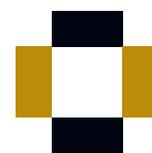


SÉCURITÉ FINANCIÈRE



Chambre de la
Sécurité
Financière

LE MAGAZINE DES PROFESSIONNELS MEMBRES DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE



KADDIS SIDAROS

FRANCINE LAVALLÉE

HUGO NEVEU

DAVID TRUONG

LAURÉATS
DES PRIX
EXCELLENCE
2015

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION AIMERAIT PROFITER DE VOS CONSEILS



LA CSF, C'EST VOTRE CHAMBRE.
**DEVENEZ L'UN DES TROIS NOUVEAUX ADMINISTRATEURS
AU SEIN DU CA ET AYEZ VOTRE MOT À DIRE.**

DATE LIMITE DES CANDIDATURES
29 MARS 2016

PÉRIODE DE VOTATION
1^{ER} AU 26 AVRIL 2016

Les membres qui souhaitent se présenter à ces postes doivent œuvrer dans l'un ou l'autre des champs de pratique suivants :

**L'ASSURANCE
DE PERSONNES**

**L'ASSURANCE COLLECTIVE
DE PERSONNES**

**L'ÉPARGNE
COLLECTIVE**

POUR TOUS LES RENSEIGNEMENTS
chambresf.com
elections@chambresf.com
514 282-5777
1 800 361-9989



SOMMAIRE



CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidente

Lyne Gagné, MBA

Premier vice-président

André Di Vita

Deuxième vice-président

Stéphane Rousseau, LL. B., LL. M., S.J.D.

Administrateurs

Anne Côté, LL. B.

Nicole Gauron, MBA, Pl. Fin.

Paulette Legault, FCPA, FCGA, ASC

Shirley Marquis, MBA, A.V.C., Pl. Fin.

Marcel Martin, A.V.A., Pl. Fin.

Martine Mercier

Georges E. Morin, IAS.A.

François D. Ramsay

Gino-Sebastian Savard

Sophie Vallée

Direction

Marie Elaine Farley

Présidente et chef de la direction

Rédaction, révision et édition

Julie Chevette

Paul Derome

Graphisme et impression

Cabana Séguin/Solisco

Publicité

Marie-Michèle Daoust

514 282-5777, poste 2252

mmdaoust@chambresf.com

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives

nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISSN 0823-8138

Convention de poste-publication

PP40063682

Service aux abonnés

300, rue Léo-Pariseau, 26^e étage

Montréal (Québec) H2X 4B8

514 282-5777 • 1 800 361-9989

magazine@chambresf.com

Vous déménagez ?

Signalez votre changement

d'adresse à l'Autorité des

marchés financiers

information@lautorite.qc.ca

1 877 525-0337

MESSAGE DE LA DIRECTION

4 Votre Chambre, vos intérêts

6 Your Chamber, Your Interests

ACTUALITÉS

8 Bien protéger, bien former, bien encadrer pour le bien de tous

10 Le système d'encadrement québécois : un modèle inspirant pour le Canada

12 Entente avec l'OCRCVM : un nouveau partenariat pour la CSF

PRIX EXCELLENCE 2015

13 Faire rejaillir l'excellence

14 Les lauréats

16 Le jury

TRUCS DE LA PRATIQUE

18 Trois astuces pour faire une différence auprès de vos clients

NOUVEAU EN 2016

23 L'aperçu du fonds et le modèle de relation client-conseiller (MRCC 2)

LA QUESTION DES MEMBRES

24 Occuper un deuxième emploi, c'est possible ?

FORMATION CONTINUE

26 Nouvelle formation en ligne

Cas vécus et déontologie en assurance de personnes

27 Nos formations en ligne

30 A.V.A., A.V.C., C.A.A.S. : des lettres qui en disent long

PLACE À LA RELÈVE

28 Les six P de la réussite professionnelle

DISTRIBUTION

Le magazine *Sécurité financière* est publié quatre fois par année par la Chambre de la sécurité financière à l'intention de ses quelque 32 000 membres, qui exercent dans l'une ou l'autre des disciplines et catégories d'inscription suivantes :

- le courtage en épargne collective
- l'assurance de personnes
- le courtage en plans de bourses d'études
- la planification financière
- l'assurance collective de personnes

MISSION

La Chambre de la sécurité financière a pour mission d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses membres. Elle veille à ce que les professionnels du secteur financier sous sa gouverne exercent leurs activités dans l'intérêt de leurs clients. La mission de la Chambre s'actualise par un encadrement vigilant des pratiques et par l'amélioration continue des connaissances de ces professionnels.

IMPORTANT

Les articles publiés sont conçus dans un but d'information et de formation des membres. Les opinions exprimées dans *Sécurité financière* n'engagent que leurs auteurs. Tous les articles peuvent être reproduits à condition d'en mentionner la source. Le masculin est utilisé pour faciliter la lecture et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

VOTRE CHAMBRE, VOS INTÉRÊTS



LYNE GAGNÉ, MBA
Présidente du conseil d'administration



MARIE ELAINE FARLEY
Présidente et chef de la direction

A lors que la nouvelle année est à peine entamée et qu'une nouvelle étape du plan stratégique 2015-2017 se met en branle, nous pouvons dire que la CSF a le vent dans les voiles et que 2016 sera placée sous le signe de l'ouverture et de la participation.

Mais avant toute chose, il est bon de faire un retour sur les avancées de votre Chambre en 2015, une année fertile en innovations et en prises de position dans un contexte où l'industrie des produits financiers est en pleine évolution.

Bien qu'elle ait un important rôle disciplinaire à jouer, la CSF a consacré beaucoup d'efforts à la conscientisation, à la formation et au soutien de ses membres afin d'éviter que les pratiques non conformes de quelques-uns n'entachent l'excellent travail de la grande majorité. Nous avons accordé énormément d'importance au fait de vous offrir les outils de formation et d'aide à la pratique les mieux conçus et les mieux adaptés à votre réalité. La mise en place de la plateforme de formation LMS, plus conviviale et interactive, et la refonte de l'offre de formation et du site Info-déonto, démontrent notre volonté de toujours vous donner accès à des outils de pointe.

Nous sommes particulièrement fiers des résultats de la fin de la période de référence en formation continue obligatoire puisque 96 % des membres sont conformes, toutes matières confondues. De plus, 97 % des membres ont complété le cours obligatoire en conformité de la CSF, une donnée exceptionnelle du fait que cette formation était offerte pour la toute première fois. Les nombreux commentaires positifs que nous avons reçus et le haut taux de satisfaction confirment la pertinence de nos actions, qui sont étroitement liées à votre pratique quotidienne. Nous vous remercions de votre intérêt et de votre appui grandissants.

La CSF évolue constamment et son image reflète cette énergie et ce modernisme qui l'animent. La Chambre a accru sa visibilité en multipliant les entrevues et en renforçant sa présence dans les médias de masse et sur les réseaux sociaux. Elle a également pris une part active aux débats qui nous interpellent tous, notamment lorsqu'il s'agit de communiquer au public l'importance d'être conseillé par un professionnel membre de la Chambre pour sa retraite et sa sécurité financière. Au même titre que les médecins, les professionnels en PSF sont responsables de leurs actes et veillent à la santé financière de leurs clients. Leur travail est donc gage de confiance pour les consommateurs.

Aussi, l'évolution des technologies et leur utilisation croissante par les consommateurs sont des réalités auxquelles nous devons tous adapter nos façons de faire. Vos clients ont désormais accès à une masse d'information et à de nouveaux modes de transaction, mais voyons cela comme un défi stimulant. Dans les faits, ceux-ci ont plus que jamais besoin d'être guidés par des experts qui démontrent leur valeur ajoutée. De fait, être conseillé par un professionnel encadré par la Chambre représente leur meilleure protection. Parce que vous devez faire une différence aux yeux du public en continuant de bien le servir et de bien le conseiller, votre Chambre sera là pour vous soutenir.

Quant à la distribution de produits d'assurance par Internet, il est primordial que nous prenions part aux débats afin que les décisions et orientations soient prises dans l'intérêt du public. Nous ne sommes pas contre l'utilisation des technologies, mais celles-ci ne doivent pas porter préjudice aux consommateurs, d'où l'importance d'assurer l'intervention de professionnels certifiés et responsables. C'est aussi là que réside la valeur du rôle-conseil.

Le *Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) a fait l'actualité au cours de l'été et de l'automne et c'est un dossier pour lequel nous poursuivons nos représentations auprès de toutes les parties prenantes. À la page 8 de ce magazine, nous vous présentons un aperçu du mémoire que votre Chambre a déposé au ministère des Finances le 30 septembre 2015. Bien que le rapport préalable à la révision de la LDPSF ait engendré énormément d'incertitude dans l'industrie, force est d'admettre qu'il nous a amenés à réfléchir davantage sur l'importance de notre mission. Ainsi, nous en sommes venus à consolider notre position et à réaffirmer nos croyances : la CSF

est un organisme d'autoréglementation innovant qui peut jouer un rôle encore plus grand et répondre aux questions soulevées par le Rapport. Cela nous a également permis de constater que la CSF est forte de l'appui de ses membres et que leur participation active à ses processus décisionnels la maintient en lien constant avec leur pratique. D'ailleurs, nous provoquerons plusieurs occasions de rencontres et de discussions dans les régions du Québec au cours des mois à venir.

