

# CSF

LE MAGAZINE DES  
PROFESSIONNELS  
EN FINANCES  
PERSONNELLES

JANVIER 2018

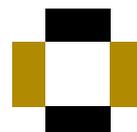
VOLUME **43**

NUMÉRO **01**

CHAMBRESF.COM



PP40063682



Chambre  
de la sécurité  
financière



# LA CSF EST UN FILET DE SÉCURITÉ POUR LES CONSOMMATEURS

En tant que professionnel, vous avez la responsabilité de servir vos clients au meilleur de leurs intérêts. Le projet de loi 141, en plus de déréglementer le conseil en assurance, prévoit l'abolition de la CSF. Pourquoi affaiblir la protection du public et se priver d'une structure d'encadrement professionnelle qui met à contribution vos connaissances et votre expertise ?



**Chambre  
de la sécurité  
financière**

SYMBOLE DE SANTÉ FINANCIÈRE

---

**RÉDACTION, RÉVISION  
ET ÉDITION**

Yves Bonneau  
Julie Chevrete  
Paul Derome  
Priscilla Franken

**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**

2000, av. McGill College, 12<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3A 3H3  
514 282-5777 • 1 800 361-9989  
magazine@chambresf.com

---

Le magazine *CSF* 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 les domaines suivants : l'épargne collective, l'assurance de personnes, les plans de bourses d'études, la planification financière et l'assurance collective de personnes.

Les articles publiés sont conçus dans un but d'information et de formation des membres. Les opinions exprimées 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.

---

**PL 141**

**Les membres du CA se prononcent**  
Leur position est unanime **4**

**Le mot du CA**  
L'irréversible est dans les détails **6**

**Les conseillers ont leur mot à dire**  
Voyez ce que pensent vos confrères **7**

**Fonds d'indemnisation des services financiers**  
Malgré les améliorations, des flous persistent **10**

**« Des reculs inacceptables », dit Option consommateurs**  
Le service de médiation, par exemple, deviendrait payant pour les clients **13**

---

**RÉGLEMENTATION**

Le devoir fiduciaire, un véritable « capharnaüm » **14**

---

**FORMATION**

Amélioration du processus de reconnaissance **16**

---

**GRAND DOSSIER**

**FEMMES ENTREPRENEURES  
UNE CLIENTÈLE D'AVENIR**



**Entrepreneuriat féminin**  
Les lèvres cherchent la coupe **18**

**Danièle Henkel**  
« Quelle que soit votre personnalité, montrez-la ! » **20**

**ellefinances.com**  
Conseil au féminin **22**

**Alexandre Taillefer**  
« L'avenir économique du Québec devrait être féminin » **23**

---

**OUTILS PRATIQUES**

**Lise Cardinal**  
L'art du réseautage durable **24**

**Assurance vie hypothécaire**  
Vraiment besoin de conseils **26**

---

**ACTUALITÉS****LES PRIX  
EXCELLENCE  
CSF 2017**

Le gala **29**

Le jury **30**

Les lauréats **31**

---

## PROJET DE LOI 141

LES MEMBRES DU CA  
SE PRONONCENT**ANDRÉ DI VITA**

Président du conseil d'administration et responsable du comité de nomination  
Représentant de la discipline de l'assurance collective de personnes

« Nous, les administrateurs de la CSF, comprenons difficilement les raisons de l'abolition de la Chambre. La CSF a pour mission la protection du public par un encadrement disciplinaire et déontologique et par la formation des professionnels qui en sont membres. La Chambre assure donc le plus haut degré d'intégrité des pratiques professionnelles du secteur financier. Ainsi, le consommateur a confiance que son conseiller adhère aux plus hautes normes de la profession. Tout le monde y gagne. Pourquoi sabrer dans la protection du public? »

**SYLVAIN DE CHAMPLAIN**

A.V.A., Pl. Fin.  
Représentant de la catégorie du courtage en épargne collective

« Les conseillers membres de la CSF considèrent la Chambre comme leur ordre professionnel. Elle met l'accent sur la prévention en veillant à la qualité de la formation. La justice par les pairs est aussi la meilleure façon d'assurer un niveau élevé de conformité. De mon point de vue, le projet de loi 141 est un désaveu du rôle des professionnels et de la valeur du rôle-conseil. »

**GINO SAVARD**

B.A., A.V.A.  
1<sup>er</sup> vice-président  
Représentant de la discipline de l'assurance de personnes

« Pourquoi le gouvernement veut réparer quelque chose qui fonctionne bien quand il y a tellement de choses brisées au Québec? Notre système est en avance. Nous sommes des professionnels parce que nous avons des obligations, des responsabilités et un organisme qui est comme un ordre professionnel. Ces dernières années, la Chambre a été un tremplin, consciente de son rôle à la fois dans la protection du public, la formation et la promotion des bonnes pratiques dans notre industrie. »

**PAULETTE LEGAULT**

FCPA, FCGA, ASC  
2<sup>e</sup> vice-présidente  
Administratrice indépendante  
nommée par le ministre des Finances du Québec

« En voulant éliminer l'encadrement et la discipline par les pairs, on ne sert pas l'avancement de la profession ni le maintien de la confiance des consommateurs envers l'industrie. La CSF fait que ses membres ont une connaissance pointue des pratiques. Ils sont mieux que quiconque à même de bien saisir l'impact des gestes posés par leurs pairs sur l'avenir financier de leurs clients. »

**LYNE GAGNÉ**

MBA, IAS.A.  
Représentante de la catégorie du courtage en épargne collective

« Le PL 141 permet à n'importe qui de conseiller les produits offerts par son employeur. C'est aberrant. Projeter d'enlever ce qui a fait de nous des professionnels nous ramène 30 ans en arrière. Pourquoi les professionnels en finances ne continueraient-ils pas d'avoir leur organisme professionnel, comme les médecins ou les avocats? Alors que plusieurs provinces et organismes s'inspirent de la CSF et de son avant-gardisme en matière d'autoréglementation, le projet de loi veut priver les consommateurs de sa grande expertise. C'est à n'y rien comprendre. »

**M<sup>re</sup> ANNE CÔTÉ**, LL. B., DSA, IAS.A.

Administratrice indépendante nommée par le ministre des Finances du Québec

« Les produits financiers devenant de plus en plus sophistiqués et complexes, un expert en la matière doit accompagner le consommateur dans sa prise de décision. En cette ère où la technologie est omniprésente dans notre vie quotidienne, l'accompagnement d'un service-conseil sans compromis par un professionnel du secteur financier apparaît non seulement comme une mesure souhaitable, mais surtout essentielle, pour que le consommateur prenne une décision informée, réfléchie et prudente correspondant à ses besoins. »

**GEORGES E. MORIN, IAS.A.**

Responsable du comité de vérification et finances  
Administrateur indépendant nommé par le ministre des Finances du Québec

« Je ne crois pas que l'intégration des Chambres à l'AMF entrainera des économies. Chose certaine, la structure d'organisme d'autoréglementation permet une grande efficacité budgétaire et la gouvernance par les pairs et par des administrateurs indépendants assure une autonomie et une indépendance face aux pressions commerciales, au bénéfice d'une plus grande protection du public. »

**NICOLE GAURON**

MBA, Pl. Fin., ASC  
Responsable du comité de la formation et du développement professionnel  
Représentante de la discipline de la planification financière

« En déréglementant l'acte de conseil, le projet de loi 141 est un affront pour nous tous car il vient *déprofessionnaliser* le rôle du conseiller. Sans les obligations de renseignements et de conseils qui incombent actuellement aux représentants, qui sera responsable en bout de ligne et quels seront les recours des consommateurs? »

**SHIRLEY MARQUIS**

M.B.A., Pl. Fin., A.V.C.  
Représentante de la discipline de l'assurance de personnes

« Ce projet de loi ne protège pas mieux les consommateurs. Il sert surtout les intérêts économiques de certaines compagnies. En permettant à des gens (sur le *Net* ou au téléphone) de vendre des produits financiers sans avoir procédé à une analyse et sans même avoir de permis, on ouvre la porte à des problèmes futurs pour les consommateurs. Ces mêmes consommateurs qu'on dit protéger auront plus d'étapes à suivre advenant un problème avec les produits financiers qu'ils auront achetés... »

**M<sup>e</sup> FRANÇOIS D. RAMSAY, LL.B.**

Responsable du comité de gouvernance  
Administrateur indépendant nommé par le ministre des Finances du Québec

« Les groupes de protection des consommateurs sont très préoccupés par le projet de loi du ministre Léitão. Permettre la distribution de produits d'assurance sans les conseils d'un professionnel inscrit m'inquiète beaucoup. Sans une analyse approfondie des besoins, qui va souffrir des conséquences d'un mauvais choix de protection, sinon les consommateurs? »

**M<sup>e</sup> STÉPHANE ROUSSEAU**

LL. B., LL. M., S.J.D.  
Responsable du comité de vigie réglementaire  
Administrateur indépendant nommé par le ministre des Finances du Québec

« L'autoréglementation fait la force de notre système d'encadrement québécois. Le droit disciplinaire est un atout majeur pour la protection des consommateurs et le travail des professionnels. Malheureusement, le projet de loi vient signifier que l'autoréglementation ne convient pas aux professionnels de l'industrie des produits et services financiers. C'est comme si on remettait en question le principe même des ordres professionnels. »

**JEAN VACHON**

LL. B., DSA, IAS.A.  
Administrateur élu par l'assemblée des membres de la CSF

« A-t-on vraiment considéré l'opinion du public et des conseillers en sécurité financière en les informant des conséquences de la déréglementation et de l'abolition de la CSF? Peu d'études objectives ont été retenues par le ministre. Je joins ma parole à celle de mes collègues conseillers pour qui le projet de loi, tel que présenté, semble davantage répondre à la demande de certains acteurs de l'industrie financière en voulant regrouper les services financiers sous une seule entité, l'AMF. Et ce, sous le couvert de la protection du public! »

**SOPHIE VALLÉE**

Représentante de la catégorie du courtage en plans de bourses d'études

« Le projet de loi 141 n'a pas fait l'objet d'une consultation publique. C'est regrettable que ni le public ni aucun des 32 000 professionnels en finances au Québec n'aient été consultés! C'est un manque de transparence. Je considère qu'un encadrement disciplinaire par un tribunal administratif plutôt qu'un encadrement par les pairs est un recul de plus de 25 ans pour la profession. »

# L'IRRÉMÉDIABLE EST DANS LES DÉTAILS

Comme nous le confiait un conseiller lors du dernier Congrès de l'assurance : « Il est faux de prétendre que les consommateurs demandent des produits; ce qu'ils demandent avant tout, ce sont des conseils et de l'aide. Qui se lève un matin en se disant : je veux m'acheter de l'assurance vie en ligne ? C'est de la pensée magique de croire que quelqu'un peut s'autodiagnostiquer un besoin d'assurance. »

Il est tout aussi surprenant que l'on invoque encore la confusion du public sans la démontrer par aucune recherche et dans l'unique objectif de précipiter la réforme du secteur financier alors que de leur côté les organismes de protection des consommateurs disent être consternés par les plans du ministère des Finances.

D'ailleurs, les chercheuses Duclos et Crête de l'Université Laval ont souligné dès septembre 2015 que *« le Rapport (du ministre Leitão) omet de fournir un état de situation suffisamment rigoureux fondé sur un ensemble d'indicateurs, de données, de résultats de consultations et d'études approfondies pour appuyer les affirmations et les conclusions contenues dans ce rapport. »*

Depuis que le ministre a présenté sa réforme, le 5 octobre dernier, nous avons eu l'occasion d'étudier le projet de *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières*. Même si plusieurs facettes du projet de loi 141 semblent justifiées et nécessaires, nous croyons que le chambardement complet du régime d'encadrement des conseillers introduit une nouvelle forme d'incohérence et de confusion puisqu'une bonne partie des conseillers inscrits se retrouvent toujours sous la supervision d'un organisme d'autoréglementation, à savoir l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM). Cela

créera deux catégories de conseillers dans le secteur et, par le fait même, certains clients ne seront pas couverts par le Fonds d'indemnisation. *Ceux qui décident à votre place* croient que les membres de la Chambre de la sécurité financière (CSF) ne sont pas dignes de garder leur propre organisme d'autoréglementation (OAR).

Toutefois, d'après nous, c'est surtout la perte de l'exclusivité du conseil telle que présentée par les mesures législatives du projet de loi qui menace le plus la protection du public. D'autant plus que l'encouragement à la vente de produits d'assurance sans représentant discrédite l'acte même de la planification financière. Il s'agit pour nous et pour nos membres planificateurs financiers d'une forme d'invalidation des principes de cette discipline. On s'étonne et on s'inquiète d'ailleurs d'être les seuls à sonner l'alarme sur la question.

