épargnants, 476-478, 487
 - Application aux individus qualifiés, 470
 - Critère d'évaluation, 476, 477
 - Gestion des conflits d'intérêts, 471, 472, 478-480, 482, 491-493
 - Imposition d'un devoir général à tous les services, 466, 469, 470, 476, 480-483, 488, 494, 495
 - Lacune, 468, 470-472, 494
 - Préséance en situation de conflits d'intérêts, 478-480, 491-493
 - Priorisation des produits non indépendants, 471, 479, 480
 - Transparence en situation de conflits d'intérêts, 479, 480
- Prise en compte des facteurs organisationnels, 451, 453, 465-496
 - Activité dans le cadre de groupes financiers intégrés, 465, 466, 468-471, 480, 493
 - Avènement de manquements professionnels, 453, 465, 466, 468, 472, 490, 494-496
 - Complexité des entreprises, 465, 466, 469, 472, 480, 482, 487, 493, 499
 - Conflit d'intérêts, 467-469, 471, 472, 478-480, 482, 486, 489, 491-493
 - Nature des fonctions des individus qualifiés, 466
 - Préjudice causé aux épargnants, 466
 - Vulnérabilité des épargnants, 466
- Protection des épargnants, 451-453, 456, 466-495
 - Effet sur la convenance, 466
 - Encadrement des individus qualifiés, 466-474, 478, 490
 - Encadrement des surveillants immédiats, 467, 468, 472, 475, 490, 492
 - Étendue de l'obligation à tous les acteurs, 466-470, 472-476, 489-495

Formation d'un comité consacré à la protection des épargnants, 493

Mode de rémunération, 361, 362, 467, 468, 493

Norme de conduite spécifique aux fonctions, 466-475, 483-494, 501

Offre de produits non indépendants, 368, 468, 471, 479, 480, 487

Primauté de l'intérêt de l'épargnant, 456, 463, 465, 466, 468-472, 475-484, 486-488, 490-495

Priorisation de produits, 467-469, 471, 474, 479, 480, 487, 493

Réglementation, 455

Organisme de réglementation

Définition, 5

Encadrement des services d'investissement, 5-7, 421-430, 449, 501

- Application de l'approche systémique, 504
- Protection des épargnants, 5, 6, 21, 413

Voir aussi **Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM); Autorité des marchés financiers (AMF); Chambre de la sécurité financière (CSF)**

- P -

Personne désignée responsable

Voir **Système de surveillance des services d'investissement**

Planification financière

Fonction des individus qualifiés

- Conseil, 188, 241, 242, 257
- Intermédiaire dans la distribution de titres, 11, 185, 188, 189, 230, 241, 242, 244, 248, 249, 257, 264

Préjudice à l'épargnant, 264

Préjudice causé par les services d'investissement

Complexité des services d'investissement

- Système à haut risque, 168, 238, 263-278

Confiance du public, 4, 274-276

Effet sur la viabilité de l'économie, 276

Effet sur le marché des valeurs mobilières, 276

Fraude, 275, 276

Méfiance des autorités et associations professionnelles, 275, 276

Entreprise et industrie, 4, 274-277

Fraude, 274-277

Épargnant, 264-274

Abus de confiance, 271-273

Affaire *Norbouurg*, 266, 268, 274

Atteinte à la dignité, 271, 272

Compensation du choc subi, 271

Courtier en épargne collective, 264, 266

Crime économique, 274

Dommages moraux, 272

Dommages punitifs, 271, 273

Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF), 264-266

Fraude, 264-274

Gravité, 3, 4, 268, 274

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), 266

Planification financière, 264

Préjudice de santé physique, 269, 270

Préjudice pécuniaire, 3, 264-268

Préjudice psychologique, 3, 269-273

Sécurité financière, 264, 268, 269, 273

Produit à privilégier**Choix des décideurs de l'entreprise, 212, 366**

Département des ventes et du marketing, 212, 366

Limite, 366

Priorisation, 366, 369, 371

Conflit d'intérêts, 366-368, 371, 372
 Groupe financier intégré, 302, 322, 323
Double contrainte, 371
Incitatif financier, 366, 367
Influence des décisions faillibles des décideurs, 351, 366-373, 411
Limite à l'indépendance des individus qualifiés, 367, 372
Priorisation des produits non indépendants, 302, 322-324, 367, 368
 Modification réglementaire, 368
 Rémunération, 330, 367
Producteur de fonds
 Frais de gestion, 372, 373
Voir aussi **Obligation de convenance du courtage en épargne collective**

