

Bâtir la confiance dans les marchés financiers canadiens

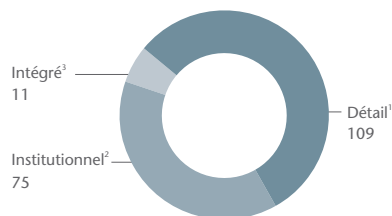


PROFIL DU SECTEUR – COURTIERS

(Toutes les statistiques en date du 31 mars 2011)

Les courtiers en valeurs mobilières réglementés par l'Organisme canadien du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) varient en taille, allant des plus grandes banques du pays à de petites entreprises de 10 personnes ou moins. Ils représentent divers modèles d'entreprises, allant de celles centrées sur les clients de détail ou institutionnels aux plus intégrées offrant le service aux particuliers et des services de banque d'investissement.

Catégories de courtiers en valeurs mobilières



* Nombre total de courtiers membres, excluant les SNP, qui ont déposé des états financiers au 31 mars 2011.
¹ Comptes gérés, remisiers de type 1 et 2, sociétés de courtage à escompte.
² Comprend financement des sociétés, opérations de contrepartie et systèmes de négociation parallèles.
³ Sociétés nationales s'adonnant aux opérations de contrepartie et aux activités de détail et institutionnelles.

Personnes physiques et sociétés réglementées par l'OCRCVM (par province)

Province	Sièges sociaux	Succursales	Personnes autorisées
YT	0	6	7
NT	0	2	0
NU	0	0	0
CB	17	1 107	4 557
AB	17	806	2 919
SK	1	199	531
MB	4	141	552
ON	132	2 708	14 452
QC	30	565	4 602
IPE	0	19	61
NB	1	86	283
NE	3	147	521
TN	0	30	113
TOTAL	205	5 816	28 598

Sociétés membres (par chiffre d'affaires)

Chiffre d'affaires	Sociétés (%)
Plus de 1 milliard \$	2
Plus de 100 millions \$	11
Plus de 10 millions \$	33
Plus de 1 million \$	43
Moins de 1 million \$	12

Sociétés membres (par nombre de personnes autorisées) Sociétés (%)

Nombre de personnes autorisées	Sociétés (%)
Plus de 1 000	3
De 501 à 1 000	3
De 101 à 500	11
De 11 à 100	52
10 ou moins	30

* Les totaux dans les tableaux n'égalent pas nécessairement 100 % en raison de l'arrondissement.

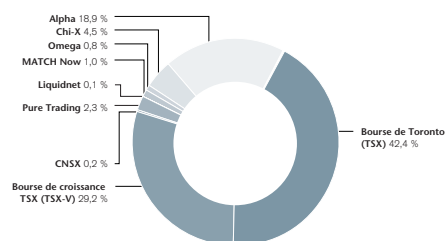
PROFIL DU SECTEUR – MARCHÉS

(Toutes les statistiques en date du 31 mars 2011)

L'OCRCVM réglemente l'activité de négociation de **trois bourses** (TSX, TSX croissance et CNSX, qui exploite aussi Pure Trading) et de **six systèmes de négociation parallèles (SNP)**, dont quatre SNP de marchés transparents (Chi-X Canada, Alpha ATS, Bloomberg Tradebook et Omega ATS) et **deux SNP de marchés opaques** (MATCH Now et Liquidnet Canada).

Les marchés multiples du Canada

Les marchés sur lesquels se sont faites les négociations en 2010-2011 (en fonction du volume*)

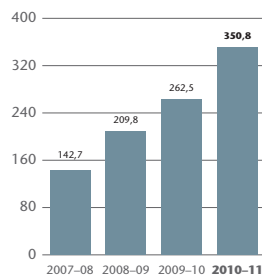


* Note : Basé sur la moyenne des pourcentages des quatre trimestres terminés le 31 mars 2011.

