

CSF

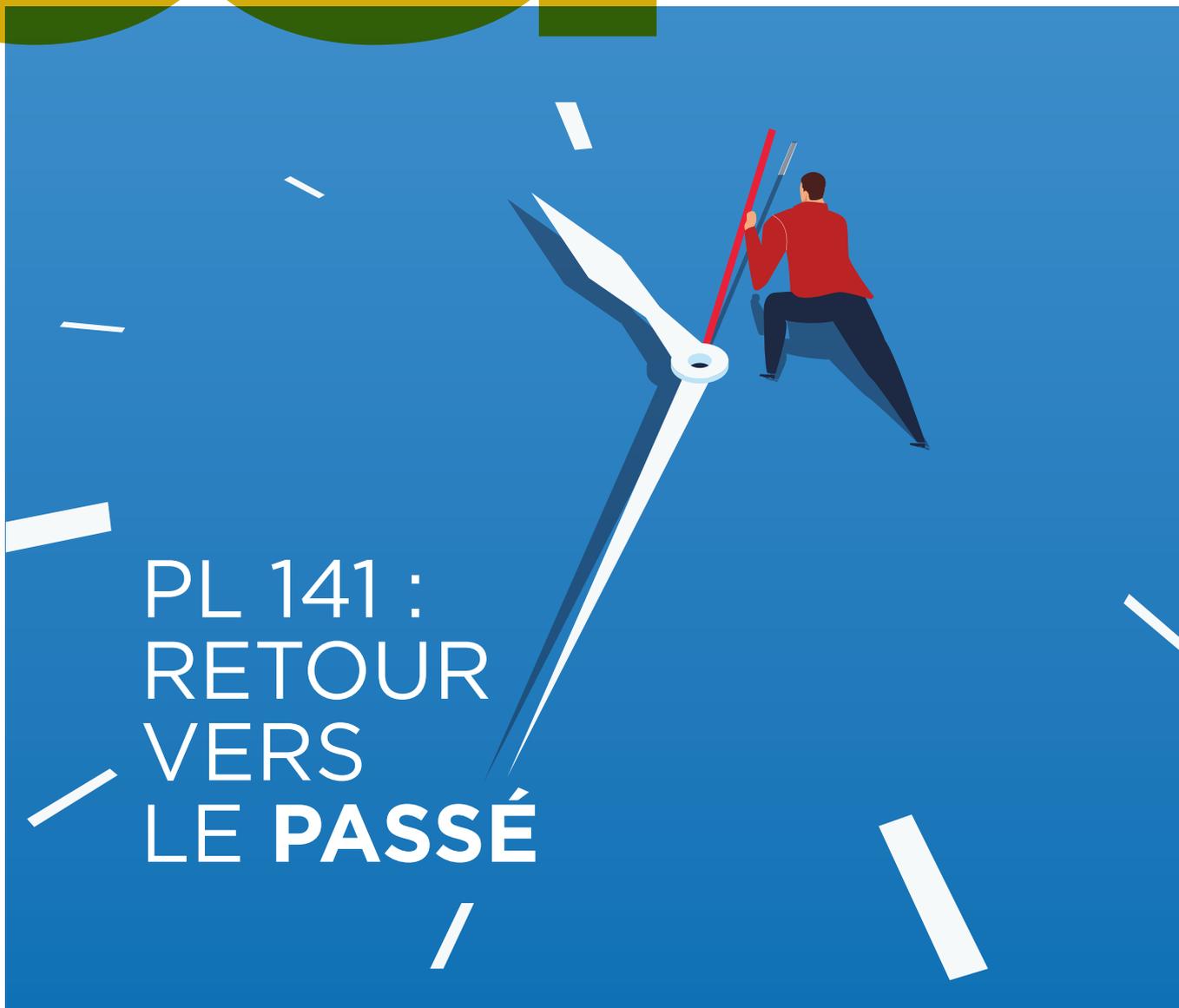
LE MAGAZINE DES
PROFESSIONNELS
EN FINANCES
PERSONNELLES

MAI 2018

VOLUME 43

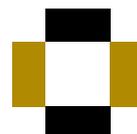
NUMÉRO 02

CHAMBRESF.COM



PL 141 :
RETOUR
VERS
LE PASSÉ

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 Chevette
Paul Derome
Priscilla Franken

GRAPHISME ET IMPRESSION

GB Design Studio/Solisco

PUBLICITÉ

Priscilla Franken
514 282-5777, poste 2295
pfranken@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^e 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.

LE MOT DU CA

Pourquoi changer un modèle qui a fait ses preuves?

4

GRAND DOSSIER

PL 141 : RETOUR VERS LE PASSÉ ?

5



Décryptage

Comprendre le PL 141 en 10 points 6

Rencontre avec Jacques St-Amant

À la défense des consommateurs 8

ÉDITORIAL

Avons-nous appris quelque chose de l'histoire? 11

Au cœur du débat

Recul sur tous les fronts 12

En mode action

Debout pour défendre la Chambre 14

Sans représentant ?

La fin du conseil, un risque non assuré 16

Le comité de discipline disparaît

Votre destin entre les mains de juges administratifs? 19



Risque systémique

Une réforme qui prend la distribution en otage 22

Processus de plaintes

« Plus rigide, moins avantageux et plus coûteux » 25

PORTRAIT

Marc-Etienne Legault Salvail

Un pari audacieux couronné de succès

27



OUTILS PRATIQUES

Préavis de remplacement

Un formulaire à ne pas oublier! 28



Le « coût d'amour »

Calculer le coût d'un nouveau conjoint fiscal pour un chef de famille monoparentale 30



FORMATION

Tous nos cours sont accessibles en ligne! 31

POURQUOI CHANGER UN MODÈLE QUI A FAIT SES PREUVES?

Tous conviennent que la modernisation du cadre législatif du secteur financier au Québec est nécessaire. Toutefois, bien que le projet de loi 141 présente des mesures pertinentes, il demeure que plusieurs sont contestées, notamment celles qui proposent la disparition de la Chambre de la sécurité financière (CSF), un modèle d'encadrement reconnu et innovant basé sur l'autoréglementation. En effet, le PL 141 abolit la CSF, un organisme professionnel auxquels les conseillers prennent part, notamment en siégeant à majorité à son conseil d'administration.

La proposition est d'autant plus surprenante que notre modèle québécois actuel repose sur le principe largement soutenu, chez nous et à l'international, des deux paliers de surveillance, implantés dans la plupart des pays du G20 depuis la crise financière de 2008. D'ailleurs, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et l'Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV) ont reconnu l'efficacité des systèmes d'encadrement se déployant sur deux niveaux. L'International Association of Insurance Supervisors (IAIS), présente dans près de 200 juridictions à travers la planète, a aussi souligné l'importance du rôle des organismes d'autoréglementation (OAR) dans la promotion des normes professionnelles et l'application d'un système disciplinaire performant et préventif. Pourtant, le Québec veut mettre un terme à cette formule gagnante, de surcroît sans avoir fait la preuve qu'un changement est requis.