Protection des épargnants

Comportement des individus qualifiés, 309, 310, 349, 350, 411, 431, 432, 500
Définition, 96-101
Encadrement juridique, 4-7, 418, 420, 430, 432-435, 448-450
Fraude financière, 97, 98, 101
Objectif, 96-102
 Enrichissement aux dépens des autres, 98
 Minimisation du préjudice, 98, 101
 Objectif de sécurité, 71, 94, 101, 102
 Préservation de la confiance du public, 98, 99
 Prévention de manquements professionnels, 98
 Prévention des risques de préjudice, 100, 101
 Protection contre la fraude, la négligence et l'incompétence, 97, 98, 101
 Protection de la sécurité financière des épargnants, 99
 Protection du public, 99-101
Système de surveillance des services d'investissement, 215-217, 219

Voir aussi **Conflit d'intérêts des services d'investissement; Encadrement déontologique et disciplinaire du courtage en épargne collective; Obligation de convenance du courtage en épargne collective**

- R -

Rémunération des individus qualifiés

Application de l'approche systémique, 502, 503

Conflit d'intérêts, 309-312, 356-362, 364, 365

Double contrainte, 351, 356

Incitatif, 354

 Cible de ventes, 236, 354

Influence des décisions faillibles des décideurs, 351-365, 411

Mode, 312, 351, 352

 Choix des décideurs de l'entreprise, 212, 312, 355

 Combinaison des modes, 312, 352

 Commission d'acquisition et de suivi, 312, 352-354, 356-365, 411, 502

 Forme de revenus de l'entreprise, 352

 Influence sur la conduite professionnelle, 235, 309-312, 356-365, 405, 406, 411, 502, 503

 Intérêt de l'épargnant, 309, 310, 357-359, 364, 365, 502

 Modification réglementaire, 361, 362

 Priorisation des intérêts économiques de l'entreprise, 356, 363, 414, 502

 Recommandation de produits non indépendants, 330, 367

 Salaire fixe, 312, 352, 354, 363

Proportion de la masse salariale, 363

Voir aussi **Commission d'acquisition; Commission de suivi**

- S -

Santé

Application du *Swiss Cheese Model*, 80-87, 96

Complexité des organisations, 81, 119, 238, 280

 Caractère à haut risque, 121, 278

- Caractère complexe, 119, 278
- Interaction entre les individus de première ligne et les clients, 119, 238
- Nature des activités, 119, 238
- Risque de préjudice sérieux, 121, 238
- Erreur médicale, 81, 83-86, 109, 129, 141
 - Alignement, 83, 84, 86
 - Erreur active, 83, 85
 - Erreur latente, 84, 109
 - Influence, 83-85
- Rapprochement avec les services d'investissement, 80, 87-90, 168, 238, 278, 280, 498, 499
 - Norme de conduite, 87
 - Permis d'exercice de la profession, 87
 - Processus disciplinaire, 87
 - Professionnel, 87-89
 - Protection du client, 89, 90
 - Protection du public, 89, 90
- Sécurité des patients, 81, 87, 135
 - Dilemme opposant production et sécurité, 129

Sécurité des organisations

- Définition, 94-96
- Dilemme opposant production et sécurité, 124-130, 140, 157, 159, 303
 - Allocation des ressources, 124-129, 131, 133-136, 159, 303
 - Préférence pour l'objectif de production, 125-128, 130-132
- Objectif, 94-96
 - Capacité à résister aux probabilités d'un accident, 94, 95
 - Effet néfaste d'un accident, 95
 - Minimisation des préjudices d'un accident, 96, 101
 - Objectif de protection des épargnants, 71, 94, 101, 102
 - Prévention des accidents, 96, 101
- Prévention de l'influence des décisions faillibles, 62-68, 83, 94-96

Voir aussi **Culture de sécurité; Système de surveillance; Système de surveillance des services d'investissement**