L'activité sur les marchés d'actions dont l'OCRCVM réglemente l'activité de négociation

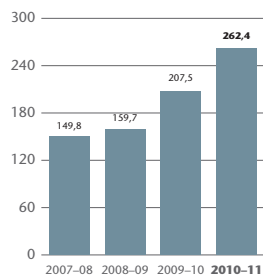
ORDRES

nombre de d'opérations (millions)



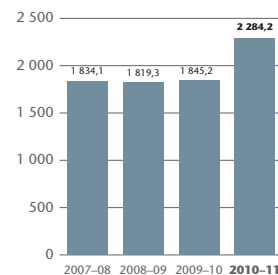
VOLUME

nombre total d'actions négociées (milliards)



VALEUR

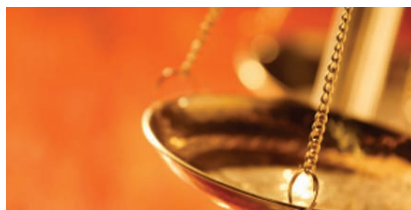
des actions négociées (\$ milliards)





Bâtir la confiance dans les marchés financiers canadiens

L'OCRCVM est l'organisme d'autoréglementation national qui surveille l'ensemble des sociétés de courtage et l'ensemble des opérations effectuées sur les marchés boursiers et les marchés de titres d'emprunt au Canada. Créé en 2008 par le regroupement de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM) et de Services de réglementation du marché inc. (SRM), l'OCRCVM établit des normes élevées en matière de réglementation du commerce des valeurs mobilières, assure la protection des investisseurs et renforce l'intégrité des marchés tout en assurant l'efficacité et la compétitivité des marchés financiers. L'OCRCVM s'acquitte de ses responsabilités de réglementation en établissant des règles régissant la compétence, les activités et la conduite financière des sociétés membres et de leurs employés inscrits et en assurant leur mise en application. Il établit des règles d'intégrité du marché régissant les opérations effectuées sur les marchés boursiers canadiens et en assure la mise en application.



MANDAT DE L'OCRCVM

Nous établissons des normes élevées pour le secteur en matière de réglementation et de placement, nous protégeons les investisseurs et nous renforçons l'intégrité du marché, tout en assurant l'efficacité et la compétitivité des marchés financiers.



VISION DE L'OCRCVM

Nous serons reconnus pour notre intégrité, notre transparence et nos solutions justes et raisonnables. Nous aspirons à l'excellence et à des pratiques exemplaires en matière de réglementation. Nos actions s'appuient sur de saines discussions, analyses et consultations.



VALEURS DE L'OCRCVM

Intégrité – Nous adoptons un comportement éthique en accord avec les normes les plus strictes d'équité et de professionnalisme.

Responsabilité – Nous agissons avec empressement, diligence et sensibilité.

Attitude proactive – Nous sommes ouverts aux nouvelles idées pour relever les défis que nous prévoyons dans un environnement en constante mutation.

Table des matières

- | | | |
|--|---|-----------------------|
| 1 Bâtir la confiance dans les marchés financiers au Canada | 6 Tableau de bord du plan stratégique 2010-2011 | 14 La gouvernance |
| 2 Mot du président du conseil d'administration | 8 Relever la barre | 16 Rapport de gestion |
| 3 Mot de la présidente et chef de la direction | 10 Réglementation novatrice et proactive | 22 États financiers |
| | 12 Des marchés équitables et transparents | |

Mot du président du conseil

Doug McGregor
Président du conseil



Ce rapport annuel rend compte des progrès de l'Organisme dans sa réponse à l'évolution des marchés des capitaux et ses efforts pour entretenir et renforcer la confiance en créant et en mettant en application des normes professionnelles et de réglementation de grande qualité.

Le leadership, l'engagement et les orientations du conseil d'administration et de l'équipe de direction de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières ont revêtu une importance critique pendant une année où nous avons continué d'assister à des changements profonds et à une transformation du secteur des services financiers et des marchés.

J'ai eu l'honneur d'accomplir un mandat de deux ans en qualité de président du conseil de l'Organisme. Le conseil et la direction ont œuvré de concert pour établir une structure et des pratiques de gouvernance solides qui soutiennent des normes éthiques élevées et favorisent la responsabilité, la transparence et l'efficacité.

Cette année, nous avons mis en œuvre avec succès des recommandations clés de notre *Rapport sur l'examen de la gouvernance* publié récemment, qui a été préparé conformément aux ordonnances de reconnaissance des Autorités canadiennes en valeurs mobilières. Nous avons créé et comblé un nouveau poste de vice-président du conseil, élargi le cadre d'auto-évaluation pour le conseil et ses comités et tenu des auto-évaluations entre pairs pour les administrateurs individuels.

Je tiens à souligner ici le travail et le dévouement de nos administrateurs sortants. Leur contribution a été essentielle pendant cette période de mutation de grande ampleur, assurant une orientation stratégique mais aussi pratique sur les nouvelles tendances et les dossiers clés. J'aimerais aussi souhaiter la bienvenue aux nouveaux administrateurs.