Pourquoi donc vouloir remplacer un modèle qui a fait ses preuves? Une partie de la réponse se trouve sans doute dans le fait que, en vertu du projet de loi 141, le législateur ne reconnaît plus le conseil comme étant un acte réservé aux conseillers certifiés. Dans ce contexte, on peut penser que n'importe qui pourra donner des conseils en assurance sans permis, sans formation obligatoire et sans code de déontologie. Ces « personnes physiques », pour reprendre la terminologie du projet de loi, agiront aux côtés des détenteurs de permis sans avoir à s'astreindre aux mêmes règles. Deux poids, deux mesures.

Car abolir la Chambre de la sécurité financière, c'est non seulement abolir un OAR et créer une iniquité, mais c'est aussi priver les conseillers d'un environnement qui contribue au développement de leur profession et à la protection du public. Nul doute qu'au fil du temps, sans leur propre organisation professionnelle, le véritable rôle des représentants certifiés s'estompera, tout comme leur reconnaissance. Les conséquences d'une telle déprofessionnalisation du service-conseil sont, depuis plusieurs mois, décriées par l'ensemble des associations de défense des consommateurs.

D'autre part, les conseillers eux-mêmes s'interrogent sur la raison d'être d'une telle réforme et ses conséquences sur leur avenir alors qu'ils n'auront plus voix au chapitre, sur la valeur de leur entreprise qui pourrait chuter, sur leur nouvel environnement concurrentiel, voire sur leur clientèle. Des doutes fort légitimes, d'autant plus qu'aucune recherche sérieuse n'a été présentée, aucune étude d'impact n'a été faite, aucune analyse ou aucun livre blanc n'a été prévu pour discuter du changement de mode d'encadrement des conseillers.

D'ailleurs, les chercheurs du Groupe de recherche en services financiers de l'Université Laval ont, à propos du Rapport sur l'application de la LDPSF du ministre Leitão préalable à l'élaboration du projet de loi 141, formulé une critique très sérieuse qui devrait faire réfléchir : « En somme, sur le plan méthodologique, le Rapport sur la LDPSF est particulièrement préoccupant en ce qu'il 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. » Parmi les principaux arguments pour justifier l'abolition de la Chambre, on invoque la confusion auprès des consommateurs, qui, entre la CSF et l'AMF, ne sauraient pas où porter plainte. Or, après avoir étudié la question, Option consommateurs a souligné en commission parlementaire : « Il n'y a pas de confusion dans l'esprit des consommateurs que nous avons interrogés (...) ».

Dans un contexte où le projet de loi 141 a provoqué une importante levée de boucliers, il serait opportun de prendre le temps, avant de procéder à un tel changement de régime, d'entendre les principaux intéressés qui ont fait du conseil financier une profession et qui sont quotidiennement en relation avec les consommateurs de produits et services financiers. En hâtant l'adoption du projet de loi 141, on risque de créer un déséquilibre des forces entre la grande entreprise et le petit client, ce que dénoncent aussi les associations de consommateurs.

En janvier dernier, la Chambre de la sécurité financière a présenté son point de vue aux membres de la Commission des finances publiques concernant le rôle prépondérant qu'elle joue en matière de protection du public. Les représentants de la Chambre ont expliqué aux parlementaires sa mission, qui contribue à l'amélioration des pratiques professionnelles et à l'application des règles déontologiques par l'entremise de la surveillance entre pairs. En retour, les consommateurs bénéficient d'un système efficace et personnalisé de traitement des plaintes par un syndic et d'un régime qui favorise la prévention et la formation continue obligatoire basées sur l'exercice des membres au jour le jour.

La Chambre de la sécurité financière est un organisme professionnel pourvu d'une gouvernance démocratique qui s'est affinée au fil des vingt dernières années et qui exerce sa mission sous la supervision de l'AMF. La Chambre est un actif de confiance pour la société québécoise, dans lequel ses membres ont investi leur cotisation au service de la protection du public et de l'évolution de leur profession.

Abolir la Chambre modifiera substantiellement l'évolution de la pratique et le filet de sécurité des consommateurs que nous avons ensemble façonné et amélioré au fil des années. Difficile de voir, vous en conviendrez, en quoi ce nouveau modèle peut être un progrès pour la protection du public.

■ ANDRÉ DI VITA, PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CSF

PL 141: RETOUR VERS LE PASSÉ

AVEC LE PROJET DE LOI 141, CONSEILLERS COMME CONSOMMATEURS ONT BEAUCOUP À PERDRE.

Ce mois-ci, le magazine *CSF* analyse point par point les différents risques auxquels la société québécoise s'expose si le PL 141 est adopté tel quel. Entre autres choses, la fin de l'exclusivité du conseil professionnel en assurance, un processus de plaintes moins avantageux pour les consommateurs, le renvoi sur leurs épaules du fardeau de connaître eux-mêmes leurs besoins en matière d'assurance lorsqu'ils achètent un produit en ligne ou encore la fin de la justice par les pairs.



- 6 Comprendre le PL 141 en 10 points
- 8 À la défense des consommateurs
- 12 Recul sur tous les fronts
- 14 Debout pour défendre la Chambre
- 16 La fin du conseil, un risque non assuré
- 19 Votre destin entre les mains de juges administratifs ?
- 22 Une réforme qui prend la distribution en otage
- 25 « Plus rigide, moins avantageux et plus coûteux »

Note : Au moment de mettre sous presse, le PL 141 était à l'étude à l'Assemblée nationale. Il se peut que des amendements aient été adoptés lorsque vous recevrez votre magazine. Pour rester à l'affût des dernières nouvelles, abonnez-vous au bulletin *CSF Plus*.

DÉCRYPTAGE

COMPRENDRE LE PL 141 EN 10 POINTS

VOUS NE SAVEZ PLUS QUE PENSER DU PROJET DE LOI 141? VOICI UN RÉSUMÉ DES PRINCIPAUX RISQUES QU'IL CONTIENT POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS.

1 N'IMPORTE QUI POURRA CONSEILLER LES CONSOMMATEURS EN ASSURANCE

Si le PL 141 est adopté, toute personne, sans accréditation de compétence et sans obligations déontologiques, pourra conseiller les consommateurs sur leurs besoins en assurances.

Pourtant, l'assurance est un domaine complexe qui requiert des connaissances approfondies avant de pouvoir offrir des conseils professionnels à ce sujet. C'est pourquoi la LDPSF et la CSF ont été mises en place: afin que les consommateurs puissent être correctement conseillés et que ces conseils ne leur soient pas donnés impunément par n'importe qui, mais par ceux qui sont compétents pour le faire, soit les véritables conseillers certifiés et responsables.

Pourquoi le PL 141 ouvre-t-il ainsi la porte à la prestation de conseils par des personnes non qualifiées, ni encadrées, éliminant du coup toute garantie de compétence et d'imputabilité?

2 LES CONSOMMATEURS PERDRONT LEUR DROIT AU CONSEIL EN ASSURANCE

Dans les cas où un consommateur ne fait pas affaire avec un conseiller certifié mais avec un assureur sans l'entremise d'une personne physique (sur le Web), le PL 141 limite le droit de celui-ci à un accès à l'information (droit au renseignement), alors qu'antérieurement, il bénéficiait du droit d'être «conseillé» (droit au conseil). C'est un peu comme si le PL 141 lui donnait accès à une grande bibliothèque et lui laissait le soin de chercher le document pertinent dont il aurait besoin. La nuance est importante puisqu'advenant l'adoption du projet de loi, le consommateur ne bénéficiera que du droit à la mise à disposition des informations pertinentes.