Les élections au conseil d'administration constituent une occasion en or pour nos membres de s'impliquer dans les décisions de leur Chambre. Trois postes d'administrateur sont à pourvoir et nous invitons les professionnels œuvrant en assurance de personnes, en assurance collective de personnes et en épargne collective à poser leur candidature. Joignez-vous aussi à notre collège électoral, qui est composé de trois cent quarante-cinq membres issus de sept régions. C'est la chance pour vous de participer à notre assemblée générale annuelle et de venir échanger avec nous.

En 2016, c'est avec conviction que nous poursuivons notre mission de protection du public, dans votre intérêt ainsi que dans celui de vos clients, afin de préserver la confiance au sein de notre industrie. En 2016, faisons en sorte que vous soyez encore plus fiers et impliqués au sein de votre Chambre. Faisons en sorte que l'excellence atteigne de nouveaux sommets. Faisons en sorte de convaincre vos clients, le gouvernement et le grand public de l'importance que revêt votre rôle-conseil pour la sécurité financière des petits et grands investisseurs et pour la sécurité financière du Québec tout entier.



Lyne Gagné, MBA
Présidente du conseil d'administration



Marie Elaine Farley
Présidente et chef de la direction

YOUR CHAMBER, YOUR INTERESTS



LYNE GAGNÉ, MBA
Chair of the Board



MARIE ELAINE FARLEY
President and Chief Executive Officer

Even though the new year is just beginning and a new phase of the 2015-2017 strategic plan has been set in motion, we can already say that the CSF has the wind in its sails and that 2016 will be a year marked by a spirit of openness and participation.

But before we look forward, let's take a moment to consider the progress your Chamber made in 2015, a year full of innovations, during which we adopted a number of positions in the context of a constantly evolving financial products and services industry.

The CSF has an important disciplinary role to play, but it also worked hard to raise awareness among its members and provide training and support in an effort to avoid having the non-compliant practices of some of its members taint the excellent work of the vast majority of them. We placed a great deal of importance on designing and offering tools best suited to your training and day-to-day needs. The implementation of the more user-friendly and interactive LMS training platform and the overhaul of the training activities offered and of the Info-déonto site are concrete examples of our commitment to provide you with cutting-edge tools.

We are particularly proud of the results for the compulsory professional development reference period just ended, given that 96% of members met the requirements, all subjects combined. Moreover, 97% of our members completed the CSF's mandatory course on compliance, an exceptional figure since this was the very first time the course was offered. The numerous positive comments we received and the high satisfaction rate

confirm the relevance of our initiatives, which we closely tailor to your day-to-day practice. We are grateful to you for your ever-growing interest and support.

The CSF is constantly evolving, as reflected through the energy and desire to modernize that drive its actions. The CSF increased its visibility by granting more interviews and through a greater presence in the media and on social networks. It also participated actively in the discussions that are of concern to us all, particularly those that involve making the public aware of the importance of being advised by a professional who is a member of the CSF when making decisions affecting retirement and financial security. Just like doctors, professionals in the financial products and services industry are accountable for their actions and look out for the financial health of their clients. They provide a measure of confidence to consumers.

Technological advances and consumers' increasing use of technology are realities that require us all to adapt our way of doing things. Your clients now have access to a slew of information and new ways of transacting business, but this should be viewed positively, as a stimulating challenge. In fact, today, more than ever, they need to be guided by experts who can prove their added value. Getting advice from a professional is their best means for protecting themselves. Your Chamber knows you have to make a difference in the eyes of the public by continuing to provide quality service and advice, and it will be there to support your efforts.

As regards the online distribution of insurance products, it is vital that we participate in the debate so that the decisions made and the orientations adopted serve the public interest. We are not opposed to the use of technology, but the technology must be used in such a way that it does not harm consumers, which is why it is so important to ensure that responsible, certified professionals are part of the process. This is another added value of our members' advisory function.

The *Report on the Application of the Act respecting the distribution of financial products and services* was in the news over the summer and fall and it is an issue on which we will continue to provide feedback to all stakeholders. On page 8 of this magazine, we present an overview of the submission the CSF filed with the Ministère des Finances on September 30, 2015. While the Report, prepared in anticipation of a reform of the Distribution Act, generated a great deal of uncertainty in the industry, we must admit that it led us to reflect further on the importance of our mission. As a result, we believe in our position more than ever and in the fact that the CSF is an innovative self-regulatory organization that can play an even greater role and address the issues raised in the Report. This reflection also highlighted the strong support of our members and underscored how their

active participation in the CSF's decision-making process keeps it current with their professional practice. In this regard, in the coming months we intend to provide a number of opportunities for meetings and discussions throughout Québec.

Board of Directors elections are the perfect opportunity for our members to become involved in the decisions of their Chamber. Three positions are up for election and we invite all professionals working in insurance of persons, group insurance of persons or group savings plan brokerage to submit their candidacy. You can also join our electoral college, which is comprised of three hundred and forty-five members from seven regions. By doing so, you will have the opportunity to attend our Annual General Meeting and share your thoughts with us.

Our firm intention in 2016 is to continue our mission to protect the public, in your interest and in the interests of your clients in order to maintain confidence in our industry. Let's make 2016 a year in which you can be even more proud of, and involved in, your Chamber. Let's bring excellence to new and greater heights. Let's convince your clients, the government and the general public of the importance of your advisory role in ensuring the financial security of small and large investors alike and safeguarding the financial security of Québec as a whole.



Lyne Gagné, MBA
Chair of the Board



Marie Elaine Farley
President and Chief Executive Officer

THE BOARD OF DIRECTORS WOULD LIKE TO BENEFIT FROM YOUR ADVICE



AFTER ALL, THE CSF IS YOUR ORGANIZATION!
**WHY NOT BECOME ONE OF THE THREE NEW DIRECTORS
ON THE BOARD AND HAVE YOUR SAY?**

DEADLINE TO SUBMIT NOMINATIONS
MARCH 29, 2016

VOTING PERIOD
APRIL 1ST TO 26, 2016

Members interested in running for these positions must work in one of the following sectors:

**INSURANCE
OF PERSONS**

**GROUP INSURANCE
OF PERSONS**

**GROUP SAVINGS
PLAN BROKERAGE**

FOR INFORMATION:
chambresf.com | elections@chambresf.com | 514-282-5777 | 1-800-361-9989

Mémoire de la CSF en réponse au Rapport sur l'application de la LDPSF

BIEN PROTÉGER BIEN FORMER BIEN ENCADRER POUR LE BIEN DE TOUS

La mission de protection du public qu'accomplit avec diligence et professionnalisme la Chambre de la sécurité financière – votre Chambre – favorise et veille à l'intégrité des membres dans les prestations de services à leurs clients, ce qui contribue au développement harmonieux de l'industrie.

BIEN PROTÉGER

Bien protéger le public est primordial, et c'est ce que le mémoire de la CSF, déposé au ministère des Finances le 30 septembre dernier, réitère avec force et conviction en s'appuyant sur des faits concrets et en constatant qu'à l'extérieur du Québec, il y a une tendance marquée de l'industrie à vouloir s'inspirer du modèle innovant de la CSF.

Le milieu dans lequel nous évoluons exige de la rigueur et de la droiture pour que les clients – vos clients – aient confiance en vous, leurs conseillers. « Être professionnel, répondre à un code de déontologie et à de hauts standards d'éthique, c'est avant tout pour servir l'intérêt du public et assurer sa protection », rappelle le mémoire. Les conseillers qui ont à cœur leur profession

ne vendent pas des produits, ils répondent aux besoins particuliers de leurs clients et les aident à prendre les bonnes décisions en ce qui concerne leur retraite et leur sécurité financière. La valeur du rôle-conseil, « c'est ce qui permet de faire contrepoids aux intérêts commerciaux qui ne vont pas toujours dans le même sens que ceux des consommateurs », précise le mémoire.

La formation continue obligatoire fait partie intégrante de la mission de protection du public que nous a confiée le gouvernement. Elle procure à nos professionnels les outils nécessaires leur permettant de proposer des prestations de haut niveau, et ainsi de générer la confiance des épargnants.

BIEN FORMER

Bien former les professionnels en services financiers est le fondement même d'une industrie qui contribue de façon marquée à l'économie québécoise et qui doit absolument demeurer crédible aux yeux du public. En tant que membres de la CSF, vous êtes les spécialistes sur lesquels les épargnants s'appuient pour leur retraite et leur sécurité financière. Au moment où

le marché des produits financiers tend à se diversifier et où les consommateurs sont de plus en plus laissés à eux-mêmes pour voir à leur retraite, la valeur ajoutée de votre rôle-conseil devient un élément clé de la réussite financière de vos clients. Le mémoire de la Chambre fait état de l'importance de pouvoir avoir recours aux conseils d'un professionnel en services financiers compétent, peu importe le moyen de communication choisi, et notamment en ce qui a trait à la distribution de produits d'assurance par Internet. La Chambre considère que les consommateurs doivent avoir accès à tout moment aux conseils, à l'assistance et à la protection que leur offre l'intervention d'un membre de la Chambre.

BIEN ENCADRER

Bien encadrer et le faire à moindre coût, c'est sans contredit possible avec une structure comme celle de la CSF. Son statut d'organisme d'autoréglementation (OAR) fait que ses membres ont voix au chapitre puisqu'ils sont présents à tous les échelons décisionnels. Ils veillent à leur formation et, tout comme le ferait un ordre professionnel, établissent les règles déontologiques et jugent leurs pairs par le biais d'un comité de discipline. De plus, la CSF est indépendante et s'autofinance à 100 %, sans aucun apport gouvernemental, puisque ce sont ses membres qui établissent, approuvent et versent la cotisation annuelle.

