

LKC  
HG  
3769  
.C3  
C314  
2010/11

du surintendant  
llites Canada

isme  
le Canada

Office of the Superintendent  
of Bankruptcy Canada


An Agency of  
Industry Canada

## Rapport annuel 2010-2011



*De la planification à  
la mise en œuvre...*

**Progrès au BSF**

Canada 



Protéger l'intégrité  
du système  
d'insolvabilité

Protecting the  
integrity of the  
insolvency system

### **Autorisation de reproduction**

À moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission d'Industrie Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'Industrie Canada soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec Industrie Canada ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, faire parvenir un courriel à [droitdauteur.copyright@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@tpsgc-pwgsc.gc.ca).



Imprimé sur du papier recyclé

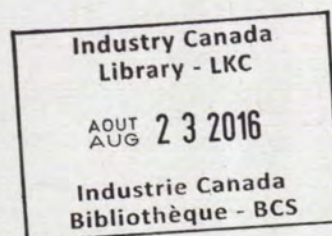
Couverture : 100 %

Pages intérieures : 100 %



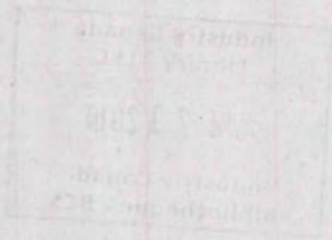
## Table des matières

<b>Message du surintendant</b> .....	<b>1</b>
<b>Mandat</b> .....	<b>4</b>
<b>Structure organisationnelle et principales responsabilités du BSF</b> .....	<b>5</b>
<b>Plan d'affaires de trois ans – 2009-2010 à 2011-2012</b> .....	<b>6</b>
Vision .....	6
Mission .....	6
Objectifs stratégiques .....	6
Priorités .....	6
<b>2010-2011 – L'environnement économique et le système d'insolvabilité</b> .....	<b>7</b>
Statistiques d'insolvabilité .....	8
<b>Faits saillants de 2010-2011</b> .....	<b>10</b>
<b>Objectifs stratégiques et résultats</b> .....	<b>12</b>
Objectif stratégique n° 1 : Maintenir un cadre de réglementation efficient et efficace .....	12
Objectif stratégique n° 2 : Sensibiliser les intervenants à leurs droits et responsabilités dans le système de faillite et d'insolvabilité .....	14
Objectif stratégique n° 3 : Assurer la conformité des syndics et des débiteurs au cadre législatif et réglementaire .....	18
Objectif stratégique n° 4 : Être une source d'information intégrale sur les affaires d'insolvabilité canadiennes .....	27





<b>Stratégies et activités de gestion : préparation pour les résultats . . . . .</b>	<b>29</b>
<b>Résumé financier des revenus et des dépenses . . . . .</b>	<b>31</b>
<b>Annexes . . . . .</b>	<b>34</b>
Annexe A :	
État des activités prévues . . . . .	34
Annexe B :	
Coordonnées pour le Bureau du surintendant des faillites . . . . .	42





## Message du surintendant

Tandis que l'économie canadienne connaissait une reprise lente à la suite de la récession, le Bureau du surintendant des faillites (BSF) a administré et supervisé un nombre record de dossiers d'insolvabilité en 2010-2011. En date du 31 mars 2011, le nombre de dossiers ouverts dans le système d'insolvabilité, concernant les faillites et les propositions tant de consommateurs que d'entreprises, s'élevait à 375 098 dossiers (comparativement à 361 839 l'exercice précédent).

Bien que le nombre de dossiers à administrer ait atteint un nouveau sommet, nous avons constaté une baisse de 11,9 % du nombre de nouveaux dossiers d'insolvabilité, pour atteindre 137 804 (comparativement à 156 402 en 2009-2010). Malgré cette baisse, le nombre de nouveaux dossiers est quand même demeuré considérablement plus élevé qu'avant la récession en 2007.

Un aspect important du système d'insolvabilité est de remettre le capital et les actifs en circulation dans l'économie le plus rapidement possible. Étant donné le volume de dossiers à administrer, la valeur de tous les actifs enregistrés de 2008-2009 à 2010-2011 s'élevait à environ 35 milliards de dollars, et celle des passifs des débiteurs, à environ 73 milliards de dollars. Ceci représente environ 100 milliards de dollars en capital grevé d'une façon ou d'une autre dans le système d'insolvabilité au Canada. Ces chiffres soulignent l'importance cruciale du BSF à titre d'organisme de réglementation national qui favorise l'efficacité et la rapidité de l'administration des dossiers, et assure aux créanciers (prêteurs et investisseurs) que les actifs et les paiements des dettes seront distribués aussi rapidement que possible en cas d'insolvabilité.

Les syndicats au Canada ont fermé 19 % plus de dossiers que l'année précédente. Ainsi, 419 millions de dollars en dividendes ont été remis aux créanciers au cours de l'année, soit la somme la plus élevée des trois dernières années. En outre, le pourcentage de syndicats ayant obtenu une évaluation satisfaisante de conformité au cadre législatif et réglementaire a augmenté pour passer à 90 % en mars 2011, par rapport à 87 % l'année précédente.

La fin de l'exercice 2010-2011 a aussi marqué la fin de la deuxième année de notre plan d'affaires de trois ans, et la fin d'une année remplie de défis relevés concernant la protection de l'intégrité du système d'insolvabilité au Canada.

Afin d'améliorer notre service au public, nous avons créé un nouveau service téléphonique sans frais pour les demandes de renseignements et les plaintes, qui a amélioré notre capacité à répondre au public plus efficacement et plus uniformément, dans la langue officielle de son choix. Nous avons amélioré notre surveillance des problèmes soulevés et des questions posées, ce qui nous a permis de recueillir des renseignements précieux pour le contenu de notre site Web, pour l'analyse des tendances de nos programmes de conformité, pour l'analyse de notre politique et pour la création de nouveaux outils de communications.



Le BSF s'est assuré que ses programmes de supervision demeurent adaptés au marché en constante évolution, et protègent l'intégrité du système d'insolvabilité au Canada. Nous avons procédé à un examen complet de notre cadre de conformité; nous avons commencé à définir un nouveau cadre pour qu'il comble les lacunes et tienne encore plus compte des risques, et avons même commencé à implanter certaines des initiatives connexes.

Le nombre de cas d'insolvabilité ayant augmenté de façon très importante, nous avons augmenté la surveillance et l'analyse de la conformité des débiteurs. Nous avons établi deux nouvelles unités d'application de la loi (une à Vancouver et une à Toronto), en plus de celle déjà en place à Montréal, pour avoir une couverture nationale. Ces unités des enquêtes spéciales collaboreront étroitement avec la GRC pour s'attaquer aux problèmes d'abus et de fraudes dans le système.

Dans un contexte de supervision du système d'insolvabilité, nous avons entrepris un examen important de nos exigences d'octroi de licences aux professionnels de l'insolvabilité en vertu de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* (LFI). Nous avons notamment lancé un processus de consultation publique en ligne sur les modifications possibles au cadre de réglementation de délivrance de licences. Cette consultation est essentielle pour que nous puissions continuer à nous assurer que des personnes dûment qualifiées (munies d'une licence), compétentes, respectant un code de déontologie et ayant les capacités financières voulues occupent la fonction de syndic chargé d'administrer les biens des dossiers d'insolvabilité et d'appliquer la LFI. Certaines questions soulevées par le BSF étaient controversées, mais une communication ouverte est importante pour nous assurer de connaître le point de vue de tous les intervenants, et pour comprendre les conséquences de nos décisions.

Le BSF s'est présenté devant le Comité sénatorial des finances nationales, a fait le résumé de notre mandat de réglementation et de notre rôle, et a fait le point sur l'environnement dans lequel nous évoluons et sur les tendances qui influencent le système.

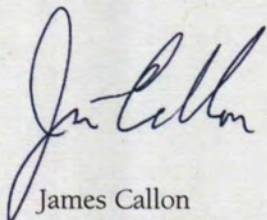
Pendant toute l'année, le BSF a collaboré avec le secrétariat du Groupe de travail sur la littératie financière, créé par le gouvernement, fournissant des données et une analyse sur les tendances en matière d'insolvabilité. Nous avons aussi travaillé avec plusieurs partenaires dans le domaine de la littératie financière, en nous concentrant sur les jeunes et les prêts aux étudiants.

Les Canadiens demeurent extrêmement endettés. C'est pourquoi nous nous attendons à ce que le système d'insolvabilité continue d'être mis à l'épreuve, particulièrement si nous constatons une hausse spectaculaire et soutenue des taux d'intérêt. L'orientation claire de notre plan d'affaires, le renforcement de nos stratégies de responsabilisation, de communication et de conformité, et les réalisations de nos employés me donnent confiance : le BSF continuera d'être à la hauteur et de protéger le système d'insolvabilité non seulement dans l'intérêt des débiteurs et des créanciers, mais aussi du secteur financier au service de tous les Canadiens.



Je remercie encore une fois l'équipe de la haute direction et les membres du Conseil consultatif de gestion (CCG) du BSF. Le CCG constitue une excellente tribune pour examiner les stratégies opérationnelles du BSF et en discuter.

La contribution de chacun des employés du BSF est plus importante que jamais. Ils continuent de remplir notre mandat et de veiller à ce que leur travail ait des répercussions positives à long terme.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jim Callon', written in a cursive style.

James Callon  
Surintendant des faillites



## Mandat

Le mandat du Bureau du surintendant des faillites (BSF) est clair.

Le but de la création de cette organisation en 1932 était d'offrir une supervision indépendante, impartiale et officielle des syndic qui administraient des dossiers. La LFI a depuis étendu le rôle du BSF et la portée de la Loi.

Le BSF s'est vu attribué plus de responsabilités à cause des changements de septembre 2009 à la législation sur la faillite et l'insolvabilité, y compris les changements à la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* (LACC).

En vertu de la LFI, les principales responsabilités du surintendant comprennent :

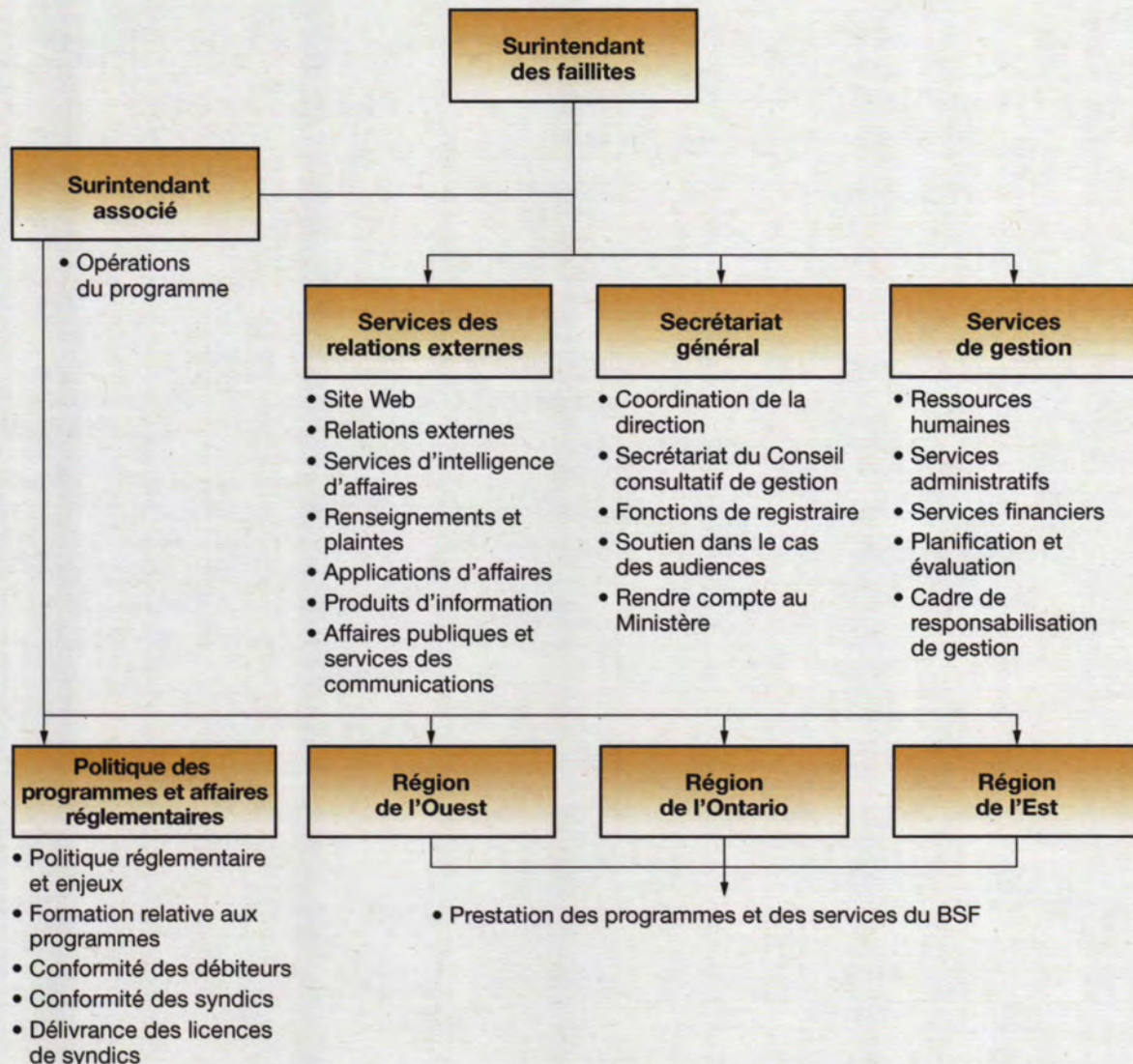
- La supervision de l'octroi de licences et de la conduite professionnelle des syndic;
- La tenue d'inspections et d'enquêtes sur des affaires régies par la loi que le surintendant juge opportunes;
- L'enregistrement des plaintes concernant des dossiers, et les enquêtes que le surintendant juge indiquées;
- La réception et l'administration de dossiers d'insolvabilité en vertu de la LFI;
- La tenue des dossiers documentaires et publics d'insolvabilité au Canada.