Je rends également hommage au secteur que nous réglementons pour ses apports et son soutien de tous les instants ainsi qu'à tous ceux dont la participation ininterrompue est si essentielle à l'autoréglementation.

Au moment de quitter le conseil, c'est avec plaisir que je repense à deux années de réalisations et de croissance à l'OCRCVM. Par-dessus tout, ce fut un plaisir de travailler avec la chef de la direction de l'OCRCVM, M^{me} Susan Wolburgh Jenah, ainsi qu'avec son équipe de direction et son personnel et de soutenir leur engagement et leurs efforts.

Le président du conseil,



Doug McGregor

Mot de la présidente et chef de la direction

Susan Wolburgh Jenah
Présidente et chef de la direction



J'ai le plaisir de vous présenter notre rapport annuel, qui décrit les mesures que nous avons prises en vue de renforcer la confiance dans les marchés financiers canadiens que nous réglementons.

Un thème revient souvent dans nos priorités et initiatives stratégiques et nos objectifs opérationnels : veiller à ce que les normes du secteur et du marché soient équitables et robustes. Durant la dernière année, nous avons mené de nombreuses activités afin de renforcer les normes de conduite et de conformité dans le secteur. Nous avons complété ces efforts par l'avancement significatif de nombreuses initiatives stratégiques visant à renforcer la stabilité et la fiabilité de nos marchés financiers et la confiance dans leur intégrité.

Confiance dans la relation client-conseiller

L'arrivée de produits novateurs et complexes et l'intérêt accru pour la gestion de patrimoine soulignent l'importance d'obtenir des conseils fiables et impartiaux de la part d'experts. La formulation de recommandations pertinentes exige à la fois une bonne connaissance des clients et une bonne compréhension de la vaste gamme de produits et de services offerts. L'an dernier, nous avons défini des pratiques exemplaires en matière de lancement et de surveillance des nouveaux produits. Cette année, nous avons poursuivi sur notre lancée en effectuant divers examens portant notamment sur le contrôle préalable des nouveaux produits et les pratiques de vente.

Nous prenons aussi des mesures pour renforcer la norme de base en matière de convenance par notre travail sur le plan de la conformité, des politiques et de la mise en application. Le modèle de relation client-conseiller modifié renforce le processus d'évaluation de la convenance, facilite la résolution des conflits d'intérêts et améliore l'information fournie au sujet des pratiques de rémunération, de la tarification et du rendement des

comptes. La proposition de modèle de relation client-conseiller a été soumise aux Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) en vue d'une approbation définitive et d'une mise en oeuvre graduelle.

Pour gagner et conserver la confiance des investisseurs, il est essentiel que les sociétés régies par l'OCRCVM assurent un traitement équitable, rapide et uniforme des plaintes des clients. L'an dernier, nous avons adopté un nouveau cadre de traitement des plaintes qui impose aux sociétés des normes et des délais précis pour accuser réception des plaintes, faire enquête et répondre aux clients. Depuis, les délais de règlement des plaintes ont nettement diminué : 78,3 % des sociétés ont fourni une réponse détaillée aux plaintes de leurs clients dans les 90 jours, contre seulement 47,6 % au cours de la même période de l'an dernier.

Réglementation : un objectif élargi

Dans le sillage de la crise mondiale du crédit, les autorités de réglementation poursuivent leurs efforts pour redéfinir le périmètre de la réglementation et étendre la surveillance à des secteurs essentiels du marché qui ont pris beaucoup d'ampleur et d'importance.

Nous avons entrepris d'établir un cadre approprié de surveillance de la participation des sociétés réglementées au marché canadien des titres à revenu fixe, marché vaste et en pleine croissance qui, avec des dépôts de plus de 2 100 milliards de dollars, dépasse aujourd'hui la valeur des actions détenues par les investisseurs.

Nous avons adopté la version définitive d'une nouvelle règle sur la fixation d'un juste prix pour les titres à revenu fixe et autres titres négociés hors cote, qui nous permettra de mieux

Nous nous sommes engagés à améliorer continuellement nos opérations et à acquérir et développer les connaissances et l'expertise spécialisées nécessaires pour réagir aux nouveaux enjeux et peaufiner les approches réglementaires existantes.

assurer la surveillance et faire respecter des règles claires fondées sur les principes. Cet élargissement de notre objectif de réglementation se traduira par une surveillance plus efficace et fondée sur le risque des activités de négociation et des pratiques de vente de nos membres.