Par conséquent, le PL 141 renvoie sur les épaules du consommateur le fardeau de connaître lui-même ses besoins financiers en matière d'assurances et, au final, de prendre les bonnes décisions en la matière.

3 LES CONSOMMATEURS PERDRONT UN REMPART DE PROTECTION

L'AMF et la CSF ont toutes deux des missions qui visent la protection du public, mais avec des rôles distincts et complémentaires bien définis.

La prise en charge par l'AMF de certaines des responsabilités de la CSF, ajoutées à celles déjà nombreuses d'un organisme public, risque de compromettre un système qui fonctionne bien pour la protection des consommateurs.

Rappelons les paroles de Bernard Landry lors de l'adoption du projet de loi n° 188 en 1998 qui a permis l'entrée en vigueur de la LDPSF:

«Ça veut dire qu'on a deux niveaux de protection: on a le niveau attaché à la faute de l'individu puis on a le niveau attaché à la faute de l'organisation dont il est partie. C'est des vieux principes de droit qu'on retrouvait depuis toujours dans le *Code civil* pour le mandant, le mandataire qui étaient liés dans leurs obligations, mais là on va dans des choses beaucoup claires, beaucoup plus pointues, beaucoup plus spécifiques. Deux niveaux de protection pour le consommateur.»

Source: Journal des débats de la Commission des finances publiques, 35^e législature, 2^e session (du 25 mars 1996 au 21 octobre 1998)

En 2014, moins de 22% des individus consultés par Statistique Canada (15% des femmes, 22% des hommes) avaient répondu correctement à cinq questions clés en littératie financière concernant l'intérêt, l'inflation et la diversification des risques.

Source: *Les connaissances financières des Canadiens*, Statistique Canada, 2016.

4 LA CUEILLETTE DES RENSEIGNEMENTS EN ASSURANCE NE SERA PLUS NÉCESSAIRE

L'une des exigences fondamentales de la profession de conseiller en sécurité financière consiste à recueillir personnellement les renseignements concernant son client afin de lui permettre d'analyser exhaustivement ses besoins en assurance. Si le PL 141 est adopté, quelqu'un d'autre, comme un assistant non certifié ou encore un robot, pourra recueillir lesdits renseignements à sa place.

Ces informations risquent d'être partielles, voir superficielles, a fortiori parce que le libellé du PL 141 exige seulement de s'enquérir de la situation du client afin d'identifier ses besoins pour le « conseiller adéquatement ». Alors que depuis près de 20 ans, le conseiller inscrit doit recueillir les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins d'un client afin de lui proposer le produit d'assurance « qui lui convient le mieux ».

5 LES CONSOMMATEURS DEVRONT SE DÉFENDRE SEULS EN CAS DE PROBLÈME AVEC LEUR CONSEILLER

Actuellement, un consommateur lésé dans une transaction en assurance avec un conseiller inscrit peut porter plainte à la CSF pour mauvaise pratique et le syndicat de la CSF mène une enquête suivant cette plainte.

À la suite de l'adoption du PL 141, un consommateur lésé devra s'adresser directement à l'institution financière ou au cabinet avec lequel il a un différend et assumer lui-même ses représentations ultérieures. S'il y a toujours impasse et si les parties le souhaitent, l'AMF pourra organiser une médiation aux frais des deux parties. Il y a lieu de se demander si le rapport de forces est adéquat. Le consommateur fera-t-il le poids ?

6 IL N'Y AURA PLUS DE PROCESSUS DE RÉVISION

Alors que le consommateur insatisfait de la décision du syndicat a présentement le droit de s'adresser à un comité de révision à l'AMF, ou encore de porter lui-même une plainte devant le comité de discipline, le nouveau cadre ne lui offre plus ces choix.

Le PL 141 prévoit seulement que le consommateur insatisfait pourra demander au cabinet ou à l'institution financière concernée de transmettre le dossier de sa plainte à l'AMF pour examen. Dans un tel cas, le PL 141 n'envisage aucune obligation pour l'AMF d'entendre le consommateur, ni de lui rendre compte de son examen du dossier, ni d'informer celui-ci de ses conclusions.

7 LA JUSTICE PAR LES PAIRS DISPARAÎTRA

Le PL 141 propose aussi l'abolition du processus disciplinaire de la CSF, avec les garanties que comporte ce modèle pour les consommateurs et l'industrie.

Le principe du jugement par les pairs, fondamental pour le maintien et l'évolution de la discipline dans une profession, est entièrement occulté, les pairs n'étant pas représentés à cette instance décisionnelle qui exercerait pourtant les fonctions de tribunal disciplinaire.

Le PL 141 propose seulement d'ajouter des assesseurs au Tribunal des marchés financiers, qui est très différent du modèle de justice par les pairs de la CSF.

8 LES ACTES DES PERSONNES NON CERTIFIÉES NE SERONT PAS COUVERTS PAR LE FISF

Un consommateur victime d'un mauvais conseil, d'une malversation ou d'un acte frauduleux commis par une personne non certifiée qui n'agit pas pour un cabinet ne pourra pas bénéficier de la protection du Fonds d'indemnisation des services financiers puisque ces actes ne seront pas couverts.

9 IL N'Y AURA PLUS DE GUIDE DE DISTRIBUTION

Toutes les dispositions de la LDPSF ayant trait au guide de distribution qui devait être préparé par l'assureur pour décrire clairement et simplement le produit offert au client par un distributeur (assurance voyage, par exemple) en vertu du régime de la distribution sans représentant seront abrogées ou modifiées par le PL 141 pour ne plus faire aucune référence à un tel guide. Cette exigence avait pourtant été jugée tellement importante qu'il avait été prévu que le défaut de s'y conformer constituait une infraction pénale.

Dorénavant, ces obligations seront remplacées par une obligation générale d'information de la part de l'assureur.

En outre, le PL 141 élimine toutes les exigences entourant le moyen par lequel cette information devait être dispensée, y compris sa forme et son contenu spécifique.

Pourquoi ce recul ? Pourquoi la déréglementation devrait-elle aller aussi loin au détriment des intérêts du consommateur ?

10 VOTRE AVIS N'A PAS ÉTÉ PRIS EN COMPTE

M. Leitão a demandé aux acteurs de l'industrie quel avenir ils envisageaient pour la CSF et la Chambre de l'assurance de dommages (la « ChAD »). Sur 332 lettres et mémoires reçus, 270 ont dit être en faveur du rôle de la CSF et de la ChAD, 45 sont demeurés neutres alors que cinq institutions financières ont conseillé au ministre de faire disparaître la CSF. Or, le PL 141 propose l'abolition des chambres. Sur la base de quelle analyse ? À qui profitera ce changement ?