Le surintendant a également l'autorité d'intervenir dans toutes les affaires ou procédures devant la cour lorsqu'il le juge indiqué, de donner des directives, d'engager des personnes pour mener des inspections, des enquêtes ou prendre toutes autres mesures nécessaires hors de son bureau, et d'ordonner des investigations ou des enquêtes sur la conduite, les négociations et les transactions d'un débiteur.

À la suite des modifications apportées à la LACC, le BSF est maintenant chargé de tenir le registre public des dossiers déposés en vertu de la LACC, de recevoir et d'enregistrer toutes les plaintes sur la conduite des contrôleurs, et de superviser ces derniers en vertu de la LACC. Les contrôleurs sous le régime de la LACC doivent être des syndic titulaires d'une licence, et le vérificateur de l'entreprise ne doit pas être son contrôleur, sauf sur permission de la Cour.



# Structure organisationnelle et principales responsabilités du BSF





## Plan d'affaires de trois ans – 2009-2010 à 2011-2012

En 2008, le BSF a établi un plan d'affaires de trois ans, en même temps que commençait le ralentissement économique mondial. Le BSF devait gérer le système d'insolvabilité pendant l'une des périodes les plus exigeantes de son existence (à cause d'une augmentation notable de la charge de travail).

Étant donné les pressions escomptées sur le système, le BSF a reformulé sa vision et sa mission. Il s'est fixé quatre objectifs stratégiques, et a insisté sur trois priorités pour évaluer et mettre à jour des stratégies de programme clés afin de parer aux conséquences envisagées de la tourmente économique.

### Vision

Faire preuve de leadership afin de protéger l'intégrité du système canadien de faillite et d'insolvabilité, l'un des piliers du marché.

### Mission

Contribuer à maintenir un marché équitable et efficient en protégeant l'intégrité du système de faillite et d'insolvabilité au bénéfice des investisseurs, des prêteurs, des consommateurs et du public.

### Objectifs stratégiques

1. Maintenir un cadre de réglementation efficient et efficace;
2. Sensibiliser les intervenants à leurs droits et responsabilités dans le système de faillite et d'insolvabilité;
3. Assurer la conformité des syndicats et des débiteurs au cadre législatif et réglementaire;
4. Être une source d'information intégrale sur les affaires d'insolvabilité canadiennes.

### Priorités

- **Stratégie de responsabilisation** : examiner et renforcer le cadre de responsabilisation du BSF.
- **Stratégie de communication** : examiner l'efficacité des communications du BSF avec le public et les intervenants, et corriger ses faiblesses.
- **Stratégie de conformité** : examiner le cadre de conformité du BSF pour relever les lacunes, les risques, les améliorations à apporter aux processus et pour corriger ses faiblesses.



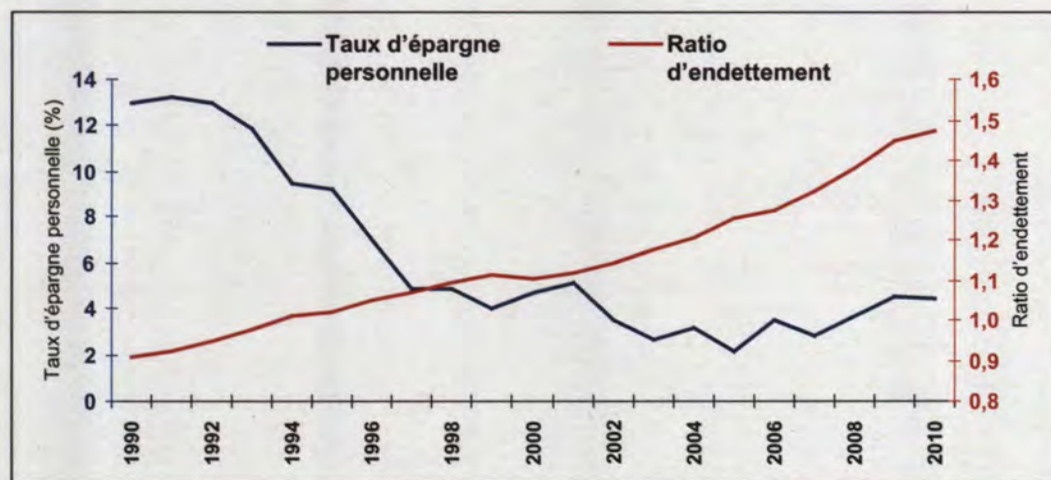
## 2010-2011 – L'environnement économique et le système d'insolvabilité

L'économie canadienne a continué de se stabiliser en 2010-2011 après sa reprise à la suite de la récession mondiale l'année précédente. La bonne situation financière et la réglementation financière rigoureuse du Canada mise en place dès le début de la récession, ainsi que l'ensemble de mesures de stimulation et de soutien offertes par le gouvernement, ont permis au pays de bien se sortir de la récession.

Le produit intérieur brut (PIB) du Canada a augmenté de 2,8 % par année en février 2011, ayant repris de la vigueur pendant le quatrième trimestre de 2010 après une période de croissance plutôt anémique. De plus, le taux de chômage a généralement baissé en 2010. En avril 2011, le taux de chômage mensuel était de 7,6 %, une baisse par rapport à 8,1 % (- 0,5 point de pourcentage) en avril 2010.

Cependant, tandis que nos voisins du Sud commençaient à réduire leur endettement et à augmenter leurs économies à la suite de la récession, les Canadiens, eux, continuaient à augmenter leur endettement, et n'ont connu qu'une faible hausse de leur taux d'épargne. Leur taux d'endettement, obtenu en additionnant le crédit à la consommation et la dette hypothécaire divisés par le revenu disponible, a atteint un sommet sans précédent en passant de 97,8 % en 2001 à 135,77 % au quatrième trimestre de 2010.

Après le premier trimestre de 2011, le ratio d'endettement d'une famille canadienne moyenne a atteint un taux record de 150 %, soit une augmentation de 78 % par rapport au ratio d'endettement de 1990. Des données récentes donnent à penser que le creux record des taux d'intérêt est lié à une dette à la consommation plus élevée, entraînant une hausse du crédit à la consommation et de la dette hypothécaire plus rapide que celle du revenu disponible.



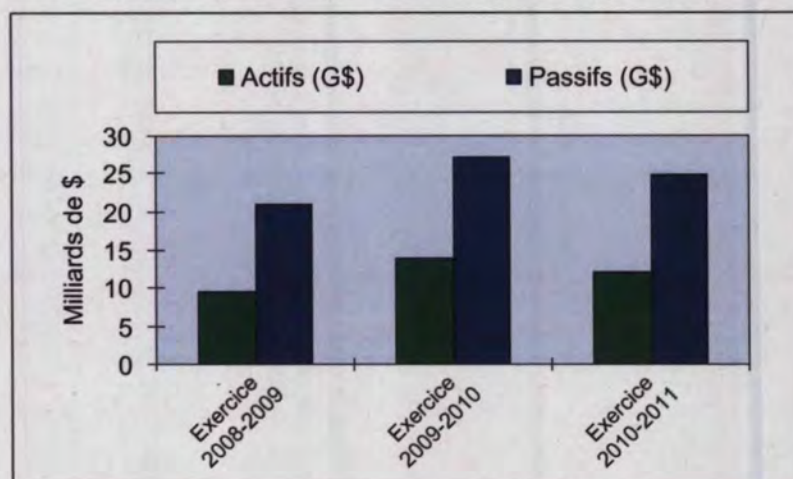


Le système d'insolvabilité du Canada a donc encore été mis à l'épreuve, malgré une légère reprise économique. Le BSF a enregistré 137 784 nouveaux cas d'insolvabilité (faillites et propositions de consommateurs et d'entreprises), ce qui représente une baisse de 12 % par rapport aux 156 329 cas d'insolvabilité en 2009-2010. Ce nombre représente quand même une hausse de 30 % comparativement au nombre de dossiers déposés au BSF en 2006-2007, avant le début de la récession mondiale.

Les syndicats ont fermé 125 017 dossiers pendant l'exercice 2010-2011, un nombre exceptionnellement élevé et supérieur de 20 % à l'année précédente, et, de ce fait, 419 millions de dollars ont été distribués aux créanciers. Avant la récession, les syndicats fermaient environ 107 000 dossiers par année. Les 125 000 dossiers fermés de cette année constituent donc un accomplissement notable.

## Statistiques d'insolvabilité

Actifs et passifs (tels qu'enregistrés au dépôt)



En trois ans, plus de 35 milliards de dollars en actifs et 73 milliards de dollars en passifs, totalisant plus de 108 milliards de dollars, ont été enregistrés dans le système d'insolvabilité, sans compter les mises sous séquestre, et les dépôts en vertu de la LACC.

### Nouvelles propositions et faillites reçues (par exercice)

Type de dossier	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Administration sommaire	81 784	83 402	100 067	114 092	89 325
« Propositions de consommateur »*	18 207	19 682	24 613	35 878	42 978
Administration ordinaire	3 238	3 173	3 437	3 224	3 941
« Propositions d'entreprises »**	3 051	3 252	4 132	2 171	1 540
<b>Tous les actifs</b>	<b>106 280</b>	<b>109 509</b>	<b>132 249</b>	<b>155 365</b>	<b>137 784</b>

\* En vertu de la section II de la LFI

\*\* En vertu de la section I de la LFI



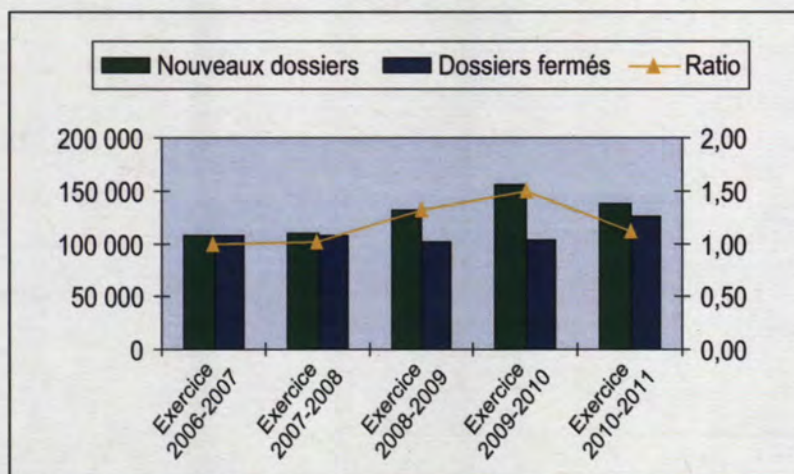
## Propositions et faillites fermées (par exercice)

Type de dossier	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Administration sommaire	86 656	86 229	79 908	81 035	97 294
« Propositions de consommateur »*	14 004	14 969	15 479	17 204	20 914
Administration ordinaire	3 951	3 632	3 119	3 205	3 835
« Propositions d'entreprises »**	2 637	2 641	2 262	2 333	2 921
<b>Tous les actifs</b>	<b>107 248</b>	<b>107 471</b>	<b>100 768</b>	<b>103 777</b>	<b>124 964</b>

