

FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE EN COURTAGE HYPOTHÉCAIRE

Guide à l'intention des prestataires
d'activités de formation continue



Rédaction

Alain Deschamps et Cecilia Garcia

Direction de la qualification

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

© Autorité des marchés financiers, 2024

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

ISBN : 978-2-550-97333-1 (PDF)

ISBN : 978-2-550-86073-0 (PDF, 1^{re} édition, 2020)

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
1. Reconnaissance des prestataires d'activités de formation continue	1
1.1 Admissibilité	2
1.2 Principes guidant l'évaluation par l'Autorité	2
1.2.1 Gestion des programmes	2
1.2.2 Processus de développement pédagogique.....	3
1.2.3 Diffusion des formations.....	4
1.2.4 Évaluation des activités de formation continue	5
1.3 Entente de reconnaissance comme prestataire d'activités de formation continue	6
1.4 Refus de reconnaissance comme prestataire d'activités de formation continue	6
1.5 Révocation de la reconnaissance du prestataire d'activités de formation continue	6
2. Reconnaissance des activités de formation pour un prestataire d'activités de formation continue reconnu	7
2.1 Activités de formation admissibles	7
2.2 Analyse des besoins	8
2.3 Définition des objectifs d'apprentissage	9

2.4	Contenus de la formation et stratégies d'apprentissage	10
2.5	Formateurs	10
2.6	Évaluation des apprentissages	11
2.7	Reconnaissance des activités de formation	11
2.8	Refus de reconnaissance d'une activité de formation	12
3.	Modification d'une activité de formation continue	12
4.	Renouvellement d'une activité de formation continue.....	12
5.	Obligations des prestataires d'activités de formation continue reconnus	12

Introduction

Instituée par la fusion de cinq organismes le 1^{er} février 2004, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») a été mandatée par le gouvernement du Québec pour encadrer de façon intégrée le secteur financier québécois et prêter assistance aux consommateurs de produits et de services financiers. Dans le cadre de ses activités, elle exerce ses fonctions de manière à favoriser la confiance des personnes et des entreprises en veillant, notamment, à la compétence des agents, des courtiers et des représentants qui travaillent dans le secteur financier.

Le projet de loi n^o 141¹, adopté et sanctionné le 13 juin 2018, prévoit, entre autres, l'intégration des activités de formation minimale et de formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires dans la continuité des activités d'entrée en carrière assumées par l'Autorité en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

L'objectif de ce document est de présenter les principes et les critères appliqués par l'Autorité dans la reconnaissance des prestataires d'activités de formation continue et des activités qu'ils dirigent. Les critères utilisés pour la reconnaissance des activités de formation personnelle suivies par les courtiers hypothécaires et les dirigeants responsables sont aussi exposés.

1. Reconnaissance des prestataires d'activités de formation continue

Pour être reconnu comme prestataire d'activités de formation continue, le demandeur doit être admissible et satisfaire aux principes établis par l'Autorité. Il doit présenter une demande de reconnaissance en utilisant le formulaire prévu à cette fin et payer les frais afférents. Il doit aussi fournir les pièces justificatives exigées. Finalement, le prestataire d'activités de formation continue admissible qui satisfait aux principes exposés dans ce document conclut une entente de reconnaissance avec l'Autorité.

1. *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières*, 2018, c. 23.

1.1 Admissibilité

Les demandeurs suivants peuvent présenter une demande de reconnaissance auprès de l'Autorité :

- un formateur individuel;
- une association;
- un organisme de formation;
- un établissement d'enseignement;
- un organisme de réglementation ou d'autoréglementation;
- une institution financière ou un prêteur hypothécaire;
- une agence de crédit;
- un assureur prêt hypothécaire ou un assureur de titres;
- le service de la formation d'un cabinet en courtage hypothécaire.

1.2 Principes guidant l'évaluation par l'Autorité

Les principes suivants guident l'Autorité dans l'évaluation du demandeur à titre de prestataire d'activités de formation continue reconnu.