Il est démontré que l'autoréglementation, en plus d'être plus près de la pratique des membres, réduit les coûts du « fardeau réglementaire et pécuniaire » mentionné dans le rapport préalable à la révision de la LDPSF. Pour alléger ledit fardeau, la CSF demande l'extension de son pouvoir d'encadrement aux courtiers et aux cabinets. D'ailleurs, en épargne collective, plutôt que de céder des pouvoirs à la MFDA (Association canadienne des courtiers en fonds mutuels) et d'engendrer des

coûts supplémentaires, il est essentiel de préserver la multidisciplinarité de la CSF, qui encadre déjà ce secteur en plus de ceux de l'assurance et de la planification financière.

En matière de distribution de produits et services financiers, miser sur la structure d'OAR multidisciplinaire de la CSF constitue l'un des meilleurs moyens de contrôler le fardeau réglementaire. Il va de soi que cette multidisciplinarité facilite le cumul des disciplines, situation qui correspond à la réalité de nos membres, et limite les coûts de conformité et les risques de discordance d'encadrement. Le Rapport envisage un morcellement de l'encadrement, ce à quoi nous nous opposons catégoriquement, et avec raison! Notre statut d'OAR nous permet en effet d'être encore plus efficace et de pouvoir forger des partenariats avec les autres organismes d'autoréglementation canadiens, et ce, sous la gouverne de notre régulateur, l'Autorité des marchés financiers.

Votre Chambre – et vous êtes nombreux à le dire – s'acquitte fort bien de sa mission de protection du public en misant sur le professionnalisme et la valeur ajoutée de votre rôle-conseil. Nous croyons que le Québec doit continuer de bâtir et d'innover sur les bases solides dont il s'est doté plutôt que de faire table rase de tous ses acquis. Nos façons de faire se démarquent favorablement de celles du reste du pays et, avant toute chose, protègent efficacement le public. Forte de l'appui de ses membres, la CSF est prête à relever les défis de l'harmonisation et à améliorer encore davantage ses processus pour continuer d'assumer sa mission. Nous demandons au gouvernement d'agir avec transparence en tenant des audiences publiques afin d'orienter adéquatement ses initiatives législatives, et ce, pour le bien de tous.

POUR LE BIEN DE TOUS

Vous pouvez consulter l'intégralité du mémoire de la CSF sur chambresf.com.

Le système d'encadrement québécois

UN MODÈLE INSPIRANT POUR LE CANADA

Dans la foulée de la publication du *Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF), il nous apparaît important d'esquisser un portrait de l'influence du modèle québécois en matière de réglementation des produits et services financiers dans le reste du Canada. Alors que le Rapport porte à croire que les spécificités du modèle d'encadrement au Québec sont contre-productives et impopulaires, il est étonnant de constater que le reste du Canada étudie et tente d'appliquer les façons de faire québécoises.

Soulignons que depuis l'adoption de la LDPSF, le modèle d'encadrement de la CSF a progressé et a atteint une maturité enviable. Tout au long de cette évolution, votre Chambre a su démontrer sa capacité d'adaptation en mettant en place des solutions innovantes qui l'ont avantagéusement mise en lumière par rapport à ce qui existe ailleurs au pays.

Il est vrai que notre structure d'organisme d'autoréglementation (OAR) multidisciplinaire se démarque des modèles adoptés dans les autres juridictions canadiennes, mais il faut comprendre que ces différences représentent des avantages notables pour répondre aux problèmes soulevés par le Rapport. D'ailleurs, tout indique que le bien-fondé et les forces de notre modèle d'encadrement sont reconnus dans les autres provinces, dont l'Ontario, où l'on tend à privilégier le *Quebec style*.

FORMATION CONTINUE

Sur le plan de la prévention, notre action est résolument tournée vers le soutien au professionnalisme de nos membres, un domaine où la Chambre fait preuve de dynamisme et d'innovation. Dès sa création, en 1999, la CSF a fait de ses membres de véritables professionnels en les soumettant à des exigences de formation continue obligatoire. À cet égard, la CSF fait figure de pionnière au pays. De plus, en 2006, la CSF a été le premier organisme au Canada à exiger que ses membres obtiennent des unités de formation continue en matière de conformité aux normes d'éthique et de pratique professionnelle. Finalement, la CSF a lancé le premier cours de formation obligatoire en conformité au pays. Cette initiative utile et concrète, qui rehausse les normes de la pratique, a été saluée par l'industrie et a récolté un taux de satisfaction de 94 % de nos membres.

Pendant ce temps, d'autres organismes en reconnaissent l'importance. Par exemple, l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (MFDA) s'entendent sur l'importance de la formation continue obligatoire afin de rehausser le professionnalisme des conseillers.

Lors du dernier congrès de l'IFIC, en octobre 2015, sa présidente, Joanne de Laurentiis, a confirmé que le modèle de la CSF alimente la réflexion de l'organisme sur la question.

Par ailleurs, l'objectif de la MFDA est d'établir des normes quant à la formation continue obligatoire pour ses membres. L'organisme a déposé un document de consultation à cet effet en juin 2015. On prévoit un projet réglementaire aux environs de 2017.

L'EXERCICE DE LA PLANIFICATION FINANCIÈRE

Au Québec, les planificateurs financiers sont très bien encadrés. C'est à la CSF que revient le rôle de s'assurer qu'ils exercent leurs activités selon des normes déontologiques élevées. En cas de manquement, le comité de discipline de la CSF peut retirer un droit de pratique, de la même façon que le ferait un ordre professionnel. Pour être planificateur financier, un professionnel doit également suivre une formation poussée et être autorisé à exercer par l'AMF. C'est un modèle unique qui fait l'envie de plusieurs à l'extérieur du Québec, où cette profession ne bénéficie pas d'un tel système d'encadrement.

À preuve, le ministre des Finances de l'Ontario a formé un comité d'experts pour étudier des solutions de rechange aux politiques sur la planification financière et les conseils financiers. Contrairement au Québec, l'Ontario ne dispose pas d'un cadre juridique précis pour l'encadrement des activités et des compétences en planification financière. Ce comité a déposé un document de consultation initiale en juin 2015.

Puis, en septembre 2015, c'était le tour de la MFDA de présenter un document de consultation proposant de baliser l'usage du titre de planificateur financier par ses membres. L'organisation a reçu vingt-neuf commentaires à la suite de la consultation, la plupart favorables à un plus grand encadrement du rôle et de l'expertise des planificateurs financiers.

AUTORÉGLEMENTATION ET ASSURANCE VIE

La structure d'OAR de la CSF lui permet d'exercer une surveillance de « première ligne » : son action est plus proche des développements du marché, elle comprend mieux les opérations que réalisent ses membres et elle est continuellement mise au fait de l'évolution des pratiques.

Alors que la révision de la LDPSF soulève bien des questions sur la pertinence des organismes d'autoréglementation au Québec, l'Ontario songe à prendre le chemin inverse en assurance vie. Dans son rapport annuel de 2014, la vérificatrice générale de l'Ontario recommandait à la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO), le régulateur ontarien en assurance et en régimes de retraite, de confier à un organisme d'autoréglementation l'encadrement des cinquante-cinq mille personnes ou entités inscrites ou titulaires de permis en assurance.

« Si la responsabilité relative à la surveillance des secteurs financiers réglementés devait incomber aux associations qui supervisent les industries, la CSFO pourrait superviser ces associations au lieu de superviser les sociétés individuellement¹. »

Il n'y a pas que la multidisciplinarité de votre Chambre qui soit considérée comme un atout; le concept même de l'autoréglementation est aussi vu comme un avantage pour l'encadrement des services financiers.

Ce sont là autant de raisons d'être fiers de votre Chambre et du modèle qui est le nôtre au Québec.

« La CSF a été le premier organisme au Canada à exiger que ses membres obtiennent des unités de formation continue en matière de conformité aux normes d'éthique et de pratique professionnelle. »

¹ Rapport annuel 2014 du Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario, p. 176

Entente avec l'OCRCVM

UN NOUVEAU PARTENARIAT POUR LA CSF

Le 19 novembre dernier, la CSF et l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) ont signé une entente permettant un meilleur échange d'information entre les deux organismes d'autoréglementation. L'OCRCVM, qui surveille l'ensemble des courtiers en placement ainsi que l'ensemble des opérations effectuées sur les marchés des titres de créance au Canada, poursuit la même mission que votre Chambre en appliquant une réglementation efficace et efficiente dans le but de favoriser la confiance des investisseurs et ainsi assurer le bon fonctionnement des marchés financiers¹.

Grâce à cette collaboration, les deux organismes se communiquent les décisions et sanctions qui résultent de leur processus disciplinaire respectif. Selon l'entente, une décision ou une mesure

disciplinaire prise par la CSF ou l'OCRCVM déclenchera automatiquement, chez l'autre organisme, un examen des activités de la personne sanctionnée, ce qui pourrait donner lieu à une enquête ou à toute autre mesure jugée à propos.