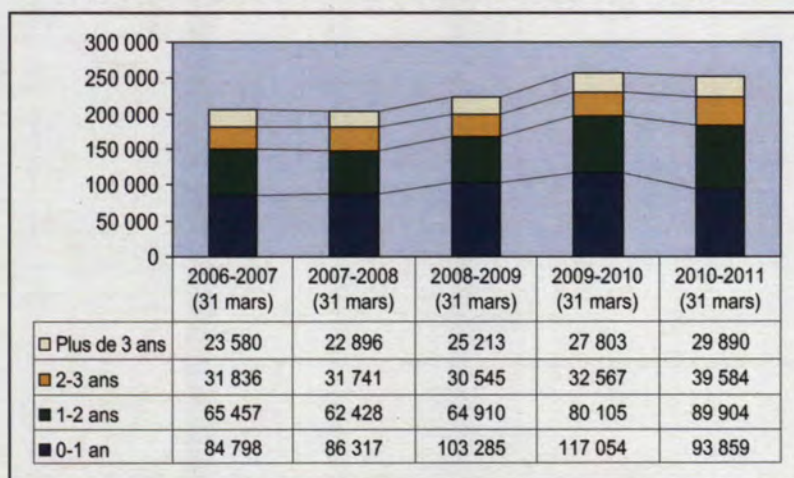
\* En vertu de la section II de la LFI

\*\* En vertu de la section I de la LFI

### Ratio entre les dépôts et les dossiers fermés



### Âge des dossiers / Nombre de dossiers non réglés





## Faits saillants de 2010-2011

- Le BSF a traité plus de dossiers que jamais. En date du 31 mars 2011, on comptait 375 098 dossiers ouverts, y compris les faillites et les propositions de consommateurs et d'entreprises.
- La valeur combinée des actifs et des passifs enregistrés dans le système d'insolvabilité a atteint près de 37 milliards de dollars. Sur une période de trois ans, cette valeur d'actifs et de passifs s'élevait à environ 108 milliards de dollars.
- Les syndicats ont fermé 19 % plus de dossiers que l'année précédente. Ainsi, 419 millions de dollars en dividendes ont été remis aux créanciers au cours de l'année, soit la somme la plus élevée des trois dernières années.
- Le BSF a constaté que plus de syndicats étaient conformes au cadre législatif et réglementaire. La cote de conformité a augmenté pour passer à 90 % par rapport à 87 % l'année précédente.
- Le BSF a lancé un nouveau service téléphonique national sans frais pour les demandes de renseignements et les plaintes.
- Le nombre de visites du site Web du BSF est passé à 894 679, soit une hausse de 5 % par rapport au nombre record de visites enregistré l'année précédente.
- Le nombre de recherches dans la base de données Registre des dossiers de faillite et d'insolvabilité a augmenté de 6,8 % pour s'élever à 641 740 (soit 41 000 recherches de plus que l'année précédente).
- Les créanciers (ou leurs agents) qui ont consulté la Base de données sur les fonds non réclamés du BSF ont pu récupérer 1,3 million de dollars qui leur était dû de dossiers d'insolvabilité passés.
- À la suite du rapport détaillé sur le cadre de conformité du BSF et de son examen, un nouveau cadre de conformité a été esquissé. La rédaction en était presque terminée à la fin de l'année. L'exercice 2011-2012 sera le début de la phase de mise en œuvre.
- Le BSF a lancé une consultation publique en ligne pour revoir son cadre de réglementation des licences de syndic et relever les problèmes à résoudre. Nous avons reçu 42 réponses écrites, totalisant environ 250 pages, qui ont toutes été affichées sur le site Web du BSF. Le surintendant publiera un document de décision en 2011.
- Le BSF a renouvelé son protocole d'entente avec la GRC, en appui à leur collaboration continue pour protéger l'intégrité du système d'insolvabilité au Canada.



- Le BSF a commencé à établir une présence policière nationale avec de nouvelles unités des enquêtes spéciales à Toronto et à Vancouver, en plus de celle déjà en place à Montréal.
- Pour augmenter la capacité du BSF à faire son volume de travail et à protéger l'intégrité du système, 29 postes prévus au budget ont été ajoutés au Bureau cette année. L'amélioration des processus de dotation et de soutien a permis au pourcentage de postes à pourvoir de demeurer stable à 8 % malgré les nouveaux postes à pourvoir.
- Le BSF s'est révélé un milieu de travail agréable, avec cette année un taux de maintien de l'effectif de 95 %, le taux le plus élevé des quatre dernières années.
- L'amélioration des processus et des capacités de budgétisation et de prévision s'est répercuté dans les dépenses totales du BSF pour l'exercice 2010-2011, qui étaient bien en deçà de 1 % des dépenses prévues (budget) au début de l'exercice.
- En juin 2010, le BSF a conçu et tenu une conférence nationale des registraires. Elle a offert aux registraires, qui sont des représentants de cours provinciales, l'occasion unique de discuter de sujets complexes auxquels ils sont confrontés dans le système national d'insolvabilité.
- Le BSF a appuyé le travail du Groupe de travail sur la littératie financière du gouvernement, et a établi des partenariats avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et le Comité interministériel sur la littératie financière. L'objectif est de trouver des occasions pour le BSF de transmettre ses connaissances et son expertise ainsi que de créer des outils ou du matériel d'information qui aideraient des groupes de consommateurs à prendre des décisions plus éclairées en matière de finances.



## Objectifs stratégiques et résultats

Le plan d'affaires compte quatre objectifs stratégiques, qui avaient comme but de contribuer directement au résultat pangouvernemental qui touche le BSF : un marché équitable et sécurisé pour les Canadiens. Les objectifs sont conçus de façon à appuyer le résultat stratégique d'Industrie Canada : privilégier le marché au moyen de politiques d'encadrement économiques. Les quatre objectifs ont aussi été choisis en fonction des risques et des défis du BSF et de la situation économique actuelle.

### **Objectif stratégique n° 1 : Maintenir un cadre de réglementation efficient et efficace**

Le « cadre de réglementation » du BSF est composé de la LFI, de la LACC et de leurs règlements, règles et instructions, que l'on doit surveiller pour s'assurer qu'ils sont efficaces et qu'ils répondent aux besoins du marché en évolution. Il faut donc travailler avec les organismes de réglementation à Industrie Canada et avec des intervenants du BSF pour cerner les problèmes d'insolvabilité et les préoccupations touchant les interprétations et les applications du cadre.

La réalisation du premier objectif stratégique exige une vaste gamme d'activités continues comme la surveillance des instruments réglementaires pour déterminer si les objectifs de la politique sont atteints, ainsi que la rédaction d'exposés de position pour offrir une interprétation et une mise en œuvre uniformes de la LFI.

Ces activités continues comptent aussi l'établissement d'un lien à titre d'autorité de réglementation avec d'importants intervenants comme l'Association canadienne des professionnels de l'insolvabilité et de la réorganisation (ACPIR), l'Agence du revenu du Canada (ARC), le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences Canada (RHDC), ainsi que des activités de soutien liées à la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (CNUDCI) et l'International Association of Insolvency Regulators (IAIR).

Parmi les autres activités, mentionnons des projets d'envergure comme l'examen complet du cadre de réglementation des licences, y compris de la *Délivrance des licences de syndic* (instruction n° 13R), qui a débuté en juin 2010.

### **Consultation publique sur le cadre de réglementation**

En juin 2010, le BSF a mené une consultation publique en ligne pour recueillir les commentaires d'intervenants sur les questions touchant la mise à jour du cadre de réglementation des licences de syndic. L'objectif du processus est d'adapter le cadre de réglementation au contexte actuel, de disposer d'un processus de délivrance des licences complet et transparent et de protéger l'intérêt public. Le cadre constitue un élément essentiel afin de promouvoir l'intégrité du système d'insolvabilité et de garantir l'octroi des licences à des personnes dûment qualifiées (munies d'une licence), compétentes,



respectant un code de déontologie et ayant les capacités financières voulues pour occuper la fonction de syndic chargé d'administrer les biens des dossiers d'insolvabilité et d'appliquer la LFI.

Nous avons reçu 42 réponses écrites, totalisant environ 250 pages, qui ont toutes été affichées sur le site Web du BSF.

Les changements à apporter au cadre pourraient exiger de modifier la législation ou les règlements, les instructions et les politiques, ce qui n'est ni rapide ni simple. Le BSF s'est engagé à prendre des décisions en 2011 sur les changements au cadre.

## **Licences**

Le BSF a délivré 23 licences de syndic en septembre 2010, ce qui porte le nombre de syndics autorisés à 1007 en date du 31 mars 2011. Remarquons que les syndics autorisés n'administrent pas tous activement des dossiers. Néanmoins, cela donne une idée de la capacité du système.

## **Instruments réglementaires**

Le BSF a mis à jour 42 instruments réglementaires et a clarifié 19 questions réglementaires en 2010-2011.

## **Échelle internationale**

La communication et l'échange d'information avec des autorités de réglementation étrangères, et les apprentissages que nous en tirons, sont importants pour maintenir l'efficacité du cadre de réglementation.

Le BSF participe toujours activement à l'IAIR. De plus, le Canada (par l'entremise du surintendant) a été élu président de l'IAIR pour une deuxième année consécutive en septembre 2010.

Un employé de la direction générale Politique des programmes et affaires réglementaires du BSF fait partie de la délégation canadienne de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (CNUDCI). La réunion de décembre 2010 a donné le coup d'envoi à trois nouveaux projets pour le groupe de travail sur le droit en matière d'insolvabilité : (1) Interprétation et application de certains concepts de la Loi type de la CNUDCI sur l'insolvabilité internationale en rapport avec le centre des intérêts principaux; (2) Obligations et responsabilités des administrateurs et des dirigeants dans les procédures d'insolvabilité et mécanismes avant insolvabilité; (3) Documents judiciaires sur la Loi type de la CNUDCI sur l'insolvabilité internationale. Le BSF continuera de participer à cette tribune, échangeant information et connaissances avec les délégations et les observateurs des autres pays.



## **Objectif stratégique n° 2 : Sensibiliser les intervenants à leurs droits et responsabilités dans le système de faillite et d'insolvabilité**

Cet objectif vise la conformité des intervenants dans le système. S'ils sont bien renseignés, ils devraient mieux respecter la loi. Ce faisant, on aide aussi à renseigner les Canadiens lorsqu'ils sont confrontés à une décision financière comme la faillite.

Pour atteindre cet objectif, le BSF s'est concentré sur la conception et la mise en œuvre d'une stratégie globale de communication et de relations externes avec la participation de différents intervenants.

### **Nouveau service téléphonique national sans frais pour les demandes de renseignements et les plaintes**

En 2010-2011, les principales activités dans ce domaine concernaient l'enregistrement des plaintes, l'amélioration de la capacité du BSF à répondre au nombre grandissant de demandes d'information du public, et l'efficacité du traitement des demandes. Ainsi, en juin 2010, un nouveau service téléphonique national sans frais a vu le jour pour répondre aux demandes d'information et enregistrer les plaintes.

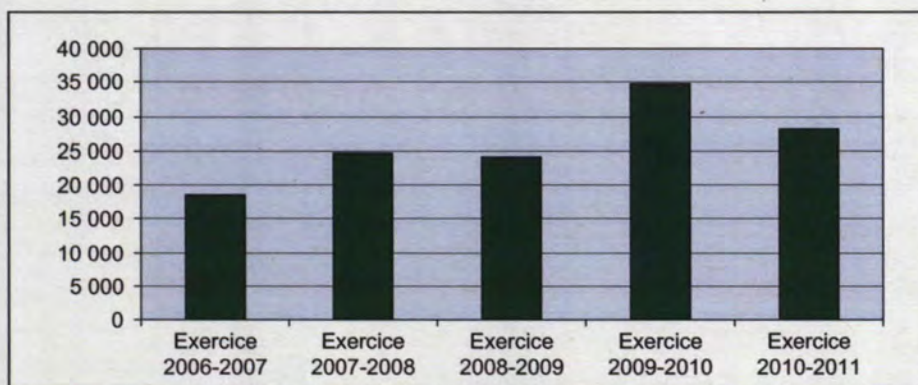
Les appels au BSF pendant les heures d'ouverture sont maintenant acheminés au service de recherche du registre des dossiers d'insolvabilité ou à des agents de l'un des trois centres de service régionaux. Le travail des agents des centres de service et la mise en œuvre de nouvelles normes de service et de formation améliorent non seulement l'uniformité de l'information fournie au public, mais aussi les activités de collecte d'information du BSF. Les rapports rédigés à la suite de plaintes et de demandes de renseignements aideront l'organisation à analyser les tendances, à mener des activités de conformité et à reconnaître les occasions d'élaborer de nouveaux produits d'information.