Nous avons créé un nouveau Service de l'examen et de l'analyse de la négociation afin de renforcer nos capacités d'analyse des tendances *a posteriori* et de détection, de prévention et de dissuasion. Une analyse plus efficace *a posteriori* nous donnera une meilleure compréhension de l'incidence des nouvelles règles, des nouvelles technologies et des nouveaux produits et de l'évolution de la structure des marchés.

Nous nous sommes engagés à assurer une réglementation rentable et efficace et à étudier les occasions de réduire les lacunes et les chevauchements dans la réglementation. À cette fin, nous avons entrepris des discussions exploratoires avec l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) au sujet d'un projet de fusion. Chaque organisme a mené des sondages auprès de ses membres afin d'évaluer leur appui au projet et de cerner les facteurs clés de soutien tels que l'évolution des modèles de gestion, les synergies de coûts éventuelles et la réduction ou l'élimination des doublons dans la réglementation.

Confiance en des marchés fiables et stables

Les événements du 6 mai 2010 ont servi de catalyseur à un débat élargi sur la structure des marchés, les activités de négociation, et la fiabilité et la stabilité de nos systèmes de négociation d'actions.

Le cadre de réglementation du marché canadien offre des avantages dans un environnement de négociation d'actions complexe et fragmenté entre plusieurs marchés. Bien que la négociation des actions soit dispersée entre plusieurs systèmes, la surveillance des activités de négociation sur les marchés boursiers canadiens est centralisée par l'intermédiaire de l'OCRCVM. En outre, l'OCRCVM fait respecter un ensemble de règles unique (les Règles universelles d'intégrité du marché), qui représente un atout presque exclusif au Canada.

Nous avons fait de l'investissement dans la technologie une priorité essentielle pour pouvoir exercer efficacement nos fonctions de surveillance et d'analyse des marchés. Le 5 mai 2010, nous avons lancé STEP, la plateforme d'enrichissement des technologies de surveillance, afin

d'assurer la surveillance, et l'analyse à l'intérieur des marchés et entre les marchés.

Les avantages de ce nouveau système ont été mis à l'épreuve et démontrés lors du « krach éclair » du 6 mai et durant la période qui a suivi. Grâce au système STEP, nous avons soumis les différents marchés et leurs participants à un examen rigoureux afin de cerner et de comprendre les facteurs en jeu. Par suite de notre analyse, nous avons produit un rapport exhaustif exposant des recommandations pratiques qui contribueront à réduire la volatilité et à améliorer la fiabilité et la stabilité de nos marchés.

Nous avons donné suite à ces recommandations, notamment en proposant la mise en oeuvre de coupe-circuits par titre. Nous avons fourni des lignes directrices aux courtiers membres et aux investisseurs et organisé un forum des investisseurs sur le thème « Négocier sur les marchés boursiers au Canada ». Afin d'assurer une transparence et une prévisibilité accrues, nous avons publié pour commentaires la politique et pratique de l'OCRCVM sur les annulations d'opérations et les modifications de prix lorsque les opérations sont réputées contrevenir aux règles de négociation ou semblent « déraisonnables ».

La structure des marchés évoluant, nous collaborons avec les ACVM afin d'évaluer les innovations telles que les marchés opaques, les ordres invisibles et l'accès direct aux marchés. Nous avons conjointement proposé de fixer des limites aux ordres invisibles afin de préserver le processus d'établissement des cours, inséparable de la qualité des marchés. Nous continuons de surveiller et d'évaluer la portée et l'incidence des systèmes de négociation algorithmique et de négociation à haute fréquence. Enfin, l'OCRCVM a publié, afin de recueillir des commentaires, des propositions relatives aux ventes à découvert et aux transactions échouées en nous fondant sur des études et des données exhaustives.

Confiance envers l'OCRCVM

Pour susciter la confiance en les marchés financiers, il faut que les parties intéressées nous fassent confiance pour ce qui est d'assurer une réglementation efficace, spécialisée et rentable.

Nous nous sommes engagés à améliorer continuellement nos opérations et à acquérir et développer les connaissances et l'expertise spécialisées nécessaires pour réagir aux nouveaux enjeux et peaufiner les approches réglementaires existantes.



