

Addenda 4

Normes de qualité et de service prévues par l'entente

Dans son auto-évaluation annuelle, CSI fait rapport à l'OCRCVM sur la mesure dans laquelle elle a satisfait aux normes de qualité et de service (les **normes de qualité et de service**) énoncées ci-dessous au cours de l'année écoulée.

Normes de qualité

- a. maintenir un contenu de qualité irréprochable (portée et niveau de détail du matériel, actualité et pertinence, approche pédagogique) à l'appui des normes de compétence en vigueur pour tous les cours prescrits;
- b. appliquer des normes et des procédures d'examen fondées sur les normes de l'Institute for Credentialing Excellence (ICE) (connu auparavant sous la dénomination National Association for Competency Assurance (NOCA));
- c. maintenir la fréquence des examens de cours (tels que définis ci-après) de façon que les cours soient mis à jour en fonction de l'évolution du marché et de la réglementation comme suit : CSI fournira i) à l'égard de tous les cours, des corrections (telles que définies ci-après) au besoin (une à quatre fois par an); ii) à l'égard du Cours sur le commerce des valeurs mobilières au Canada et du Cours relatif au Manuel sur les normes de conduite, ainsi que de tout autre cours auquel plus de 1 000 personnes se sont inscrites au cours de chacune des trois années précédentes, des mises à jour (telles qu'elles sont définies ci-après) une fois par an et des révisions (telles que définies ci-après) tous les deux ans; et iii) à l'égard de tous les autres cours, des mises à jour tous les deux ans et des révisions tous les trois ans;
- d. maintenir l'intégralité et l'intégrité de toutes les données historiques sur les étudiants;
- e. assurer la documentation interne des processus et procédures liés à l'élaboration et à l'évaluation des cours, ainsi que les mises à jour et les examens en vue de l'examen périodique par l'OCRCVM, conformément à la présente entente;
- f. maintenir un système de vérification de qualité afin que les personnes qui passent les examens soient identifiées correctement, notamment un système qui garantit que tous les examens sont surveillés adéquatement;
- g. maintenir la contribution continue de CSI aux améliorations des cours et des examens et aux normes de compétence par l'intermédiaire du comité sur la formation et les compétences et d'autres comités de l'OCRCVM, ainsi que le dialogue avec le personnel de l'OCRCVM;
- h. fournir à l'OCRCVM un rapport sur i) les initiatives qui seront prises par CSI au cours de la prochaine année pour améliorer la qualité et le service, et ii) la façon dont les normes de qualité et de service devraient être modifiées au cours de la

prochaine année, au besoin, en fonction du resserrement des normes du secteur et du contexte concurrentiel;

- i. Les cours et examens seront offerts à des endroits et selon un calendrier conformes aux pratiques actuelles. En particulier, en ce qui concerne les séminaires et examens imposés aux personnes inscrites dans certaines catégories d'inscription, ces séminaires et examens devront être tenus dans chaque région à une fréquence suffisante pour que les personnes visées puissent les suivre ou les passer dans leur région de résidence avant la date limite;
- j. offrir une gamme d'options d'apprentissage pour répondre aux besoins des étudiants et adopter la technologie pertinente pour faciliter la prestation efficace des cours;
- k. maintenir une note de passage appropriée conforme aux pratiques actuelles pour les cours;
- l. veiller à ce que les formateurs qui donnent les cours de CSI soient des spécialistes dont les compétences sont attestées par un diplôme, une expérience pertinente du secteur et des aptitudes pédagogiques.