RENCONTRE AVEC JACQUES ST-AMANT

À LA DÉFENSE DES CONSOMMATEURS

PAR JEAN-FRANÇOIS VENNE

LE MÉMOIRE DÉPOSÉ PAR LA COALITION DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS DU QUÉBEC LORS DES RÉCENTES CONSULTATIONS AU SUJET DU PROJET DE LOI 141 SE DÉMARQUE PAR SON AMPLEUR ET LA RIGUEUR DE SON ARGUMENTAIRE. LE MAGAZINE CSF REVIENT SUR LES PRINCIPALES INQUIÉTUDES DE L'ORGANISME, AVEC SON ANALYSTE JACQUES ST-AMANT.



Dans son mémoire présenté lors des consultations, l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) écrit : « une chose est certaine, ce projet de loi a comme préoccupation première la protection du consommateur ». Après tout, c'est bien ce qu'annonce l'article 1 du projet de loi 141 (PL 141) : « Les modifications prévues par la présente loi visent principalement une meilleure protection du consommateur. »

Pourtant, c'est en grande partie du côté des associations de défense des droits des consommateurs que vient l'opposition au PL 141. Tant la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) qu'Option consommateurs lancent des cris d'alarme depuis son dépôt. « Nous sommes tout à fait d'accord

avec l'article 1, le problème, c'est que les mesures présentées dans le reste du projet de loi ne répondent pas à cet objectif », affirme Jacques St-Amant, analyste à la CACQ.

Il donne un exemple très simple. Le projet de loi veut améliorer le régime de traitement des plaintes en exigeant, par exemple, que les coopératives de services financiers adoptent une politique définissant notamment les plaintes admissibles, sur le fond comme sur la forme. Le Mouvement Desjardins pourrait ainsi déterminer qu'une plainte ne peut concerner que certains aspects de ses services ou adopter une forme de dépôt des plaintes très contraignante. Or, si ces définitions sont trop étroites, un certain nombre de plaintes deviendront inadmissibles. Présentement, les coopératives financières doivent traiter toutes les plaintes formulées. Elles n'ont pas la discrétion d'en écarter certaines. Le législateur propose aussi que le consommateur paie des frais si le dossier se rend en médiation ou en conciliation. « C'est contraire aux orientations du G20 et de l'OCDE, selon lesquels il faut faciliter l'accès aux mécanismes de traitement des plaintes, notamment en favorisant la gratuité », proteste Jacques St-Amant. De plus, pour qu'il y ait médiation ou conciliation, les deux parties doivent y consentir.

CENTRALISATION DES POUVOIRS

La nécessité de créer un guichet unique de l'encadrement financier est l'argument sans cesse martelé par le ministre des Finances Carlos Leitão pour défendre le PL 141. L'ACCAP rappelle que cette proposition faisait déjà partie du Rapport



Source : Assemblée nationale du Québec

« SUR LE TERRAIN, LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS N'ENTENDENT PAS DE PLAINTES DES CONSOMMATEURS CONCERNANT LA COMPLEXITÉ DU SYSTÈME ACTUEL. » — JACQUES ST-AMANT

Martineau en 2001. Elle avait mené à la fusion, en 2004, du Bureau des services financiers (BSF), de la Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ), de la Régie de l'assurance-dépôts du Québec (RADQ), du Fonds d'indemnisation des services financiers et de l'Inspecteur général des institutions financières au sein de ce qui deviendrait l'AMF.

Y intégrer maintenant les activités de la CSF et de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) renforcerait « la protection du public en favorisant une cohérence d'action, améliorant ainsi l'efficacité des mécanismes d'assistance aux consommateurs et évitant le dédoublement des enquêtes à l'égard des mêmes faits », selon l'AMF. Desjardins présente également cela comme l'aboutissement logique de l'opération de centralisation entamée en 2004.

« Sur le terrain, les associations de consommateurs n'entendent pas de plaintes des consommateurs concernant la complexité du système actuel, relate pourtant Jacques St-Amant. Nous avons mené un sondage auprès de plusieurs de ces associations en décembre dernier pour vérifier si elles savaient où référer les gens dans différentes situations et la grande majorité des réponses étaient correctes. La confusion n'existe pas. »

Par ailleurs, le consommateur pourra toujours s'adresser à l'Ombudsman des assurances de personnes, au Bureau d'assurance du Canada ou à l'Office de la protection du consommateur. Preuve qu'il n'y aura pas véritablement de guichet unique, même en adoptant le projet de loi. Mais alors, pourquoi insister autant sur cette notion ?

« L'abolition des chambres n'est pas un avantage pour le consommateur, mais c'en est un gros pour l'industrie, répond Jacques St-Amant. Cela leur fait un seul interlocuteur sur lequel ils ont plus de prise. » Cela reprend un argument partagé par d'autres intervenants, comme l'ancien ministre libéral Alain Paquet et Claude Béland, ancien président du Mouvement Desjardins. Selon eux, l'Autorité est assez perméable au lobby des grandes institutions financières, contrairement à la CSF. En effet, l'Autorité régit les cabinets, alors que du côté de la CSF, les professionnels se régissent entre eux.

L'analyste de la CACQ rappelle que la stabilité du secteur financier et les pratiques de marché reposent sur deux expertises totalement différentes. Il est arrivé, par exemple au Royaume-Uni, qu'un régulateur se voyant confier la responsabilité des deux mandats mette davantage l'accent sur l'un au détriment de l'autre. Un régulateur très axé sur la stabilité pourrait, par exemple, laisser un acteur systémique important éprouvant des difficultés financières mener des pratiques de marché douteuses, mais rentables, pour le laisser se renflouer.

M^e St-Amant s'étonne que l'on renforce la concentration de l'encadrement du secteur financier au sein de l'AMF au moment où bien des juridictions font le chemin inverse. La mode post-2008 est au modèle *twin peaks* (ou « modèle à deux piliers »). Cette approche sépare la stabilité du secteur financier et la protection des participants aux marchés en deux organismes distincts.

53,2% des Québécois ont un niveau de littératie laissant penser qu'ils peineraient à comprendre un contrat de produit financier.

56% des Québécois affichent un niveau de numératie laissant penser qu'ils peineraient à comprendre un contrat de produit financier.

Source : Statistique Canada, *Les compétences au Canada : Premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*, Ottawa, ministre de l'Industrie, 2013.

« L'ABOLITION DES CHAMBRES N'EST PAS UN AVANTAGE POUR LE CONSOMMATEUR, MAIS C'EN EST UN GROS POUR L'INDUSTRIE. » — JACQUES ST-AMANT

En 2012, le Royaume-Uni a scindé la Financial Services Authority (FSA) en la Financial Conduct Authority (FCA), chargée d'encadrer les pratiques de marché, et la Prudential Regulation Authority, responsable de la stabilité des fournisseurs. L'Australie, les Pays-Bas, la France, l'Irlande et l'Afrique du Sud ont aussi adopté le modèle *twin peaks*.