## Demandes de renseignements

Le nombre de demandes de renseignements en 2010-2011 se chiffrait à 28 176; il s'agit d'une baisse de 19,2 % comparativement aux 34 851 demandes du public et d'intervenants du système d'insolvabilité de l'année précédente. On estime que les demandes en 2009-2010 étaient particulièrement nombreuses à cause de l'augmentation du nombre de questions et de dossiers d'insolvabilité liés aux modifications législatives entrées en vigueur en septembre 2010.

Nombre de demandes



## Plaintes

En 2010-2011, 1017 plaintes ont été déposées au BSF, soit une hausse par rapport aux 865 plaintes de l'année précédente. Par contre, ce nombre représente moins de 3 plaintes déposées par 1000 dossiers ouverts. À l'instar des années précédentes, la plupart des plaintes (76 %) sont contre des syndicis. Le nombre de plaintes déposées contre des syndicis a augmenté de 8 % par rapport à l'année dernière, tandis que le nombre de plaintes déposées contre des débiteurs a augmenté de 19 % (de 151 à 180) en 2010-2011.

Le traitement des plaintes permet au BSF de transmettre de l'information pour faire connaître les droits et les responsabilités des syndicis, des débiteurs, des créanciers et des autres intervenants en matière d'insolvabilité.

En 2010-2011, 960 dossiers de plaintes ont été fermés (comparativement à 765 en 2009-2010).



## Services de communications

Affaires publiques et services des communications a poursuivi le développement et la mise en œuvre d'activités appuyant l'objectif : conseils en communication, services de rédaction et de révision, création et production de documentation pour le nouveau service téléphonique sans frais, activités de relations externes et autres communications pour les intervenants. Parmi les autres projets, mentionnons la création d'un module de consultation en ligne pour le cadre de réglementation, la refonte et le lancement du nouveau site intranet du BSF, ainsi que les activités de communication accompagnant l'examen du cadre de conformité. Les autres tâches comptaient la mise à jour continue du site Web du BSF et la création de nouvelles applications Web de recherche du registre des dossiers d'insolvabilité.

## Activités de relations externes

Dans le cadre des activités soutenues de sensibilisation, le personnel du BSF a encore une fois participé à une centaine d'activités de relations externes pendant l'exercice 2010-2011 pour transmettre de l'information dans un environnement formel, faire une présentation, participer à titre d'expert, assister à des tribunes régulières à titre de représentant du BSF, et discuter avec les gens.

La conférence des registraires du BSF de 2010 a eu lieu les 22 et 23 juin (une journée et demie) au Centre de conférences du gouvernement du Canada, à Ottawa. Les 27 registraires venant de 9 provinces et de 2 territoires ont pu participer à des présentations, des discussions et des ateliers en plus de parler de leurs expériences et de réseauter avec leurs collègues. Les registraires ont abordé des sujets et des cas complexes, comme les prêts aux étudiants, le processus de libération (s'il est indiqué ou non pour éviter les faillites à répétition) et d'autres cas épineux auxquels le système d'insolvabilité doit s'atteler au cours des prochaines années.

## Échelle internationale

À la conférence annuelle de l'IAIR en septembre 2010, le BSF a préparé et présenté une étude de cas sur les procédures d'insolvabilité. Il a aussi présenté une proposition d'étude comparative internationale sur l'éducation financière et le counseling dans le système d'insolvabilité, que les pays membres de l'IAIR ont approuvée et qui sera menée par le Canada.

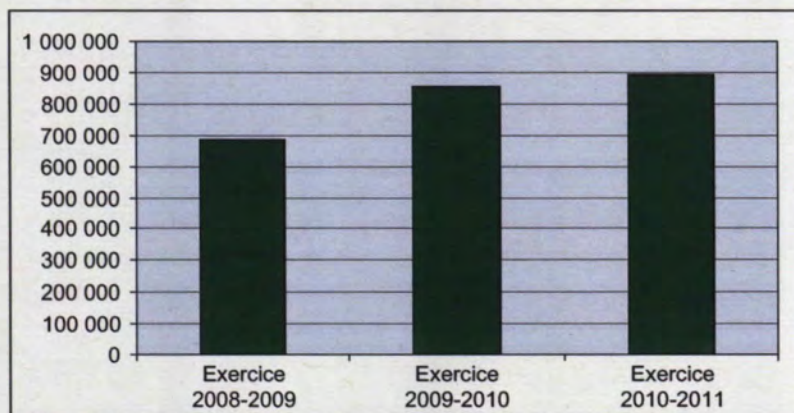
L'étude se penchera sur les raisons qui poussent les organisations à offrir de l'éducation financière, les méthodes utilisées et le genre d'information financière transmise aux personnes ayant recours au système d'insolvabilité, aux personnes ayant des difficultés financières, au grand public et aux gens d'affaires. Elle portera également sur ce que vit une personne insolvable quand elle reçoit de l'éducation financière fournie par le système d'insolvabilité, sur les compétences des formateurs qui enseignent l'éducation financière (y compris en ligne) directement aux personnes insolubles, ainsi que sur les effets à long terme de l'éducation financière sur les personnes ayant recours au système d'insolvabilité, les personnes ayant des difficultés financières, le grand public et les gens d'affaires.



## Autres indicateurs

Comme on s'y attendait, le nombre de visites sur le site Web du BSF a augmenté de 4,7 % en 2010-2011 par rapport à l'année dernière (854 317 visites).

Nombre de visites du site Web du BSF



Le nombre de publications distribuées par le BSF à des membres du public, à des intervenants en insolvabilité et dans des points de distribution du BSF a diminué, pour passer de 228 972 en 2009-2010 à 161 580 en 2010-2011. On s'y attendait, puisque le nombre élevé de l'an dernier était attribuable à l'accroissement de cas d'insolvabilité et à la forte demande de brochures mises à jour après l'entrée en vigueur des modifications législatives en septembre 2009. Le nombre de publications distribuées est tout de même 29 % plus élevé que celui de 2008-2009.



### **Objectif stratégique n° 3 : Assurer la conformité des syndics et des débiteurs au cadre législatif et réglementaire**

C'est un objectif fondamental de la mission du BSF. C'est en assurant la conformité que le BSF peut protéger l'intégrité du système de faillite et d'insolvabilité au Canada, au bénéfice des investisseurs, des prêteurs, des consommateurs et du public. C'est ainsi que l'organisme contribue à maintenir un marché équitable et efficient.

Pour atteindre cet objectif, il convient de revoir régulièrement les opérations et les méthodes de conformité du BSF, ses programmes et activités de supervision, et de s'assurer qu'ils demeurent efficaces et appropriés. Diverses activités continues visent à surveiller et à encourager la conformité; grâce à elles, des mesures législatives peuvent être prises en cas de non-conformité.

#### **Examen du cadre de conformité**

En 2010-2011, le BSF a poursuivi l'examen d'envergure de son cadre de conformité. Le projet a débuté à la fin de 2009 lorsqu'un consultant (Deloitte) a été embauché pour effectuer un examen approfondi du cadre existant. Le rapport et les recommandations du consultant ont été déposés en mai 2010. En tout, plus de 43 recommandations ont été faites portant sur près de 50 lacunes relevées. Les recommandations consistaient à harmoniser l'approche du BSF à sa stratégie de conformité pour que l'approche de la conformité soit fondée en tout point sur le risque, à adopter une approche fondée sur les résultats pour la supervision des syndics, à mener plus d'analyses d'information et des tendances sur la conformité, à améliorer la coordination et l'uniformité à l'échelle nationale en officialisant les processus et le cadre décisionnel, et à augmenter la surveillance et l'analyse de la conformité des débiteurs.

À la lumière des recommandations de Deloitte, le BSF a mis sur pied un bureau de projet sous la direction du surintendant associé et d'une équipe de 15 employés d'expérience (dont plusieurs détachés de leur travail quotidien) pour faire les recherches, rédiger, mettre à jour et revoir les politiques, les processus et les programmes de conformité de l'organisation. Les auteurs ont entrepris leur examen des chapitres du document sur le cadre pour étudier les pratiques et les outils actuels du BSF, découvrir ceux utilisés dans d'autres pays et ministères, cerner ce que le BSF doit faire afin de mettre en œuvre les recommandations de l'examen et, enfin, rédiger les parties du document du cadre de la conformité qui leur étaient assignées.

À la fin de l'exercice, la plupart des chapitres étaient rédigés. Il reste toutefois du travail à faire, et on peut s'attendre à ce que le document soit terminé à l'automne. Cependant, le BSF n'a pas tardé à mettre en œuvre certaines des recommandations, tandis que d'autres nécessitaient d'établir les exigences de la charge de travail et les ressources. Ainsi, pour la majeure partie de l'organisation, le travail s'est déroulé comme d'habitude en 2010-2011.



## **Conformité des syndics**

### ***Activités de supervision et surveillance de la conformité***

Le BSF utilise une approche fondée sur l'évaluation du niveau de risque pour déterminer les ressources et les activités consacrées à la conformité et à la supervision des syndics. Pour ce faire, elle utilise principalement le logiciel d'application personnalisé Module de l'évaluation du niveau de risque des syndics (MERS), qui aide à cerner le risque de non-conformité des syndics. Une fois par année, le MERS évalue le niveau global de risque de chaque syndic (haut, moyen ou bas) en analysant divers facteurs regroupés selon les catégories suivantes :

- opérations bancaires;
- pratique des syndics;
- nombre et âge des dossiers non réglés;
- taux de dividendes;
- plaintes.

Les analystes des faillites du BSF examinent les résultats en matière de risque du MERS pour les syndics auxquels ils sont assignés. En tenant compte des antécédents du syndic dans le MERS et de ses propres connaissances sur le syndic, l'analyste détermine si un examen officiel ou d'autres mesures sont nécessaires.

### ***Examens de base des syndics***

Les examens de base des syndics sont réalisés dans le cadre des activités de supervision, et concernent les syndics dont les évaluations du niveau de risque démontrent un faible risque de non-conformité. Ces examens englobent les soldes des comptes en fiducie, l'inventaire des actifs (les rapports des syndics comparés aux actifs enregistrés auprès du BSF) et le nombre et l'âge des dossiers non réglés.

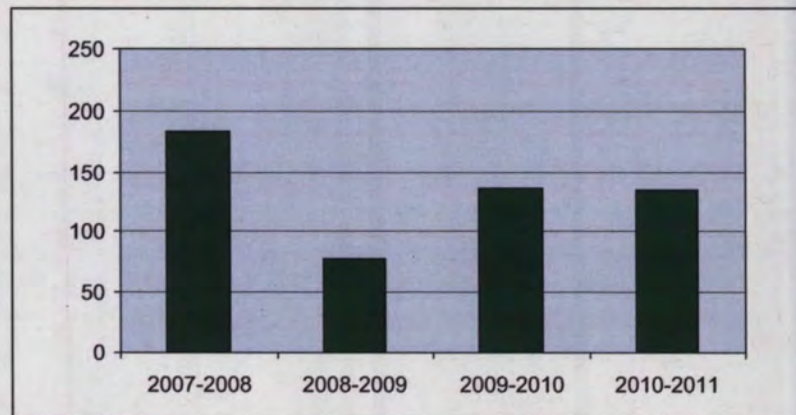


### **Examens des procédures bancaires**

Un examen des procédures bancaires est un examen systématique des documents relatifs aux fonds de l'actif et aux opérations bancaires d'un syndic. Habituellement, les analystes effectuent ces examens lorsque le niveau de risque est élevé dans le domaine des opérations bancaires. Tant les syndicats à faible risque que ceux à haut risque peuvent faire l'objet d'un examen des procédures bancaires, selon les renseignements qui attirent l'attention du BSF.

Le BSF a réalisé 135 examens des procédures bancaires en 2010-2011, un nombre similaire à celui de l'année précédente (137).