On a beau être en 2018, les clients ne peuvent comprendre toutes les subtilités d'un contrat d'assurance sur la vie acheté sans l'intervention d'une personne physique. Nécessairement, cet exercice suscitera des difficultés pour le consommateur; nous croyons que seul un expert dûment formé et encadré par un organisme professionnel peut répondre aux questions des clients et les conseiller judicieusement. Nous croyons en outre qu'il n'est pas avisé de transférer ainsi le fardeau de la convenance du produit d'assurance sur les épaules du consommateur et de promouvoir la formule du conseil sans l'intervention d'un conseiller inscrit.

Il y a peut-être lieu de s'inquiéter du fait que la profession de conseiller telle que nous la connaissons aujourd'hui soit en voie de disparition à moyen terme. Dans le projet de loi 141, la perte de l'exclusivité du conseil en assurance menace aussi la pérennité de la profession : les règles actuelles ne s'appliqueront plus à la

nouvelle concurrence des conseillers que sont les assureurs et les cabinets qui agiraient dorénavant sans l'intermédiaire d'une personne dûment certifiée.

Selon l'Indice ACVM des investisseurs 2017, les robots-conseillers gagnent en popularité puisque près d'un investisseur canadien sur quatre (23 %) estime qu'il se tournerait probablement vers ce genre de service la prochaine fois qu'il devra ouvrir un compte. Toute l'industrie financière désire donc embrasser de plus en plus ces solutions et semble même vouloir les prioriser.

Pour nous enfin, il ne s'agit pas d'une bataille d'institutions comme certains le laissent croire. Il s'agit plutôt d'un choc de principes. Nous défendons la prépondérance de l'intérêt des consommateurs sur les intérêts de l'industrie. Nous sommes convaincus que le déséquilibre que provoquera ce projet de loi, s'il est adopté tel quel, se fera tôt ou tard au détriment de la protection du public : une mission que nous chérissons au plus haut degré.

Nous pensons que notre avis sur la question de la protection du public et de la relation professionnelle des conseillers avec leurs clients doit être sérieusement pris en compte par les décideurs publics avant qu'ils commettent l'irréparable.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

## PROJET DE LOI 141

# LES CONSEILLERS ONT LEUR MOT À DIRE

PAR PRISCILLA FRANKEN

**PATRICE GASCON**Pl. Fin., Services financiers  
Patrice Gascon

« D'un côté, on alourdit les processus de conformité et de l'autre on autorise la vente d'assurances sur le Web sans analyse ni conseils, sans tout ce diagnostic qui protège à la fois le client et le conseiller... Je trouve que c'est un double discours.

J'aimerais savoir : quelle sera l'imputabilité de ce nouveau réseau de distribution ?

Moi, si je vends un produit sans faire une analyse de la situation globale du client, je peux être poursuivi ! Et d'abord, qui a avantage à acheter de l'assurance sur le Web ?

Au cours de la dernière année, deux de mes clients sont décédés. Tous deux atteints de maladies graves, ils avaient acheté de l'assurance crédit lors de l'acquisition d'une voiture. Bien entendu, les réclamations ont été rejetées. Voilà ce qui se passe avec la vente sans conseils.

Je m'interroge sur la façon dont les clients vont être guidés si le projet de loi 141 est adopté. »

**FRANCINE LAVALLÉE**Pl. Fin., Centre financier  
Vaudreuil-Dorion

« Étant dans le secteur des services financiers depuis 32 ans, j'en ai vu de toutes sortes. Le domaine de l'assurance de personnes est très technique et de mauvais conseils peuvent avoir de lourdes conséquences pour la sécurité financière du public, tant pour les individus que pour les entreprises. Négocier son avenir financier et ses protections en ligne sans conseil... Je suis très perplexe... L'accompagnement d'un professionnel en services financiers est primordial pour la protection du public. »

**GAÉTAN VEILLETTE**

Pl. Fin., Groupe Investors

« Les éléments les plus sensibles du projet de loi 141 sont la pérennité des Chambres, l'offre en ligne de produits d'assurance sans intervention obligatoire d'un conseiller, l'élargissement de la couverture du Fonds d'indemnisation des services financiers, le régime de dénonciation, le Tribunal administratif des administratifs des marchés financiers...

L'offre de service des conseillers, des cabinets et des institutions financières devra tenir compte de la coexistence d'applications Internet de plus en plus performantes. Grâce aux *fintech*, le consommateur peut entreprendre lui-même plusieurs démarches et prendre des décisions sur ses affaires dans un cadre relativement souple. Le consommateur autonome peut errer par méconnaissance, en faisant fi de certains facteurs ou en priorisant certains critères décisionnels, ou encore en n'ayant pas la vue d'ensemble de son portrait socio-économique. En parallèle, le conseiller est assujéti à un cadre relativement rigide comportant des processus de travail et est tenu à une responsabilité professionnelle. L'environnement des produits et services financiers est complexe et évolutif; nul ne peut s'improviser conseiller sans risques dans ce secteur.

Comme dans beaucoup de débats, la notion de protection du consommateur est galvaudée. Elle est souvent associée sans discernement à des prises de positions opposées. La notion du meilleur intérêt du consommateur devrait plutôt avoir préséance sur celle de protection. »

**PUISQU'IL NE SERA PLUS NÉCESSAIRE DE PASSER PAR UN CONSEILLER CERTIFIÉ POUR ACHETER DE L'ASSURANCE, POURQUOI S'EMBÊTER À PAYER POUR AVOIR UN PERMIS ?**

— FLAVIO VANI

# C'EST POUR LES JEUNES GÉNÉRATIONS QU'IL FAUT S'INQUIÉTER. CE SONT ELLES QUI VONT PAYER LE PRIX.

— DOMINIC PAQUETTE



## FABIEN MAJOR

Pl. Fin., associé principal,  
Gestion de patrimoine Assante

« C'est extrêmement décevant de ne pas être consultés. De plus, l'AMF est devenue tellement grosse et ses mandats tellement diversifiés qu'on a du mal à concevoir sa mission. Quoi qu'il en soit, concentrer tous les pouvoirs au sein d'une seule organisation, c'est toujours un peu antidémocratique selon moi. Dans n'importe quel domaine, plus les pouvoirs sont concentrés, plus on s'expose à l'influence des lobbys. Mais pourquoi vouloir intégrer la CSF et risquer de perdre son expertise plutôt que d'en faire un ordre professionnel ? Les conseillers en orientation, les diététistes, les agronomes, les audioprothésistes, les géologues... ont un ordre professionnel, mais pas les conseillers. Pourquoi ? À mes yeux, c'est impensable. Il faudra tôt ou tard en constituer un. »



## KADDIS R. SIDAROS

Pl. Fin., Gestion Financière Plus  
Kaddis Sidaros

« C'est en novembre 1969 que j'ai vendu ma première police. À cette époque, si tu savais écrire ton nom sans fautes d'orthographe, tu pouvais devenir "agent" d'assurance. Puis, avec le temps, on a donné ses lettres de noblesse

à la profession. Code d'éthique, gestion des titres, formation continue, comité de discipline... En 25 ans, on s'est constitué une profession reconnue. C'est tout ça la CSF, c'est elle qui a mis en place une vision et une mission.

Les conseillers sont aujourd'hui comme les pharmaciens ou les comptables : des professionnels responsables. C'est la raison pour laquelle le conseil doit être exclusif, c'est la pierre angulaire de notre profession. Le consommateur ne peut pas recevoir de conseils d'une personne qui n'est pas certifiée ni acheter une police sur le Web, de

la même façon qu'il sait qu'il ne doit pas acheter de médicaments sur Internet.

Avec le projet de loi 141, on dit au consommateur qu'il va être responsable de son propre malheur. Même pour acheter un ordinateur, on a besoin des conseils d'un expert, alors imaginez pour une assurance vie ou invalidité ! Une fois le décès survenu, c'est trop tard, on ne peut pas corriger. Les conséquences du PL 141 seront dramatiques pour le consommateur et pour la profession alors que ça a pris 25 ans pour en arriver là où on en est aujourd'hui. C'est un recul inexcusable. »



## FLAVIO VANI

Président de l'APCSF, conseiller en sécurité financière et représentant en épargne collective, Assurance et Produits Financiers Vani

« Avec le PL 141, il va y avoir moins d'argent dans les coffres de l'AMF et dans ceux du Fonds d'indemnisation. Puisqu'il ne sera plus nécessaire de passer par un conseiller certifié pour acheter de l'assurance, pourquoi s'embêter à payer pour avoir un permis ?

Pourtant, il faut une formation pointue pour offrir de l'assurance, comprendre les impacts fiscaux de tel ou tel produit, etc. Ce sont des contrats qu'on vend, pas des balayeuses.

Et j'aimerais bien savoir pourquoi rien ne change pour les conseillers assujettis à l'OCRCVM. Vendre de l'assurance, c'est plus naïf que vendre des placements ? Une fois de plus, c'est le réseau des conseillers indépendants qui va écopier. Ce projet de loi est clairement à l'avantage des gros groupes, dont les coûts de distribution qui vont baisser. »



## MAXIME GAUTHIER

Chef de la conformité,  
Mérici Services Financiers

« Il est dommage que la consultation sur le PL 141 soit pour le moins minimaliste, autant en amont qu'en aval. Cela laisse croire que le gouvernement avait son plan et y tient. Ce projet de loi aura des impacts significatifs à plusieurs égards et il me semble essentiel que les professionnels touchés puissent se faire entendre tout comme les associations de consommateurs. Nous travaillons très fort pour que notre voix soit entendue en espérant qu'il y aura une écoute de qualité, même à ce stade tardif du processus. »



**DOMINIC PAQUETTE**

Pl. Fin., Partenaire-Conseils  
Groupe financier

« D'abord, il semblerait que plusieurs institutions financières aient poussé ce projet afin de diminuer leurs frais de cotisations. On parle de millions de dollars d'économies par année...

Ensuite, j'ai des interrogations concernant l'intégration de la Chambre à l'AMF. Ça me paraît une très grosse bouchée, sachant qu'elle en a déjà plein les bras. Je comprends l'objectif de centralisation, mais la transition

va durer combien d'années? Trois ans? Cinq ans? Est-ce que le consommateur va vraiment y gagner?

Pour ce qui est de la vente de produits d'assurance sans conseil, cela me rappelle l'époque où plusieurs institutions ont essayé de convertir leurs employés en conseillers capables de vendre tous les types de produits. Vu la complexité et l'ampleur des connaissances nécessaires, elles ont finalement laissé tomber pour opter pour la spécialisation des employés. Il me semble qu'on ne devrait pas oublier cet épisode dans le cadre de la réflexion actuelle. Alors que les ingénieurs, les médecins, les pharmaciens... resserrent leurs normes, dans notre industrie on les allège? Il y a un paradoxe.

Au final, je dirais que je ne suis pas inquiet pour les consommateurs qui ont déjà fait l'expérience d'un service professionnel et de tout ce que ça implique - service personnalisé, contact humain, accès aux produits de plusieurs compagnies, expertise en fiscalité, etc., et qui savent faire la différence. C'est pour les jeunes générations qu'il faut s'inquiéter. Ce sont elles qui vont payer le prix. »

**DANS N'IMPORTE QUEL  
DOMAINE, PLUS LES  
POUVOIRS SONT  
CONCENTRÉS, PLUS ON  
S'EXPOSE À L'INFLUENCE  
DES LOBBYS.**

— FABIEN MAJOR



**MICHAEL LUCIANI**

A.V.C., vice-président  
et porte-parole, APCSF

« Nous sommes évidemment très déçus de ne pas avoir été invités à nous exprimer en tant que seule association professionnelle représentant les quelque 12 000 conseillers autonomes en services financiers au Québec. Une association dûment constituée sous la loi S-40, avec le mandat exclusif de parler au nom des conseillers.

À deux reprises, M. Leitão nous a fait la promesse de nous rencontrer mais ces promesses n'ont pas été tenues. Une situation préoccupante à mon avis, parce que cela démontre la crainte du ministre d'entendre notre son de cloche, qui ne sera pas tendre envers lui.

Outre le fait que le gouvernement et plus particulièrement le ministre des finances M. Leitão ont manqué à leur obligation d'écouter les intervenants du secteur des services financiers, ils semblent également ignorer les représentants de consommateurs inquiets qui se sont prononcés directement contre plusieurs articles du projet de loi. »



**MICHEL KIROUAC**

Vice-président directeur général,  
Groupe Cloutier

« J'ai quatre préoccupations majeures concernant le PL 141. D'abord, j'estime que les mêmes règles doivent s'appliquer à tous, assureurs et indépendants, en matière de distribution des produits d'assurance. Deuxièmement, je regrette qu'on n'y trouve pas un mot sur l'incorporation des représentants en épargne collective. D'autre part, je serais très déçu de perdre des éléments acquis avec la CSF, tels que la discipline par les pairs.

Nous aurions enfin souhaité une représentation des MGA aux consultations publiques, mais nous ne sommes pas invités pour le moment. »

**POUR SUIVRE LA DISCUSSION  
SUR FACEBOOK!**

[www.facebook.com/ChambreSF/](http://www.facebook.com/ChambreSF/)



## FONDS D'INDEMNISATION DES SERVICES FINANCIERS

# MALGRÉ LES AMÉLIORATIONS, DES FLOUS PERSISTENT

PAR RONALD MCKENZIE

Le projet de loi 141 sur la réforme du secteur financier (PL 141) apporte des modifications importantes au Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF). Son initiateur, le ministre des Finances Carlos Leitão, a affirmé que les nouvelles mesures amélioreront la protection des consommateurs et qu'elles n'auront probablement pas d'impact sur les cotisations des conseillers.