1.2.1 Gestion des programmes

PRINCIPE

Une gestion de programme de formation efficace est essentielle pour offrir une formation continue de qualité.

Le demandeur doit désigner un responsable chargé de s'assurer du respect des principes décrits dans le présent document. Si le demandeur est un formateur individuel, il doit aussi respecter ces principes.

- Le responsable doit posséder au moins cinq (5) années d'expérience dans la discipline du courtage hypothécaire, des services financiers, de la conformité, de la réglementation relative aux services financiers ou dans le domaine de l'éducation.
- Cette personne met en œuvre tous les processus administratifs et de dotation concernant la planification pédagogique ainsi que les activités d'apprentissage et conçoit les évaluations sommatives. Elle est aussi chargée de la diffusion et de l'évaluation des formations.
- La probité, la solvabilité et les antécédents judiciaires civils et criminels du prestataire et du responsable, le cas échéant, sont déclarés.

L'apport direct des professionnels de l'industrie, de l'éducation, du droit et de la conformité, ainsi que des organismes de réglementation, est attesté dans toutes les phases du processus de développement de programme et dans la planification des activités de formation offertes.

Une gestion efficace des inscriptions aux activités de formation continue est assurée.

- Le prestataire doit mettre en place un système de gestion des inscriptions efficace et des redevances payables à l'Autorité, le cas échéant. Les participations aux activités sont déclarées de façon conforme.

La protection des renseignements personnels des participants est assurée.

- Le demandeur doit mettre en place des mesures de sécurité propres à garantir la protection des renseignements personnels en sa possession, notamment les données de paiements des courtiers hypothécaires qui suivent les formations. Ces mesures doivent être documentées et conformes aux lois et règlements applicables.

Des procédures écrites pour traiter les plaintes des participants de manière équitable et diligente sont disponibles.

- Des procédures écrites pour traiter les plaintes des participants sont disponibles pour toute personne concernée qui en fait la demande. Ces procédures n'ont pas à être très détaillées, mais elles indiquent clairement les mesures à prendre pour le traitement des plaintes. Un registre des plaintes doit être tenu. Chacune des plaintes doit y être consignée et le résultat de son traitement doit y figurer.

1.2.2 Processus de développement pédagogique

PRINCIPE

Un processus de développement pédagogique structuré favorise la réussite des activités de formation continue.

Le processus de développement pédagogique des activités de formation continue du demandeur doit être structuré.

- Ce processus comprend notamment les étapes pour créer les activités de formation continue. Il comporte aussi les méthodes utilisées pour définir les besoins de formation, pour établir les objectifs d'apprentissage, les stratégies de formation et les modes de diffusion, ainsi que les outils d'évaluation servant à valider l'acquisition des apprentissages, lorsque cela est requis.
- Le formateur individuel souhaitant être reconnu comme prestataire d'activités de formation continue doit produire une analyse des besoins de formation, démontrer la pertinence de sa demande et présenter un plan de cours de l'activité de formation à reconnaître.

L'élaboration des activités de formation continue est assurée par du personnel qualifié.

- Le demandeur doit présenter les qualifications du personnel qui s'occupe des activités de formation continue. Les qualifications de ces personnes comprennent notamment la pertinence de leur formation, leur scolarité et leur expérience en lien avec le contenu à être diffusé.

1.2.3 Diffusion des formations

PRINCIPE

La diffusion efficace des activités de formation continue est déterminante pour le développement des compétences professionnelles et pour la protection des consommateurs.

Qu'une formation soit magistrale ou en ligne, son environnement doit être favorable à l'apprentissage.

- Pour les activités de formation magistrale : le niveau de bruit, l'éclairage, l'espace, le chauffage ou la climatisation doivent être adéquats.
- Pour les activités de formation en ligne : l'environnement, la convivialité, le design, les couleurs, la facilité de lecture, l'aide à la navigation et le soutien offert doivent être adéquats.