**Nombre d'examens des procédures bancaires réalisés**



### **Examens des pratiques**

L'examen des pratiques comprend un examen ou une vérification sur place de l'administration d'un syndic dans un ou plusieurs des domaines suivants :

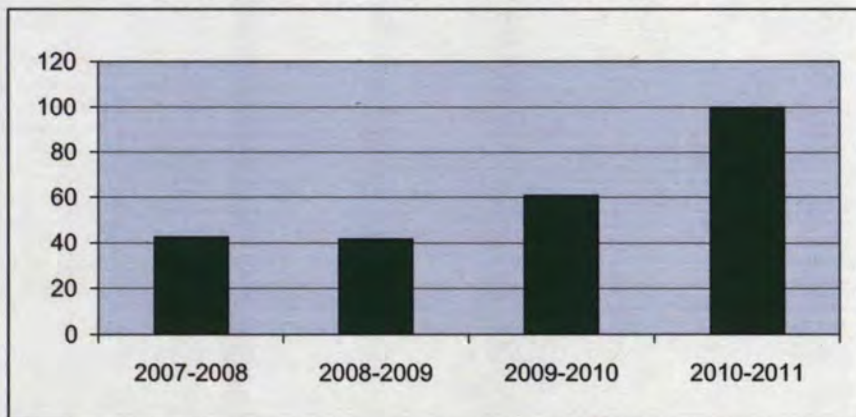
- procédures bancaires;
- contrôle interne;
- réalisation de l'actif;
- pertinence du coût;
- administration générale de l'actif;
- nombre et âge des dossiers non réglés;
- rôle de séquestre.



Dans le cadre de cet examen, un analyste principal des faillites (APF) réalise une évaluation rigoureuse d'un échantillon d'actifs au bureau du syndic. Pendant l'examen, l'APF consacre du temps au syndic pour aborder les lacunes cernées. Après l'examen, l'APF prépare un rapport sur les lacunes observées et l'envoie au syndic. Selon les lacunes trouvées, le BSF peut exiger du syndic qu'il soumette un plan officiel d'amélioration comprenant la façon dont il corrigera les problèmes cernés dans l'examen des pratiques.

En 2010-2011, le BSF a réalisé 100 examens des pratiques, comparativement à 61 en 2009-2010.

**Nombre d'examens des pratiques réalisés**



### **Rapports de conformité concernant les syndicats (RCS)**

Après avoir réalisé un examen de base des syndicats, un examen des procédures bancaires ou un examen des pratiques, le BSF doit préparer un rapport de conformité concernant les syndicats. Ce rapport est utilisé à l'interne à des fins de gestion et contient des cotes de conformité sur les principaux domaines de la pratique d'un syndic ainsi qu'une évaluation du degré de conformité global d'un syndic avec la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* (LFI), ses règles et ses directives.

Les cotes vont de A à D. Les cotes A et B signifient que le niveau de conformité du syndic avec le cadre législatif et réglementaire est satisfaisant. Les syndicats cotés C ou D sont ceux dont la dernière évaluation de conformité révélait qu'ils devaient réaliser un plan d'amélioration officiel ou qu'ils devaient être soumis à des mesures disciplinaires ou conservatoires du BSF.

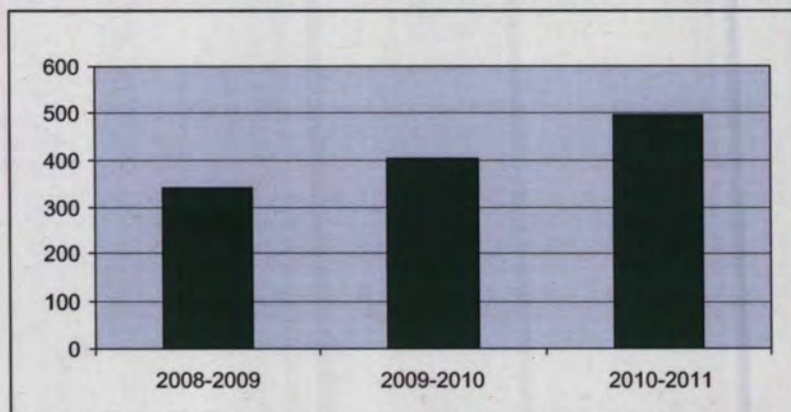
Les cotes sont fondées sur une grille d'évaluation comprenant des renseignements sur :

- le type et la fréquence des lacunes observées;
- l'incidence des lacunes sur le système d'insolvabilité et les intervenants;
- le temps nécessaire pour corriger les lacunes;
- le niveau de supervision du BSF requis.



Le BSF a préparé 495 rapports de conformité concernant les syndicats en 2010-2011, une importante augmentation par rapport aux 404 rapports produits en 2009-2010 et aux 338 rapports réalisés en 2008-2009. Les augmentations résultent probablement des changements apportés à la collecte des données (avec l'introduction d'une nouvelle application logicielle) et de l'efficacité de la nouvelle méthode d'enregistrement.

#### Nombre de rapports de conformité préparés concernant les syndicats

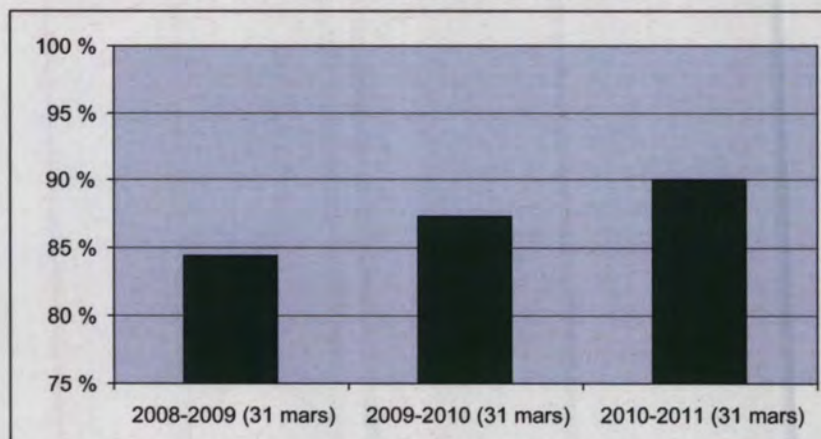


#### Pourcentage des syndicats ayant une cote de conformité satisfaisante

Dans le cadre de l'objectif stratégique « assurer la conformité des syndicats et des débiteurs au cadre législatif et réglementaire », l'un des indicateurs de rendement que le BSF utilise est le calcul du pourcentage des syndicats ayant une cote de conformité satisfaisante. Ce pourcentage est calculé en divisant le nombre total de syndicats cotés A et B par le nombre total de syndicats cotés A, B, C ou D, à un moment précis. Le ratio est ensuite converti en pourcentage.

À la fin de l'exercice 2010-2011, 90 % des syndicats présentaient une cote de conformité satisfaisante. Il s'agit d'une augmentation de 3 % par rapport au nombre de syndicats cotés A et B en 2009-2010.

#### Pourcentage de syndicats cotés A et B



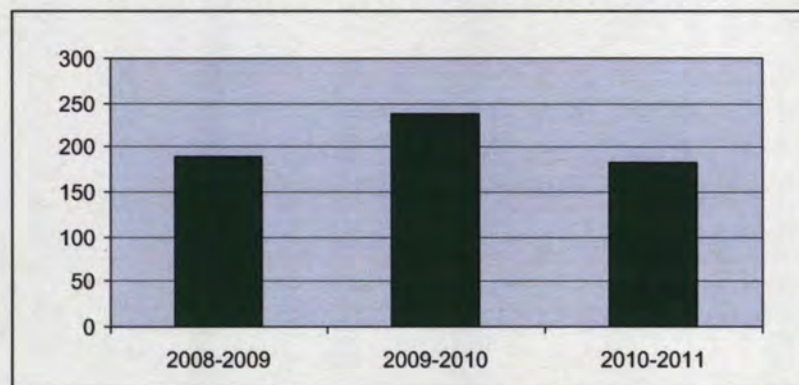


## Plaintes

Le BSF tient aussi compte de toute plainte déposée contre un syndic. Parmi les 751 plaintes déposées contre des syndics qui ont été traitées en 2010-2011, le BSF a jugé que seulement 182 des plaintes reçues (24 %) étaient fondées ou valides.

Il s'agit d'une amélioration par rapport aux chiffres de 2009-2010, où moins de plaintes contre les syndics ont été déposées. Au cours de cette année, 652 plaintes ont été traitées et 239 d'entre elles (37 %) étaient fondées.

Nombre de plaintes fondées contre les syndics



## Mesures d'application

Le BSF doit s'assurer que les dossiers d'insolvabilité sont bien administrés, c'est-à-dire en conformité avec la LFI. Pendant la période du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011, le BSF a réalisé une enquête sur la conduite professionnelle et a transmis un rapport d'enquête au surintendant pour une décision relative à la licence.

Il est important de noter que ce n'est pas toutes les enquêtes sur la conduite professionnelle qui font l'objet d'un rapport au surintendant. Dans certains cas, le rapport d'enquête peut conclure qu'il n'y a aucun motif pour une décision relative à la licence ou qu'il y a des façons plus efficaces d'aborder les résultats de l'enquête, comme adopter des mesures administratives.

Les décisions relatives à la licence entraînent un processus quasi judiciaire rigoureux utilisé en dernier ressort pour assurer la conformité avec la LFI. Lorsque le BSF décide de présenter les résultats d'une enquête sur la conduite professionnelle au surintendant des faillites concernant une décision relative à la licence, une audience est alors nécessaire. Celle-ci exige plus de temps et de préparation pour présenter l'affaire au surintendant des faillites ou à son délégué.

En 2010-2011, le surintendant des faillites ou son délégué ont rendu deux décisions concernant la licence d'un syndic.

Exercice	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de décisions rendues	5	5	2	2



### **Mesures conservatoires**

Selon les circonstances citées dans la LFI, lorsque le surintendant des faillites a des raisons valables de croire que des dossiers d'insolvabilité requièrent une protection, il peut mettre en place des mesures conservatoires.

Dans le cadre de ces mesures conservatoires, il peut être nécessaire de demander aux agents des faillites de contresigner les autorisations de paiement d'un actif, de prendre des mesures pour conserver les livres et les dossiers, ou d'imposer des restrictions concernant le nombre de nouveaux cas d'insolvabilité que le syndic concerné peut prendre. Dans des cas plus graves, il peut s'avérer nécessaire de prendre possession des dossiers à protéger. Appliquer ces mesures exceptionnelles accapare de nombreuses ressources du BSF.

En 2010-2011, le BSF a mis en place des mesures conservatoires pour les dossiers de quatre syndics. Au cours de cette année, les dossiers de huit autres syndics ont continué d'être soumis à des mesures conservatoires émises l'année précédente, et des mesures conservatoires concernant les dossiers de trois syndics ont été abolies.

Exercice	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de syndics soumis à de nouvelles mesures conservatoires	3	2	1	4

### **Conformité des débiteurs**

La faillite est une procédure judiciaire pouvant soulager les débiteurs honnêtes mais malchanceux, et leur permettre un nouveau départ. À ce titre, un dépôt de bilan nécessite une démarche particulière que le failli (la personne ou l'entreprise qui a déclaré faillite) doit suivre conformément à la LFI. Par exemple, le failli doit assister à la première réunion des créanciers (au besoin), participer à deux séances de consultation, et révéler tous ses actifs (biens) et ses passifs (dettes) au syndic.

En tant qu'organisme de réglementation responsable de s'assurer que le public continue de faire confiance au système d'insolvabilité au Canada, le BSF prend des mesures pour détecter et décourager tout abus du système par le débiteur, et pour veiller à ce qu'il se conforme à ses obligations conformément à la LFI.



### **Interrogatoires des débiteurs par un séquestre officiel (un représentant officiel du BSF)**

En 2010-2011, les séquestres officiels ont réalisé 463 rapports sur les interrogatoires des débiteurs dont le risque de non-conformité était élevé ou des débiteurs qui ont fait l'objet d'une enquête en raison d'une plainte déposée au BSF. Il s'agit d'une baisse de 15 % par rapport au nombre de rapports sur les interrogatoires produits l'année précédente.

Le nombre élevé de nouveaux dossiers au cours des deux dernières années a permis de mettre en évidence certains points à améliorer dans nos processus internes, particulièrement à l'étape préinterrogatoire. Le nouveau cadre de conformité aborde ces points à améliorer, et nous permettra d'être plus efficaces dans la réalisation de rapports sur les interrogatoires des débiteurs.