Qu'est-ce que le PL 141 changera (ou ne changera pas) au FISF? Tour d'horizon.

## CE QUI CHANGE

### L'ARRIVÉE DES COURTIER(S) HYPOTHÉCAIRES

Une nouvelle catégorie de représentants, les courtiers hypothécaires, s'ajoute aux professionnels qui participent déjà au FISF. Afin d'équilibrer les charges, le PL 141 prévoit le transfert, vers l'Autorité des marchés financiers (AMF), des cotisations et des droits perçus auprès de quelque 800 agences et courtiers hypothécaires actifs au Québec.

Si ces montants sont insuffisants pour payer les réclamations résultant de fraudes, de manœuvres malhonnêtes ou de détournements de fonds commis en courtage hypothécaire, l'AMF « peut imposer une cotisation spéciale aux représentants autonomes, aux sociétés autonomes et aux cabinets inscrits dans la discipline du courtage hypothécaire<sup>1</sup> ».

### L'ASSOUPLISSEMENT DES CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ

C'est l'un des changements majeurs prévus dans le PL 141. On applaudit cette initiative du ministre Leitão. En effet, les consommateurs se trouvent ainsi mieux protégés.

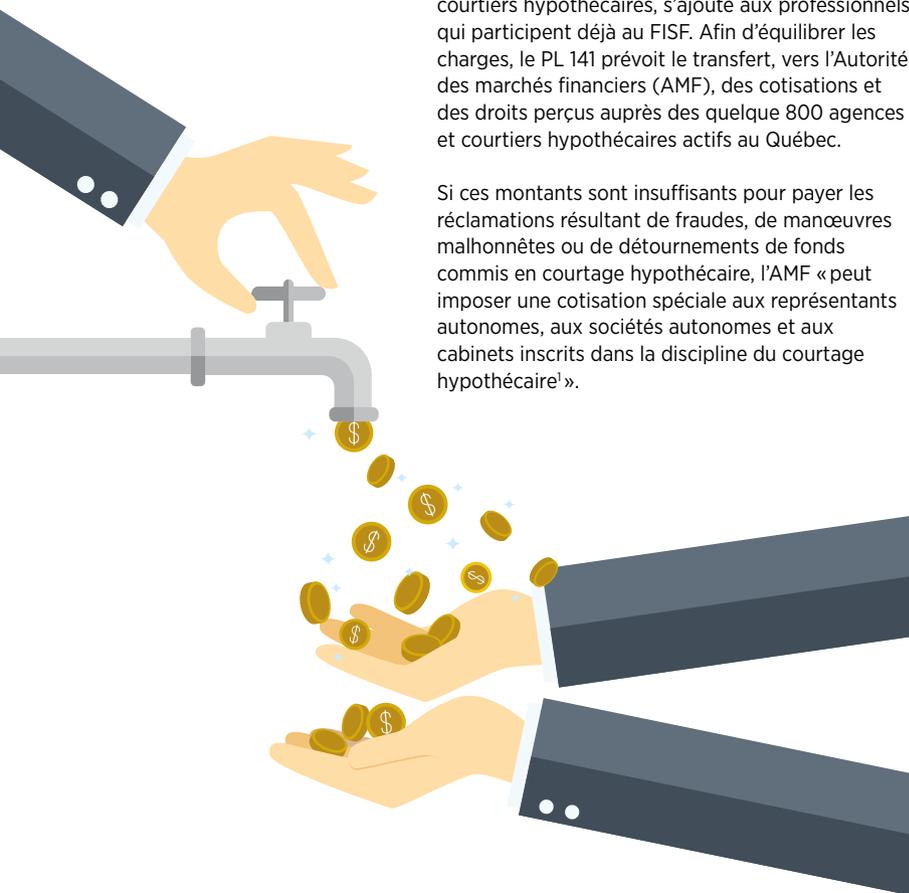
#### Deux nouveautés caractérisent cet assouplissement.

— Le PL 141 élimine les limites autorisées par le certificat. Dans le régime actuel, les demandes d'indemnisation sont accueillies si, et seulement si, le conseiller malveillant a agi dans les limites de son certificat. S'il a commis son geste fautif avec un produit qu'il n'est pas autorisé à vendre, la demande d'indemnisation est refusée.

À elle seule, cette condition restrictive a été à l'origine de près de 40 % des décisions de refus entre 2011 et 2016, soit 119 demandes. Un prérequis critiqué par la Vérificatrice générale du Québec (VGQ) en mai dernier.

Le PL 141 efface en partie cet obstacle. En principe, pour qu'une demande d'indemnisation soit examinée, il suffira que le conseiller malveillant détienne un permis de l'AMF, quel qu'il soit, et que les autres conditions d'admissibilité soient remplies (ex. : il doit y avoir perte financière).

— Tous les produits financiers dont la distribution est couverte par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) seraient admissibles à une réclamation au FISF. Le ministre nous a indiqué en entrevue que l'objectif du PL 141 est « d'élargir la couverture dans le cas d'une malversation commise par un représentant déjà assujéti au fonds, peu importe le produit financier qu'il a vendu ».



1. PL 141, art. 466

Cependant, comme la notion de produit financier n'est pas définie dans le projet de loi, un flou demeure. Que ferait le FISF du cas suivant?

Un consommateur achète de son beau-frère, représentant en assurance de personnes, des actions dans un projet de condo à temps partagé en Floride. Les actions, d'une valeur de 25 000 \$, ont été vendues sans prospectus visé par l'AMF. Le promoteur (québécois) fait faillite et le consommateur perd tout son argent.

Ce consommateur sera-t-il protégé par le FISF, étant donné que les actions d'un tel projet de condo ne sont pas un produit financier couvert par la LDPSF? Le nouveau Comité d'indemnisation (voir plus loin) «chargé d'approuver les demandes» se penchera sur la question, répond le ministre Leitão.

Bref, l'assouplissement des conditions d'admissibilité au FISF est certes méritoire, mais il fera augmenter le nombre d'indemnisations, créant ainsi une pression sur la cagnotte du FISF.

Une majoration des cotisations au FISF est-elle en vue? Le ministre Leitão ne le pense pas car, nous a-t-il écrit, les excédents cumulés de 44 millions de dollars permettront de «supporter facilement une hausse des indemnisations qu'entraîneraient les assouplissements proposés».

### UNE COUVERTURE MÊME EN CAS DE RÉVOCATION DU PERMIS

Le PL 141 introduit une autre mesure d'assouplissement : la protection offerte par le FISF s'applique même si le conseiller a posé son geste fautif alors que son permis était suspendu ou révoqué. La fraude, la manœuvre malhonnête ou le détournement de fonds doivent avoir été perpétrés dans les deux ans suivant la révocation ou le début de la suspension (et un lien de client-conseiller doit avoir préexisté à la révocation ou à la suspension du certificat).

### LA CRÉATION D'UN COMITÉ D'INDEMNISATION ET L'INTERVENTION DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DES MARCHÉS FINANCIERS

Dans son rapport, la VGQ déplorait que seule l'AMF ait le pouvoir d'accueillir ou de rejeter une réclamation au FISF. Elle regrettait aussi que les consommateurs ne disposent pas d'un mécanisme leur permettant de demander à l'AMF qu'un regard extérieur soit porté sur leur dossier afin de réviser une décision, s'il y a lieu.

**Pour combler ces lacunes, le PL 141 prévoit :**

- La mise en place d'un Comité d'indemnisation composé de trois membres nommés par le ministre des Finances, qui examineront le bien-fondé des réclamations au FISF (voir l'encadré ci-dessous). Le PL 141 ne précise pas si des conseillers membres de la CSF siègeront à ce comité. Un éventuel règlement d'application devrait clarifier les choses.

Quoi qu'il en soit, en instituant ce comité au sein de l'AMF, le ministre Leitão met de côté une recommandation de la CSF à l'effet que la fonction d'indemnisation soit confiée à une «entité distincte», de manière à séparer la fonction de surveillance de celle de l'indemnisation.

- L'instauration d'un mécanisme de révision des décisions par le Tribunal administratif des marchés financiers (TMF). Les réclamants insatisfaits du rejet de leur demande d'indemnisation par l'AMF ou le Comité d'indemnisation pourront demander au TMF de se pencher sur leur dossier. Mais ils devront le faire à leurs frais et accepter la décision du TMF, qui ne pourra pas être portée en appel. De plus, l'AMF conserve le pouvoir d'écarter sommairement les demandes qu'elle juge frivoles ou mal fondées, avant même de les présenter au Comité d'indemnisation.

## UN COMITÉ D'INDEMNISATION PAS COMME LES AUTRES

Avec la création d'un Comité d'indemnisation, le PL 141 met l'AMF presque au diapason de ce qui se pratique dans d'autres ordres professionnels. «Presque», parce que le PL 141 est muet sur la composition de ce comité. Chez les notaires, les avocats et les courtiers immobiliers, par exemple, le Comité d'indemnisation doit être formé de professionnels de la même discipline.

Par ailleurs, il est étonnant de constater que le futur Comité d'indemnisation du FISF ne comptera que trois personnes.

En comparaison, le comité du Fonds d'indemnisation de la Chambre des notaires du Québec comprend au moins cinq notaires et au moins un représentant du public. Celui du Barreau du Québec doit être formé d'au moins dix avocats nommés par le conseil d'administration du Barreau, dont neuf choisis parmi les professionnels en exercice et un parmi les administrateurs du Barreau. Quant à l'Organisme d'autorégulation du courtage immobilier du Québec (OACIQ), son comité d'indemnisation est constitué de trois à neuf courtiers (sept au moment de mettre sous presse).



## CE QUI NE CHANGE PAS

Le PL 141 marque le statu quo sur certains aspects fondamentaux du FISF.

### LE COURTAGE DE PLEIN EXERCICE EN VALEURS MOBILIÈRES CONTINUE D'ÉCHAPPER À LA PROTECTION QU'ACCORDE LE FISF

Par exemple, un consommateur qui achète un fonds commun d'un représentant en épargne collective est protégé par le FISF. S'il se le procure auprès d'un conseiller en placements, il n'est pas couvert par le FISF, mais par le Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE).



Le hic, c'est que la protection du FCPE ne vaut que pour l'insolvabilité des courtiers membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM). Elle ne couvre ni les fraudes, ni les malversations, ni les détournements de fonds. Les victimes doivent chercher justice, selon le cas, auprès des maisons de courtage membres de l'OCRCVM, de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, ou des tribunaux en dernier ressort.

Au contraire, le FISF propose un recours simple pour obtenir compensation, quelle que soit la solvabilité du conseiller ou du cabinet qui l'emploie.

Questionné sur ce déséquilibre des couvertures, le ministre Leitão estime qu'il est « inexact de prétendre qu'il y a un problème entre les professionnels ».

### TOUJOURS PAS DE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le PL 141 ne prévoit pas la mise en place d'un conseil d'administration indépendant qui se pencherait sur la qualité de la gestion du FISF et qui serait soumis à une reddition de comptes.

L'absence d'une telle instance constitue un irritant pour plusieurs conseillers, qui estiment que l'AMF est juge et partie en matière d'indemnisation, agissant à la fois comme régulateur, administrateur du FISF et arbitre de l'admissibilité des réclamations tout comme du montant des indemnités à verser. D'ailleurs, l'AMF demeure encore toute seule à décréter le montant des cotisations.

### RIEN QUI CONCERNE LES GESTIONNAIRES DE FONDS

Pour finir, le PL 141 ne prévoit aucune disposition concernant les fraudes commises par un gestionnaire de fonds, comme Vincent Lacroix. Un nouveau scandale à la Norbourg pourrait replonger les consommateurs lésés et l'industrie financière québécoise dans un marasme judiciaire duquel tous sortiraient perdants.

## LES LIMITES DU FISF COMME FACTEUR AGGRAVANT

Voici le cas réel d'un conseiller qui, sans intention malveillante, a néanmoins lésé des consommateurs en leur proposant des produits financiers qu'il n'était pas autorisé à vendre.

Détenteur d'un permis en épargne collective et en assurance de personnes, D.C. s'est improvisé malgré lui courtier en valeurs mobilières en proposant à trois clients des billets à capital garanti comportant des caractéristiques particulières.

Ces billets ressemblaient beaucoup à des fonds communs de placement, mais en raison de leur complexité, ils devaient être vendus par des courtiers en valeurs mobilières, ce que D.C. n'était pas.

Et puis, ils avaient beau porter le qualificatif de « garanti », ces billets pouvaient causer des pertes financières si, par exemple, ils étaient liquidés avant terme. C'est ce qui s'est malheureusement passé pour les trois clients de D.C. Une plainte a été déposée à la CSF.