LA FIN DU PROFESSIONNALISME

L'abolition de la CSF suscite d'autres craintes à la CACQ, notamment la perte de l'encadrement par les pairs. « Les professionnels d'une industrie sont ceux qui ont le plus intérêt à discipliner leur secteur, puisque les mauvais agissements d'un confrère ternissent l'image de tous, avance l'analyste. Un organisme d'autoréglementation quasi professionnel comme la CSF permet aux membres de jouer un rôle dans la modification du code de déontologie ou au sein du comité de discipline. Ce ne sera plus le cas avec l'AMF. On va perdre l'apport de cette expertise des membres. »

Plusieurs acteurs en faveur du PL 141 soutiennent que le principe de la justice par les pairs sera maintenu parce qu'il prévoit que le Tribunal administratif sera assisté d'assesseurs, tous des représentants certifiés. Cependant, ils n'auraient qu'un rôle de conseil et ne participeraient pas à la décision, rappelle la CACQ.

Cela inquiète d'autant plus la CACQ que toute la notion du professionnalisme des conseillers et du conseil comme acte réservé aux professionnels qualifiés serait remise en question dans le PL 141. Une

interprétation controversée. L'ACCAP, par exemple, soutient que « le devoir de conseil des représentants certifiés est maintenu ». L'article 27 du PL 141 stipule que le représentant doit « s'assurer de conseiller adéquatement son client ». Cela remplace la formulation actuelle, qui précise que le représentant « agit également comme conseiller ».

« Le représentant a une obligation de conseil, mais le conseil n'est plus réservé au représentant, dénonce Jacques St-Amant. Le projet de loi enlève de l'énumération des pouvoirs réservés au représentant aux articles 4, 5 et 6 de la LDPSF le fait de donner du conseil. N'importe qui pourra donc en offrir. »

Le ministre Leitão affirme qu'il est faux de prétendre que n'importe qui pourrait donner des conseils, mais a aussi dit, lors des consultations parlementaires sur le PL 141 : « Nous pensons que donner un conseil, c'est une activité qui ne doit pas être exclusive. » Il avance que certains interprètent mal le projet de loi. Cet argument pose problème en soi, affirme Jacques St-Amant, car si un projet de loi prête flanc à des interprétations aussi divergentes, c'est qu'il n'est pas clair et doit être corrigé.

Le supposé « encadrement » de la vente d'assurance en ligne le laisse tout aussi dubitatif, puisqu'il y voit davantage une simple autorisation de procéder. Tout au plus le PL 141 oblige-t-il les institutions à permettre au client de parler avec une « personne physique » (donc pas

nécessairement un représentant certifié) et d'annuler sa police dans les dix jours suivant l'achat. Pour le reste, l'obligation de l'institution est réduite à la fourniture d'informations. Au client, donc, de se conseiller lui-même.

Jacques St-Amant voit là une concession de plus faite à l'industrie, notamment à Desjardins, dont l'influence serait manifeste dans tout le projet de loi. Au point où la CACQ ironise en se demandant s'il n'y a pas deux régulateurs au Québec : l'AMF et Desjardins. À ce point ? « L'article 547.2 ajouté à la *Loi sur les coopératives de services financiers* autorise le Mouvement Desjardins à écarter l'application d'une cinquantaine de dispositions de la loi et à les remplacer par d'autres qu'il adopterait lui-même, illustre Jacques St-Amant. C'est assez extraordinaire ! Ça, c'est de l'influence. »

Idem pour ce qui est de l'imprécision de plusieurs pans du projet de loi, lesquels seront clarifiés après son adoption, par des règlements de l'AMF. Une approche nécessaire, selon certaines institutions financières, pour préserver une certaine flexibilité. « Pourquoi ne pas avoir la discussion maintenant pour déterminer les besoins, puis écrire la loi comme il se doit ? » s'interroge Jacques St-Amant.

La CACQ espère toujours que le ministre accepte d'améliorer son projet de loi pour atteindre l'objectif de son premier article, soit améliorer la protection des consommateurs. « Il s'agirait de faire une quarantaine de modifications et le projet de loi serait déjà fort bonifié », conclut l'analyste.

AVONS-NOUS APPRIS QUELQUE CHOSE DE L'HISTOIRE ?



M^{re} MARIE ELAINE FARLEY, PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

Dans son volumineux mémoire sur le PL 141, la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) posait une question éminemment pertinente : « Y a-t-il des avantages, ou des inconvénients, à l'existence de plusieurs organismes réglementaires jouant des rôles complémentaires ? »

Comme le faisait valoir la Coalition, la question comporte plusieurs volets. Citant les auteurs Jean-Jacques Laffont et David Martimort¹, la CACQ explique qu'il est beaucoup plus compliqué d'influencer plusieurs régulateurs qu'un seul. La concurrence entre régulateurs contribue davantage à diminuer les risques d'intrusion et d'influence par les groupes de pression et les groupes d'intérêts. Cette saine concurrence participerait au maintien de l'indépendance des organismes réglementaires, qui en définitive se démarqueraient par l'efficacité de leurs interventions. Toujours selon les auteurs, l'existence de différences structurelles entre régulateurs concurrents ferait aussi échec aux tentatives de contamination.

Devant tous les défis qui guettent un régulateur, il nous faut revenir à la réflexion fondamentale qui a présidé à l'établissement de ces organismes de protection du public. Dans un premier temps, il y a des régulateurs (comme l'AMF) qui encadrent notamment les entreprises financières, les émetteurs de titres et les fiduciaires, et dont le rôle consiste à surveiller l'application des règles prudentielles. Il y a aussi, en contrepartie, des organismes de réglementation des professionnels des services financiers (comme la CSF) dont la mission est de s'assurer que les personnes certifiées conseillent correctement le client quant à ses besoins de sécurité financière, ses objectifs et ses besoins d'épargne; en complément de ses conseils, le professionnel doit assister le client pour conclure la transaction qui lui convient le mieux.

Au Québec, l'AMF, en tant que régulateur intégré, a déjà l'entière responsabilité de l'encadrement. Toutefois, il y a 20 ans, le législateur a décidé avec sagesse et

prévoyance de faire intervenir des organismes d'autorégulation (OAR) pour encadrer l'activité des intermédiaires, croyant, à juste titre, à la contribution essentielle des participants au marché.

Cette distinction fondamentale entre la réglementation de l'activité financière (qu'on appelle aussi réglementation prudentielle) et la réglementation de l'activité professionnelle proprement dite justifie pleinement l'existence d'organismes spécialisés dans la surveillance de chacune.

Comme le fait remarquer le juriste Jacques St-Amant, depuis une dizaine d'années, plusieurs législateurs optent pour un modèle de réglementation *twin peaks*, une structure comportant deux paliers, que ce soit par délégation de pouvoirs à des OAR ou par la création de régulateurs spécialisés dans l'activité des professionnels, comme en France et en Grande-Bretagne.