Séquence accidentelle

Alignement des erreurs, 20, 37, 41, 45, 54, 56-58, 75, 83, 84, 86, 94, 95, 281, 337, 415, 416, 431, 432, 498, 500

Cas particulier d'un manquement professionnel, 414-416

Influence des décisions des décideurs, 41, 44, 45, 50, 54-56, 62, 75, 76, 83, 102, 106, 129-137, 140, 152, 157-159, 498, 499

Service d'investissement, 281, 334, 335, 339, 413, 415, 416, 430-432, 448, 466, 468, 490-492, 500

Swiss Cheese Model

Composante, 20, 37, 41, 45, 53-58, 69

Compréhension pour expliquer et prévenir les accidents, 71, 72, 76-79, 102, 498

Élément déclencheur, 59

Voir aussi **Erreur active; Erreur latente**

Service d'investissement

Définition, 9, 10

Entreprise de services d'investissement, 11

Prestataire de services d'investissement, 12

Rapprochement avec le milieu de la santé, 80, 87-90, 168, 238, 278, 280, 498, 499

Transformation des besoins

Facteur, 1

Service de conseil professionnel, 1, 2

Voir aussi **Analyse de l'encadrement juridique des services d'investissement; Complexité des services d'investissement; Conseil d'administration des services d'investissement; Courtier en épargne collective; Courtier en placement; Culture d'entreprise des services d'investissement; Décision faillible des décideurs des services d'investissement; Épargnant; Haute direction des services d'investissement; Individu qualifié des services d'investissement; Organisme de réglementation; Planification financière; Système de surveillance des services d'investissement**

Swiss Cheese Model

- Accident organisationnel, 20, 36, 37, 39
- Analyse critique du droit, 137-159
- Application étendue, 33, 71, 80-94, 102, 498, 507, 508
 - Application en droit, 142-144
 - Secteur d'offre de services, 90-94, 507, 508
 - Secteur de la santé, 80-87, 96
 - Secteur de services financiers, 91-94
- Bilan de sécurité, 39, 40
- Composante, 45-58, 69
 - Erreur active, 39, 46-49
 - Erreur latente, 39, 46, 49-53, 102
 - Présence de défaillances, 20, 40, 41, 45-53
 - Séquence accidentelle, 20, 37, 41, 45, 53-58, 69
- Compréhension de la séquence accidentelle, 71, 72, 76-79, 102, 498
- Critique du modèle, 72-79, 156
- Facteur de risque
 - Complexité des organisations, 40, 43-45
 - Nombre d'erreurs latentes de la direction, 40, 41, 44, 45
 - Période de latence, 45
- Fonction
 - Cadre conceptuel, 58, 59, 74, 75
 - Cadre d'enquête, 58
- Fondement de la grille d'analyse, 36-69, 71-103, 153, 498, 499
- Modèle d'étiologie des accidents, 36
 - Cadre théorique des causes d'accidents organisationnels, 36, 37
- Origine, 38-45
 - Analogie des agents pathogènes, 38-41
 - Point commun des accidents passés, 38, 41-45
- Reconnaissance du modèle, 33-35, 71, 72, 498
- Simplicité, 71-76, 102, 498

Usage, 58-68

Enquête, 59-61, 86

Prévention, 62-68, 86, 94-96, 102, 498

Voir aussi **Analyse critique du droit; Erreur active; Erreur latente; Facteur organisationnel; Grille d'analyse; Santé; Sécurité des organisations; Séquence accidentelle**