Dans sa défense, D.C. a souligné que la similarité des fonds communs et des billets à capital garanti l'avait confondu. S'il avait su, il n'en aurait pas proposé.

Le comité de discipline a rejeté cet argument. En raison de son expérience, D.C. aurait dû savoir qu'il n'avait pas les compétences pour distribuer ces billets. À tout le moins, il aurait dû se renseigner adéquatement avant le faire.

Par ailleurs, le comité de discipline a retenu comme facteur aggravant le fait que les clients lésés n'ont pas pu compter sur le FISF pour récupérer leurs pertes.

Malgré sa bonne foi, D.C. a commis des fautes dont la gravité objective est indéniable. Résultat : il a été radié pour une période d'un mois des rangs de la CSF et a écopé d'une amende de 3 000 \$.

# « DES RECVLS INACCEPTABLES », DIT OPTION CONSOMMATEURS

PAR RONALD MCKENZIE

## SELON M<sup>E</sup> ANNIK BÉLANGER-KRAMS, LES LACUNES DU PROJET DE LOI 141 POURRAIENT AVOIR D'IMPORTANTES RÉPERCUSSIONS EN MATIÈRE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS.

M<sup>e</sup> Bélanger-Krams ne mâche pas ses mots pour dénoncer le projet de loi 141 (PL 141) du ministre des Finances, M. Carlos Leitão. Recul majeur, inacceptable, abstraction de la réalité économique, inégalité entre les parties, voilà les expressions bien senties que cette avocate d'Option consommateurs emploie pour faire comprendre son point de vue.

Il faut dire que le PL 141 lui donne plusieurs raisons de manifester sa déception. Par exemple, cette « nouveauté » : le partage des frais entre les clients et leurs assureurs quand l'Autorité des marchés financiers (AMF) agit comme médiatrice pour régler un différend entre les parties. Actuellement, ce service est gratuit.

Mise en scène : le détenteur d'une assurance invalidité demande une indemnisation. Sa réclamation est refusée, il conteste, le dossier s'en va en médiation. Pendant tout ce temps, ce consommateur invalide, donc qui ne travaille pas, est sans ressources financières pour payer l'épicerie, l'hypothèque, etc.

« En plus, on lui demande de partager les frais ? C'est complètement inacceptable ! », tonne M<sup>e</sup> Bélanger-Krams.

Si, au départ, le consommateur demande une indemnisation, serait-ce parce que sa police ne répondait pas à ses besoins ? C'est possible, et cela pourrait se produire davantage à l'avenir, craint la juriste.

En effet, avec le PL 141, les produits d'assurance distribués en ligne peuvent être assortis des conseils de « personnes physiques », non plus par des représentants certifiés. La différence est énorme. Les professionnels certifiés ont un devoir d'information, de conseil, de loyauté et de compétence, énumère M<sup>e</sup> Bélanger-Krams. Leurs obligations professionnelles et déontologiques sont élevées.

Au contraire, les personnes physiques, qui pourraient bien être des vendeurs, ont comme seul devoir de s'abstenir de faire de fausses représentations. Point. Elles ne sont même pas tenues de recueillir personnellement les renseignements nécessaires à l'évaluation des besoins d'assurance de leurs clients !

Mal conseillés, les consommateurs risquent de souscrire des contrats qui les protègent mal. « Ça pourrait être catastrophique pour leur patrimoine. Pour nous, c'est un enjeu très important », insiste l'avocate.

La disparition annoncée de la Chambre de la sécurité financière (CSF) préoccupe également Option consommateurs. Cela entraînera une multiplication des mandats à l'AMF et, éventuellement, l'affaiblissement de l'encadrement des représentants au profit de l'encadrement des cabinets, note l'organisme. En outre, pourquoi éliminer un système qui fonctionne bien et qui est cité comme un modèle au Canada ?



M<sup>E</sup> ANNIK BÉLANGER-KRAMS

### Afin de justifier l'abolition de la CSF, le gouvernement invoque deux arguments « non fondés selon nous », dit M<sup>e</sup> Bélanger-Krams.

- La confusion, chez les consommateurs, entre la mission de l'AMF et celle de la CSF. « Nous n'avons pas vu d'études en ce sens et nous n'avons pas de données qui démontrent l'existence de confusion », fait-elle remarquer.
- L'harmonisation avec les autres provinces. « L'harmonisation protège les consommateurs si on y intègre les meilleures pratiques. L'harmonisation vers le bas pour se conformer aux autres provinces, ce n'est jamais gagnant pour les consommateurs », conclut M<sup>e</sup> Bélanger-Krams.

# LE DEVOIR FIDUCIAIRE, UN VÉRITABLE « CAPHARNAÛM »

PAR HÉLÈNE ROULOT-GANZMANN



ROBERT POULIOT

**ROBERT POULIOT, EXPERT EN ÉVALUATION DU RISQUE FIDUCIAIRE, EN APPELLE À PLUS DE CLARTÉ DANS LES RAPPORTS ENTRE L'ÉPARGNANT, L'INVESTISSEUR, LE PETIT PORTEUR ET... CELUI À QUI ILS CONFIENT LA GESTION DE LEURS AVOIRS. QUEL QUE SOIT SON TITRE.**

« Pour l'individu lambda qui va chez Desjardins ou à la Banque Nationale, la personne qui le conseille s'appelle "un conseiller", et cela même sans être titulaire d'un permis de pratique, illustre M. Pouliot. Il s'attend donc à ce que celui avec qui il traite agisse au meilleur de ses intérêts. De plus, bien qu'il puisse détenir un permis, le conseiller n'est pas forcément tenu d'agir dans le meilleur intérêt du client. »

Au Québec, le seul professionnel des services financiers à être aujourd'hui clairement assujéti au devoir fiduciaire, donc ayant l'obligation de placer l'intérêt du client devant toute autre considération et de réduire au maximum les potentiels conflits d'intérêts, c'est le gestionnaire de portefeuille, poursuit-il.

Son analyse s'appuie sur la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec, qui établit une différence entre les conseillers et courtiers inscrits d'un côté, lesquels ont un devoir d'agir de bonne foi et avec honnêteté et équité – ce qui n'est pas un devoir fiduciaire au sens strict – et les gestionnaires de portefeuille de l'autre, lesquels doivent se conformer à une norme légale d'agir au mieux des intérêts du client – ce qui correspond clairement au devoir fiduciaire.

Et l'expert d'ajouter que cela est d'autant moins compréhensible que le Québec est la seule province à avoir enchâssé la responsabilité fiduciaire dans son système législatif, lors de la réforme du code civil de 1994, qui exige que l'administrateur du bien d'autrui agisse « avec prudence et diligence. Il doit aussi agir avec honnêteté et loyauté, dans le meilleur intérêt du bénéficiaire ou de la fin poursuivie ».

Il rappelle également que les intermédiaires de la distribution de produits et services financiers membres de la Chambre de la sécurité financière (CSF) sont tenus par leur code de déontologie de prioriser l'intérêt du client.

« Bref, c'est un véritable "capharnaüm" », juge-t-il, soulignant que tous les textes ne disent pas tout à fait la même chose et que cela ouvre la porte à l'application la moins contraignante.

## CONSEILLERS TIRAILLÉS

D'autant qu'il faut superposer à cela la réglementation en provenance de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Robert Pouliot estime à ce propos que depuis la fin des années 1990, les autorités en valeurs mobilières ont acquis au Canada un pouvoir tel de produire de la réglementation qu'elles en sont venues à disputer certains pouvoirs aux tribunaux de droit civil et commun.

Et que dit l'AMF au sujet du devoir fiduciaire ? Le dossier est en pleine consultation.

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) ont en effet mené ces derniers mois des consultations sur l'opportunité d'introduire dans toute activité de conseil un devoir légal d'agir au mieux des intérêts du client. Mais l'Avis 33-319 du personnel des ACVM publié au printemps souligne que, contrairement à l'Ontario et au Nouveau-Brunswick, le Québec et les autres provinces du Canada ne comptent pas poursuivre les travaux. Elles considèrent en effet que la mise en œuvre des réformes déjà lancées, tels le nouveau Modèle de relation client-conseiller (MRCC) et le projet de loi 141, se traduira par de meilleurs résultats pour tous les investisseurs et servira leur intérêt.

La preuve surtout, selon Robert Pouliot, que l'AMF considère les conseillers comme des vendeurs de produits financiers, payés à la commission donc par l'industrie, non par leurs clients, et dont le principal objectif est de faire gagner de l'argent à leur employeur, non d'agir au mieux des intérêts de leur clientèle.



« Le représentant se retrouve ainsi avec d'un côté la CSF, qui lui demande d'agir dans le meilleur intérêt du client, et de l'autre, son employeur – cabinet ou institution financière – qui, se fondant sur les normes d'encadrement de l'AMF, lui demande de vendre les produits les plus lucratifs pour l'entreprise. Il est tiraillé entre ces deux visions », observe-t-il.

#### **HARMONISATION VERS LE BAS**

Une accusation dont l'AMF se défend. Le directeur des relations avec les médias, Sylvain Thériège, fait valoir que la désignation « vendeur » n'existe pas en droit des valeurs mobilières. Il admet qu'une option quant à l'adoption de ce mot comme possible titre utilisé par les représentants a été évoquée dans certains documents mais qu'il ne s'agissait que d'une « hypothèse de travail ». Il souligne également que le débat n'est pas clos et que les travaux se poursuivent sur cette question des titres.

Une mise au point qui n'est pas de nature à convaincre M. Pouliot. Selon lui, la protection du public passe par un devoir fiduciaire pour tous les représentants, quel que soit leur titre. Les lois et les règlements devraient donc se rallier au code civil et au code de déontologie de la CSF et faire clairement mention du devoir d'agir au mieux des intérêts du client. Il avoue cependant ne pas trop y croire...

Dans un monde idéal, tous les conseillers seraient rémunérés à honoraires selon le professeur Pouliot. Il croit qu'ils sont de facto considérés comme des vendeurs parce que leur rémunération provient des promoteurs de produits financiers.

« Le jour où les conseillers seront payés par les clients, sous forme d'honoraires, on sera au premier kilomètre du chemin qui nous mènera peut-être vers un réel devoir fiduciaire pour tous. Mais on est loin d'être rendus là », conclut l'expert.

## **LOI SUR LES VALEURS MOBILIÈRES**

### **ARTICLE 159.3**

Le gestionnaire de fonds d'investissement doit, au mieux des intérêts du fonds et de ses bénéficiaires ou de la fin poursuivie, agir avec prudence, diligence et compétence et s'acquitter de ses fonctions avec honnêteté, bonne foi et loyauté.

### **ARTICLE 160**

La personne inscrite à titre de courtier, de conseiller ou de représentant est tenue d'agir de bonne foi et avec honnêteté, équité et loyauté dans ses relations avec ses clients.

## **CODE CIVIL DU QUÉBEC**

### **ARTICLE 1309**

L'administrateur du bien d'autrui doit agir avec prudence et diligence. Il doit aussi agir avec honnêteté et loyauté, dans le meilleur intérêt du bénéficiaire ou de la fin poursuivie.

### **ARTICLE 1310**

L'administrateur du bien d'autrui ne peut exercer ses pouvoirs dans son propre intérêt ni dans celui d'un tiers; il ne peut non plus se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et ses obligations d'administrateur. S'il est lui-même bénéficiaire, il doit exercer ses pouvoirs dans l'intérêt commun, en considérant son intérêt au même titre que celui des autres bénéficiaires.

# AMÉLIORATION DU PROCESSUS DE RECONNAISSANCE

PAR RONALD MCKENZIE



VALÉRIE SAUVÉ

La CSF participe activement au développement professionnel et au maintien des plus hautes normes de pratique par la formation continue. Il s'agit, comme vous le savez, de piliers de la mission de protection du public de la CSF. Voilà pourquoi la Chambre consacre temps et énergie à constamment améliorer ses façons de faire, de telle sorte qu'au bout du compte, les activités de formation sont les meilleures possibles pour ses membres.

L'amélioration de la pratique des membres passe entre autres par des formations de qualité. Et pour s'assurer du respect des plus hauts standards en la matière, le processus de reconnaissance des activités de formation (que certains appellent à tort « accréditation ») doit suivre l'évolution des tendances tout en demeurant des plus rigoureux.

Depuis le printemps 2017, les ressources de ce service sont affectées de manière à intervenir à toutes les étapes du processus de reconnaissance afin que chaque employé acquière une vision d'ensemble de cette démarche. Cette façon de faire constitue une avancée par rapport aux méthodes de travail qui prévalaient auparavant.

L'objectif est « de justement rendre ce processus optimal », dit Valérie Sauvé, directrice, finances et amélioration continue à la CSF. Cette flexibilité accrue se traduit par une économie de temps et une prestation de service de qualité supérieure pour les fournisseurs. Rappelons que quelque 500 fournisseurs externes mettent à la disposition des membres plus de 3 000 activités de formation continue reconnues par la CSF.

