

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2014

LAURÉAT – MENTION

Catégorie Organisme à but non lucratif et association

Chambre de la sécurité financière MONTRÉAL



Chambre de la
Sécurité
Financière

PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Luc Labelle

DIRECTRICE DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

Nancy De Bruyn

514-282-5777 poste 273

PROFIL

La Chambre de la sécurité financière exerce une mission critique en période de turbulences financières, comme en tout autre temps : assurer la protection du public épargnant ou investisseur.

S'apparentant à un ordre professionnel et soucieuse de maintenir en tout temps sa crédibilité, la Chambre fait régner la discipline parmi les professionnels de la distribution de produits et services financiers du Québec. Elle assure aussi leur formation et veille à ce qu'ils respectent les règles déontologiques.

Pour y arriver, la Chambre, avec son siège social à Montréal et ses 20 sections régionales, peut compter sur une équipe de quelque 70 employés aux disciplines les plus variées, dont plusieurs juristes actifs dans l'encadrement réglementaire et disciplinaire.

LEADERSHIP

Bidirectionnalité et gouvernance régionale

Les dirigeants de la Chambre de la sécurité financière démontrent un leadership élevé en guidant, orientant et faisant progresser de façon continue leur petite organisation.

- Valeurs et orientations déployées dans le cadre d'un cycle annuel et triennal : consultation, sondages, entrevues approfondies, rencontres du Conseil d'administration, des dirigeants et des employés.

HISTORIQUE QUALITÉ

1999	Début du cycle stratégique continu de planification
2010	Déclaration et engagement concernant le Règlement sur la déontologie du personnel
2012	Constitution du comité de gouvernance
2012	Politique de gestion des conflits d'intérêts
2013	Politique de gestion des risques stratégiques
2013	Politique de respect environnemental

Chambre de la sécurité financière

- Communication bidirectionnelle avec les employés : rencontres mensuelles par direction, bimensuelles de coordination, trimestrielles avec le président, plus comités de projet.
- Structure de gouvernance partout au Québec (sections régionales dirigées par six à douze bénévoles).

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Participation régionale et planification du succès

La Chambre de la sécurité financière démontre une grande maîtrise dans sa prise en main de sa planification stratégique.

- Participation des sections régionales au cycle stratégique de planification.
- Retraite stratégique de deux jours avec FFMO systématique (forces, faiblesses, menaces, opportunités).
- Trois conditions de succès de la planification stratégique : alignement des parties prenantes, reddition de comptes et exécution (quand et qui).

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Sondages et médias sociaux

En matière d'attention à sa clientèle, la Chambre allie de façon intégrée une panoplie d'approches solides, systématiques et parfois innovatrices.

- Cinq sondages généraux et deux sondages spécifiques aux membres, étalés sur six ans.
- Comités d'évaluation de la pratique professionnelle.
- Utilisation des médias sociaux (Facebook, Twitter, Ember, Youtube et LinkedIn).

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Analyses fines et balisages

La Chambre gère une somme impressionnante de données et d'informations nécessaires à sa mission.

- Statistiques de gestion analysées selon trois critères : type, cycle de vie, niveau de risque.
- Systèmes informatiques soutenant quatre applications : conformité, gouvernance, sécurité et accessibilité.
- Amélioration des systèmes informatiques et nouvelles procédures suite à des balisages.
- Sécurité des systèmes : engagement solennel de confidentialité, audits aléatoires, plan de continuité.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Formation continue et encore du balisage

L'attention que la Chambre accorde à ses ressources humaines s'appuie sur son leadership et ses cycles de planification stratégique.

- Gestion proactive des ressources humaines intégrée au processus stratégique, avec trois cycles de planification.
- Apprentissage par projets transversaux, espaces d'autonomie, simulations et communications bidirectionnelles.
- Satisfaction et mobilisation des employés : sondage, deux balisages externes, formations sur mesure, coaching personnalisé, plans de développement professionnel des gestionnaires.
- Formation continue de la presque totalité des cadres et employés.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Protection du public, vigie... et toujours du balisage

La Chambre démontre une maîtrise élevée de sa capacité à concevoir, gérer et améliorer l'ensemble des processus.

- Schéma à quatre sphères centrées sur la protection du public : activités de gouvernance, activités préventives, activités punitives et activités administratives.
- Balisage de l'ensemble des processus de vigie et révision des processus de formation professionnelle.
- Moyens efficaces pour acquérir l'information nécessaire à l'amélioration du processus d'appel d'offres et à l'appliquer aux activités de formation.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Moins d'enquêtes, plus de notoriété

La Chambre affiche quelques bons résultats et des tendances positives à l'amélioration de la performance.

- Nombre de dossiers d'enquête en diminution constante.
- Excellente satisfaction générale des membres.
- Amélioration constante du ratio de liquidité générale.