Pour toute activité de formation reconnue, la participation des courtiers hypothécaires doit être contrôlée et le temps consacré par l'apprenant, mesuré.

- Pour les activités de formation magistrale ou pour les conférences : une description des méthodes et des technologies utilisées pour contrôler la présence des apprenants aux activités de formation continue est requise.
- Pour les activités de formation en ligne : l'environnement de formation doit permettre de contrôler et de mesurer la présence des apprenants. Un rapport de connexion est requis.



Le demandeur doit choisir des formateurs ayant de l'expertise dans le contenu de la formation ou, s'il fait une demande à titre de formateur individuel, il doit lui-même détenir cette expertise.

- Le demandeur doit présenter les exigences de qualifications pour les formateurs. Les qualifications incluent :
 - l'expérience concernant le contenu de la formation, le courtage hypothécaire, le droit de pratique, la formation, la langue, l'enseignement, etc.;
 - la probité, la solvabilité et les antécédents judiciaires civils et, criminels du formateur, le cas échéant, sont vérifiés.

En cas de formation diffusée dans plusieurs langues, le demandeur doit s'assurer d'une qualité égale et satisfaisante.

- Il ne doit y avoir aucune différence importante dans les qualifications des personnes diffusant les formations.
- La qualité du matériel pédagogique et du contenu doivent être identiques.
- Des efforts doivent avoir été faits pour s'adjoindre les services de traducteurs et de réviseurs agréés.

Des moyens suffisants doivent être disponibles pour soutenir l'apprentissage.

- Le demandeur doit offrir un soutien de qualité aux participants et s'assurer que cette aide est suffisante eu égard au nombre de participants inscrits.

1.2.4 Évaluation des activités de formation continue

PRINCIPE

L'amélioration constante des activités de formation continue est basée sur leur évaluation efficace.

Un système d'amélioration continue est établi afin d'assurer la qualité des services de formation.

- Les participants sont sondés sur l'atteinte des objectifs d'apprentissage pour les formations.
- Le taux de satisfaction des participants est évalué.
- Les résultats du sondage sont utilisés pour améliorer les formations.
- Le sondage mené est présenté sur demande à l'Autorité.
- Les résultats des sondages sont conservés deux ans suivant la fin de la période de validité de la formation.

1.3 Entente de reconnaissance comme prestataire d'activités de formation continue

Le demandeur satisfaisant à toutes les exigences doit conclure une entente de reconnaissance avec l'Autorité. Elle prévoit, notamment, les droits et les obligations des parties. L'entente est valide tant que le prestataire d'activités de formation continue respecte les critères de reconnaissance et les obligations expressément prévues à l'entente, sous réserve de résiliation.

1.4 Refus de reconnaissance comme prestataire d'activités de formation continue

Advenant le refus de l'Autorité de reconnaître un demandeur, celui-ci a 15 jours suivant la date de la décision de l'Autorité pour présenter ses observations et demander une révision de la décision. La décision du réexamen est sans appel.

1.5 Révocation de la reconnaissance du prestataire d'activités de formation continue

L'Autorité peut révoquer la reconnaissance d'un prestataire d'activités de formation continue pour les motifs suivants.

- Le prestataire ne satisfait plus à tous les critères de reconnaissance établis par l'Autorité.
- Le prestataire dépose une requête en faillite volontaire ou fait l'objet d'une faillite involontaire, d'un séquestre, ou encore un liquidateur est nommé à l'égard du prestataire, ce dernier a fait cession au profit de ses créanciers ou un événement interrompt ses activités.
- Le prestataire, l'un de ses administrateurs ou le responsable de formation est reconnu coupable d'une infraction criminelle, pénale ou disciplinaire concernant les activités de formation continue données.
- Le prestataire a commis un manquement à l'entente de reconnaissance.
- La conduite du prestataire porte atteinte à la réputation de l'Autorité.
- Des vérifications révèlent des pratiques de formation insatisfaisantes.
- Des plaintes graves et/ou répétées de la part des participants se sont avérées fondées.