## GAGNER DU TEMPS POUR DONNER PLUS DE SERVICES

D'autres changements, en apparence anodins, permettent également de gagner de précieuses heures. Par exemple, fini l'impression des demandes de reconnaissance qu'envoient les fournisseurs de formation. L'analyse des documents est maintenant entièrement informatisée. Pour ce faire, les grilles d'analyse sont en format numérisé plutôt que sur papier.

Double gain : non seulement économise-t-on le papier et les manipulations fastidieuses de documents, mais les employés « peuvent consacrer plus de temps à l'analyse des demandes et au renforcement de la fonction contrôle de la qualité », note M<sup>me</sup> Sauvé.

Afin de raccourcir les délais, le personnel de la CSF communique plus directement avec les fournisseurs de formation, en privilégiant le téléphone plutôt que les courriels. En effet, une discussion de vive voix permet de régler les problèmes complexes avec plus d'efficacité, plus rapidement.

M<sup>me</sup> Sauvé estime que ces modifications peuvent accélérer de un à deux jours la reconnaissance d'une activité de formation. Comme la *Politique sur les activités de formation continue obligatoire* de la CSF fixe à 10 jours le délai pour reconnaître (ou refuser) une demande d'activité de formation régulière et complète, ce gain de temps est significatif et tout cela se fait en haussant les standards et sans l'ajout de personnel supplémentaire.

## UN NOUVEAU SONDAGE QUALITÉ

Par ailleurs, dès 2018, les participants à une formation accréditée par la CSF pourront en commenter la qualité en remplissant un sondage électronique qui leur sera soumis lorsqu'ils enregistreront leurs unités de formation continue. « La CSF compte sur les commentaires de ses membres pour s'assurer que les activités de formation répondent à leurs besoins et attentes et qu'elles respectent la politique en place, souligne M<sup>me</sup> Sauvé. Les résultats des sondages électroniques sont très importants puisqu'ils communiquent à nos équipes les points à renforcer ou les lacunes observées sur le terrain. Le programme d'une formation peut très bien, sur papier, répondre aux grilles d'analyse, mais il arrive que la livraison soit perfectible. Ces sondages permettent à nos équipes de peaufiner le travail de reconnaissance et des actions pourront ainsi être prises au besoin », conclut-elle.

La CSF est consciente que les professionnels des services financiers accordent une grande importance à la qualité de leur formation.

# FEMMES ENTREPRENEURES UNE CLIENTÈLE D'AVENIR

---

Même Alexandre Taillefer le dit :  
« L'avenir économique du Québec  
devrait être féminin ».

Dans la province, 39,8 % des propriétaires  
d'entreprise sont des femmes, selon le  
dernier Indice entrepreneurial québécois.  
Et elles devraient être de plus en plus  
présentes dans les prochaines années, si  
l'on en croit différentes analyses.

Reste que les difficultés sont encore  
nombreuses pour celles qui veulent se  
lancer en affaires, sur le plan financier  
notamment.

À tel point que certains ont décidé  
d'offrir un service exclusif à cette  
clientèle, à l'instar du planificateur  
financier André Lacasse, du cabinet  
Services financiers Lacasse, à Brossard.  
Avec son équipe, il a par ailleurs tout  
récemment conçu [ellefinances.com](http://ellefinances.com),  
un outil entièrement adapté aux besoins  
des femmes en matière de planification  
financière.

Aujourd'hui encore au Québec, les  
femmes ne sont que 31,3 % à penser  
avoir les compétences nécessaires pour  
démarrer une entreprise, contre 55,7 %  
des hommes. Sans doute peut-on leur  
transmettre le message de Danièle  
Henkel : « Vas-y, lance-toi, vérifie et  
apprends du résultat ».



## ENTREPRENEURIAT FÉMININ

## LES LÈVRES CHERCHENT LA COUPE

PAR PRISCILLA FRANKEN



**CES MESSIEURS ONT UNE LONGUEUR D'AVANCE ET LA CONSERVENT, MALGRÉ L'ATTRAIT CROISSANT QUE SUSCITE L'ENTREPRENEURIAT AUSSI BIEN CHEZ LES QUÉBÉCOISES QUE CHEZ LES QUÉBÉCOIS.**

C'est le constat que nous livre le dernier Indice entrepreneurial québécois (IEQ), produit chaque année par le Réseau M de la Fondation de l'entrepreneurship. Si le ratio de propriétaires hommes/femmes reste stable depuis 2009 au Québec, avec 6,2 femmes propriétaires d'entreprise pour 10 hommes propriétaires, les intentions de créer ou reprendre une entreprise, elles, ont crû à un rythme comparable pour les hommes et les femmes.

En effet, le taux d'intention des femmes a triplé en 8 ans, tout comme celui des hommes. Alors qu'en 2009 il s'établissait à 5,4 %, il atteignait 16,2 % en 2017. Du côté de la gent masculine, il est passé de 8,7 % à 25,7 %.

Sans doute pas un hasard, dans une province où l'entrepreneuriat est fortement valorisé : 78,3 % des citoyens du Québec estiment qu'il s'agit d'un bon choix de carrière, contre 61,4 % des citoyens du reste du Canada, 63,7 % aux États-Unis ou encore 57,1 % en France et 38,9 % en Suisse, apprend-on dans le Global Entrepreneurship Monitor 2016, qui évalue annuellement les attitudes, aspirations et activités entrepreneuriales dans plusieurs pays depuis 1999.



ÉTIENNE ST-JEAN

« Dans la culture populaire québécoise, on note un réel engouement pour l'entrepreneuriat et une démocratisation de son accès. Un phénomène porté par l'intérêt marqué des médias ou encore des émissions comme *Dans l'œil du dragon* », remarque Étienne St-Jean, professeur titulaire au département de management de l'Université du Québec à Trois-Rivières et chercheur à l'Institut de recherche sur les PME.

**DEUX FREINS PRINCIPAUX : L'ACCÈS AU CAPITAL ET LA CONFIANCE EN SOI**

Autre preuve d'un fort dynamisme entrepreneurial, le taux de Québécois (hommes et femmes confondus) qui entreprennent des démarches concrètes en vue de se lancer en affaires a, comme le taux d'intention, crû de manière importante : il est passé de 2,8 % en 2009 à 9,4 % en 2017, indique aussi l'IEQ.

« De plus, les femmes se démarquent quand il s'agit de transformer leurs intentions en actes. Elles font, depuis 2009, 4,2 fois plus de démarches pour créer ou reprendre une entreprise, alors que les hommes en font seulement 2,9 fois plus », souligne Rina Marchand, directrice principale, Contenu et innovation au Réseau M.



RINA MARCHAND

# AU QUÉBEC, 39,8 % DES PROPRIÉTAIRES D'ENTREPRISE SONT DES FEMMES

Source : Indice entrepreneurial québécois 2017

Malgré ces données encourageantes, les femmes demeurent, à chaque étape de la chaîne entrepreneuriale (intentions, démarches, propriétaires, fermetures), moins présentes que les hommes en nombres absolus. D'autre part, force est de constater que la moitié des entrepreneures n'ont aucun employé et poursuivent essentiellement leurs activités à l'échelle locale ou régionale. En clair, elles privilégient le travail autonome. Ceci expliquant cela, leurs besoins financiers sont généralement plus modestes : en matière d'investissements initiaux, 24,1 % se contenteraient de moins de 5 000 \$ (contre 12,8 % pour les hommes) et 23,6 % de 5 000 \$ à 19 999 \$ (contre 20,9 % pour les hommes), nous apprend encore l'Indice.

« Les femmes ont généralement moins d'occasions que les hommes d'accumuler des économies personnelles et des biens. Elles se tournent aussi plus souvent vers leurs proches pour obtenir de l'aide financière », précise M<sup>me</sup> Marchand.

« Certaines études démontrent également que les femmes se voient plus souvent refuser un financement que les hommes, déplore Sévrine Labelle, PDG de Femmessor. Or, les premières années sont les plus difficiles. On n'a pas les moyens de s'entourer d'experts. Pour moi, il existe deux freins principaux pour les femmes : l'accès au capital et la confiance en soi. Il est clair qu'elles ont besoin d'un accompagnement plus important. »



▲ SÉVRINE LABELLE

Un avis que vient confirmer le Global Entrepreneurship Monitor 2016 : au Québec, 31,3 % des femmes pensent avoir les compétences nécessaires pour démarrer une entreprise, contre 55,7 % des hommes et comparativement à 48,9 % des femmes dans le reste du Canada.

Heureusement, le manque de confiance s'estompe avec l'expérience : « La confiance se bâtit véritablement, de sorte que les femmes se sentent aussi efficaces que les hommes », peut-on lire dans l'IEQ. Le rapport bat finalement en brèche certains stéréotypes : les femmes dont les entreprises ont des employés affichent « des aptitudes entrepreneuriales et des ambitions égales ou supérieures à celles des hommes, et ont tout le bagage nécessaire pour bâtir de solides entreprises ».

## DES RESSOURCES JUSTE POUR ELLES

Femmessor est un organisme à but non lucratif (OBNL) qui offre du financement, de la formation et les services d'un réseau d'expertes (marketing, comptabilité, etc.) aux entrepreneures exclusivement. Présente dans les 17 régions du Québec, Femmessor finance une centaine de projets et accompagne environ 1 000 entrepreneures chaque année. L'OBNL dispose d'un fonds de 19 M\$ qui lui permet d'octroyer des prêts variant de 20 000 \$ à 150 000 \$. Un fonds de capital de croissance de 6 M\$ est par ailleurs destiné à l'achat de parts d'entreprises.



## « ARRIVER À AVOIR SON PROPRE STYLE »

« On glorifie les femmes qui sacrifient tout, qui sont des robots, qui travaillent tout le temps, mais il y a en d'autres qui arrivent très bien à gérer [leur entreprise], mais différemment. On a l'impression que les femmes qui réussissent sont des femmes qui agissent comme des hommes. C'est dû au fait qu'on glorifie le modèle des hommes. Ce qui ne devrait pas être le cas. Je pense que la difficulté pour les femmes, c'est d'arriver à avoir son propre style, au lieu d'avoir un style masculin. [...] Je pense que c'est aussi un des problèmes parce que même si aujourd'hui il y a énormément de programmes pour l'entrepreneuriat féminin et de l'argent qui est mis dedans, on pousse toujours les femmes à suivre des modèles masculins... »

Source : Témoignage d'une entrepreneure, Indice entrepreneurial québécois 2017

—  
DANIÈLE HENKEL

# « QUELLE QUE SOIT VOTRE PERSONNALITÉ, MONTREZ-LA ! »

PAR NICOLAS RITOUX



**FEMME D'AFFAIRES, ENTREPRENEURE, CONFÉRENCIÈRE, AUTEURE ET COACH, DANIÈLE HENKEL MULTIPLIE LES RÔLES AVEC UNE AISANCE DÉCONCERTANTE. TOUS NAISSENT D'UNE MÊME ÉTINCELLE : LE DÉSIR DE FAIRE UNE DIFFÉRENCE CHAQUE JOUR AUTOUR D'ELLE. ET TOUJOURS, EN RESTANT FIDÈLE À SA NATURE.**

Assumer pleinement sa féminité : c'est le premier conseil qui vient à M<sup>me</sup> Henkel quand on lui demande comment les femmes peuvent se démarquer en affaires. Elle dit en rencontrer beaucoup qui n'osent pas le faire, à commencer par leur apparence vestimentaire.



« J'ai eu souvent des rencontres dans le monde des finances ou du droit où les femmes s'habillaient toutes en noir, brun, gris, dans des coupes sobres. Elles étaient surprises de me voir arriver en couleurs vives, talons aiguilles et robes près du corps. Ça n'enlève rien à mes compétences d'assumer ma féminité, au contraire : ça définit qui je suis, ma façon différente de faire les choses, la diversité que j'apporte », dit l'entrepreneure qui s'est fait connaître du grand public par sa participation à l'émission Dans l'œil du dragon de Radio-Canada.

« On doit bien sûr travailler avec les hommes, mais dans nos différences. Si on exprime différemment nos idées, si on est parfois plus émotives, allons-y, cela fait partie de qui nous sommes. Pourquoi devrait-on cacher l'essence même de notre humanité ? »

## ÉLOGE DE L'AFFIRMATION

Le rapport humain : c'est une constante dans le discours de M<sup>me</sup> Henkel, qui insiste sur sa nécessité alors que les technologies nous éloignent autant qu'elles nous rapprochent. Pour elle, rien ne vaut les rencontres en personne pour exprimer sa pleine personnalité, et faire valoir d'autant mieux ses compétences.

« Je ne me suis jamais dénaturée. Je parle de façon peut-être un peu plus spirituelle que d'autres, avec le cœur. Moi ça me plaît, je ne dis pas que ça convient à tout le monde. Mais quelle que soit votre personnalité, montrez-la. J'ai vu des réunions où des femmes avaient des points intéressants à apporter mais n'osaient pas le faire au début, se faisaient discrètes. J'ai même vu des femmes scientifiques récipiendaires de prix se cacher au moment de prendre une photo de groupe ! ».