Le mémoire de la CACQ nous apprend que : « C'est au Royaume-Uni qu'on a poussé le plus loin l'intégration de toutes les fonctions réglementaires reliées au secteur financier au sein d'un seul organisme, la Financial Services Authority, ou "FSA". (...) La FSA assumait des responsabilités dans des domaines aussi variés que la gestion du risque systémique, le maintien de la concurrence et l'encadrement des pratiques de marché pouvant nuire aux consommateurs, tout en gérant un fonds d'indemnisation. La FSA constituait par conséquent un régulateur pleinement intégré, cumulant pratiquement toutes les fonctions de gestion de risque à l'égard de pratiquement tous les fournisseurs de services financiers. »

Or, à la suite de la crise financière de 2008, et avant l'abolition de la FSA pour créer une structure réglementaire à deux paliers, le rapport Turner² a entre autres fait état des difficultés de l'organisme à déceler l'existence de pratiques douteuses, sa lourdeur administrative, sa lenteur et son comportement réactif plutôt que proactif. De fait, parmi les problématiques que

le rapport a ciblées, le régulateur (et le législateur) « présumait de l'efficacité de la discipline de marché, qui inciterait les dirigeants des fournisseurs à gérer les risques adéquatement ».

Avec le PL 141, le Québec veut malheureusement emprunter cette voie du super-régulateur. Ainsi, les institutions financières et les cabinets s'autodisciplineront et verront en première ligne la discipline de leur représentants.

En raison de leur vaste et longue expérience sur le terrain, les associations de consommateurs voient les choses d'un autre œil et préfèrent de loin le statu quo en matière d'encadrement. La majorité des conseillers indépendants abondent également dans le même sens, mais ces derniers se sont vu refuser l'accès à la commission parlementaire qui étudie le PL 141.

À ce jour, le Québec a fait preuve d'un esprit avant-gardiste en misant sur un encadrement à deux paliers. La délégation des pouvoirs du régulateur principal à des organismes d'autorégulation afin de répartir les responsabilités en matière de gestion prudentielle et de gestion des pratiques de marché a fait ses preuves depuis 20 ans et contribue à maintenir la confiance des consommateurs. D'ailleurs, ce modèle continue d'exister au Canada dans le secteur des valeurs mobilières avec l'OCRCVM et l'ACCFM.

À la lumière de la complexité et de l'importance de ces enjeux, il est primordial de prendre une pause salutaire par rapport à l'exercice expéditif dans lequel le législateur s'est lancé. Il faut avant tout évaluer le modèle actuel et, le cas échéant, étudier de manière exhaustive quel modèle réglementaire conviendrait le mieux au secteur financier québécois et à notre société.

Pour paraphraser M. St-Amant : avant d'abolir la Chambre aveuglement, comme si cela allait de soi, nous invitons instamment le législateur à se pencher dès maintenant sur l'efficacité de ce modèle.

1. « Separation of regulators against collusive behavior », *Rand Journal of Economics*, vol. 30, n° 2, 1999, pp. 232-263.

2. Turner, Adair. *The Turner Review - A regulatory response to the global banking crisis*. Londres, Financial Services Authority, mars 2009, 122 p. Consulté au http://www.fsa.gov.uk/pubs/other/turner_review.pdf

AU CŒUR DU DÉBAT

RECU L SUR TOUS LES FRONTS

PAR RONALD MCKENZIE

DANS SA FORME ACTUELLE, LE PROJET DE LOI 141 SUPPRIMERA LA CSF, DONT LES ORIGINES REMONTENT À... 1905!



CLAUDE CASTONGUAY
Source: Wikimedia Commons

À cette époque, les bénévoles des associations régionales de Montréal et Québec ont donné la première impulsion à l'Association des assureurs-vie du Canada (AAVC). L'AAVC s'est d'abord transformée en Association provinciale des assureurs-vie du Québec, puis en Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec.

C'est en 1999 que la CSF voit le jour. La formation continue est dorénavant obligatoire et on a créé le poste de syndic (qui remplace le Comité de surveillance de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec).

La CSF devient un véritable organisme d'autoréglementation dont la mission première est la protection du public, et tout ce qui touche à la défense des intérêts des conseillers se déroulera hors de son cadre.

La CSF se met ainsi au diapason des normes en matière de gouvernance des organismes publics, qui imposent une distinction claire entre ces deux types d'activités.

PLACE AUX ORDRES PROFESSIONNELS

Cette séparation des activités s'inscrit en droite ligne avec la philosophie du système professionnel au Québec. Au début des années 70, le gouvernement du Québec constate qu'il doit faire le ménage dans les corporations.

À cette époque, chaque corps de profession (avocats, médecins, ingénieurs, architectes, etc.) adoptait ses règlements maison et les influences politiques étaient nombreuses. Selon Claude Castonguay, père du *Code des professions du Québec* : « Ce qu'on avait devant nous était très disparate et il fallait que des dispositions communes s'appliquent à tout le monde. »

D'abord, fini les corporations qui portent deux chapeaux, celui de la promotion économique de leurs membres et celui, plus ponctuel, de la protection du public. Désormais, les ordres professionnels feraient de la protection du public leur priorité numéro un.

Ensuite, ces ordres fonctionneraient sur le principe de l'autogestion et de l'autoréglementation. Autoréglementation ? « Quand des actes professionnels sont posés, il faut que ce soit des pairs qui les jugent », précise M^e René Dussault, juge à la retraite et président fondateur de l'Office des professions du Québec.

Enfin, on définit le rôle de l'État par rapport aux pouvoirs importants dont jouissent les ordres professionnels. Il était donc essentiel que l'État se dote de moyens de surveillance et d'intervention en cas d'usage abusif de leur autorité. C'est l'Office des professions du Québec, un organisme gouvernemental autonome à l'abri des pressions politiques, qui y voit depuis 1974 « avec de bons résultats », souligne M. Castonguay.

UN SIMULACRE DE COMITÉ DE DISCIPLINE

Cette parenthèse historique montre que la CSF est comparable à un ordre professionnel. Sa mission première est la protection du public et l'exercice de son encadrement est similaire à celui d'un ordre. Par exemple, le code d'éthique et de déontologie de la CSF est édicté par les pairs, ainsi que les règles de formation continue obligatoire.

En tant que membres de la CSF, les conseillers en services financiers bénéficient de plusieurs privilèges : prérogative d'actes réservés, autonomie certaine dans l'organisation de leurs activités professionnelles, possibilité de siéger aux instances de la CSF, y compris à son conseil d'administration.

Point crucial : ils bénéficient d'un processus disciplinaire qui les traite en véritables professionnels.



M^e RENÉ DUSSAULT
Source: Droit-Inc.com



1905

Si un conseiller est l'objet d'une enquête par le syndic de la CSF, et si sa cause doit être entendue par le comité de discipline, il est présumé innocent tant qu'une décision n'est pas rendue. Le fardeau de la preuve incombe donc au syndic, pas à lui.

Le comité de discipline de la CSF, rappelons-le, est composé d'avocats et de membres de la CSF qui pratiquent dans la même discipline et le même secteur que ceux dans lesquels l'intimé exerce. Le principe du jugement par les pairs, c'est ici qu'il prend forme.

Or, cet acquis précieux risque de voler en éclats. Certes, le projet de loi 141 (PL 141) prévoit que des pairs (des « assesseurs ») feront partie du Tribunal administratif des marchés financiers (TMF), la future instance chargée de maintenir la discipline. Mais ils n'en seront pas membres à part entière; ils ne joueront qu'un rôle-conseil sans pouvoir décisionnel.