Équipe de direction

Keith Persaud
Premier vice-président
aux finances et à
l'administration

Rosemary Chan
Première vice-
présidente, avocate
générale et secrétaire
générale

Carmen Crépin
Vice-présidente
pour le Québec

Susan Wolburgh Jenah
Présidente et chef de la
direction

Paul R. Riccardi
Premier vice-président
à la mise en
application, aux
politiques et à
l'inscription

Connie Craddock
Vice-présidente aux
affaires publiques

Warren Funt
Vice-président
pour l'Ouest
du Canada

Maureen Jensen
Première vice-
présidente à la
surveillance et à
la conformité

Nous avons mieux intégré nos équipes d'enquête et de poursuite afin d'assurer un transfert harmonieux des dossiers et une mise en application plus efficace et efficiente. Nous avons remanié en profondeur notre programme d'examen de la conduite des affaires afin de le rendre plus pertinent et de l'axer davantage sur les risques. Enfin, nous avons créé un Service de traitement des plaintes et des demandes de renseignements spécialisé pour mieux répondre aux besoins du public.

Cette année, nous avons réalisé un sondage auprès des sociétés membres afin d'obtenir leur avis sur l'efficacité des normes de compétence actuelles. Il est essentiel de définir des normes de compétence applicables aux personnes inscrites et de les mettre à jour pour protéger les investisseurs. Nous avons donc entrepris d'améliorer plusieurs cours en collaboration avec Formation mondiale CSI Inc. De plus, nous avons renégocié notre entente de tarification avec CSI, de sorte que les sociétés régies par l'OCRCVM profitent maintenant de bien meilleurs tarifs, notamment d'un gel des prix des cours de base obligatoires pendant deux ans et de réductions des plafonds applicables aux augmentations futures.

Engagement continu à raffermir la confiance

Un des cinq objectifs stratégiques de l'OCRCVM est de favoriser une culture de la conformité parmi les sociétés

qu'il régit. Un engagement collectif à l'égard de normes strictes et une culture de la conformité est le fondement de l'autoréglementation. Cet engagement est indispensable au renforcement et au maintien de la confiance dans le secteur canadien du placement et l'intégrité de nos marchés financiers.

J'aimerais rendre hommage à Doug McGregor, président sortant du conseil d'administration de l'OCRCVM, ainsi qu'à l'ensemble du conseil pour leur appui et leur dévouement. Merci à tous.

Enfin, je remercie du fond du cœur le personnel de l'OCRCVM. Ce fut une année riche en défis inattendus, qui a exigé un engagement renouvelé à l'égard de nos priorités stratégiques et de la réalisation de nombreuses initiatives clés.

C'est pour moi un privilège de guider les efforts que notre organisme consacre à améliorer l'équité et l'efficacité des marchés financiers canadiens et à renforcer la confiance dans leur intégrité.

La présidente et chef de la direction,

Susan Wolburgh Jenah

Objectifs du tableau de bord réalisés en 2010–2011

Objectif 1 : Bâtir une culture de conformité au sein des sociétés qui relèvent de la compétence de l'OCRCVM

CE QUE NOUS AVONS FAIT EN 2010–2011	COMMENT NOUS L'AVONS FAIT	EN QUOI CELA IMPORTE
Nous avons réécrit en langage simple les règles des courtiers membres.	Nous avons achevé en grande partie le projet de réécriture des règles en langage simple, en les mettant à jour, en les regroupant et en les modifiant au besoin. Nous avons publié 28 règles connexes et 31 notes d'orientation pour commentaires.	La simplification des règles en favorise la compréhension et renforce la conformité.
Nous avons publié rapidement des orientations claires sur les questions clés et émergentes.	Nous avons publié 10 notes d'orientation définitives (sur des sujets tels que les billets à capital protégé, la lutte contre le blanchiment d'argent, les marchés figés et croisés, la meilleure exécution et gestion des ordres, et le recours à certains types d'ordres) et projets de notes d'orientation (sur des sujets tels que les médias sociaux, la convenance, la modification ou l'annulation d'opérations, et le modèle de relation client-conseiller).	La communication proactive des attentes des autorités de réglementation favorise une forte culture de conformité.
Nous avons encouragé les sociétés à poursuivre leurs efforts en matière de conformité, de gestion des risques, de surveillance et de contrôles internes.	Nos trois équipes de conformité (conformité des finances et des opérations, conduite des affaires et conduite de la négociation) ont effectué 305 examens de conformité dans des sociétés membres et publié leurs conclusions et recommandations, en cernant les risques de non-respect de la réglementation importants.	Une forte culture de conformité basée sur des normes d'équité et d'intégrité élevées profite aux investisseurs, au secteur et aux marchés financiers dans leur ensemble.