Exercice	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Interrogatoires des débiteurs sous serment	833	546	463

### **Mesures d'application**

#### **Oppositions à la libération du débiteur**

Le BSF est intervenu en cour dans 156 cas pour s'opposer à la libération du failli. Dans au moins 88 % des cas, les ordonnances judiciaires émises à la suite d'une intervention du BSF correspondaient aux résultats escomptés par le BSF. Par conséquent, le débiteur peut être amené à verser plus d'argent au syndic représentant les créanciers. Le tribunal peut aussi prendre la décision de suspendre la libération ou d'imposer des conditions au failli, auxquelles il devra satisfaire avant d'être libéré de sa faillite.

Le taux de réussite a diminué au cours de la période de trois ans s'étant terminée le 31 mars 2011, passant de 95 % à 88,3 %. Cette baisse peut s'expliquer par le fait que certaines décisions rendues par le tribunal impliquaient des montants inférieurs à ceux demandés par le BSF.

Exercice	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Interventions en cours du BSF (opposition à la libération)*	296	182	156
Pourcentage des réussites en matière d'opposition à la libération	95,0 %	94,8 %	88,3 %

\* Remarque : Les syndics peuvent aussi s'opposer à une libération.



### **Références à la GRC en vue d'enquêtes et de poursuites potentielles au criminel**

Si le BSF soupçonne que le débiteur s'adonne à une activité criminelle, il transférera l'affaire à la Gendarmerie royale du Canada (GRC), avec laquelle il a un protocole d'entente. Celui-ci favorise les efforts continus de collaboration entre le BSF et la GRC dans le but de préserver l'intégrité du système d'insolvabilité au Canada.

En 2003, le BSF a créé une Unité des enquêtes spéciales pour s'occuper des dossiers dans la région de Montréal. En raison du succès de l'unité jusqu'à maintenant, le BSF est en train de créer deux autres unités à Vancouver et à Toronto.

### **Chiffres des enquêtes pour le Canada**

2010-2011	Est	Ontario	Ouest	National
Nouvelles enquêtes criminelles	51	29	18	98

Lorsque vient le temps d'examiner les chiffres des enquêtes, il est important de prendre en considération que les enquêtes se déroulent souvent sur une période supérieure à un an. Par conséquent, les cas portés devant les tribunaux au cours de l'année 2010-2011 ne sont pas nécessairement liés aux enquêtes criminelles commencées cette même année.

2010-2011	Est	Ontario	Ouest	National
Cas portés devant les tribunaux	33	28	18	79

Les poursuites qui aboutissent résultent souvent de plusieurs années de travail de la part du BSF et de la GRC. À ce titre, les chiffres ci-dessous se rapportent la plupart du temps aux dossiers qui ont fait l'objet d'une poursuite et d'une enquête antérieures.

2010-2011	Est	Ontario	Ouest	National
Poursuites réussies	22	24	12	58



## Objectif stratégique n° 4 : Être une source d'information intégrale sur les affaires d'insolvabilité canadiennes

Une des principales obligations du BSF dans le cadre de son mandat est d'enregistrer les cas d'insolvabilité et de tenir des dossiers publics. Cette importante quantité d'information est compilée dans une base de données comprenant tous les dossiers de faillite et d'insolvabilité ainsi que les dossiers de la LACC. Le BSF utilise aussi cette base de données complète pour compiler et publier les statistiques mensuelles et annuelles sur l'insolvabilité.

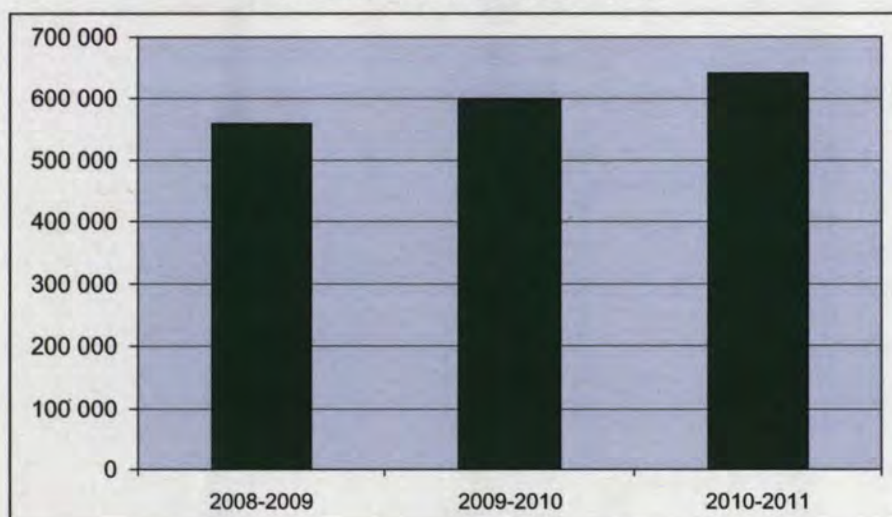
De plus, étant donné qu'il octroie des licences aux syndicats et tient un registre de tous ses syndicats, le BSF publie un répertoire des syndicats autorisés au Canada.

### Recherche dans le registre des dossiers de faillite et d'insolvabilité

Un des services les plus populaires offerts par le BSF est la capacité de rechercher dans le registre des dossiers de faillite et d'insolvabilité du BSF. Cette base de données contient les renseignements des personnes et entreprises ayant déclaré faillite, déposé une proposition officielle ou fait l'objet d'une mise sous séquestre au Canada.

Le public canadien et les intervenants en matière d'insolvabilité ont effectué 641 740 recherches en 2010-2011, ce qui représente une augmentation de 6,8 % (ou 41 000) par rapport au nombre de recherches réalisées en 2009-2010.

Nombre de recherches dans le registre des dossiers de faillite et d'insolvabilité



Des frais nominaux s'appliquent pour effectuer une recherche dans le registre des dossiers de faillite et d'insolvabilité du BSF, soit 8 \$ par liste de 10 dossiers visualisés. Certains organismes, comme RHDCC (pour la mise en œuvre du Programme de protection des salariés), sont exemptés du paiement des frais de recherche. Aucuns frais ne sont facturés aux syndicats autorisés par le BSF.

Le BSF publie aussi, depuis le 18 septembre 2009, une liste distincte de toutes les entreprises qui ont bénéficié d'une protection conformément à la LACC.



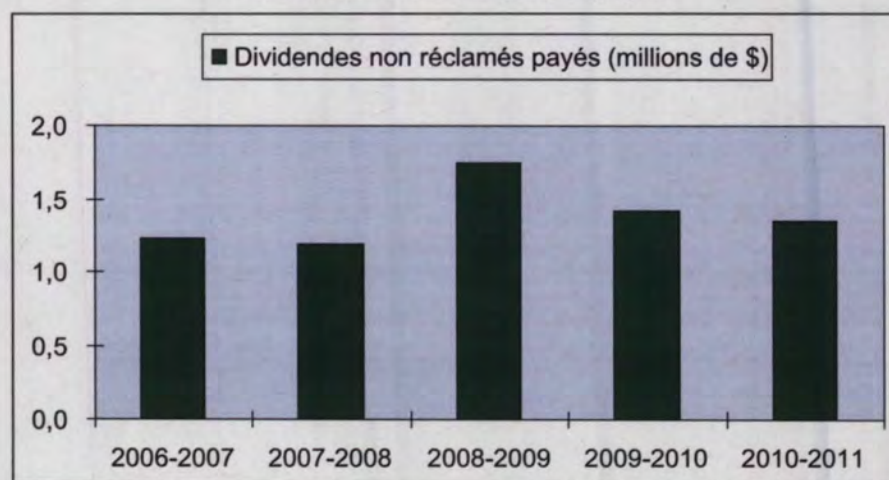
## Base de données sur les fonds non réclamés

Il existe des situations où un syndic administre un dossier dont les actifs sont vendus pour payer les dettes, mais ensuite le syndic n'arrive pas à trouver tous les créanciers à rembourser. Parfois, un chèque envoyé au créancier est retourné. Cet argent représente des fonds non réclamés ou des dividendes non réclamés du dossier d'insolvabilité. L'argent recueilli par les syndics pour les créanciers doit être remis au BSF et détenu en fiducie jusqu'à ce que les créanciers le réclament.

Le BSF tient à jour un registre de cet argent dans la Base de données sur les fonds non réclamés, auquel on peut accéder sur le site Web du BSF. En 2010-2011, les créanciers (ou leurs agents) qui ont consulté la base de données ont pu récupérer 1,3 million de dollars qui leur étaient dû. Un montant similaire (1,4 million de dollars) a aussi été récupéré par les créanciers l'année précédente.

Au moment de la production de ce rapport, la base de données contenait 82 262 dossiers, pour un total de 14 853 559 \$ de fonds non réclamés. Le plus important montant non réclamé était de 179 636 \$.

Dividendes non réclamés payés





## Stratégies et activités de gestion : préparation pour les résultats

Afin de permettre l'exécution de programmes visant à nous aider à réaliser nos résultats stratégiques, de nombreuses activités « en coulisse » doivent avoir lieu. Notre plan d'affaires triennal *Se projeter dans l'avenir* reconnaît ce fait et comprend un chapitre intitulé « Renforcement de l'organisation ». Cette section présente le renforcement de l'exercice de la responsabilité, la gestion du risque et la stratégie en matière de ressources humaines.

Plusieurs activités ont été conçues pour réaliser ces objectifs, entre autres :

- le renforcement de la qualité et de la fréquence des rapports de gestion;
- le renforcement des processus de planification;
- l'amélioration de la gestion financière pour permettre une surveillance accrue de la réallocation du budget et promouvoir une plus grande transparence dans la présentation des résultats;
- l'amélioration de la gestion de l'information, en format électronique et papier.

En 2010-2011, nous avons réalisé d'importants progrès dans les contextes suivants :

- Le rapport de gestion et de rendement du BSF a pris de l'expansion, et comprend maintenant 36 indicateurs (rapport sur l'année précédente et la mi-année). Chaque indicateur fournit les résultats ainsi qu'une analyse d'un expert en la matière.
- Un rapport complet des opérations offrant à la direction des résultats détaillés sur plusieurs activités a été créé.
- Une première version provisoire d'un rapport d'efficacité a été créée, offrant de l'information à la direction sur le temps et les ressources (ressources humaines) alloués à 27 activités clés dans les régions ainsi que les résultats obtenus. Ce rapport sera amélioré et développé.
- L'année dernière (2009-2010), le BSF a mis en œuvre un budget et un système de prévision plus rigoureux qui ont produit des résultats en 2010-2011. Les dépenses de fin d'exercice réelles étaient à moins de 1 % des dépenses prévues au début de l'année.



- La gestion de l'information s'est améliorée cette année grâce à l'adoption d'une structure de classification en fonction du travail sur le répertoire commun du BSF à l'administration centrale, et des efforts ont été déployés pour l'étendre aux régions. Cette initiative permet de s'assurer que l'information électronique est stockée et conservée de façon appropriée, et qu'elle peut être récupérée plus facilement, ce qui aide le personnel à être plus efficace et productif.
- En 2009-2010, à la lumière des pressions exercées sur le système d'insolvabilité, le BSF a demandé et obtenu des ressources additionnelles pour s'assurer de pouvoir traiter le nombre prévus de cas d'insolvabilité. Par conséquent, de nombreuses mesures de dotation seront nécessaires pour pourvoir les nouveaux postes. La stratégie globale du BSF d'investir dans une planification des RH plus rigoureuse (y compris la création de bassins de candidats collectifs, dans la mesure du possible) a commencé à porter ses fruits, et à la fin de l'exercice, le taux de vacance (nombre de postes vacants par rapport au nombre de postes pourvus) s'est maintenu à 8 %.

#### Allocation des ressources humaines

	2009-2010 ETP (actuel)	2010-2011 ETP (actuel)	2011-2012 ETP (prévu)*
Bureau de direction **	14	14	14
Service des relations externes	34	40	39
Direction des services de gestion	22	26	30
Direction de l'administration des programmes :			
Administration centrale	23	24	28
Région de l'Ouest	64	67	73
Région de l'Ontario	81	89	96
Région de l'Est	84	91	93
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>351</b>	<b>373</b>

\* Provisoire : la distribution parmi les trois régions peut changer, mais les totaux doivent rester les mêmes.