Ce partenariat vise donc à mieux coordonner les efforts et à accroître l'efficacité de nos actions afin de protéger les investisseurs tout en favorisant l'essor d'une industrie saine. « Cette entente démontre notre volonté d'améliorer nos mécanismes de collaboration avec d'autres organismes d'autoréglementation et de réaliser pleinement notre mission de protection du public », a déclaré Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction de la CSF, au moment de la signature de l'entente.



Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction de la CSF et Andrew J. Kriegler, président et chef de la direction de l'OCRCVM, au moment de la signature de l'entente.

¹ Andrew J. Kriegler, Montréal, 25 novembre 2014



PRIX EXCELLENCE

2015

FAIRE REJAILLIR L'EXCELLENCE

La CSF est fière de reconnaître les professionnels d'exception qui, à l'instar de l'ensemble de nos 32 000 membres, font rejaillir l'excellence grâce à l'exemplarité de leur pratique. Ces passionnés ont un impact positif sur leurs pairs, leur entourage et leurs clients et ils contribuent à créer la confiance envers notre industrie.

La 8^e édition du Gala de l'Excellence, tenu le 19 novembre au Palais des congrès de Montréal dans le cadre du Congrès de l'assurance et de l'investissement, a réuni les leaders de l'industrie venus honorer leurs pairs. Devant une salle comble, trois grands prix, soit le Prix de la Relève, le Prix d'Excellence et le Prix Carrière, ont été remis aux lauréats par la présidente et chef de la direction de la CSF, M^{me} Marie Elaine Farley, ainsi que par la présidente du conseil d'administration, M^{me} Lyne Gagné.

D'année en année, les Prix Excellence gagnent en notoriété et attirent de plus en plus l'élite de notre industrie et du monde financier. La composition du jury, qui regroupe différentes personnalités en vue dont l'expérience, l'expertise et le professionnalisme ont maintes fois été démontrés, confirme l'importance et la crédibilité de l'événement et la vivacité de votre Chambre.

La présence de M^{me} Monique Jérôme-Forget, à titre de présidente du jury des Prix Excellence 2015, témoigne bien de cette reconnaissance. Lors du gala, elle a prononcé un discours éloquent sur l'importance et la valeur du rôle-conseil des professionnels en services financiers, rôle dont elle a avoué bénéficier personnellement malgré toutes les connaissances

en matière de finances qu'elle puisse posséder. En abordant le sujet de la vente de produits d'assurance par Internet, elle a fait un parallèle révélateur avec la santé : « Ce n'est pas parce qu'on a Internet qu'il ne faut pas aller chez le médecin ! ». Cette allocution s'inscrivait parfaitement dans la thématique du congrès, « Votre rôle-conseil, la valeur à exploiter ! », et n'a pu que contribuer de manière constructive au débat en cours sur la révision de la LDPSF.

La remise des prix s'est terminée par une ovation debout, alors que le lauréat du Prix Carrière, M. Kaddis Sidaros, venait de livrer un émouvant témoignage empreint de gratitude. M^{me} Farley a conclu le gala en invitant les membres à poser leur candidature en grand nombre l'an prochain, soulignant que les Prix Excellence participent à leur notoriété et à leur crédibilité, tant auprès de leurs confrères que de leurs clients. Elle a rappelé que c'est là une remarquable façon de mettre de l'avant les bénéfiques du rôle-conseil des membres en regard de la protection du public.

PRIX CARRIÈRE



« Mon plan de match : toujours parfaire mes connaissances pour mieux servir mes clients. »

M. KADDIS SIDAROS

Le Prix Carrière 2015 a été remis à un homme qui a toujours eu à cœur de donner ses lettres de noblesse à la profession : M. Kaddis Sidaros, A.V.A., Pl. Fin.

Déjà lauréat du Prix d'Excellence en 2011, M. Sidaros est président-directeur général de Gestion Financière Plus, un cabinet multidisciplinaire spécialisé en assurance, investissement et planification financière. Au cours de sa carrière, il a reçu de nombreuses distinctions et a été élu membre de la Table ronde des millionnaires.

M. Sidaros a présidé plusieurs associations professionnelles et a été membre du comité de discipline de la CSF pendant près de 20 ans. Très impliqué auprès de la relève, il a enseigné au cégep Vanier, a été modérateur pour les cours menant aux titres A.V.A. et A.V.C. et a été formateur attiré à l'Institut québécois de planification financière.

PRIX D'EXCELLENCE



« J'ai voulu créer un environnement propice à discuter d'avenir financier avec mes clients. »

M^{ME} FRANCINE LAVALLÉE

Le Prix d'Excellence a été remis à une professionnelle dont la pratique est empreinte d'innovation, de passion et d'excellence : M^{me} Francine Lavallée, A.V.C., Pl. Fin.

Considérée par l'*Insurance & Investment Journal* comme l'une des 50 femmes d'influence dans l'industrie de l'assurance au Canada, M^{me} Lavallée est conseillère en sécurité financière, planificatrice financière et représentante en épargne collective. Femme d'affaires dynamique, elle est présidente de sa propre firme, le Centre financier Vaudreuil-Dorion, et cumule plus de 25 années d'expérience. À l'écoute des besoins de ses clients, elle a créé une équipe multidisciplinaire pour leur offrir un service clé en main.

Très active au sein de l'industrie, elle fait rayonner la profession en prenant régulièrement la parole auprès des médias et en tant que conférencière. Elle est également mentore pour de jeunes recrues en services financiers.

PRIX DE LA RELÈVE (EX ÆQUO)



« Le partage des connaissances est ma passion première. C'est ma façon de faire briller ma profession. »



« Mon conseil aux nouvelles recrues : trouvez un mentor qui vous aidera à vous épanouir. »

M. HUGO NEVEU

M. Hugo Neveu, finaliste du Prix de la Relève en 2014, est conseiller en sécurité financière et représentant en épargne collective. Entrepreneur dans l'âme, il a fondé le cabinet Hugo Neveu Services Financiers en 2012 et mise sur la multidisciplinarité pour offrir un guichet unique à sa clientèle.

Vulgarisateur et communicateur-né, M. Neveu a lancé la première webtélé financière, est régulièrement invité en tant que chroniqueur à la télé et a créé un logiciel d'analyse financière afin de mieux cibler les besoins des clients. Il prépare actuellement un livre sur la saine gestion financière destiné aux familles.

M. DAVID TRUONG

M. David Truong, M. Fisc., Pl. Fin., finaliste du Prix de la Relève en 2012, est conseiller senior en planification financière à Banque Nationale Gestion privée 1859. Il possède une maîtrise en fiscalité.

M. Truong se distingue par ses travaux de recherche en planification financière personnelle et par la réalisation d'une étude sur la modernisation de la planification de retraite. Il collabore également à la rédaction d'articles sur les finances personnelles pour des publications spécialisées et des journaux grand public. M. Truong agit aussi comme mentor en planification financière auprès d'étudiants de l'Université McGill.

COUP DE CŒUR



M. MAXIME GAUTHIER

Exceptionnellement, le jury a voulu décerner une mention coup de cœur à M. Maxime Gauthier, LL. B., chef de la conformité et représentant en épargne collective à Mérci Services Financiers.

Conférencier, formateur et chroniqueur, M. Gauthier croit que la relation étroite avec ses clients l'aide à mieux les comprendre, ce qui permet de mieux gérer et de protéger leur patrimoine. M. Gauthier se tient continuellement au fait de l'évolution de l'industrie et contribue au rayonnement de la profession. De plus, son implication sociale est admirable.

BOURSE D'ÉTUDES

M^{ME} CLAUDEL LAROCHE

La CSF reconnaît l'importance de la relève en remettant une bourse d'études de 1 000 \$ à un étudiant talentueux à sa dernière année d'études dans un programme de formation collégiale menant à la profession.

La lauréate, M^{me} Claudel Larouche, est inscrite au programme Conseil en assurances et en services financiers au cégep du Vieux Montréal. Le jury a été impressionné par l'excellence de son dossier scolaire et par l'énergie qu'elle consacre à rejoindre les rangs de la profession.

ROBERT FRANCES

B. Comm, MBA, Adm.A., Pl. Fin.

Fondateur, président et chef de la direction du Groupe Financier PEAK

RAYMONDE CRÊTE

Professeure à la Faculté de droit de l'Université Laval

Directrice du Groupe de recherche en droit des services financiers

CLAUDE BÉLAND

Ad. E.

Président du Mouvement Desjardins de 1987 à 2000

Président du Groupe international de recherche en éthique financière et fiduciaire



MARIE ELAINE FARLEY

Présidente et chef de la direction de la CSF

**PRÉSIDENTE DU JURY
MONIQUE JÉRÔME-FORGET**

C.M., O.Q., PhD.

Conseillère spéciale, Osler, Hoskin & Harcourt

Ministre des Finances, ministre des Services gouvernementaux et présidente du Conseil du Trésor entre 1998 et 2009

ISABELLE HUDON

Chef de la direction, Québec,
et vice-présidente principale,
solutions clients, Financière Sun Life



SERGE THERRIEN

Président et éditeur
du Groupe de presse
du Journal de l'assurance

LYNE GAGNÉ

MBA

Vice-présidente adjointe de l'exploitation,
Québec, Groupe Investors

Présidente du conseil d'administration
de la CSF

PRIX EXCELLENCE

La CSF a pu compter sur un jury composé de huit personnalités de l'industrie financière dont le parcours professionnel inspire confiance. Ce jury de haut calibre, placé sous la présidence de M^{me} Monique Jérôme-Forget, a travaillé consciencieusement afin de déterminer qui, parmi les candidats de 2015, a su faire rejaillir l'excellence à la fois sur ses pairs et sur ses clients.