Dès la révocation de la reconnaissance, le prestataire de formation doit cesser de s'afficher comme prestataire d'activités de formation continue reconnu et de publiciser ses activités comme étant admises par l'Autorité. Les unités de formation continue (UFC) octroyées pendant la période où l'entente était en vigueur sont versées dans les dossiers des courtiers hypothécaires ayant participé aux activités.

2. Reconnaissance des activités de formation pour un prestataire d'activités de formation continue reconnu

Le prestataire d'activités de formation continue doit faire reconnaître chacune de ses activités de formation en présentant le formulaire prévu à cette fin et en payant les frais afférents. Il doit aussi fournir toutes les pièces justificatives demandées.

Les lignes suivantes présentent les principes appliqués par l'Autorité dans l'évaluation des activités de formation continue soumises aux fins de reconnaissance.

2.1 Activités de formation admissibles

Pour être reconnues, les activités de formation doivent porter sur les matières suivantes :

- le cadre législatif et réglementaire lié à l'exercice des activités de courtier hypothécaire;
- l'éthique et la déontologie ainsi que la pratique professionnelle des courtiers hypothécaires;
- la tenue des dossiers et des registres;
- les développements du marché hypothécaire;
- les produits de financement garantis par hypothèque immobilière ou leurs normes de souscription;
- l'activité de courtage hypothécaire;
- la comptabilité des particuliers et des entreprises;
- le crédit des particuliers et des entreprises;
- l'assurance prêt hypothécaire et l'assurance de titres;
- la gestion des risques;
- la prévention de la fraude ou le recyclage des produits de la criminalité;
- les nouvelles technologies liées aux domaines du courtage hypothécaire, des services financiers ou des technologies financières;
- le démarrage d'une entreprise et sa gestion;
- la gestion des ressources humaines, matérielles, informationnelles ou financières;
- la conformité aux normes.

Ainsi, toute activité de formation de ces matières, jugée pertinente par l'Autorité, peut être reconnue si elle respecte tous les critères de reconnaissance exposés ci-après.

Les activités suivantes ne sont pas admissibles :

- toute activité de formation minimale exigée pour obtenir un certificat dans la discipline du courtage hypothécaire;
- toute activité de croissance personnelle;
- toute activité visant principalement des procédures internes;
- toute activité visant la vente ou la promotion d'un produit;
- toute activité visant la sollicitation de clientèle;
- toute activité visant à faire diffuser les opinions personnelles du formateur;
- toute activité d'autoapprentissage sans évaluation sommative (lecture d'ouvrages ou d'articles, sur papier ou en ligne);
- toute activité sans valeur pédagogique, comme un cocktail, ou la participation à un groupe d'étude ou d'intérêt (conseil, comité, etc.).

2.2 Analyse des besoins

PRINCIPE

L'analyse des besoins de formation est le fondement pour l'élaboration d'activités de formation continue pertinentes.

La pertinence de l'activité de formation continue est déterminée par une analyse des besoins de formation.

- L'analyse des besoins de formation précise la problématique existante et le lien avec la pratique des activités de courtier hypothécaire.
- Le besoin de formation est formulé en fonction d'un écart à combler; il peut s'agir d'une lacune de connaissances, d'un manque d'habiletés ou d'attitudes et de comportements professionnels à corriger ayant une conséquence sur la prestation de travail des personnes à former concernant les matières des activités admissibles mentionnées à la section 2.1.
- Les sources d'informations sont précisées.

2.3 Définition des objectifs d'apprentissage

PRINCIPE

Des objectifs d'apprentissage clairs fondés sur l'analyse des besoins favorisent l'acquisition et le maintien des compétences professionnelles.

Les objectifs d'apprentissage sont fondés sur les besoins de formation décrits dans l'analyse des besoins.