---

## 16 155 DES 32 603 MEMBRES DE LA CSF SONT DES FEMMES, SOIT PRÈS DE 50 %

---

Qui dit affirmation dit confiance en soi. Dans ce domaine, les femmes en affaires gagneraient à s'inspirer de leurs collègues masculins, suggère l'entrepreneure.

### « VAS-Y, LANCE-TOI ! »

« Les hommes peuvent bomber le torse, mais nous aussi : je lève la tête, je regarde droit devant et je fais ce que je sais faire. Ça ne veut pas dire que je sais tout. Ça veut dire que comme un homme, même si je ne suis pas certaine de mon idée, je vais me lancer, et je vais m'adapter en cours de route. Trop de femmes n'osent pas parler avant d'être certaines de leur point à 100 %. Je leur dirais : vas-y, sois honnête et transparente comme tu sais l'être, lance-toi, vérifie, et apprends du résultat. »

Ça, c'est pour l'approche. Reste la question de la motivation – la raison d'être d'une leader ou d'une entrepreneure. Danièle Henkel trouve la sienne dans « l'adrénaline de l'inconnu et du risque, mais aussi le désir de réaliser ce dont personne ne me croyait capable, et d'arriver à changer des choses et rejoindre des gens chaque jour.

C'est pour cela que je m'implique dans toutes sortes d'initiatives et de causes, poursuit-elle. Quand on prend ne serait-ce qu'une heure par mois pour se tourner vers les autres, on en revient grandi. L'humain a absolument besoin d'être en interaction avec autrui. Psychologiquement, physiquement, c'est extrêmement gratifiant. »

---

## « TROP DE FEMMES N'OSENT PAS PARLER AVANT D'ÊTRE CERTAINES DE LEUR POINT À 100 %. JE LEUR DIRAIS : VAS-Y, SOIS HONNÊTE ET TRANSPARENTE COMME TU SAIS L'ÊTRE, LANCE-TOI, VÉRIFIE, ET APPRENDS DU RÉSULTAT. »

---

---

## POUR QUE TOUTES LES FEMMES SE DÉPASSENT

---

Le 8 novembre dernier, la présidente et chef de la direction de la Chambre de la sécurité financière (CSF), M<sup>e</sup> Marie Elaine Farley, recevait un prix des mains de Danièle Henkel, présidente d'honneur du 17<sup>e</sup> gala du Réseau des Femmes d'affaires du Québec.



Crédit photo : Pascale Lecomte, photographe et designer d'images

M<sup>e</sup> Farley s'est distinguée dans la catégorie « Cadre, dirigeante ou professionnelle, organisme public ou parapublic » en raison de ses qualités de gestionnaire, son leadership et sa forte implication dans la communauté des affaires.

À la tête de la CSF depuis juin 2015, elle défend avec énergie et passion la mission de protection du public de la CSF et le modèle d'encadrement actuel, qui place le Québec à l'avant-garde des juridictions canadiennes.

En marge de ces responsabilités, Marie Elaine a remis le système de vélopartage Bixi-Montréal sur ses roues, à titre de présidente du conseil d'administration de l'organisme. Depuis 2016, elle siège également au conseil d'administration du Réseau de transport métropolitain (RTM).

« Merci au Réseau des Femmes d'affaires du Québec de reconnaître l'excellence du travail au féminin ! C'est important de le faire, a déclaré M<sup>e</sup> Farley lorsqu'on lui a remis sa récompense. Je suis très honorée de recevoir ce prix, mais je veux surtout le partager avec les finalistes et toute mon équipe. La place des femmes dans les postes de haute direction n'est pas encore chose acquise. C'est important de croire en nous et j'invite toutes les femmes à oser se dépasser. »

Présidé par Ruth Vachon, le Réseau des Femmes d'affaires du Québec accompagne et promeut le leadership des femmes au sein des milieux d'affaires, social, politique et économique. Fort de 35 ans d'expérience, il compte plus de 2 000 membres.



ELLEFINANCES.COM

# CONSEIL AU FÉMININ

PAR NICOLAS RITOUX

**LEURS REVENUS MOINS ÉLEVÉS, LEURS CARRIÈRES ENTRECOURPÉES ET LEUR ESPÉRANCE DE VIE PLUS LONGUE RENDENT LA PLANIFICATION DE RETRAITE DES FEMMES DIFFÉRENTE DE CELLE DES HOMMES. ELLEFINANCES.COM VIENT LES AIDER EN ABORDANT LES ENJEUX TYPIQUEMENT FÉMININS.**

De son propre aveu, André Lacasse attire les femmes. « Pour une raison que j'ignore, j'ai établi en 25 ans de carrière une clientèle majoritairement féminine. Je n'ai rien fait de précis pour y parvenir, mais ça m'a amené à m'éduquer en profondeur sur les caractéristiques propres aux femmes, qu'elles soient salariées ou entrepreneures », dit le planificateur de Services Financiers Lacasse, à Brossard.

Il cite l'exemple d'une enseignante venue « vérifier ses chiffres » avec lui en prévision d'un divorce. « Tout était correct sauf une chose : ses deux congés de maternité lui avaient fait perdre 12 000 \$ de contributions à son fonds de pension. Je lui ai indiqué qu'elle pouvait racheter ces deux années de contributions, pour rétablir son épargne comme si elle y avait contribué à l'époque. Elle a donc pu prendre cela en compte dans ses négociations de divorce. C'est le genre de choses que peu de gens savent, mais que j'ai apprises avec l'expérience. »

Il n'y a pas que les congés de maternité qui handicapent l'épargne des femmes. Elles sont aussi deux fois plus souvent employées à temps partiel, ce qui réduit grandement leur temps travaillé dans les calculs des pensions gouvernementales; et leur revenu moyen est encore inférieur de 11 % à celui des hommes, note un récent mémoire sur la retraite publié par le Conseil du statut de la femme.

## UNE BOÎTE À OUTILS FINANCIERS

C'est pour les aider à faire face à ces défis qu'André Lacasse et quatre collègues conseillères ont lancé ellefinances.com, une boîte à outils financiers pour femmes incluant un blogue de conseils et des ateliers mensuels.

En octobre dernier avait lieu l'atelier « Une entrepreneure à l'esprit tranquille », un thème porteur puisque 51,4 % des nouvelles entreprises sont lancées par des femmes selon l'Indice entrepreneurial québécois 2017.

« On a parlé par exemple des différences entre époux et conjoints de fait, et de l'importance du testament pour celles qui ont des enfants. Plusieurs participantes ont réalisé qu'elles auraient intérêt à passer chez le notaire! », affirme André Lacasse.

L'atelier suivant, fin novembre, portait sur les questions liées aux enfants. Le prochain est prévu pour le 23 janvier sous le thème « Planifier la retraite au féminin ».

Un aperçu ? « Si un couple veut avoir des enfants, la femme sait que son revenu va baisser pendant un temps. Elle a donc intérêt à constituer un fonds de prévoyance et à adapter son train de vie en conséquence. Si Monsieur est conjoint de fait, il peut aussi contribuer au REER de Madame pour équilibrer la croissance de leurs placements. Trop souvent, les gens ne pensent pas à ces questions si on ne leur en parle pas », dit le planificateur.

## L'ART DE PARLER AUX FEMMES

Au fil des ans, André Lacasse a constaté plusieurs différences d'attitude envers la planification de la retraite selon le sexe. Par exemple, les femmes s'intéressent plus souvent aux objectifs et les hommes aux placements.

« Si je rencontre un couple, ça intéresse moins Madame de savoir comment je vais m'y prendre, pour autant qu'elle est en bonne voie de réaliser ses objectifs. Monsieur va en revanche me questionner sur les performances à court terme et les tendances des marchés », précise-t-il.

« Les femmes tendent aussi à partager des préoccupations de vie qui n'apparaissent pas dans un questionnaire financier; une personne de leur famille qu'elles veulent aider, une cause qu'elles soutiennent... Je tire souvent davantage d'information d'une discussion avec une femme, ce qui aide beaucoup pour la planification. »



ANDRÉ LACASSE EN COMPAGNIE DE SON ÉQUIPE ET DE PLUSIEURS CLIENTES, LORS DU LANCEMENT D'ELLEFINANCES LE 10 OCTOBRE 2017.

ALEXANDRE TAILLEFER

# « L'AVENIR ÉCONOMIQUE DU QUÉBEC DEVRAIT ÊTRE FÉMININ »

PAR NICOLAS RITOUX

**ENTREPRENEUR DE PREMIER PLAN, ALEXANDRE TAILLEFER EN A ASSEZ DU « BOYS' CLUB ». DANS SON LIVRE *LETTRES À UNE JEUNE ENTREPRENEURE*, L'EX-DRAGON S'ATTAQUE AUX IDÉES REÇUES QUI EMPÊCHENT ENCORE BIEN DES FEMMES DE RÉALISER LEUR PLEIN POTENTIEL EN AFFAIRES.**

## **Q POURQUOI AVOIR ADRESSÉ VOS « LETTRES » À UNE FEMME EN PARTICULIER ? DOIT-ON LEUR PARLER D'ENTREPRENEURIAT DIFFÉREMMENT ?**

Il ne me reste qu'une fille alors c'était approprié pour moi de lui dédier ce livre [M. Taillefer a perdu son fils voilà deux ans]. L'autre raison, c'est que l'avenir économique du Québec devrait être féminin. Avec les *boomers* qui s'en vont, on fait face à une pénurie de main-d'œuvre et de repreneurs. On a vu qu'avec des solutions sociales comme les CPE on peut favoriser la participation des femmes au marché du travail. C'est sur elles qu'il faut miser pour l'avenir, de même que sur l'immigration – mais c'est un autre sujet.

## **Q QUE FAUT-IL FAIRE POUR LES ENCOURAGER ENCORE PLUS À S'IMPLIQUER DANS LES AFFAIRES ?**

Il faut leur donner une chance équitable d'accéder aux hautes fonctions et à l'entrepreneuriat. Les hommes nés dans les années 60 ou 70 doivent penser à inclure les femmes dans leurs comités de direction, dans leurs réflexions stratégiques, et à leur offrir du mentorat et du soutien. Il y a une reprogrammation complète à faire, surtout dans le cas de certains millésimes...

## **Q EN QUOI CONSISTE CETTE REPROGRAMMATION ?**

Il existe vraiment un « Boys' Club » où les dirigeants mâles sont encore trop souvent enclins à favoriser leur Rolodex traditionnel. Le nombre de fois où je me retrouve entre hommes hétérosexuels blancs quadragénaires, c'est assez effarant. Ça ne se fait pas délibérément, c'est quelque chose d'inconscient, mais il faut nous en rendre compte et en discuter. Ça m'est arrivé d'être invité à des conférences ou des colloques entièrement masculins, et de réclamer qu'on y inclue des femmes.

## **Q VOUS ÉCRIVEZ QUE C'EST AVANT TOUT LA PASSION QUI DOIT GUIDER L'ENTREPRENEURIAT. COMMENT ALLUMER CETTE ÉTINCELLE CHEZ LES FEMMES ?**

Il faut encourager l'ambition des femmes. Le plus tôt possible, il faut les amener à se convaincre qu'elles ont absolument les capacités pour se lancer. L'entrepreneuriat, c'est beaucoup une question de confiance en soi. C'est en se lançant qu'on saura ce que ça exige et qu'on développera les bonnes compétences.

## **Q UNE FEMME À LA BARRE D'UNE ENTREPRISE A-T-ELLE DES QUALITÉS QU'UN HOMME N'AURAIT PAS ?**

On entend parler de leur main de fer dans un gant de velours, de leur façon différente de s'ouvrir aux émotions, etc. Ce sont de grands stéréotypes. Je connais des hommes aussi doux que sont présumées l'être les femmes, et l'inverse aussi. La seule chose qui est certaine, c'est que 50 % du marché est féminin. Alors si on a autour de la table des gens qui représentent ce marché, on améliore grandement ses chances d'offrir un produit ou service qui va satisfaire le plus vaste éventail de personnes.



**ALEXANDRE TAILLEFER**  
Entrepreneur et auteur de *Lettres à une jeune entrepreneure* (éd. VLB, en collaboration avec Pierre Cayouette).

## **Q COMMENT UNE PROFESSIONNELLE DES SERVICES FINANCIERS DEVRAIT-ELLE DISTINGUER SON OFFRE DE SERVICE ?**

Encore une fois, je ferais très attention aux stéréotypes. Commercialiser ses services en fonction du simple fait d'être une femme, ce n'est pas porteur. Il faut avant tout mettre de l'avant ses compétences. Et on en trouve autant chez un sexe que chez l'autre.

## **Q PUISQUE VOUS ÊTES PLUTÔT BRANCHÉ SUR LES TECHNOLOGIES, QUE PENSEZ-VOUS DE LA RELÈVE DANS LES SERVICES FINANCIERS À L'HEURE DES CONSEILLERS-ROBOTS ?**

Je ne suis pas certain que l'on puisse concurrencer les robots. Il faut voir comment établir une relation symbiotique avec eux, plutôt que cannibalesque. Les gens qui vont les aborder comme des « opportunités » vont apprendre à en sortir gagnants. Les robots sont inévitables et ils doivent être vus comme des sources d'amélioration de la productivité et d'avantages concurrentiels.