Système de surveillance

Capacité de réponse rapide, 66, 67

Définition, 213

Détection des erreurs, 66

Erreur latente, 113, 114

Influence des décisions faillibles des décideurs

Affaiblissement du système, 54, 130, 135-137

Allocation des ressources, 135, 136

Pression économique, 136

Prévention, 63, 64, 66-68

Système inadéquat, 135, 136

Vigilance du personnel, 136

Mesure proactive, 66

Mesure réactive, 66

Ouverture à la rétroaction, 66, 67

Voir aussi **Système de surveillance des services d'investissement**

Système de surveillance des services d'investissement

Cadre de gestion de la conformité, 217, 218, 381

Approbation du conseil d'administration, 218, 222, 355, 381

Déploiement par le département de conformité, 218, 381

Responsabilité de la haute direction, 217, 218

Complexité des services d'investissement, 191, 213-230

Conformité des activités, 214-220, 379-382

Contrôle interne, 218

- Détection des manquements professionnels, 218, 219, 225, 379, 382
- Détection des situations à risque, 218
- Exigence réglementaire, 212, 213, 215
- Loyauté et diligence dans l'exercice des fonctions, 216
- Mesure correctrice, 219, 379
- Objectif de respect de la réglementation, 216, 218, 382
- Partie intégrante de toutes les activités, 219, 220
- Politique et procédure d'évaluation, 381
- Prévention des manquements professionnels, 216, 217, 225, 379, 382
- Protection des épargnants, 215-217, 219
- Service de qualité, 216
- Structure du système, 381, 382
- Culture d'entreprise, 214, 394, 396, 399, 400, 502
- Département de conformité, 211, 212, 218, 219, 226, 227, 381, 431
 - Agent de la conformité, 219, 221
 - Chef de la conformité, 219-221, 225-230, 381, 431
 - Défaut de surveillance, 289, 291, 293, 294, 299, 393-397, 401, 431
 - Surveillant intermédiaire, 221, 222, 229
- Directeur de succursale, 220-225, 229
 - Collaboration avec le département de conformité, 225
 - Contact direct avec les individus qualifiés, 221, 225
 - Cumul de fonctions, 384
 - Défaut de surveillance, 289-291, 296, 397-401, 431
 - Détection et prévention des manquements professionnels, 225, 289
 - Rôle, 222-225
 - Surveillant immédiat, 221, 223-225, 229
- Environnement organisationnel, 14, 15
- Gestion des risques, 214
- Guide sur l'éthique des courtiers en placement, 403

Influence des décisions faillibles des décideurs

Affaiblissement du système, 298-302, 338, 379-412, 431, 432, 500

Niveau de surveillance, 221, 222

Personne désignée responsable, 220, 222, 225, 228-230

Chef de la direction, 229

Cumul de fonctions, 229

Défaut de surveillance, 289, 293, 294, 431

Détection et prévention des manquements professionnels, 229, 289

Élaboration d'une stratégie, 381

Encadrement déontologique et disciplinaire, 426, 427, 429, 430, 438

Promotion du respect de la législation, 229

Responsabilité, 229

Rôle, 225, 228, 229

Supervision des mesures, 228, 229

Surveillant en haut lieu, 222, 228, 229

Surveillant, 215, 220-230, 282, 289-297, 379

Voir aussi Affaiblissement du système de surveillance des services d'investissement; Conflit d'intérêts des services d'investissement; Défaut de surveillance des services d'investissement; Département de conformité des services d'investissement

- T -

Théorie comportementale du droit

Analyse critique du droit, 144-150

Analyse économique du droit, 144

Acteur rationnel, 145

Théorème de Coase, 145

Application au secteur de services financiers, 138, 144, 147-151

Biais cognitif, 147-150, 235, 236

Efficiency, 148

Comportement des individus, 138, 145-155

Biais cognitif, 145, 146, 148-151
Circonstance et cadre de la prise de décision, 146, 148, 149, 151
Écart entre l'acteur rationnel et les vrais individus, 147
Limite, 145, 146, 148, 149, 151
Examen comparatif avec l'approche systémique, 150-156
Limite de la théorie, 154, 155

Titre honorifique

Conflit d'intérêts

 Avancement commercial et professionnel, 309, 374

Département des ventes et du marketing, 374

Expertise

 Confiance des épargnants, 373, 376-378

 Recherche de clientèle, 373, 376

Facteur d'attribution

 Volume de ventes, 374-376, 414

Fausse représentation auprès de l'épargnant, 375-378

 Abus de confiance, 377, 378

 Interdiction, 378

 Modification réglementaire, 378

Influence des décisions faillibles des décideurs, 309, 351, 373-379, 411

Intérêt de l'entreprise, 373

Intérêt personnel, 373, 374

Tribunal administratif des marchés financiers (TMF)

Intervention auprès des courtiers, dirigeants inscrits et individus qualifiés, 424, 430

Rôle de la personne désignée responsable, 225, 229

Rôle du chef de la conformité, 225

Sanction disciplinaire, 427, 436

 Encadrement par deux organismes, 439-443