- Un lien évident existe entre les objectifs d'apprentissage et l'exercice des activités de courtier hypothécaire ou de dirigeant responsable; les objectifs contribuent à la protection du public et visent le maintien ou l'accroissement des compétences professionnelles des courtiers hypothécaires et des dirigeants responsables.
- Les objectifs d'apprentissage sont énoncés par écrit sous forme de connaissances, de compétences ou d'habiletés et précisent les attentes envers le participant à la fin de l'activité.
- Les objectifs d'apprentissage comportent des connaissances, des compétences et des habiletés comme critères mesurables. Celles-ci sont énoncées de façon claire et concise.
- Le nombre d'objectifs varie selon le temps alloué à la formation et la variété des stratégies d'apprentissage utilisées.



2.4 Contenus de la formation et stratégies d'apprentissage

PRINCIPE

Des contenus de formation en conformité avec l'état des connaissances et le cadre légal ainsi que des stratégies d'apprentissage variées favorisent la protection des consommateurs.

Les contenus des formations sont conformes à l'état actuel des connaissances et au cadre légal de la fonction de courtier hypothécaire et de dirigeant responsable.

- Un plan de formation est présenté; il explique les objectifs d'apprentissage, le contenu de formation correspondant à l'objectif, les stratégies d'apprentissage utilisées, leur durée prévue ainsi que le critère de performance recherché.
- Une bibliographie est fournie pour vérifier l'adéquation du contenu de la formation.
- Lorsque cela s'avère nécessaire, les références statistiques, les références bibliographiques et les références au cadre légal doivent être précisées pour s'assurer de la conformité du contenu de la formation et permettre sa mise à jour.

Les contenus de formation sont conformes aux objectifs d'apprentissage définis.

Les stratégies d'apprentissage sont alignées sur les contenus et sur les objectifs d'apprentissage définis.

2.5 Formateurs

PRINCIPE

Des formateurs compétents et intègres favorisent la transmission des apprentissages.

Les formateurs doivent avoir une expertise dans le contenu de leur activité de formation.

- Les formateurs doivent détenir une formation appropriée ou une expérience pertinente en lien avec la matière de l'activité de formation que le prestataire d'activités de formation continue souhaite faire reconnaître.
- La probité, la solvabilité et les antécédents judiciaires civils et criminels du formateur, le cas échéant, sont vérifiés.

2.6 Évaluation des apprentissages

PRINCIPE

Pour les activités où l'interaction entre le formateur et les participants est limitée, il faut démontrer l'atteinte des objectifs d'apprentissage par les participants.

Les méthodes d'évaluation des apprentissages conviennent aux objectifs d'apprentissage et aux critères de performance définis.

- L'évaluation des apprentissages est prévue pour chaque objectif d'apprentissage inclus dans le plan de formation. Les méthodes, les modalités et les critères d'évaluation sont précisés.
- Les méthodes d'évaluation conviennent aux objectifs d'évaluation définis. Elles doivent être contextualisées en fonction de l'utilisation des apprentissages au travail.
- Les outils d'évaluation conçus par des experts de contenus doivent être valides et fidèles.
- Les outils d'évaluation doivent être conformes à l'état actuel des connaissances et au cadre légal en vigueur, s'il y a lieu.

Les résultats de l'évaluation sont exigés lors de la déclaration d'une activité de formation continue, le cas échéant.

2.7 Reconnaissance des activités de formation

L'activité de formation est reconnue au moment où l'Autorité rend la décision de reconnaissance ou à compter de toute autre date mentionnée. Elle est valide pendant une durée de 24 mois ou pour la durée précisée dans la décision.



2.8 Refus de reconnaissance d'une activité de formation

Advenant le refus de l'Autorité de reconnaître une activité, le demandeur a 15 jours suivant la date de la décision de l'Autorité pour présenter ses observations et réclamer un réexamen de sa demande. La décision du réexamen est sans appel.