Objectif 2 : Assurer une réglementation efficace, efficiente et spécialisée

CE QUE NOUS AVONS FAIT EN 2010–2011	COMMENT NOUS L'AVONS FAIT	EN QUOI CELA IMPORTE
Nous avons élargi nos pratiques fondées sur le risque dans le domaine de l'inscription.	Nous avons mis en place un modèle fondé sur le risque pour l'inscription afin de mieux cerner les demandes présentant un risque élevé et d'étayer plus efficacement les décisions en matière d'autorisation et d'inscription.	Une approche fondée sur le risque aide l'OCRCVM à établir les priorités et à affecter les ressources là où elles sont le plus nécessaires.
Nous avons adopté un cadre modifié de transition aux Normes internationales d'information financière (IFRS) pour les sociétés réglementées par l'OCRCVM et l'avons intégré à notre programme de surveillance de la conformité et à notre système de présentation de l'information.	Nous avons organisé des ateliers et des webinaires, créé des sites Web et rédigé des lignes directrices pour aider les sociétés réglementées par l'OCRCVM à appliquer les IFRS. Nous avons modifié le modèle de présentation de l'information afin de permettre la production de rapports conformes aux IFRS et surveillé sa mise en œuvre.	Les sociétés membres reçoivent le soutien nécessaire pour se conformer aux changements imposés par les nouvelles IFRS, lesquels s'inscrivent dans un mouvement mondial vers l'adoption d'un jeu unique de normes réglementaires.
Nous avons conçu et mis en œuvre le nouveau programme national d'examen du Service de la conformité de la conduite des affaires.	Nous avons mis à jour tous les modules du programme d'examen de la conformité du Service de la conformité de la conduite des affaires, simplifié le processus à l'aide d'améliorations technologiques, adopté des lignes directrices en matière de tests et formé le personnel.	Cela permet au Service de la conformité de la conduite des affaires d'employer une approche fondée sur le risque pour se concentrer sur les opérations et les risques inhérents propres aux sociétés de façon plus rapide et efficiente, ce qui rend l'affectation des ressources internes plus efficace.

Objectif 3 : Raffermer la confiance dans l'équité et l'intégrité des marchés financiers canadiens

CE QUE NOUS AVONS FAIT EN 2010–2011	COMMENT NOUS L'AVONS FAIT	EN QUOI CELA IMPORTE
Nous avons amélioré la capacité de l'OCRCVM de surveiller et d'analyser les négociations entre marchés.	Nous avons lancé un nouveau système de surveillance, la plateforme d'enrichissement des technologies de surveillance (STEP), qui permet à l'OCRCVM de surveiller les négociations sur l'ensemble des marchés boursiers au moyen d'alertes et de rapports personnalisés et améliorés.	La plateforme permet à l'OCRCVM de surveiller et d'analyser les négociations sur tous les marchés boursiers plus efficacement et de surveiller les activités entre marchés.
Nous avons modifié les procédures de mise en application afin d'améliorer la rapidité et l'efficacité.	Nous avons créé une unité de mise en application spécialisée dans les contraventions aux Règles universelles d'intégrité du marché. Nous avons adopté un modèle intégré d'équipe des enquêtes et du contentieux.	Une mise en application de la loi plus efficace favorise la confiance des investisseurs.

Objectif 3 : (suite)