LISE CARDINAL

# L'ART DU RÉSEAUTAGE DURABLE



**UN BON RÉSEAU NE DONNE PAS NÉCESSAIREMENT PLUS DE POUVOIR : IL DONNE ACCÈS À DE L'INFORMATION, LA RESSOURCE ESSENTIELLE POUR ATTEINDRE SES OBJECTIFS.**

Il ne se passe pas une journée sans qu'un article encourageant les gens d'affaires à s'engager stratégiquement dans les réseaux d'affaires ne soit publié. Comment répondre à cette invitation ?

Commencez par faire table rase des préjugés que vous entretenez face au réseautage. Le réseau d'affaires n'a rien à voir avec le copinage ou avec les alliances secrètes. On croit même à tort que connaître beaucoup de gens équivaut à avoir un « gros réseau ». C'est faux.

Un réseau d'affaires est d'abord un outil d'information et d'échanges dynamique. C'est un moyen de créer et d'alimenter des relations susceptibles de nous faciliter la vie, tant sur le plan personnel que professionnel. Et pour y arriver, il faut fréquenter ses contacts.

## RIEN NE SE FAIT TOUT SEUL

Les réseaux ne se créent pas d'eux-mêmes. Si vous êtes chanceux, vous vous trouverez sur le chemin de la bonne personne, qui vous parlera du bon sujet au bon moment, et de cette façon, vous pourrez croire que ce que vous avez pu tirer de cette rencontre est le résultat de vos efforts de réseautage. Mais le hasard ne pourra rien pour vous s'il ne vous rend pas ce genre de service au moment où vous en avez besoin. Vous devez aller vers les gens, vous faire connaître et offrir avant de demander.

Pour y parvenir, nul besoin de passer vos soirées à ingurgiter des hors-d'œuvre et des cocktails. Mes 35 années d'expérience comme conférencière en réseautage m'ont confirmé que l'on accorde beaucoup trop d'importance à ce genre de rencontres. Multipliez plutôt les occasions de vous mettre de l'avant, de partager vos compétences; joignez une équipe pour la réalisation d'un événement, organisez stratégiquement votre vie sociale et développez un nouveau réflexe : celui de vous intéresser aux autres.

Conférencière internationale et réseautrice chevronnée, Lise Cardinal se consacre depuis près de 40 ans à la recherche et à la promotion du concept de réseautage stratégique et responsable. Sa méthode repose sur l'entraide personnelle et professionnelle, sur le principe de savoir demander pour recevoir et sur la création de relations mutuellement satisfaisantes.

## QUI VOUS CONNAÎT ?

Ce ne sont pas les gens que vous connaissez qui font de vous un bon réseuteur : ce sont plutôt ceux qui vous connaissent. Un contact solide est une personne qui aura suffisamment confiance en vous et qui en saura suffisamment sur votre expertise pour fournir la caution morale dont un tiers aura besoin pour vous accorder un poste, une promotion, un mandat ou une simple rencontre.

Avant de dire que votre réseau ne vous apporte rien, demandez-vous si vous êtes quelqu'un qu'on souhaite accueillir dans son

réseau. Le champion réseuteur s'applique d'abord à aider les membres de son réseau à réaliser leurs objectifs, à répondre à leurs besoins. Pensez-y : il est tellement plus facile de demander un service à quelqu'un qu'on a déjà dépanné !

Mais communiquer ne suffit pas. Il faut s'intéresser aux autres et leur montrer qu'on peut leur apporter quelque chose. Une bonne oreille, un franc désir de donner avant de recevoir et une conscience solide de vos talents et de vos compétences : voilà la matière première dont vous avez besoin.



## SE VENDRE AVANT DE VENDRE

Malheureusement, peu d'entre nous sont conscients de leur valeur « marchande ». Soigner son marketing personnel est la première de toutes les mesures à prendre pour réseauter intelligemment. Occupez-vous de votre visibilité, au sein de votre communauté comme à l'extérieur.

En 2017, tout le monde peut se démarquer, apprendre, améliorer et augmenter sa valeur marchande, son employabilité. Chacun peut être présent sur Facebook ou LinkedIn et avoir son propre site Internet.

Ironiquement, plus on a d'outils pour communiquer, moins on communique. On vous appelle quand on est sûr de tomber dans votre messagerie vocale ou on vous envoie un texto au lieu d'aller vous parler directement, même quand vous êtes à deux pas. L'intelligence que l'on prête aux appareils électroniques semble en enlever à bien des gens sous prétexte de gagner du temps.

Que faut-il faire ? Se donner de la visibilité. Vous n'avez pas besoin du budget d'une multinationale : la seule limite est le temps que vous êtes prêt à y consacrer. Soyez la personne qui remettra le document en mains propres ou transmettra le renseignement de vive voix au lieu de le texter bêtement. Soyez celui qui se souvient des intérêts ou des goûts des uns et des autres, quitte à prendre des notes après chaque rencontre. N'oubliez jamais que le réseau se construit en donnant, et non en quémandant.

## VOTRE MONNAIE D'ÉCHANGE : L'INFORMATION

Pour obtenir de l'information, il faut apprendre à poser des questions et être disposé à partager son savoir. Vous êtes aussi important dans un réseau que l'information que vous détenez et que vous acceptez de partager. Alors, au lieu d'échanger des cartes professionnelles et des commentaires sur le mauvais temps, parlez de ce que vous faites, de ce que vous connaissez, de ce que vous savez faire : vos compétences et votre savoir constituent votre coffre à outils de réseuteur.

## LE MOMENT DE RÉCOLTER

Après avoir aidé, donné et offert votre expertise, vous n'aurez aucune difficulté à obtenir du soutien lorsque vous en aurez besoin. Partez du fait que les gens aiment naturellement prêter main-forte. Mais attention : si vous n'êtes pas clair et concis dans la formulation de ce que vous recherchez, il y a très peu de chances qu'on tente de vous aider à l'obtenir. Demandez des conseils, un avis, une référence et la majorité des gens vont vous assister s'ils le peuvent : c'est ainsi que s'amorcent les échanges au sein d'un réseau de contacts solides.

À une époque, c'était ce que vous connaissiez qui était important. Désormais, ce qui fait la différence, c'est qui vous connaît. Faites-en votre devise et commencez dès aujourd'hui à pratiquer le réseautage responsable !

## ASSURANCE VIE HYPOTHÉCAIRE

# VRAIMENT BESOIN DE CONSEILS

PAR PRISCILLA FRANKEN



**ELLE N'A PAS BONNE RÉPUTATION AUPRÈS DES CONSEILLERS DÛMENT CERTIFIÉS, MAIS CERTAINS EXPERTS LUI TROUVENT DES QUALITÉS. UNE CHOSE EST SÛRE, L'ASSURANCE VIE HYPOTHÉCAIRE N'A PAS FINI DE FAIRE PARLER D'ELLE.**

« Quand je travaillais dans une institution financière, je me faisais chicaner parce que je ne vendais pas assez d'assurance vie hypothécaire... J'ai toujours préféré orienter les clients vers de l'assurance vie individuelle, qui selon moi répondait mieux à leurs besoins », se rappelle Caroline Désy, conseillère en sécurité financière chez Brassard Goulet Yargeau.

On le sait, l'assurance vie hypothécaire est très souvent critiquée et à divers égards : le prêteur est à la fois bénéficiaire et propriétaire de la police; le montant de la couverture, déterminé en fonction de celui du prêt hypothécaire, diminue au fil du temps et simultanément avec le solde de ce prêt; et comme le souligne Caroline Désy, l'assurabilité du client est en jeu car « s'il tombe gravement malade, il se peut qu'il lui soit impossible de changer d'institution au moment du renouvellement de son prêt, s'il n'est plus assurable. Donc, pour les institutions financières, non seulement c'est très payant mais en plus, tu t'attaches le client. »

Avec une assurance vie individuelle, c'est le consommateur qui choisit le montant de la couverture, laquelle ne décroît pas avec le temps et n'est pas perdue lorsque l'hypothèque est remboursée. C'est aussi lui le titulaire de la police et lui encore qui en désigne le ou les bénéficiaires. Sans parler de l'étude systématique et approfondie de son état de santé au moment de la souscription, qui permet d'éviter les mauvaises surprises au moment d'une éventuelle réclamation.

« Je crois qu'aujourd'hui, les prêteurs posent davantage de questions relatives à la santé des clients au moment de l'adhésion à la police. Mais il y a cinq ans, il y avait trois questions à ce chapitre. En quatre ans, je me suis retrouvée avec trois cas d'invalidité refusés... Ce sont des situations dramatiques pour les clients. Non pas qu'ils avaient menti, mais ils n'avaient pas pensé à mentionner certains éléments. C'est seulement lorsqu'ils ont fait une réclamation qu'une étude poussée a été réalisée et qu'on a fini par leur dire qu'ils n'étaient pas assurables. »

### ENTRE THÉORIE ET PRATIQUE

Cerise sur le sundae, l'assurance vie hypothécaire n'est pas forcément moins coûteuse qu'une assurance vie temporaire. À court terme elle peut l'être, mais en règle générale, les primes de ce produit collectif augmentent tous les cinq ans puisque le client vieillit – alors que la couverture, elle, diminue, rappelons-le. Quant à l'assurance vie temporaire, elle peut être plus chère au départ, mais le montant des primes est totalement garanti.

N'oublions pas, enfin, le mode de distribution du produit, qui fait dresser le poil de bien des conseillers dûment certifiés. Pas de conseils, pas d'analyse des besoins et hop! Signez au bas du document svp merci.

« Souvent, les gens n'ont pas lu les modalités du produit et n'ont reçu aucune explication, raconte Maurice Charbonneau, avocat spécialisé en assurances. Dans un contexte où ils viennent chercher du financement, ils ne se voient pas le refuser. Certains se sont même fait dire que s'ils ne prenaient pas cette assurance, ils n'obtiendraient pas leur prêt! »



MAURICE CHARBONNEAU

Chaque année, un ou deux litiges en matière d'assurance prêt atterrissent sur le bureau de l'avocat, fort de 40 années de pratique. À ses yeux, la vente de produits d'assurance sans représentant pose de sérieux problèmes parce que la réalité sur le terrain diffère trop de ce que prescrit la loi. « Oui il y a un encadrement, mais seulement sur papier. La *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) assortit la distribution sans représentant de plusieurs exigences, dont la remise d'un guide de distribution au client, la description de la garantie et des exclusions, la mention qu'il existe d'autres assurances avec des garanties similaires, etc. Le principe est bon en soi mais au final, les gens achètent des protections qui ne leur conviennent pas parce que la loi n'est pas respectée. Ensuite, les consommateurs sont abandonnés : alors qu'un représentant est imputable, les employés des institutions financières ne le sont pas. Dans les faits, qui se soucie de s'assurer que les distributeurs respectent la loi ? »

« Nous avons des obligations légales et nous les appliquons, assure Nathalie Baron, directrice, Tarification et développement de produits de masse chez Desjardins. Nous devons notamment former nos conseillers en finances personnelles et les superviser. Nos employés savent qu'ils ont des obligations de divulgation et de documentation et nous nous assurons qu'elles sont respectées. » Elle souligne par ailleurs que le taux de réclamations rejetées est très faible chez Desjardins.

Sylvain Théberge, directeur des relations médias à l'Autorité des marchés financiers (AMF), affirme pour sa part que l'AMF peut faire des vérifications en ce qui a trait au respect des obligations des employés qui vendent ce produit, « mais dans les faits, il revient prioritairement à celui qui vend le produit de respecter les exigences en matière de connaissance du produit et connaissance du client, et d'offrir le service en conséquence », précise-t-il.

Il ajoute que l'AMF offre un service qui permet aux consommateurs s'estimant lésés de porter plainte, mais qu'elle reçoit peu de plaintes en lien avec ce produit. Par ailleurs, il n'a pas souvenir d'une décision du Bureau de décision et de révision dans ce domaine.

#### « CERTAINS CLIENTS N'ONT PAS BESOIN DE PLUS »

Nathalie Baron rappelle également que l'assurance vie hypothécaire est destinée aux clients qui veulent un produit simple et accessible. « En assurance individuelle, on a des critères plus complexes. On ne peut pas avoir les mêmes exigences pour un contrat collectif qui répond aux besoins d'un groupe d'emprunteurs, non pas à ceux d'un individu. C'est pour cela qu'en assurance crédit, les critères d'admissibilité sont plus larges. Mais dans les deux cas, les questions au moment de la souscription ont le même objectif : déterminer si le client est assurable et s'il faut facturer des surprimes. L'important est que le client comprenne ce qu'il achète. En outre, le processus de réclamation est exactement le même qu'il s'agisse d'assurance collective ou d'assurance individuelle », poursuit-elle.

Un avis que partage Denis Preston, planificateur financier et formateur : « Il existe un grand mythe à propos de l'assurance vie hypothécaire, selon lequel le client est assuré – ou pas – au moment de la réclamation. Mais un assureur peut contester n'importe quel contrat. Ce produit est régi par les mêmes lois que l'assurance vie individuelle. On veut simplement donner le plus de choix possibles au consommateur. En revanche, il y a de bons contrats et des contrats moins solides ».