TROIS ASTUCES POUR FAIRE UNE DIFFÉRENCE AUPRÈS DE VOS CLIENTS

Les premiers mois de l'année sont souvent marqués par une grande effervescence et des échéanciers serrés. Nombreux sont les clients qui communiquent avec leur conseiller pour un besoin bien précis et qui sont pressés par le temps. Pour plusieurs professionnels en services financiers, la période des REER qui vient de se terminer a été synonyme de défis, autant en raison de leur agenda bien rempli que de celui de leurs clients.



ASTUCE 1

DÉFINIR LES BESOINS DU CLIENT

Lorsque le temps manque, réussir à cibler l'ensemble des besoins d'un client représente souvent un défi, surtout lorsque ce dernier a une idée précise de ce qu'il veut. Toutefois, cet exercice est primordial pour être en mesure de lui donner des conseils judicieux et d'émettre des recommandations dans son intérêt. Une discussion avec votre client est une occasion à ne pas manquer pour le sensibiliser à l'importance d'évaluer l'ensemble de ses besoins. C'est également une opportunité : vous pourriez découvrir des besoins que votre client n'aurait pu déterminer sans votre aide. C'est vous l'expert !

VOUS POUVEZ SURMONTER CE DÉFI

- 1. Informez-vous :** consultez Info-déonto sur le site Internet de la Chambre pour être certain de comprendre l'étendue de votre obligation de bien connaître le client. Vous pouvez notamment vous inspirer de l'outil Les questions à poser à son client pour s'assurer de bien le connaître, qui a été conçu pour vous et mis à votre disposition sur Info-déonto.
- 2. Préparez-vous :** informez votre client à l'avance du temps requis pour la rencontre, des renseignements et documents dont vous aurez besoin pour analyser sa situation et des questions que vous lui poserez. Cela lui permettra d'entamer une réflexion sur ses finances personnelles avant même la rencontre. Vous serez ainsi tous les deux bien préparés et la rencontre n'en sera que plus productive.

LES INVESTISSEURS FAISANT APPEL AUX SERVICES D'UN CONSEILLER FINANCIER
DURANT PLUS DE 15 ANS ONT EN MOYENNE

173% + D'ACTIFS FINANCIERS

QUE CEUX QUI NE LE FONT PAS.

ASTUCE 2 DÉMONTRER VOTRE VALEUR

Lorsque votre client a en tête un besoin bien précis, faire valoir les avantages d'une discussion plus large au sujet de ses besoins financiers peut s'avérer un défi.

VOUS POUVEZ SURMONTER CE DÉFI

1. Présentez des faits : pour y arriver, gardez en tête les informations suivantes et n'hésitez pas à les utiliser :

- 72 % des membres de la génération Y s'attendent à devoir travailler bien au-delà de leur 60^e ou même de leur 70^e anniversaire avant de prendre leur retraite¹. Qu'en est-il de votre client ? **Dans ce contexte, vous pouvez l'aider à mettre en place une stratégie d'épargne efficace.**
- 25 % des investisseurs canadiens considèrent que le principal service de leur conseiller touche à la gestion de leur placement². La même étude conclut que pour 19,5 % des investisseurs canadiens, la planification de la retraite constitue le deuxième service proposé par le représentant. **Vous avez donc tout intérêt à présenter à votre client l'ensemble de votre offre de services.**
- 59 % des Québécois déclarent ne pas bien connaître les produits et services financiers offerts sur le marché, et 80 % d'entre eux pensent que d'accroître leurs connaissances dans le domaine des finances personnelles leur permettrait d'améliorer leur situation financière personnelle³. **En partageant certaines connaissances, vous jouez un rôle clé dans leur éducation financière.**
- Les investisseurs faisant appel aux services d'un conseiller financier durant plus de 15 ans ont en moyenne 173 % plus d'actifs financiers que ceux qui ne le font pas⁴. **En encourageant vos clients à plus de discipline, vous générez de la valeur.**

En d'autres mots, en recourant à un professionnel des services financiers, les clients ont généralement de meilleures connaissances, adoptent de meilleurs comportements en matière de consommation financière et obtiennent de meilleurs résultats dans leurs finances personnelles. C'est la valeur ajoutée de faire affaire avec un professionnel.

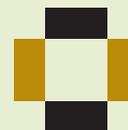
2. Visez plus loin : profitez de l'intérêt de vos clients pour un aspect précis de leurs finances personnelles pour planifier une prochaine rencontre. Ils mettront alors toutes les chances de leur côté pour faire fructifier et protéger leur patrimoine.

3. Affichez-vous à titre de professionnel des services financiers : le fait d'être membre de la Chambre et d'être encadré par celle-ci inspire confiance à vos clients. En effet, 95 % des consommateurs considèrent que la mission de protection du public de la Chambre est utile⁵.

N'hésitez pas à vous afficher en tant que professionnel membre de la Chambre en **utilisant le logo avec la mention « membre de la Chambre »** pour faire valoir votre profession.

De plus, encouragez votre client à visiter la section Protection du public sur le site Internet de la Chambre. Il pourra y consulter le tout nouvel outil destiné au grand public sur la rencontre avec un professionnel des services financiers.

Pour obtenir le logo, veuillez communiquer avec nous par courriel à renseignements@chambresf.com.



Chambre de la
Sécurité
Financière

MEMBRE DE LA CHAMBRE

¹ TD Canada Trust, 2015

² CREDO et TC MEDIA INVESTMENT GROUP, 2015

³ « Les Québécois, l'argent et les finances personnelles », Sondage Léger, novembre 2015

⁴ CIRANO (Montmarquette et Viennot-Briot), « Econometric Model on the Value of Advice of a Financial Advisor », juillet 2012

⁵ Ad hoc recherche, 2014

TROIS ASTUCES POUR FAIRE UNE DIFFÉRENCE AUPRÈS DE VOS CLIENTS (SUITE)

ASTUCE 3

VISER LA TRANSPARENCE EN DISCUTANT AVEC VOS CLIENTS DES FRAIS AFFÉRENTS À LEURS PLACEMENTS DÈS MAINTENANT

Prenez l'initiative de discuter avec vos clients au sujet des frais.

La phase 2 du modèle de relation client-conseiller (MRCC 2), qui touche plus particulièrement les représentants en épargne collective, entrera en vigueur le 15 juillet 2016. Les investisseurs auront alors des renseignements quant aux frais applicables à leurs placements. Ceux-ci seront détaillés sur les relevés clients de fonds communs de placement. Soyez proactif et abordez cette question dès maintenant, avant même que vos clients ne reçoivent leurs nouveaux relevés. Soyez transparent afin de prévenir toute inquiétude que cette nouvelle information pourrait générer et de préserver les précieux liens de confiance bâtis au fil des ans.

Cette nouvelle divulgation suscitera sûrement l'intérêt de vos clients puisque plusieurs investisseurs croient qu'aucune rémunération n'est versée à leur représentant ou ignorent de quelle façon elle leur est versée⁶.

Profitez de cette occasion pour leur expliquer l'information qui sera fournie sur les relevés, notamment à propos des différents frais qu'ils paient et de la rémunération qui est versée. D'ailleurs, 68 % des investisseurs souhaitent que leur conseiller les informe le plus tôt possible au sujet de la nouvelle réglementation sur la divulgation des frais⁷. Il est donc préférable de prendre les devants et de communiquer avec eux. Il sera alors opportun de préciser l'étendue des services que vous pouvez leur offrir, les coûts qui y sont liés et la valeur ajoutée de faire affaire avec vous, un professionnel en services financiers.

VOUS POUVEZ SURMONTER CE DÉFI

1. **Soyez au fait des changements** qui seront apportés aux relevés sur les fonds communs de placement envoyés aux investisseurs. En prenant connaissance de ces changements qui seront apportés aux relevés, vous aurez toute l'information voulue pour bien les expliquer à vos clients. Vous pouvez notamment consulter les outils conçus par l'IFIC sur le sujet et disponibles sur son site Internet.
2. **Planifiez une rencontre** avec vos clients pour leur donner toute l'information nécessaire à la compréhension des relevés qu'ils recevront, passer en revue la structure de frais qu'ils ont choisie sur leur compte et souligner la valeur ajoutée de vos services.

L'application de ces trois astuces consolidera certainement la relation que vous avez établie avec vos clients et inspirera confiance envers votre profession.



Pour plus d'information au sujet de vos obligations déontologiques, visitez la section Info-déonto de notre site Internet. Mise à jour continuellement, c'est un outil simple et intéressant pour soutenir votre pratique.

⁶ CREDO et TC Media Investment Group, 2015

⁷ Malansky + Partners, 2015

UN OUTIL
PRATIQUE
POUR VOTRE
PRATIQUE



INFO-DÉONTO

UN INCONTOURNABLE POUR VOTRE CONFORMITÉ

CONSULTEZ-LE
GRATUITEMENT SUR
CHAMBRESF.COM



JE SUIS DE LA BONNE FORMATION CONTINUE PARTOUT AU QUÉBEC

L'ENSEMBLE DE VOS UFC POUR LA PÉRIODE DE RÉFÉRENCE 2015-2017



Guy Mineault
Courtage en épargne collective



Jean Turcotte
Assurance de personnes



François Laporte
Bureau numérique intelligent – Conformité



Me Manon Turmel
Unité 10 – Conformité



Frank Fingercwaig
Lutte au blanchiment d'argent – Conformité

DATES IMPORTANTES À NOTER À VOS AGENDAS! DÉJÀ 10 UFC CONFIRMÉES!