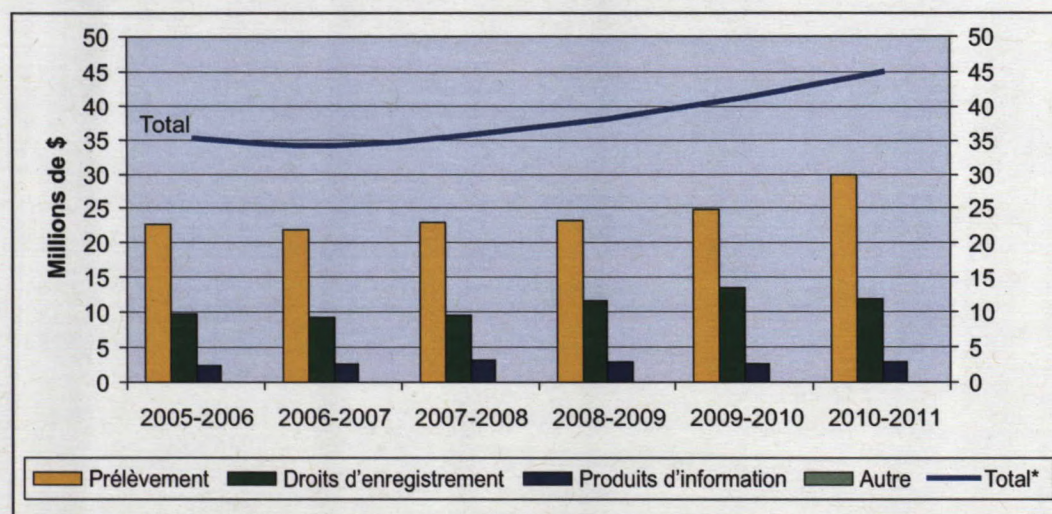
\*\* Comprend le bureau du surintendant, le Secrétariat général et le bureau du surintendant associé.



# Résumé financier des revenus et des dépenses

## Revenus du BSF

Revenus pluriannuels par type



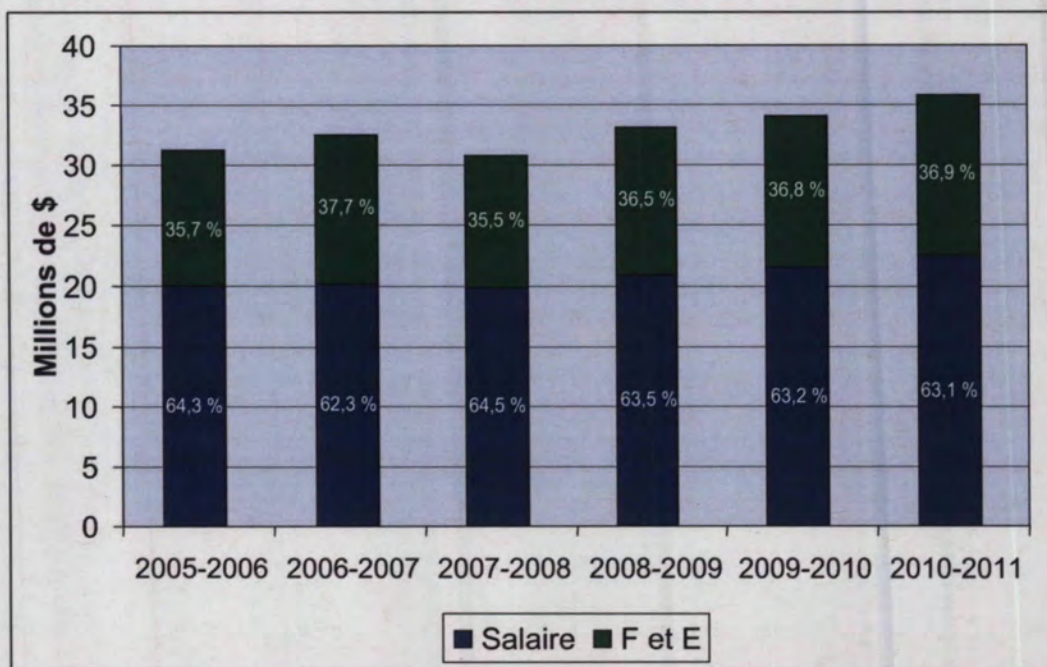
Type de revenu	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
	(milliers de \$)					
Prélèvement	22 838	21 923	23 060	23 393	24 891	30 021
Droits d'enregistrement	9 807	9 336	9 481	11 610	13 550	11 987
Produits d'information	2 399	2 715	3 118	3 029	2 740	2 833
Autre	50	42	40	88	69	96
<b>Total*</b>	<b>35 094</b>	<b>34 016</b>	<b>35 699</b>	<b>38 120</b>	<b>41 250</b>	<b>44 937</b>

\*Ne comprend pas les revenus non disponibles comme les droits de licence de syndic.



## Dépenses du BSF

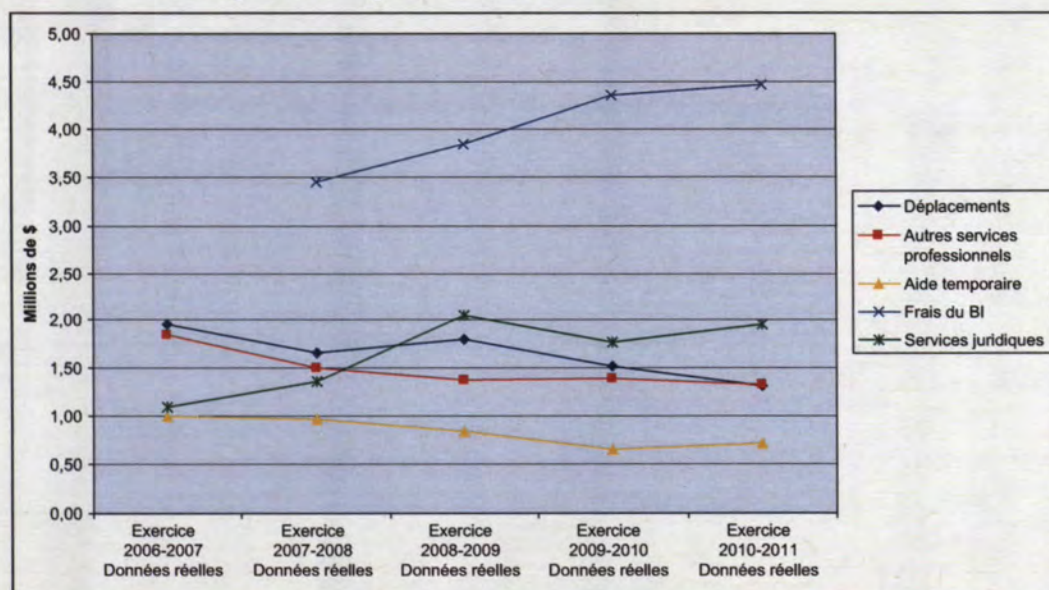
### Dépenses pluriannuelles



Type de dépense	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
	(milliers de \$)					
Salaire	20 068,2	20 222,9	19 887,0	20 986,8	21 485,3	22 572,2
F et E	11 149,2	12 230,0	10 938,5	12 081,2	12 526,9	13 226,6
<b>Total*</b>	<b>31 217,4</b>	<b>32 452,9</b>	<b>30 825,5</b>	<b>33 068,0</b>	<b>34 012,2</b>	<b>35 798,8</b>



## Certaines dépenses pluriannuelles



	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
	(millions de \$)				
Déplacements	1,95	1,66	1,80	1,53	1,32
Autres services professionnels	1,85	1,51	1,38	1,40	1,33
Aide temporaire	1,01	0,97	0,85	0,66	0,73
Frais du BI		3,45	3,84	4,36	4,47
Services juridiques	1,10	1,37	2,05	1,77	1,95

## Dépenses totales

	2010-2011 (milliers de \$)
Bureaux de direction	1 956,2
Services des relations externes	3 455,9
Politique des programmes et affaires réglementaires	3 029,1
Services de gestion	2 303,7
Est	5 641,4
Ontario	6 319,8
Ouest	5 177,1
Services généraux	896,9
Services juridiques et mesures conservatoires	2 553,3
BI	4 465,4
<b>Total</b>	<b>35 798,8</b>



## Annexes

### Annexe A : État des activités prévues

Ce tableau présente l'état des activités prévues pour 2010-2011 pour chaque objectif stratégique du Plan d'affaires du BSF, ainsi que l'état des activités de soutien.

Remarque : Seules les activités touchant les projets, celles avec des résultats obtenus fixes et une date de fin, sont énumérées. De nombreuses activités permanentes du BSF ne sont pas présentées ici.

#### Abréviations utilisées dans les tableaux d'activités

AC : Administration centrale

APSC : Affaires publiques et services de communications

BI : Bureau de l'informatique

CRG : Cadre de responsabilité de gestion

DCD : Détection et conformité des débiteurs

DCS : Détection et conformité des syndicats

GRP : Gestion des renseignements et des plaintes

IA : Intelligence d'affaires

Lic. : Licences de syndic

PAR : Politiques et affaires réglementaires

PEEI : Planification, évaluation et enquêtes internes

PMO : petits ministères et organismes

QDP : Quotidien, demandes de renseignement et plaintes

RE et IA : Relations externes et intelligence d'affaires

RH : Services des ressources humaines

SA : Services administratifs

SCF : Structure de classification en fonction du travail

SPAA : Services de produits et d'applications d'affaires

TI : Technologie informatique



## Objectif stratégique n° 1 :

### Maintenir un cadre de réglementation efficient et efficace

Unité	Activité	État
IA	Soutenir la recherche pour la prochaine période de modifications législatives.	La Direction des politiques du droit corporatif et de l'insolvabilité d'Industrie Canada n'a donné aucune information sur la date de mise en œuvre de l'initiative.
Lic.	Examiner et mettre à jour l'instruction n° 13 : Délivrance des licences de syndic.	Terminée. Consultation publique effectuée de juin à septembre 2010.
Lic.	Appliquer les changements à l'Instruction sur les licences et à la Politique d'émission de licences après l'examen de l'année précédente. D'autres éléments peuvent encore faire l'objet d'un examen (p. ex. le code d'éthique des syndics).	2011-2012.
PAR	Mettre la touche finale à l'instruction n° 16 : Vérification du bilan.	Ce projet avait été suspendu dans l'attente d'autres priorités et sera repris au printemps 2011.
PAR	Revoir le tarif des syndics : le processus de réglementation est entamé.	Il s'agit d'une révision rapide dans l'attente d'un examen complet du tarif. L'ACPIR créera un comité et PAR y participera. Des propositions réglementaires sont dans l'attente d'une analyse coût-avantage et d'une justification de l'ACPIR.
PAR	Revoir le tarif des syndics : le processus de réglementation se continue.	2011-2012.
PAR	Entamer la consultation sur le prochain ensemble de réformes législatives (menée par la Direction de la politique du droit corporatif et de l'insolvabilité (DPDCI) d'IC).	2011-2012, en attente de la DPDCI pour commencer.
PAR	Mettre à jour l'instruction n° 7 : Rétention de documents par le syndic, à la lumière de l'archivage électronique des dossiers d'insolvabilité par le syndic (réviser l'instruction n° 9 par la même occasion pour l'uniformité).	Ce projet est retardé en raison de certains points de droit à revoir et à refaire concernant l'assurance des syndics.
PAR	Revoir l'instruction n° 5 conformément à la nouvelle politique sur les examens des procédures bancaires annuels électroniques.	Terminée.
PAR	Consulter et rechercher l'applicabilité d'un régime de sanctions administratives pécuniaires.	2011-2012; cela fait partie de l'examen du cadre de conformité et est encore à l'étude.
PAR	Revoir la politique sur les cautionnements des syndics.	Cela fait partie de l'examen du cadre de conformité et est encore à l'étude.



## Objectif stratégique n° 2 :

### Sensibiliser les intervenants à leurs droits et responsabilités dans le système de faillite et d'insolvabilité

Unité	Activité	État
GRP/ Régions	Après un examen du processus de renseignements et de plaintes (régional et AC) : mettre en œuvre des changements aux systèmes, dont la formation.	Intégration avec les changements relatifs au cadre de conformité.
RE/IA	Élaborer une nouvelle stratégie triennale de relations externes (en mettant l'accent sur les partenariats, p. ex. la littératie financière).	La Stratégie des communications comprend maintenant la Stratégie des relations externes, dont l'unité devrait être changée à APSC/RE.
APSC	Mettre en œuvre un plan de communication du BSF (externe).	La Stratégie des communications comprend maintenant la Stratégie des relations externes, dont l'unité devrait être changée à APSC/RE.
APSC	Améliorer ou remplacer les publications actuelles ou en élaborer de nouvelles.	Travaux en cours.
APSC	Revoir la stratégie pour le bulletin externe, et déterminer une stratégie de remplacement.	Terminée. Le bulletin sera lancé en juin 2011.
APSC/DCD	Mettre en œuvre le plan de communication pour le Programme de sensibilisation à la conformité des débiteurs.	Le plan est terminé, et les activités ont commencé. Mise en œuvre en juin 2011.
PAR/IA/ APSC	Revoir et analyser l'efficacité des services de consultation obligatoires (par les syndicats).	2011-2012; l'examen a été reporté à plus tard et dirigé vers le service de la GRP. Le service des RE est le chargé de projet.