 DENIS PRESTON

Pour lui, hors de question de balayer l'assurance vie hypothécaire du revers de la main. Il faut plutôt favoriser l'éducation du client pour un choix éclairé : « Le client doit lire et comprendre le guide de distribution, il faut lui expliquer les avantages et inconvénients du produit. Un conseiller en sécurité financière peut toujours voir si, après analyse, il peut lui proposer mieux, mais certains clients n'ont pas besoin de plus ».

---

**« UN DISTRIBUTEUR DOIT, AVANT D'OFFRIR UN PRODUIT D'ASSURANCE, PRENDRE LES DISPOSITIONS NÉCESSAIRES AFIN QUE TOUTE PERSONNE À QUI EST CONFIÉE LA TÂCHE DE LE DISTRIBUER AIT UNE BONNE CONNAISSANCE DU GUIDE DE DISTRIBUTION RELATIF À CE PRODUIT. »**

Source : LDPSF, article 429

## ASSURANCE VIE HYPOTHÉCAIRE VRAIMENT BESOIN DE CONSEILS (SUITE)



### CE QUE VOS CLIENTS DOIVENT SAVOIR

Au moment de vous offrir le produit d'assurance, le distributeur doit :

- vous remettre un guide de distribution;
- vous décrire la garantie offerte et préciser les exclusions;
- vous dévoiler sa rémunération (si elle dépasse 30 % du coût de l'assurance);
- vous informer qu'il existe sur le marché d'autres assurances pouvant comporter des garanties similaires;
- vous demander si vous n'êtes pas déjà couvert par une telle assurance (ex. : assurance au travail) et vous inviter à vérifier en cas de doute;
- vous expliquer comment faire une réclamation et dans quels délais;
- vous informer du délai accordé à l'assureur pour payer la réclamation et vous expliquer vos recours si l'assureur refuse de payer la réclamation.

Source : Autorité des marchés financiers

Pour Caroline Désy, l'assurance vie hypothécaire, c'est juste mieux que rien. « Je n'ai personnellement jamais rencontré de cas où l'assurance vie hypothécaire était préférable. En revanche, c'est une bonne alternative à une temporaire si le client n'a aucune envie de se pencher sur ses besoins globaux en assurance vie. Mieux vaut une assurance inadéquate que pas d'assurance du tout. »

« Il est évident qu'on a un meilleur service avec un bon conseiller qui offre une analyse globale de sa situation, concède Denis Preston. Quand on s'adresse à un professionnel de l'assurance, on va chercher un service professionnel. Dans un monde idéal, tout le monde ferait ça. Mais dans la vraie vie, beaucoup de consommateurs veulent que ça aille vite. Ça ne les intéresse pas de rencontrer un autre interlocuteur. Et on voit bien qu'ils préfèrent de plus en plus se débrouiller seuls, notamment en allant magasiner sur le Web. »

Ainsi, à ses yeux, le défaut majeur de l'assurance prêt demeure celui du maintien de l'assurabilité. « Rien n'est parfait, mais nous avons un bon encadrement au Québec », conclut-il.

Reste que pour M<sup>e</sup> Charbonneau, plusieurs autres questions de fond mériteraient qu'on s'y attarde : « La structure légale du produit n'est pas claire. C'est un produit d'assurance collective mais il est vendu de façon individuelle avec un guide de distribution. Autre chose qui n'est pas claire : qui est l'assuré ? »

Voir la vie autrement.

**FONDATION  
DES AVEUGLES  
DU QUÉBEC**

Depuis 25 ans...  
**+55 activités par année**  
**76 logements adaptés**  
**+700 jeunes**

Fondation des Aveugles du Québec  
 5112, rue Bellechasse  
 Montréal (Québec) H1T 2A4  
 Tél. : 514 259-9470  
 www.fondationdesaveugles.org

### RÉGLEMENTATION BIENTÔT ALLÉGÉE ?

Si le projet de loi budgétaire 150 (PL 150) est adopté, plusieurs obligations disparaîtront en matière de distribution d'assurance crédit collective. Le guide de distribution sera remplacé par « un document destiné aux adhérents afin que ces derniers soient informés en temps utile des renseignements qui leur sont nécessaires à une prise de décision éclairée et à l'exécution du contrat ». Les renseignements jugés nécessaires sont également indiqués dans PL 150 : étendue de la garantie, exclusions, délais pour déclarer un sinistre, processus de plainte à l'assureur.

Exit toutes les autres obligations, dont celle de signaler à son client qu'il existe des produits comparables sur le marché, ainsi que celle de lui demander s'il n'est pas déjà couvert par une telle assurance. Au moment de mettre sous presse, PL 150 était toujours à l'étude.

# LES PRIX EXCELLENCE CSF 2017



Depuis maintenant 10 ans, la CSF est fière de reconnaître publiquement le professionnalisme de ses membres en récompensant les meilleurs spécialistes en santé financière au Québec.

**PRIX CARRIÈRE | PRIX DISTINCTION | PRIX RELÈVE**

EN NOVEMBRE DERNIER, DANS LE CADRE DU CONGRÈS DE L'ASSURANCE ET DE L'INVESTISSEMENT, LA CSF DÉVOILAIT LES LAURÉATS DE LA 10<sup>E</sup> ÉDITION DES PRIX EXCELLENCE LORS D'UN GALA RÉUNISSANT PRÈS DE 500 CONVIVES.

**Puisque la protection du public passe par l'excellence de la pratique professionnelle, la CSF tient à féliciter tous les candidats pour leur engagement envers la santé financière de leurs clients.**

C'est M<sup>e</sup> Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction de la CSF, qui a ouvert le Gala de l'Excellence. D'entrée de jeu, elle a rappelé la responsabilité énorme des



ANDRÉ DI VITA

professionnels des services financiers envers le public et l'importance de mettre l'accent sur les bonnes pratiques pour soutenir le sentiment de confiance des clients. Elle a réaffirmé que la CSF compte sur le professionnalisme de ses 32 000 membres afin que les consommateurs de produits et services financiers soient bien protégés.

La présidente de la CSF ne pouvait passer sous silence le projet de loi 141 qui porte un dur coup au conseil professionnel comme on le connaît depuis presque 20 ans. « Sans l'obligation d'être accompagnés par ceux qui sont formés et encadrés pour le faire, la responsabilité de prendre les bonnes décisions et les risques qui viennent avec seront transférés sur les épaules des consommateurs. Oui à la modernisation des lois, mais sans pour autant abandonner l'autoréglementation et les éléments distinctifs du modèle qui font sa force actuelle ».

De son côté, le président du CA de la CSF, M. André Di Vita, s'est dit préoccupé par le dépôt du projet de loi et troublé par l'ampleur des modifications proposées, notamment la disparition de la CSF, celle-là même qui veille au statut professionnel de 32 000 membres.



MONIQUE JÉRÔME-FORGET

M<sup>me</sup> Monique Jérôme-Forget, présidente du jury, a fait remarquer que la création de la Chambre a été longuement débattue et que sa forme actuelle est le fruit de nombreuses améliorations. Elle invite à la vigilance : pourquoi changer quelque chose qui fonctionne bien ? a-t-elle demandé.



GINO SAVARD

M. Gino Savard, premier vice-président du conseil d'administration de la CSF et président de MICA Cabinets de services financiers, a appelé à la mobilisation pour faire reconnaître l'efficacité du modèle d'autoréglementation actuel.

# LE JURY 2017

LES PRIX CARRIÈRE, DISTINCTION ET RELÈVE ONT ÉTÉ DÉCERNÉS PAR UN JURY COMPOSÉ DE PERSONNALITÉS DE L'INDUSTRIE QUI ONT UNANIMEMENT SOULIGNÉ LA QUALITÉ DES CANDIDATURES REÇUES CETTE ANNÉE.



**M<sup>me</sup> MONIQUE JÉRÔME-FORGET**

**Présidente du jury**

Conseillère spéciale chez Osler, Hoskin & Harcourt et ministre des Finances, ministre des Services gouvernementaux et présidente du Conseil du Trésor entre 2003 et 2009.



**M<sup>r</sup> CLAUDE BÉLAND**

Ex-président du Mouvement Desjardins, président du comité d'orientation du Groupe international de recherche en éthique financière et fiduciaire.



**DANA ADES-LANDY**

Chef de la direction de la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC, présidente du CA de l'Association des femmes en finance du Québec.



**M<sup>r</sup> STÉPHANE ROUSSEAU**

Membre du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière.



**SERGE THERRIEN**

Président du Groupe de presse du *Journal de l'assurance*.



**M<sup>me</sup> MARIE ELAINE FARLEY**

Présidente et chef de la direction de la Chambre de la sécurité financière.

## PRIX AVENIR

Mak Vaillancourt, étudiant au Cégep de Sainte-Foy, a reçu le Prix Avenir. Ce prix est remis à un étudiant prometteur et est accompagné d'une bourse de 1 000 \$. Mak est en compagnie de M<sup>me</sup> Monique Jérôme-Forget.



PLUS DE 500 PROFESSIONNELS DE L'INDUSTRIE ÉTAIENT PRÉSENTS LORS DE CE 10<sup>e</sup> GALA DE L'EXCELLENCE.

## LE GALA DES PRIX EXCELLENCE CSF 2017 A CÉLÉBRÉ LE PROFESSIONNALISME DE TROIS PERSONNES EXCEPTIONNELLES.



### PRIX CARRIÈRE CLAUDE PAQUIN

M. Paquin a mentionné qu'il est important de véhiculer de bonnes valeurs professionnelles et de savoir bien s'entourer. Il a comparé les responsabilités des conseillers à celles des professionnels de la santé : « Si on fait bien notre travail, c'est du bien-être que l'on crée. En traitant bien les clients, l'industrie restera en santé ».

Président, Services financiers Groupe Investors, Québec, et vice-président du Conseil consultatif de la direction du Québec, leader dans l'âme et passionné par les finances, Claude Paquin a grandement contribué à faire du Groupe Investors un nom connu dans le Québec francophone. Membre du Conseil des gouverneurs du CFIQ, il siège aux conseils d'administration de l'IFIQ, de l'Institut de cardiologie de Montréal et de la Chaire en planification financière Groupe Investors de l'Université Laval à Québec.



### PRIX DISTINCTION CHRISTINE LENGVARI

M<sup>me</sup> Lengvari s'est dite honorée de recevoir une reconnaissance aussi prestigieuse. Elle a rendu hommage à ses parents, qui ont su établir les bases solides de l'entreprise familiale. Enfin, elle a parlé de l'importance de s'impliquer socialement et de redonner à la communauté, et elle a encouragé la relève à le faire le plus tôt possible.

Christine Lengvari est présidente et directrice générale de Lengvari Financière. Elle possède plusieurs certifications importantes et a été nommée l'une des « 50 femmes d'influence dans le secteur de l'assurance vie au Canada » par le *Journal de l'assurance*. Elle a un intérêt particulier pour le mentorat et le soutien des femmes et a investi dans les projets qu'elle a fondés et parrainés, tels que les programmes de dons planifiés du Centre hospitalier de St-Mary et de l'Université Concordia.



### PRIX RELÈVE MARC-ÉTIENNE LEGAULT-SALVAIL

M. Legault-Salvail a profité de l'occasion pour féliciter son équipe et a invité la relève à travailler main dans la main dans les années à venir afin de surmonter les défis et d'assurer un meilleur avenir à la profession.

Marc-Étienne Legault-Salvail est l'associé principal de financetoimieux.com, un service innovateur destiné aux étudiants universitaires, et cofondateur du cabinet de services financiers Gestion FTM, qui vise entre autres à inculquer de meilleures connaissances financières à ses clients. Comme l'éducation financière guide ses actions, il a de plus créé *L'ABC en finance personnelle*, un guide qui met de l'avant une approche client axée sur la pédagogie.

LE CERCLE  
DES SPÉCIALISTES  
EN SANTÉ FINANCIÈRE

Recevoir un Prix Excellence CSF veut aussi dire devenir membre du Cercle des spécialistes en santé financière, un tableau d'honneur qui regroupe les conseillers ayant eu un impact positif sur leurs pairs, leur entourage et leurs clients, en plus de contribuer à la confiance des consommateurs envers l'industrie financière. Bienvenue aux trois nouveaux membres!

# C'EST COMME SI PIERRE, JEAN, JACQUES POUVAIENT PRESCRIRE DES MÉDICAMENTS

Le projet de loi 141 du ministre des Finances veut abolir la CSF, un organisme de protection du public, et permettre la vente de produits d'assurance vie sans les conseils de professionnels certifiés, encadrés et formés pour le faire. Pourquoi affaiblir la protection des consommateurs ?

**NE COUPEZ PAS  
DANS NOTRE  
SYSTÈME DE  
SANTÉ FINANCIÈRE**

SYMBOLE DE SANTÉ  
FINANCIÈRE



Chambre  
de la sécurité  
financière