CE QUE NOUS AVONS FAIT EN 2010–2011	COMMENT NOUS L'AVONS FAIT	EN QUOI CELA IMPORTE
Nous avons conçu un service amélioré d'information des investisseurs au sujet des personnes inscrites auprès de l'OCRCVM.	Nous avons lancé un nouveau service sur le Web, <i>Info-conseiller</i> , permettant de fournir aux investisseurs des renseignements sur les catégories d'autorisations, l'octroi des permis, les cours et programmes de formation et les antécédents disciplinaires des conseillers chez les courtiers réglementés par l'OCRCVM.	Les investisseurs ont ainsi un moyen plus rapide et plus facile d'obtenir des renseignements pour prendre des décisions éclairées lorsqu'ils doivent choisir un conseiller. Les utilisateurs ont obtenu plus de 43 000 rapports par l'intermédiaire de ce service durant les sept mois suivant le lancement.
Nous avons continué d'améliorer le modèle de relation client-conseiller en vue de sa mise en œuvre.	Nous avons de nouveau publié la version modifiée des propositions et du projet de lignes directrices afin de préciser les rôles du courtier, du conseiller et du client, d'améliorer les informations fournies au sujet des conflits d'intérêts et de renforcer l'évaluation de la convenance.	Le modèle de relation client-conseiller favorisera la protection des investisseurs en améliorant la transparence et la pertinence des informations fournies au sujet de la tarification, de l'évaluation de la convenance, des conflits et du rendement des comptes.
Nous avons mené à bien un examen complet du programme d'arbitrage de l'OCRCVM, notamment en publiant un document de réflexion et en menant une consultation poussée auprès des parties intéressées.	Entre autres modifications, nous avons relevé à 500 000 \$ le plafond des montants accordés et offert aux investisseurs l'option d'éliminer le pouvoir discrétionnaire de l'arbitre d'octroyer les dépens.	L'arbitrage représente une option viable pour un règlement rapide et économique des différends et fournit une solution de remplacement valable aux poursuites judiciaires longues et coûteuses.
Nous avons publié une règle décrivant nos attentes en matière de déclaration, de conformité et de surveillance à l'égard des membres qui négocient sur le marché des titres hors cote et des titres à revenu fixe.	Nous avons adopté la version définitive de la règle sur la fixation d'un juste prix pour les titres négociés hors cote et des obligations relatives aux avis d'exécution avant de la soumettre aux ACVM pour approbation.	Nous avons défini des normes précises de fixation d'un juste prix et amélioré l'information à fournir dans les avis d'exécution en ce qui concerne les titres à revenu fixe et les titres négociés hors cote.
Nous avons suivi les questions touchant la structure des marchés pour élaborer des réponses appropriées sur le plan des politiques.	Nous avons réalisé deux études exhaustives sur les ventes à découvert et les transactions échouées sur les marchés canadiens et proposé des modifications de règles, notamment l'élimination du critère relatif à la variation du cours.	Ces mesures assurent que l'élaboration des règles se fonde sur l'analyse et permettent à l'OCRCVM d'atteindre un équilibre entre les solutions conçues au Canada et les approches mondiales en matière de réglementation.

Objectif 4 : Être un organisme rentable

CE QUE NOUS AVONS FAIT EN 2010–2011	COMMENT NOUS L'AVONS FAIT	EN QUOI CELA IMPORTE
Nous avons achevé le modèle de tarification des courtiers et publié un projet de modèle de tarification des marchés pour commentaires.	De concert avec les sociétés réglementées par l'OCRCVM et les marchés, nous avons élaboré deux nouveaux modèles de tarification visant une répartition équitable des coûts des activités de réglementation de l'OCRCVM.	Cette mesure assure que les frais de l'OCRCVM sont évalués de façon équitable et transparente et permet à l'OCRCVM de recouvrer ses coûts en totalité.
Nous avons misé sur la technologie en mettant en place une plateforme logicielle dans tous les services de conformité de l'OCRCVM.	Nous avons investi dans un progiciel de vérification qui facilitera la planification, l'exécution, la production de rapports, l'analyse et l'entreposage, et l'avons mis en œuvre.	Cette mesure augmente l'efficacité et la productivité du personnel et facilite un plus grand partage de l'information et des connaissances.

Objectif 5 : Être un organisme responsable, juste et souple

CE QUE NOUS AVONS FAIT EN 2010–2011	COMMENT NOUS L'AVONS FAIT	EN QUOI CELA IMPORTE
Nous avons étudié la satisfaction du personnel.	Nous avons réalisé un sondage auprès du personnel et formé des groupes de discussion internes afin de recueillir davantage de commentaires.	Cette mesure favorise un milieu de travail qui attire et fidélise un personnel expert et engagé.
Nous avons pris des mesures pour offrir en temps utile une formation pertinente au personnel de l'OCRCVM.	Nous avons embauché un directeur de la formation et du perfectionnement chargé d'élaborer des programmes internes, mis au point une formation en gestion personnalisée et proposé des possibilités de formation sur des sujets spécialisés.	La formation nous aide à donner au personnel une connaissance intime et étendue du marché et du secteur que nous réglementons.