### Objectif stratégique n° 3 :

#### Assurer la conformité des syndics et des débiteurs au cadre législatif et réglementaire

Unité	Activité	État
SPAA	En raison de la mise en œuvre des nouvelles lois, surveiller les demandes de changement et l'application des données de qualité – après l'entrée en vigueur.	Terminée.
DCD	Élaborer un cadre pour le projet pilote concernant les dossiers de conformité des sociétés débitrices.	Cela fera partie du plan de mise en œuvre du nouveau cadre de conformité.
DCD	Cadre pour le projet pilote : Évaluer le projet et envisager la prolongation du projet pilote.	Cela fera partie de l'étape de mise en œuvre du nouveau cadre de conformité.
DCD	Améliorer la production automatique de rapports du module de conformité des débiteurs.	Des changements mineurs ont été apportés à la production automatique de rapports de conformité des débiteurs. La liste de documents de rapports est terminée et distribuée parmi les membres de l'équipe. D'autres travaux dépendant de la liste des changements de la TI sont requis pour le nouveau cadre de conformité.
DCD	Revoir et mettre à jour le processus d'échange d'information, de pratiques exemplaires et de cas de jurisprudence entre les régions.	Le processus a été présenté, et a fait l'objet de discussions pendant les réunions du réseau de la DCD.
DCD	Évaluer l'amélioration du rapport de conformité des syndics pour les besoins de l'équipe de conformité des débiteurs.	À reporter. Cela dépend des recommandations de l'examen du cadre de conformité et du projet d'amélioration des rapports.
DCD	Étendre l'Unité des enquêtes spéciales à Toronto et à Vancouver.	Terminée.
DCD/DCS	Mettre en œuvre des changements résultant d'un examen important du cadre de conformité du BSF pour la conformité des syndics et des débiteurs.	L'étape de mise en œuvre commencera en 2011-2012.
DCD/DCS	Conférence du personnel responsable de la conformité au BSF.	Il s'agira d'un suivi du nouveau cadre de conformité.
DCS	Élaborer des procédures pour le rôle d'enquêteur (à partir de la politique sur la conduite professionnelle) et la formation.	Cela fera partie du nouveau plan du cadre de conformité.
DCS	Politique sur les dossiers âgés.	Travaux préliminaires sur la politique sur les dossiers âgés terminés en 2010. Ils seront examinés et révisés dans le contexte du nouveau cadre de conformité.



Unité	Activité	État
DCS	Revoir l'application de la politique sur les modes alternatifs de règlement des différends et des mesures de conformité. proactives	Terminée.
DCS	Bilan suivant la révision des politiques et des procédures en matière de mesures conservatoires; mettre la touche finale au manuel, élaborer et offrir de la formation (rôles et responsabilités dans les régions).	Cela fera partie du nouveau cadre de conformité.
DCS	Revoir et mettre à jour, au besoin, les politiques en matière de mesures conservatoires à la publication.	Cela fera partie du nouveau cadre de conformité.
DCS	Terminer l'élaboration d'une politique et d'un processus d'annulation des licences (article 13.2.5).	Cela fera partie du nouveau cadre de conformité.
DCS	Élaborer un exercice d'évaluation mystère (lié à la politique sur les préavis).	Cela fera partie du nouveau cadre de conformité.
DCS	Revoir et mettre à jour le processus publié sur la conduite professionnelle, et élaborer une ligne de conduite sur les procédures pour les délégués.	Cela fera partie du nouveau cadre de conformité.
Formation	Faire un examen détaillé du nouveau cours d'analyste.	Examen reporté à 2011-2012 d'après les changements découlant de l'examen du cadre de conformité.
Formation	Élaborer et offrir un cours sur les enquêtes et la planification pour les analystes principaux des faillites.	Activité reportée à 2011-2012 et révisée pour comprendre seulement l'élaboration du cours selon les changements découlant de l'examen du cadre de conformité.
GRP	Continuer la mise en œuvre des décisions pour une orientation fonctionnelle et un modèle de prestation de services centralisée (y compris la production de rapports).	Terminée.



## Objectif stratégique n° 4 :

### Être une source d'information intégrale sur les affaires d'insolvabilité canadiennes

Unité	Activité	État
SPAA	Mettre en œuvre la politique sur la vente des produits d'information.	Si des problèmes sont soulevés pendant le processus de consultation, la mise en œuvre de la politique pourrait être reportée à la fin de 2011-2012.
SPAA	Fournir aux clients et aux intervenants un accès accru à de l'information en ligne fiable et sécurisée sur l'insolvabilité stockée dans les bases de données du BSF; élaboration possible de nouveaux produits d'information (implique les sections d'IA et des SPAA).	Fonds réalloués au projet d'IA. Activité reportée à 2012-2013.
SPAA	Évaluation des nouveaux services de recherche de noms (produits d'information).	Services instaurés à l'exercice 2010-2011; ils ne peuvent être évalués avant l'exercice 2011-2012).
RE/IA	Continuer le développement de la capacité d'IA.	En cours.
RE/IA	Revoir les besoins des intervenants en données pour la recherche et l'analyse, et faire des consultations à cet égard.	Eu égard à la réalisation des priorités, cette activité est reportée à 2011-2012.
RE/IA	Concevoir et mettre en œuvre le programme de contrôle de la qualité de la collecte des données (initiative horizontale).	2011-2012; les ressources n'étaient pas disponibles en 2010-2011.



## Stratégies et activités de gestion

Unité	Activité	État
SA	Mettre en œuvre les lignes directrices d'IC concernant le droit d'impression.	Selon l'horaire d'IC.
SA	Créer un processus interne pour la fourniture d'urgence d'ordinateurs de bureau.	Reportée à 2011-2012.
SA	Instaurer une SCF dans les régions, les services des dossiers et les répertoires communs.	Reportée à 2011-2012; en cours.
SPAA	Continuer la mise en œuvre du plan d'amélioration de la production de rapports, y compris de nouveaux rapports et des modifications possibles à la base de données.	Terminée; la mise en œuvre est en cours.
RH	Élaborer une stratégie sur les langues officielles au BSF.	Terminée.
RH	Mettre en œuvre le processus de gestion de la relève.	Processus mis en œuvre.
RH	Élaborer les compétences pour les autres postes.	Terminée.
RH	Préparer un inventaire des énoncés de critères nationaux pour tous les postes CO, PM et CR : CO-01, CO-02, PM-02 et CR-04.	Reportée à 2011-2012.
RH	Élaborer et tenir à jour un inventaire des énoncés de critères nationaux pour tous les postes.	Reportée; l'activité précédente est un préalable.
RH	Mettre en œuvre une gestion des évaluations de rendement au sein du BSF pour 2009-2010.	Terminée.
RH	Combiner les activités de dotation pour une dotation plus efficace à l'AC.	Terminée; en cours dans le cadre de la stratégie des RH.
REIA/SPAA	Élaborer et mettre en œuvre un plan pour les changements de TI visant à saisir des données sur la gestion du rendement.	Ne s'applique pas pour l'instant. Aucune demande reçue.
PEEI	Officialiser et renforcer la mise en œuvre d'autres éléments du CRG.	En cours; un questionnaire d'auto-évaluation du CRG pour les PMO a été adapté à partir de celui du Conseil du Trésor, et une préévaluation a été effectuée.
DCS	Lancement des rapports bancaires annuels électroniques et formation connexe.	Terminée.



Unité	Activité	État
DCS	Achèvement et lancement du module sur l'examen des procédures bancaires en décembre 2009.	Ce projet suivra le développement du module générique. Le BI et les restrictions en matière de financement retarderont l'examen des procédures bancaires jusqu'à l'année prochaine. D'autres changements de TI dépendent des résultats de l'examen du cadre de conformité.
DCS	Module sur l'examen des procédures bancaires : améliorations du système. Nouvelle structure des équipes (détection et conformité).	2011-2012, les changements de TI dépendent des résultats de l'examen du cadre de conformité.
DCS	Améliorations au QDP.	2011-2012, les changements de TI dépendent des résultats de l'examen du cadre de conformité.
Formation	Élaborer et offrir un module de formation offrant une vue d'ensemble sur l'insolvabilité pour le personnel de bureau et de soutien, y compris les employés de l'AC.	Terminée.
Formation	Réaliser une analyse des besoins et commencer l'élaboration de solutions de formation multimédias pour améliorer la souplesse et réduire les temps d'attente de la formation.	Reportée à 2011-2012 pour permettre aux changements découlant de l'examen du cadre de conformité d'être pris en considération.



## Annexe B : Coordonnées pour le Bureau du surintendant des faillites

Centres régionaux de services : 1-877-376-9902 (numéro sans frais)

Registre des dossiers de faillite et d'insolvabilité : 1-866-941-2863 (numéro sans frais)

Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies (équipe nationale)

Tél. : 1-877-376-9902 (numéro sans frais)

Télec. : 1-877-827-7139

### Administration centrale

Place Héritage  
155, rue Queen, 4<sup>e</sup> étage  
**Ottawa** (Ontario) K1A 0H5  
Tél. : 613-941-1000  
Télec. : 613-941-2862

### Alberta

Tour Standard Life  
639, Fifth Avenue SW, bureau 510  
**Calgary** (Alberta) T2P 0M9  
Tél. : 1-877-376-9902  
(numéro sans frais)  
Télec. : 403-292-5188

Édifice Canada Place  
9700, avenue Jasper, bureau 725  
**Edmonton** (Alberta) T5J 4C3  
Tél. : 1-877-376-9902  
(numéro sans frais)  
Télec. : 780-495-2466

### Colombie-Britannique

300, rue West Georgia, bureau 2000  
**Vancouver** (Colombie-Britannique)  
V6B 6E1  
Tél. : 1-877-376-9902  
(numéro sans frais)  
Télec. : 604-666-4610

### Manitoba

400, avenue St. Mary, 4<sup>e</sup> étage  
**Winnipeg** (Manitoba) R3C 4K5  
Tél. : 1-877-376-9902  
(numéro sans frais)  
Télec. : 204-983-8904

### Nouvelle-Écosse

Centre Maritime  
1505, rue Barrington, 16<sup>e</sup> étage  
**Halifax** (Nouvelle-Écosse) B3J 3K5  
Tél. : 1-877-376-9902  
(numéro sans frais)  
Télec. : 902-426-7275

### Ontario

Édifice Place Bell  
160, rue Elgin, 11<sup>e</sup> étage,  
bureau B-100  
**Ottawa** (Ontario) K2P 2P7  
Tél. : 1-877-376-9902  
(numéro sans frais)  
Télec. : 613-996-0949

25, avenue St. Clair Est, 6<sup>e</sup> étage  
**Toronto** (Ontario) M4T 1M2  
Tél. : 1-877-376-9902  
(numéro sans frais)  
Télec. : 416-973-7440

Édifice fédéral,  
55, rue Bay Nord, 9<sup>e</sup> étage,  
**Hamilton** (Ontario) L8R 3P7  
Tél. : 1-877-376-9902  
(numéro sans frais)  
Télec. : 905-572-4066

Édifice fédéral  
451, rue Talbot, bureau 303  
**London** (Ontario) N6A 5C9  
Tél. : 1-877-376-9902  
(numéro sans frais)  
Télec. : 519-645-5139

### Québec

1141, Route de l'Église, 4<sup>e</sup> étage  
**Québec** (Québec) G1V 3W5  
Tél. : 1-877-376-9902  
(numéro sans frais)  
Télec. : 418-648-4120

5, Place Ville-Marie, bureau 800  
**Montréal** (Québec) H3B 2G2  
Tél. : 1-877-376-9902  
(numéro sans frais)  
Télec. : 514-283-9795

### Saskatchewan

1945, rue Hamilton, bureau 600  
**Regina** (Saskatchewan) S4P 2C7  
Tél. : 1-877-376-9902  
(numéro sans frais)  
Télec. : 306-780-6947

123, 2nd Avenue South, 7<sup>e</sup> étage  
**Saskatoon** (Saskatchewan) S7K 7E6  
Tél. : 1-877-376-9902  
(numéro sans frais)  
Télec. : 306-975-5317







[osb-bsf.ic.gc.ca](http://osb-bsf.ic.gc.ca)