3. Modification d'une activité de formation continue

Le prestataire d'activités de formation continue reconnu doit informer l'Autorité de toute modification à l'activité entraînant un changement important au contenu, à la structure, au type de formation, au nombre d'heures de formation ou à tout autre élément sur lequel l'Autorité s'est appuyée pour reconnaître l'activité. La nouvelle demande de reconnaissance doit être faite à l'aide du formulaire prévu à cet effet et en payant les frais afférents. La demande doit être présentée avec le nouveau plan de cours et le matériel pédagogique pertinent. L'Autorité procède alors à l'analyse du dossier pour s'assurer de l'admissibilité de la formation. La demande de reconnaissance de l'activité doit être approuvée avant toute diffusion de ladite activité. L'Autorité se réserve le droit de révoquer la reconnaissance d'une activité ne respectant plus les critères de reconnaissance. Le demandeur a 15 jours suivant la date de la décision de l'Autorité pour présenter ses observations et solliciter un réexamen de celle-ci. La décision du réexamen est sans appel.

4. Renouvellement d'une activité de formation continue

La demande de renouvellement doit être transmise par tout prestataire qui désire renouveler une activité de formation continue déjà reconnue. Un avis de renouvellement d'une activité de formation continue en courtage hypothécaire lui sera transmis 45 jours avant la date d'expiration de l'activité. La demande de renouvellement de l'activité doit être approuvée avant toute diffusion de ladite activité. L'Autorité se réserve le droit de révoquer la reconnaissance d'une activité ne respectant plus les critères de reconnaissance. Le demandeur a 15 jours suivant la date de la décision de l'Autorité pour présenter ses observations et solliciter un réexamen de celle-ci. La décision du réexamen est sans appel.

5. Obligations des prestataires d'activités de formation continue reconnus

Le prestataire d'activités de formation continue reconnu a l'obligation de respecter les dispositions prévues dans l'entente de reconnaissance à titre de prestataire d'activités de formation continue, notamment :

- Respecter le plan de formation présenté à l'Autorité et s'assurer de la conformité du contenu avec l'état actuel des connaissances et le cadre légal en vigueur.

FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE EN COURTAGE HYPOTHÉCAIRE

Guide à l'intention des prestataires d'activités de formation continue

- Respecter les lois relatives à la protection des renseignements personnels auxquelles il est assujéti.
- Informer l'Autorité de toute modification au plan de formation et de l'ajout ou du retrait de tout formateur. Une demande de modification doit être déposée avant que les changements soient effectifs ou qu'un formateur puisse donner une formation.
- Pour toutes les activités de formation continue, transmettre les pièces justificatives requises à l'Autorité.
- Répondre à toute demande d'information de l'Autorité, notamment celles visant à apprécier le respect des objectifs de formation.
- Lors de la tenue d'une activité de formation, s'assurer que le formateur :
 - respecte le plan et la durée de la formation reconnue par l'Autorité;
 - diffuse des informations conformes au cadre législatif en vigueur;
 - agit avec compétence;
 - tient compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances et de ses moyens;
 - fait remplir, au début et à la fin de l'activité de formation continue, une liste de présence signée par les participants, le cas échéant;
 - effectue la vérification de l'identité des participants et confirme que ceux-ci ont assisté à l'entièreté de l'activité de formation continue;
 - fait passer les évaluations des apprentissages, le cas échéant;
 - fait remplir aux participants un questionnaire d'appréciation de l'activité de formation continue, le cas échéant.
- Inscrire le numéro de client (personne physique) à 10 chiffres des participants à une activité de formation continue aux services en ligne de l'Autorité. Transmettre aux participants une attestation de participation ou de réussite d'une activité de formation, si cette dernière requiert une évaluation des apprentissages, dans les délais convenus avec l'Autorité.
- Verser les redevances pour tout matériel de formation produit par l'Autorité, le cas échéant.
- Conserver les documents pertinents à l'activité de formation deux ans suivant la date de sa dernière diffusion.
- Ne pas faire ou permettre d'une quelconque façon une publicité fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur le public quant au contenu des activités qu'il enseigne ou qu'il est appelé à enseigner.



**Autorité
des marchés
financiers**