Normes de service

Normes de service relatives aux participants aux cours :

- a. répondre par courriel aux demandes de renseignements d'ordre général dans un délai de deux jours ouvrables, 90 % du temps;
- b. répondre au téléphone aux demandes de renseignements d'ordre général dans un délai de 20 secondes, 80 % du temps;
- c. veiller à ce que la trousse d'inscription aux cours soit envoyée à l'étudiant selon le mode de livraison choisi dans un délai de cinq jours ouvrables, 90 % du temps;
- d. veiller à ce que le contenu des cours en ligne soit accessible dans un délai de quatre heures suivant l'inscription, 80 % du temps, et fournir un soutien technique durant les heures de bureau pour répondre aux questions d'ordre technologique des étudiants qui touchent l'apprentissage en ligne;
- e. assurer que la plateforme d'apprentissage en ligne soit accessible 99 % du temps pendant les heures de bureau, en dehors des temps d'arrêt pour entretien systématique, et 90 % du temps en dehors des heures de bureau;
- f. veiller à ce qu'une aide aux études soit fournie dans un délai de deux jours ouvrables, 80 % du temps, au moyen de forums de discussion ou par courriel;
- g. veiller à ce que les résultats officiels des examens soient communiqués aux étudiants dans un délai de 10 jours ouvrables pour les examens non informatisés; pour les examens informatisés, veiller à ce que les résultats officiels soient communiqués aux étudiants le jour même, et les résultats officiels, dans les sept jours ouvrables.

Normes de service touchant l'OCRCVM et les membres de l'OCRCVM :

- h. permettre à l'OCRCVM d'accéder aux dossiers des étudiants (à des fins d'inscription) dans un délai de moins de deux jours ouvrables et désigner un chargé de compte pour les demandes qui ne peuvent être satisfaites au moyen du lien spécial vers le site Internet;
- i. permettre à l'OCRCVM d'accéder en ligne à tout le matériel lié à la prestation des cours;
- j. une fois par an, fournir les résultats des sondages effectués auprès d'un vaste échantillon d'étudiants inscrits aux cours au sujet de la qualité du service et de leur satisfaction à l'égard des services de CSI, notamment au moyen de groupes de discussion et de sondages écrits ou verbaux, et fournir à l'OCRCVM : i) toutes les questions et tout le matériel connexe relatifs à ces groupes de discussion et sondages; ii) les données brutes provenant de ces groupes de discussion et sondages; et iii) un résumé de l'information provenant de ces groupes de discussion et sondages, en consignant les commentaires formulés par les étudiants;
- k. fournir à l'OCRCVM des données statistiques cumulatives sur la note de passage à chacun des cours, assorties d'une explication complète des conséquences pour la période précédente de 12 mois;
- l. fournir à l'OCRCVM des données statistiques sur l'inscription des membres de l'OCRCVM et les inscriptions totales à chacun des cours;
- m. fournir régulièrement à l'OCRCVM des données statistiques sur les taux de réussite et d'échec des étudiants à chacun des cours, et lui communiquer tout problème qui se pose à cet égard.

Pour l'application de l'alinéa 1 c. de la section « Normes de qualité » du présent addenda :

« Examen » s'entend d'une révision, d'une mise à jour ou d'une correction d'impression, selon le cas.

« Révision » s'entend d'une révision impliquant une réévaluation globale du programme ainsi que de son actualité et de sa pertinence, du contenu, de la conception pédagogique et de la prestation d'un cours à la lumière de nouvelles approches, et de l'évaluation de l'apprentissage connexe, selon les commentaires obtenus de sources tant externes qu'internes.

« Correction » s'entend de la réimpression du manuel ou de la mise à jour du matériel en ligne avant la prochaine mise à jour ou révision prévue afin de corriger les erreurs relevées et de mettre à jour les statistiques, tableaux et graphiques intégrés au contenu.

« Mise à jour » s'entend d'un examen et d'une mise à jour cycliques du contenu du programme d'un cours, de la conception pédagogique, de la prestation et des examens qui peuvent consister : i) à ajouter du contenu et/ou des activités en ligne et à supprimer le contenu et les activités obsolètes; ii) à mettre à jour les statistiques, tableaux et graphiques intégrés au contenu; iii) à apporter des modifications aux examens; et iv) à examiner le contenu en ligne pour améliorer l'accessibilité du matériel d'apprentissage.