En dernier ressort, un seul membre du TMF, nommé par le gouvernement, jugera les causes sans l'obligation de suivre les recommandations des assesseurs. « Le modèle proposé par le PL 141 n'est en réalité qu'un simulacre de comité de discipline qui n'en comporte aucun des attributs, déplore la CSF¹. »

Voilà qui est inquiétant.

LE BARREAU RÉAGIT

Le Barreau du Québec est inquiet lui aussi. La tentation du législateur de remplacer l'autoréglementation par un « régime basé sur l'autodiscipline interne des firmes » le préoccupe vivement.

« En comparaison avec le système professionnel, ce serait comme si les cabinets d'avocats étaient investis du pouvoir de déterminer

« QUAND DES ACTES
PROFESSIONNELS SONT
POSÉS, IL FAUT QUE CE SOIT
DES PAIRS QUI LES JUGENT. »
— M^E RENÉ DUSSAULT

eux-mêmes les règles de déontologie régissant leurs praticiens », déplorait le Barreau dans une lettre adressée au ministre Carlos Leitão en septembre dernier.

S'il n'est pas amendé, le PL 141 pourrait marquer un retour à l'époque où tout était disparate. Claude Castonguay et M^e René Dussault devront-ils reprendre du service ?

1. Dans son mémoire déposé à la Commission des finances publiques le 17 janvier 2018.

EN MODE ACTION

DEBOUT POUR DÉFENDRE LA CHAMBRE

PAR HÉLÈNE ROULOT-GANZMANN



GINO-SÉBASTIAN SAVARD

GINO-SÉBASTIAN SAVARD ÉTAIT DE LA DÉLÉGATION DE LA CSF POUR DÉFENDRE SES CONVICTIONS AVEC ÉLOQUENCE DEVANT LA COMMISSION DES FINANCES PUBLIQUES DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE, CHARGÉE D'Étudier LE PROJET DE LOI 141.

Le temps de parole est presque écoulé. Face à la délégation de la Chambre de la sécurité financière (CSF) venue plaider sa cause devant les députés chargés de discuter du projet de loi 141 visant l'amélioration de l'encadrement des services financiers, l'auteur du texte, le ministre des Finances Carlos Leitão, est resté campé sur ses positions. Gino-Sébastien Savard tente une dernière approche.

Il sort de son cartable un contrat d'assurance. Le plus basique, dit-il. Il compte 60 pages. Il explique qu'il n'existe pas de contrat simple en assurance de personnes. Qu'il n'y a pas de standardisation. Et il regrette une nouvelle fois que désormais, si le texte de loi demeure tel quel, un consommateur puisse souscrire ce type de produits sans avoir jamais eu à parler à un représentant certifié.

« Je ne suis pas contre la modernité, précise-t-il en entrevue. Au contraire, il faut moderniser la loi, c'est une nécessité. Mais ce texte, qui est censé renforcer la protection du public, fait tout le contraire. Il laisse les clients livrés à eux-mêmes et aux institutions financières. Il fait naître beaucoup de craintes dans le milieu. »

SE BATTRE POUR SES CONVICTIONS

Pour Gino-Sébastien Savard, porter les couleurs de la Chambre de la sécurité financière devant la Commission des finances publiques fut un honneur. En tant que vice-président du CA de la CSF et puisque le président avait un empêchement, c'était son rôle de le faire.

Et il l'a fait avec force conviction. Parce qu'il endosse tout ce qui est écrit dans le mémoire de la CSF, auquel il a largement contribué.

« Je voulais aller le présenter au ministre et aux parlementaires et défendre mon point, raconte-t-il. Parce que c'est important de se battre pour ses convictions. Je l'aime, mon industrie! Nous y travaillons de génération en génération chez les Savard. Mon père, Denis Savard, s'est battu pour la professionnalisation du rôle de conseiller. Ça a été l'enjeu de sa vie. Alors, qu'une loi mène à la déprofessionnalisation, à la banalisation du conseil, ça vient me chercher personnellement. Je ne fais que reprendre le flambeau. »

De ce point de vue, M. Savard dit avoir été abasourdi lorsque le ministre a expliqué que donner un conseil financier ne devait pas être une « activité exclusive ». Et que seul le fait de souscrire une assurance devait être limité aux représentants ayant un permis pour le faire.

« Vous imaginez le ministre Barrette dire que n'importe qui peut diagnostiquer une maladie et prescrire des médicaments, ou la ministre de la Justice affirmer que les avocats ne sont pas les seuls à même de donner des avis juridiques? s'offusque-t-il. D'autant que ce qui est grave avec le conseil financier, c'est que si le consommateur se trompe, il ne s'en rendra compte que beaucoup plus tard, lorsqu'il aura besoin du produit qu'il croira avoir souscrit. »

DEUX FILETS PLUTÔT QU'UN

En commission, M. Savard a surtout évoqué deux éléments présents dans le mémoire de la Chambre, à savoir l'abolition de la CSF et du processus de plaintes, qui tous deux, affirme-t-il, ne feraient que renforcer le pouvoir des institutions financières. Il a également insisté sur l'importance, selon lui, de préserver une justice par les pairs et l'autoréglementation, deux notions que le projet de loi raye du portrait, analyse-t-il. Il a insisté sur le fait que les comités de discipline ont une compréhension fine des règles de leur industrie et qu'ils ont tout intérêt à se séparer de leurs moutons noirs.

« On n'abolit pas le Barreau du Québec ou encore le Collège des médecins que je sache, c'est bien que l'on croit encore à la justice des pairs, reprend-il en entrevue. Alors pourquoi nous? Le ministre

répond à cela que le Tribunal des marchés financiers pourrait faire appel à des assesseurs qui seraient des professionnels des services financiers. Mais cela n'a rien à voir. Les assesseurs ont un rôle de conseil. Ils ne rendent pas la justice. On nous dit que rien ne changera, mais ce n'est pas vrai. Ce n'est pas la même justice qui sera rendue. »

Et puis, Gino-Sébastien Savard part du principe que pour le consommateur, il vaut toujours mieux deux filets de sécurité plutôt qu'un et que rien ne prouve, bien au contraire, que l'on fasse des gains d'efficacité en fusionnant des services.

RECTIFIER LE TIR

Au final, l'homme se dit assez satisfait de sa prestation devant la Commission des finances publiques. Voir le ministre en rester à un débat de sémantique, sans aborder le fond du problème. Se faire dire que non, il ne s'agit pas d'une abolition des chambres mais d'une intégration de toutes leurs activités dans le giron de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Ce qui est faux, clame Gino-Sébastien Savard, arguant du fait que l'abolition est inscrite noir sur blanc dans le projet de loi.