Le Conseil des professionnels en services financiers avec la participation de la
Section ACAMS Montréal est fier de vous présenter le

COLLOQUE DU CONSEIL - 26 ET 27 MAI 2016

SOUS LE THÈME

« ENSEMBLE, PROTÉGEONS LE PROFESSIONNEL EN SERVICES FINANCIERS »

*Assemblée générale annuelle du Conseil et conférence de M. Bernard Gagné,
sous-dirigeant principal de la conformité du CANAFE*

LAVAL

En collaboration avec :



Inscription dès maintenant au cdpsf.com

Épargne collective

L'APERÇU DU FONDS ET LE MODÈLE DE RELATION CLIENT-CONSEILLER (MRCC 2)

L'APERÇU DU FONDS AVANT LA SOUSCRIPTION

C'est le 30 mai prochain qu'entrera en vigueur l'obligation de transmettre à vos clients l'aperçu du fonds avant la souscription pour les titres d'organismes de placement collectif (fonds communs de placement).

La transmission de l'aperçu du fonds avant la souscription vise à donner au client, de façon concise, précise et dans un langage simple, des renseignements essentiels au sujet des fonds afin qu'il soit en mesure de prendre une décision éclairée. Comme le représentant doit s'assurer que son client comprend les produits et les services qui lui sont offerts, l'aperçu du fonds est un bon outil pour voir au respect de cette obligation.

Vous pouvez utiliser l'aperçu du fonds pour passer en revue avec votre client la composition de son portefeuille, le niveau de risque, les options d'achat et les frais associés à chaque fonds. Ainsi, il lui sera plus facile de comprendre les fonds recommandés et la stratégie élaborée. Une revue des sections sur le rendement et le risque vous permettra d'évaluer la réaction du client à d'éventuelles pertes dans son portefeuille.

Quant au moment attendu où l'aperçu du fonds doit être transmis, les autorités en valeurs mobilières du Canada s'attendent à ce qu'il soit généralement remis dans un délai raisonnable permettant au client de prendre connaissance de l'information avant que l'opération soit autorisée¹.

LE MODÈLE DE RELATION CLIENT-CONSEILLER (MRCC 2)

Le 15 juillet prochain, les nouvelles règles relatives à la phase 2 du modèle de relation client-conseiller (MRCC 2) entreranno en vigueur. Cette réforme ne concerne pas seulement les fonds communs mais tout le commerce des valeurs mobilières.

Des renseignements plus détaillés seront transmis à vos clients quant aux rendements et aux frais afférents à leur(s) compte(s). Y seront notamment divulgués tous les montants que le courtier a reçus d'une tierce partie. Les relevés comprendront les frais payés par les clients, comme la commission de suivi, ainsi que des frais d'administration divers, tels que les frais annuels liés à un REER autogéré.

À moins que votre courtier n'ait déjà adopté ces changements, vos clients recevront pour l'année 2016, séparément ou de façon combinée :

- un relevé annuel de l'ensemble des frais qui lui ont été facturés.
- un rapport annuel sur le rendement de chacun des comptes, comprenant le taux de rendement total annualisé, accompagné de tableaux, de graphiques, de notes explicatives et d'une définition de ce qu'est le taux de rendement total.

Plusieurs acteurs de l'industrie, dont l'IFIC, ont conçu des outils relatifs à ces changements et nous vous invitons à les consulter.

Pour plus de détails sur ces sujets, n'hésitez pas à explorer la section Info-déonto sur le site Internet de la CSF.

Vous pouvez utiliser l'aperçu du fonds pour passer en revue avec votre client la composition de son portefeuille, le niveau de risque, les options d'achat et les frais associés à chaque fonds.

DÉCISIONS DISCIPLINAIRES

POUR CONSULTER UN RÉSUMÉ DES DÉCISIONS DISCIPLINAIRES RENDUES PAR LE COMITÉ DE DISCIPLINE DE LA CSF, RENDEZ-VOUS SUR NOTRE SITE INTERNET : CHAMBRESF.COM, SECTION PROTECTION DU PUBLIC.

¹ Pour plus de détails, voir le règlement 81-101, dont l'article 7.2 de l'Instruction générale.

OCCUPER UN DEUXIÈME EMPLOI, C'EST POSSIBLE ?

Plusieurs d'entre vous sont préoccupés par le double emploi, c'est-à-dire la possibilité d'exercer une activité ou d'occuper un autre emploi en même temps que celui de représentant. En effet, nous recevons plusieurs questions à ce sujet. Afin d'y répondre, plusieurs éléments sont à considérer. D'entrée de jeu, il faut préciser que les règles applicables dans le secteur de l'assurance de personnes et de la planification financière diffèrent de celles applicables dans les disciplines de valeurs mobilières. Toutefois, les principes sont les mêmes : offrir un service professionnel et être disponible pour ses clients.

CONSEILLERS EN SÉCURITÉ FINANCIÈRE, PLANIFICATEURS FINANCIERS ET CONSEILLERS EN ASSURANCE ET RENTES COLLECTIVES

Il y a trois principaux critères à respecter pour pouvoir occuper un double emploi.

1 L'EXERCICE DE LA PROFESSION OU DE L'ACTIVITÉ N'EST PAS INCOMPATIBLE¹

En raison de leur nature (relation d'autorité ou d'influence) ou du risque important de conflit d'intérêts, certaines activités et professions sont incompatibles avec le rôle de représentant. Vous trouverez la liste complète sur le site Internet de la CSF, sous l'onglet Info-déonto dans la section Rémunération/Double emploi.

Si l'autre activité ou profession ne fait pas partie de cette liste, le représentant devra évaluer si le fait de l'exercer le placera en situation de conflit d'intérêts.

2 L'EXERCICE DE LA PROFESSION OU DE L'ACTIVITÉ NE PLACE PAS LE REPRÉSENTANT EN SITUATION DE CONFLIT D'INTÉRÊTS²

« Conflit d'intérêts » désigne toute situation où le professionnel est susceptible de voir son jugement affecté entre ses intérêts propres et ceux de son client. Lorsqu'il guide ses clients, le représentant doit être à l'abri de tout intérêt, conflit ou influence susceptible d'altérer ses conseils, son discernement ou sa liberté d'action. Il doit préserver son indépendance.

Une bonne façon de déterminer si une situation crée un conflit d'intérêts, c'est de se poser les questions suivantes :

- Est-ce que cette situation me donne un avantage autre que l'intérêt de mon client, même en l'absence de préjudice pour celui-ci ?
 - Si la réponse est « oui », il serait prudent de vous abstenir.
- Si cette situation n'existait pas, est-ce que mes conseils et recommandations seraient les mêmes ?
 - Si la réponse est « non », il serait prudent de vous abstenir.
- Est-ce qu'une personne raisonnable pourrait croire à l'apparence d'un conflit d'intérêts ?
 - Si la réponse est « oui », il serait prudent de vous abstenir.

3 LE REPRÉSENTANT DOIT FAIRE PREUVE DE DISPONIBILITÉ ET DE DILIGENCE ENVERS SES CLIENTS³

Enfin, si les deux conditions ci-dessus sont remplies, le représentant pourra exercer le double emploi dans la mesure où il fera preuve de disponibilité et de diligence envers ses clients.

Les règles ne précisent pas le nombre d'heures à consacrer à l'exercice des activités de représentant (ou autres activités administratives au sein d'un cabinet ou liées au domaine des services financiers), ni si le représentant doit se consacrer principalement à ces activités. La mesure n'est pas quantifiable, elle est qualifiable.

En effet, peu importe le temps qu'il consacre à l'exercice de son double emploi, il doit pouvoir satisfaire l'attente de ses clients en leur offrant des services financiers professionnels et appropriés.

¹ Règlement sur l'exercice des activités des représentants (ci-après « REAR »), c. D-9.2, r.10, art. 2.

² Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière, c. D-9.2, r.3 (ci-après « Code »), art. 18-19.

³ REAR, art. 4, al. 1.

REPRÉSENTANTS EN ÉPARGNE COLLECTIVE ET EN PLANS DE BOURSES D'ÉTUDES

Pour les représentants en épargne collective ou en plans de bourses d'études, il n'existe pas d'activités professionnelles incompatibles et il n'est pas interdit d'occuper un deuxième emploi. Par contre, comme pour tout membre de la CSF, la prémisse est d'éviter les situations de conflit d'intérêts et de respecter les règles déontologiques applicables à leur champ d'activité⁴.

Le courtier du représentant, lui, doit prendre des mesures raisonnables pour repérer les situations de conflit d'intérêts auxquelles sont exposés ses représentants. Le représentant doit donc toujours vérifier auprès de son courtier, ou du responsable de la conformité de son courtier, s'il est autorisé à exercer tel autre emploi en particulier, et lui déclarer toute circonstance où il pourrait se trouver en situation de conflit d'intérêts. D'ailleurs, chaque courtier doit mettre en place une politique et des procédures de gestion des conflits d'intérêts⁵.

EXERCICE D'UNE ACTIVITÉ EXTERNE : LA PRODUCTION DE DÉCLARATIONS DE REVENUS



Un conseiller en sécurité financière aimerait offrir à ses clients de préparer leurs déclarations de revenus. Peut-il le faire?



Puisqu'il s'agit d'un conseiller en sécurité financière, voyons si cette offre de services fait partie de la liste d'activités et professions incompatibles. Dans cette liste, on retrouve la « comptabilité publique », qui se rapporte à l'exercice de certification et à l'utilisation du titre d'auditeur. Contrairement à ce que certains peuvent penser, la production de déclarations de revenus ne fait pas partie de la « comptabilité publique ». Elle n'est donc pas en soi interdite.

Nous pouvons ensuite aborder la seconde étape, qui consiste à évaluer si le représentant, en offrant ce service à ses clients, se place en situation de conflit d'intérêts. À première vue, le représentant ne se placerait pas en conflit d'intérêts en offrant ce service. Par contre, tout est une question de circonstances. Notez que peu importe le contexte, le représentant ne doit pas oublier ses autres obligations, par exemple de respecter le secret de tous les renseignements

personnels qu'il obtient sur un client et de les utiliser uniquement aux fins pour lesquelles il les obtient⁶. En conséquence, le représentant ne devrait pas utiliser les renseignements personnels de ses clients à d'autres fins que celles initialement prévues, notamment s'il utilise les renseignements pour le bénéfice d'une autre activité ou d'un autre emploi⁷.

Enfin, le représentant devra conserver les dossiers relatifs à cette activité séparément de ses dossiers clients en services financiers. Il devra également vérifier si sa police d'assurance en responsabilité professionnelle couvre une faute ou omission liée à cette autre activité.

Ainsi, même en l'absence d'incompatibilité et de situation de conflit d'intérêts, l'exercice d'une activité ou profession autre que celle de représentant doit toujours être exercée conformément aux normes déontologiques énoncées dans les lois et règlements applicables. Au final, le représentant doit, en toutes circonstances, accorder la priorité à l'intérêt de ses clients en restant disponible pour eux, en préservant son indépendance et en adoptant une pratique professionnelle.

Il est important de rappeler que même en l'absence de restriction, le représentant doit s'assurer d'obtenir les autorisations des autorités compétentes afin de pouvoir exercer un double emploi⁸.

En conclusion, si l'exercice d'un double emploi est encadré, c'est dans le but de préserver l'image de la profession et la confiance du public envers les professionnels en services financiers, dont vous faites partie.

Pour obtenir plus d'information concernant le sujet, visitez Info-déonto, sur le site web de la CSF, plus précisément la section Rémunération/Double emploi.

⁴ Règlement sur la déontologie dans les disciplines des valeurs mobilières, c. D-9.2, r. 7.1.

⁵ Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites, c. V-1.1, r. 10, art. 13.4.

⁶ Code, art. 26.

⁷ Code, art. 26, 27.

⁸ Le représentant en assurance ou le planificateur financier qui veut occuper un double emploi devra obtenir l'autorisation de l'Autorité des marchés financiers en remplissant le Formulaire en cas de double emploi, disponible sur le site Web de l'Autorité. Le représentant en épargne collective ou en plans de bourses d'études, quant à lui, devra informer son courtier afin que ce dernier puisse mettre le dossier d'inscription du représentant à jour dans la BDNI.



Nouvelle formation en ligne

CAS VÉCUS ET DÉONTOLOGIE EN ASSURANCE DE PERSONNES

2 UFC EN CONFORMITÉ, 1 UFC EN ASSURANCE DE PERSONNES

FORMATION CONÇUE SUR MESURE POUR LES CONSEILLERS EN SÉCURITÉ FINANCIÈRE ET LES CONSEILLERS EN ASSURANCE ET RENTES COLLECTIVES

Fondée sur des cas vécus par des représentants qui ont dû se présenter devant le comité de discipline de la CSF, cette nouvelle formation passe en revue les obligations prévues au Code de déontologie de la CSF. Elle vous permettra de mieux comprendre la portée et la signification des règles.

Ainsi, vous apprendrez à développer les bons réflexes auprès de vos clients, vos collègues et autres intervenants de l'industrie, et pourrez donner un sens pratique aux obligations que vous devez suivre.

PARMI LES SUJETS TRAITÉS, VOUS TROUVEREZ :

- Les conseils et l'information à donner au client
- La connaissance du client
- Les conflits d'intérêts
- La rémunération
- La confidentialité
- La sollicitation et la concurrence

DE PLUS, VOUS POURREZ METTRE À JOUR VOS CONNAISSANCES SUR :

- L'analyse des besoins financiers
- Le préavis de remplacement

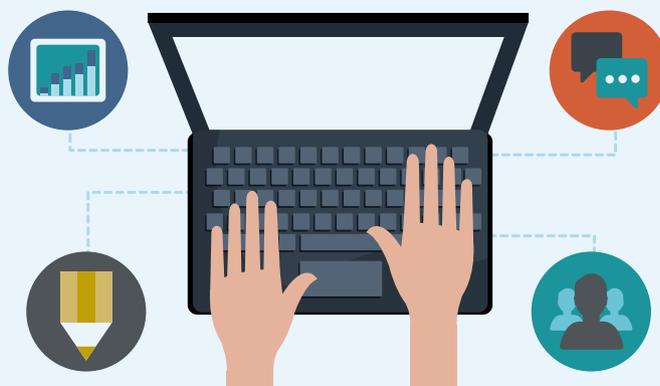
À VENIR : NOUVELLE FORMATION SUR LA DÉONTOLOGIE POUR LES REPRÉSENTANTS EN ÉPARGNE COLLECTIVE ET EN PLANS DE BOURSES D'ÉTUDES

Conçue spécifiquement pour vous par la CSF, cette formation vous permettra d'approfondir vos notions de déontologie par l'étude de cas concrets facilitant l'intégration de vos obligations.

Plus de détails dans la prochaine parution du magazine.

INSCRIVEZ-VOUS SANS PLUS TARDER SUR CHAMBRESF.COM/FORMATION

Choisissez *Conformité* ou *Assurance Cas vécus et obligations déontologiques en assurance* (code 14465).



NOS FORMATIONS EN LIGNE

chambresf.com/formation



| FORMATION | NUMÉRO | NOMBRE UFC | CO | AP | ACP | EC | PB | PRIX |
|---|--------|------------|----|----|-----|----|----|--------|
| Le préavis de remplacement démystifié – NOUVEAU | 36006 | 4 UFC | 4 | | | | | 108 \$ |
| Les produits d'assurance invalidité | 33345 | 4 UFC | | 3 | 1 | | | 108 \$ |
| Régime volontaire d'épargne retraite (RVER) : savoir pour mieux conseiller | 32140 | 2 UFC | 1 | | 1 | | | 54 \$ |
| Regard pratique sur la déontologie | 29638 | 3 UFC | 3 | | | | | 81 \$ |
| L'intégration des concepts | 29004 | 4 UFC | | 3 | | 1 | | 108 \$ |
| Les produits d'épargne | 28200 | 6 UFC | | | | 6 | | 162 \$ |
| L'analyse des besoins d'épargne | 28036 | 7 UFC | | | | 7 | | 189 \$ |
| Les produits d'assurance-vie | 27644 | 7 UFC | | 5 | 2 | | | 189 \$ |
| L'analyse des besoins d'assurance-vie | 27273 | 10 UFC | | 9 | 1 | | | 270 \$ |
| L'analyse des besoins et les produits d'assurance maladie | 26650 | 5 UFC | | 4 | 1 | | | 135 \$ |
| Tout sur le CELI | 25751 | 4 UFC | | | | 4 | | 108 \$ |
| L'analyse des besoins d'assurance invalidité | 25750 | 4 UFC | | 3 | 1 | | | 108 \$ |
| L'analyse des besoins financiers | 24902 | 2 UFC | | 2 | | | | 54 \$ |
| L'encadrement professionnel du conseiller en sécurité financière | 24735 | 2 UFC | 2 | | | | | 54 \$ |
| Effet de levier : avantages, inconvénients et quand le recommander à votre client | 23906 | 3 UFC | 2 | | | 1 | | 81 \$ |
| Vos clients et le transfert intergénérationnel | 23158 | 5 UFC | 1 | 4 | | | | 135 \$ |
| Les assurances collectives offertes par les prêteurs, qu'en est-il ? | 22304 | 3 UFC | | 1 | 2 | | | 81 \$ |
| Le RREGOP : être mieux outillé pour aider son client à faire les bons choix | 20751 | 3 UFC | | | 3 | | | 81 \$ |
| Trois conseillers, une réalité : la conformité | 18653 | 3 UFC | 1 | 1 | | 1 | | 81 \$ |
| Cas vécus et règles déontologiques en assurance – NOUVEAUX CAS VÉCUS | 14465 | 3 UFC | 2 | 1 | | | | 81 \$ |
| Les régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) vision globale | 6251 | 6 UFC | | | | | 6 | 162 \$ |

Légende : CO : conformité, AP : assurance de personnes, ACP : assurance collective de personnes, EC : épargne collective, PB : plan de bourses d'études

LES SIX P DE LA RÉUSSITE PROFESSIONNELLE

selon Marc Bérubé



Marc Bérubé est président du cabinet Coaching Financier Trek et conférencier renommé. Il exerce sa profession de conseiller avec une passion contagieuse et il en parle avec des étincelles dans les yeux. Selon lui, les perspectives à long terme sont très attrayantes puisque tout le monde a besoin de bons conseils, particulièrement en vue de la retraite. Avec le vieillissement de la population, les portes sont grandes ouvertes pour les jeunes qui débutent dans le métier. Si l'on ajoute à cela un salaire plus qu'intéressant et la satisfaction profonde de bien servir ses clients, nul doute que la carrière de représentant est un choix prometteur.

Évidemment, le succès n'arrive pas tout seul. Mais comment tirer son épingle du jeu et mettre toutes les chances de son côté ? Au cours d'une entrevue, Marc Bérubé nous a présenté six comportements qu'un jeune représentant devrait adopter pour favoriser l'essor de sa carrière.

P PERCEPTION

Il est essentiel de cultiver une perception positive de soi-même et de l'industrie des produits et services financiers. Certains consommateurs ont tendance à croire qu'ils rendent service aux conseillers en faisant affaire avec eux, mais c'est plutôt le contraire qui est vrai : **ce sont les conseillers qui aident les épargnants et les investisseurs à assurer leur avenir financier.** Sans leur expertise, les clients ne tireraient pas les mêmes bénéfices de l'argent qu'ils mettent de côté. En vous percevant comme une personne qui ajoute de la valeur au patrimoine de vos clients, vous dégagerez une confiance qui, en retour, rassurera vos clients face à vos compétences.

P PLANIFICATION

Le travail de représentant est exigeant, et il peut être difficile de prendre du recul entre les réunions d'équipe, les rencontres avec des clients actuels ou potentiels tout en assurant la gestion des dossiers. Mais il faut trouver le temps de sortir du quotidien pour **regarder les choses d'un peu plus haut, déterminer des objectifs et trouver des solutions pour les atteindre.** Avec le recul, vous vous rendrez compte, par exemple, qu'une partie non négligeable de votre clientèle provient d'un certain milieu professionnel. Vous comptez beaucoup de dentistes parmi vos clients ? Travaillez à agrandir et consolider cette niche de clientèle en développant une approche qui répond à leurs besoins particuliers.

P PROSPECTION

On touche ici au nerf de la guerre : une clientèle ne se bâtit pas toute seule, alors il ne faut jamais cesser d'y voir.

N'oubliez pas que si vous ne faites pas de démarchage, si vous ne vous éloignez pas du marché naturel que forment votre famille et vos amis, votre clientèle stagnera, avant de diminuer au fil des années. La manière la plus simple de faire du démarchage est de **demander des recommandations à vos clients**. Après tout, un client satisfait de vos services a tout avantage à en faire profiter son entourage. Mais vous ne pourrez probablement pas vous contenter du bouche-à-oreille; parmi les actions à considérer, vous pourriez participer à des événements à titre d'invité ou de commanditaire, créer un blogue de nature financière, tenir un stand, etc. Beaucoup des personnes que vous approchez vous diront non, alors ne le prenez pas mal : tout au long de votre carrière, vous aurez à subir des refus, à vous relever et à recommencer. Restez toujours concentré sur vos objectifs.

P PRIORITÉ : LE CLIENT

On ne peut le nier : quand on devient conseiller en finances personnelles, on souhaite faire de l'argent. Toutefois, la satisfaction des besoins du client doit toujours l'emporter sur les considérations financières. Un client qui a le sentiment que vous travaillez réellement pour lui, et non pour la rémunération que vous tirez des services et des produits que vous lui vendez, n'hésitera pas à vous confier une plus grande part de ses épargnes et à vanter votre travail auprès de son entourage. Par le fait même, vous ferez plus d'argent. L'équation est simple : **l'argent est la conséquence** du fait d'avoir donné priorité aux besoins des clients.

P PARTAGER

Le jeune représentant qui intègre le milieu n'en connaît pas les tours et détours. Il ne dispose pas non plus d'une grande clientèle. Il aurait donc avantage à **travailler avec un représentant plus expérimenté** qui le conseillera dans les cas d'opérations complexes ou de situations problématiques. En partageant certains de vos dossiers avec votre mentor et en traitant certains de ses dossiers, vous développerez plus rapidement une expertise diversifiée. Vous aurez à partager votre rémunération, mais les bénéfices que vous tirerez de la supervision d'un représentant plus expérimenté donneront de l'élan à votre carrière. Et lorsque ce représentant voudra vendre sa clientèle, il vous donnera peut-être la priorité puisqu'il connaîtra vos compétences et que ses clients auront déjà fait affaire avec vous.

P PROFITER

Finalement, il ne faut pas oublier de décrocher! S'absenter du bureau pendant quelques jours et prendre du bon temps permet de décompresser, de recharger ses batteries et de s'aérer l'esprit. On peut aussi en profiter pour réfléchir à l'évolution de sa carrière, faire des lectures qu'on avait remises à plus tard, penser à des stratégies de développement, etc. **S'accorder quelques jours de repos de manière régulière** est bénéfique pour l'équilibre mental et physique. Vous en reviendrez prêt à relever de nouveaux défis!



A.V.A., A.V.C., C.A.A.S. DES LETTRES QUI EN DISENT LONG

TOUTES NOS FÉLICITATIONS À CEUX QUI ONT OBTENU
CES TITRES ET DÉSIGNATIONS EN 2015



ASSUREUR-VIE AGRÉÉ

Christian Ducharme, A.V.A.
Dave Déry, A.V.A.



ASSUREUR-VIE CERTIFIÉ

Yan Jiang Chen, A.V.C.
Giancarlo D'Ovidio, A.V.C.
Pascal Lavigueur, A.V.C.



CONSEILLER AGRÉÉ EN AVANTAGES SOCIAUX

Mélina Gauthier, C.A.A.S.
Claude Francis Naoussi Defonku, C.A.A.S.
Louis Giguère, C.A.A.S.
Sébastien Giroux, C.A.A.S.
Holly Crandall, C.A.A.S.
Jeescy Pouliot, C.A.A.S.
Bernard Jr Dupuis, C.A.A.S.
Geneviève Chénier, C.A.A.S.
Catherine Robitaille, C.A.A.S.

Assureur-vie certifié (A.V.A.) et assureur-vie agréé (A.V.C.) sont des titres professionnels décernés par la CSF et qui représentent les degrés de qualification les plus élevés. Ces titres sont des gages d'expertise et de notoriété et ne peuvent être obtenus que par la réussite d'un parcours d'apprentissage universitaire de haut calibre.

La désignation professionnelle de conseiller agréé en avantages sociaux (C.A.A.S.) est également décernée par la CSF à la suite d'une formation universitaire. Ce titre est comparable au titre nord-américain de Certified Employee Benefit Specialist (CEBS).

La CSF est toujours très fière de reconnaître l'excellence de ses membres et l'obtention de ces titres et désignation par des gens qui ont à cœur d'acquérir une expertise plus poussée nous honore. Car, ne l'oublions pas, savoir inspirer confiance, c'est aussi en savoir toujours plus.

Vous aussi pourriez ajouter des lettres de noblesse à votre pratique. Pour plus d'information sur les parcours d'apprentissage, visitez la section Formation sur chambresf.com.

Les titulaires d'un certificat en planification financière pourraient bénéficier d'un parcours allégé pour l'obtention du titre d'A.V.C. Visitez le site Internet de la CSF, section Formation, Titres professionnels.

NOUVELLE FORMATION
EN LIGNE



Le préavis de remplacement démystifié

4 UFC EN CONFORMITÉ

La procédure de remplacement de contrat d'assurance de personnes n'aura plus de secrets pour vous grâce à cette formation conçue par la CSF en collaboration avec les intervenants de l'industrie.

AXÉE SUR LA PRATIQUE QUOTIDIENNE, CETTE FORMATION VOUS PERMETTRA DE :

- Déterminer si la situation dans laquelle votre client se trouve nécessite un préavis de remplacement
- Remplir adéquatement et efficacement le formulaire de préavis, peu importe la situation
- Connaître vos obligations déontologiques en cas de remplacement de contrat d'assurance

FORMAT DYNAMIQUE

OUTILS PRATIQUES

EXEMPLES CONCRETS

ÉTUDE DE CAS

QUIZ INTERACTIFS

INSCRIVEZ-VOUS SANS PLUS TARDER
SUR CHAMBRESF.COM

PLUS QUE JAMAIS...

PENSEZ À IFC POUR VOS UFC !

FORMATIONS EN SALLE

2016

Montréal

(Hôtel Bonaventure)

■ 18 février

■ 8 mars

■ 28 avril

■ 31 mai

Laval

(Château Royal)

■ 5 avril

■ 5 mai

FORMATIONS EN LIGNE

Téléchargez la formation, étudiez, passez l'examen en ligne et obtenez votre résultat instantanément!

IFC se chargera de la gestion de vos UFC auprès de la Chambre.

- *Conformité*
- *Courtage en épargne collective*
- *Assurance collective*
- *Assurance de personnes*
- *Matière générale*

FORMATIONS EN ENTREPRISE

Nul besoin de vous déplacer... Nos formateurs se feront un plaisir d'aller donner nos formations à vos bureaux !

▶ BLITZ PROMOTIONNEL !!!

Tarifs très avantageux... Tout groupe de 10 participants et plus.

INSCRIVEZ-VOUS EN
LIGNE DÈS MAINTENANT

www.ifc-ufc.ca



Formation Continue
SERVICES FINANCIERS
FORMATIONS ACCRÉDITÉES