Il veut aujourd'hui croire qu'il demeure une lueur d'espoir. « Je ne m'attendais pas à voir le ministre réagir différemment, souligne Gino-Sébastien Savard. Il n'allait pas dire publiquement qu'il avait fait une erreur. Mais je suis persuadé que Carlos Leitão est un homme intelligent et qu'il est bien intentionné. Les lobbyistes ont bien fait leur travail et il en résulte un projet de loi qui est clairement en faveur des institutions financières. Mais il faut maintenant qu'il questionne son état-major pour rectifier le tir. Il est encore temps. »

M. Savard invite donc le ministre à revoir sa copie.

« Lors des consultations qui se sont tenues en septembre 2015, seuls 3% des mémoires allaient dans le sens de l'abolition de la Chambre de la sécurité financière, pour la plupart soumis par des institutions financières, conclut-il. Quelque 300 disaient l'inverse. C'est incompréhensible qu'on en soit arrivé là. Le ministre devrait aller de l'avant avec ce qui ne pose pas problème, mais tant sur la distribution des services financiers que sur les différents processus de plaintes, j'ose croire qu'il va reprendre les consultations. »

« VOUS IMAGINEZ LE MINISTRE BARRETTE DIRE QUE N'IMPORTE QUI PEUT DIAGNOSTIQUER UNE MALADIE ET PRESCRIRE DES MÉDICAMENTS, OU LA MINISTRE DE LA JUSTICE AFFIRMER QUE LES AVOCATS NE SONT PAS LES SEULS À MÊME DE DONNER DES AVIS JURIDIQUES? »



De gauche à droite, les représentants de la Chambre : Stéphane Rousseau, administrateur indépendant nommé par le ministre des Finances, Gino-Sébastien Savard, premier vice-président du CA, Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction et Marc Beauchemin, avocat senior aux affaires juridiques et réglementaires.

—
SANS REPRÉSENTANT ?LA FIN DU CONSEIL,
UN RISQUE
NON ASSURÉ

JEAN-FRANÇOIS PARENT



LES PROBLÈMES VÉCUS PAR LES ASSURÉS DANS LE CADRE DE LA DISTRIBUTION SANS REPRÉSENTANT POURRAIENT SE MULTIPLIER AVEC LES PROPOSITIONS DU PL 141, SIGNALANT LES CRITIQUES.

Juillet 2008. Le retraité Jean-Guy Riopel décède d'un cancer du poumon et sa femme, Yolande Charpentier, va ensuite occuper son deuil à batailler contre leur assureur¹.

Elle devra attendre 4 ans pour qu'on lui rembourse les quelque 1 000 \$ de frais d'annulation d'un voyage aux Îles-de-la-Madeleine, organisé avant le décès de son époux.

Flashback: après un diagnostic de cancer du poumon, le 12 mai 2008, le couple annulait son voyage et informait son assureur par l'entremise du régime collectif de madame, le 15 mai.

Le remboursement est refusé, la cliente ayant trop tardé à informer l'assureur du changement de situation, estime SSQ: c'est lors d'une visite médicale, en avril, qu'il aurait fallu annuler le voyage, et non quand le diagnostic est tombé, un mois plus tard.

Au centre des arguties juridiques, la définition de « maladie »: alors que pour l'assureur, il s'agit de « tout désordre de l'organisme constaté par un médecin », pour M^{me} Charpentier, c'est le diagnostic qui confirme le changement qu'elle doit soumettre à l'assureur.

La cour des petites créances lui donne raison en 2012: on ne peut restreindre autant une définition. « Les dispositions concernant la garantie doivent être interprétées largement et les exclusions, de manière restrictive », lit-on dans le jugement.

L'assurance étant un contrat d'adhésion, ce dernier doit s'interpréter au bénéfice de l'assuré, ajoute la cour.

CHANGEMENTS INQUIÉTANTS

Ce triste cas illustre les difficultés que peut rencontrer un client dans le cadre de la distribution sans représentant. En vertu du projet de loi 141 (PL 141), on veut cependant élargir l'éventail de produits d'assurance pouvant être vendus sans l'aide d'un conseiller certifié.

Le PL 141 veut notamment mettre à disposition du client qui magasine sur Internet un représentant certifié seulement *s'il en fait la demande*, plutôt que rendre son intervention obligatoire.

Ce qui inquiète autant des associations de consommateurs que plusieurs conseillers, qui craignent que les scénarios catastrophes se multiplient.



« LE PROBLÈME, C'EST QUE LES CLIENTS, SURTOUT EN ASSURANCE, DOIVENT ÊTRE TENUS PAR LA MAIN. »
—FLAVIO VANI

1. Charpentier c. SSQ, société d'assurance-vie inc., (2012).



« LA COUR SUPRÊME DÉFINIT LE CONSOMMATEUR MOYEN COMME UNE PERSONNE CRÉDULE ET INEXPÉRIMENTÉE PLUTÔT QUE COMME UNE PERSONNE RAISONNABLEMENT PRUDENTE ET DILIGENTE. »
— ANNIK BÉLANGER-KRAMS

« Le problème, c'est que les clients, surtout en assurance, doivent être tenus par la main », estime Flavio Vani, président de l'Association professionnelle des conseillers en services financiers.

Le conseiller en épargne collective et en sécurité financière le constate chaque jour depuis 30 ans : sans conseil professionnel, les risques de se retrouver avec un produit qui ne convient pas sont manifestes.

« Le simple fait d'identifier s'ils ont besoin d'une protection temporaire ou permanente est déjà un défi pour plusieurs », renchérit Léon Lemoine, président du cabinet Gestion Éthik. À ses yeux, élargir la gamme de produits vendus sans conseil et réduire à sa plus simple expression l'intervention, durant la transaction, de conseillers dûment formés est risqué.

Si le conseil en assurance n'est plus un acte réservé, on réduit d'autant la protection des consommateurs, déplorent nos interlocuteurs.

LIBRE ARBITRE C. VULNÉRABILITÉ

Pour les assureurs, les besoins en conseils ne sont pas les mêmes selon les produits, explique pour sa part Alain Hade, vice-président, Assurances générales au Mouvement Desjardins. À la Commission des finances publiques (CFP), plus tôt cet hiver, il déclarait : « La distribution par Internet, de notre point de vue, ne doit pas nécessiter, de façon obligatoire, un représentant certifié dans le processus, et ça, c'est assez clair. » Pour baliser l'augmentation de l'offre d'assurance distribuée sans représentant, M. Hade insiste sur l'engagement des assureurs à « fournir au consommateur des outils d'auto-évaluation qui permettent de faire l'évaluation de son besoin d'assurance ».

Et puisque le projet de loi prévoit qu'une personne physique soit disponible au besoin, la protection offerte par le conseil demeure, soutient Alain Hade.

Le libre arbitre de l'assuré contrevient à ce que les tribunaux constatent, rétorque Annik Bélanger-Krams, avocate à Option consommateurs. Elle relève que « la Cour suprême définit le consommateur moyen comme une personne crédule et inexpérimentée plutôt que comme une personne raisonnablement prudente et diligente ». L'avocate s'inquiète aussi de la vulnérabilité des assurés face à la distribution par Internet. Une vulnérabilité reconnue par la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC), qui protège davantage le signataire de contrats en ligne. Mais voilà, la LPC ne s'applique pas à la distribution d'assurance, qui relève de la LDPSF.

Les écueils qui se dressent sur la route d'une décision éclairée en matière d'assurance sont connus. Un groupe de travail sur la littératie financière mis sur pied par Ottawa remettait un rapport à ce sujet en 2011. Son président, Donald Stewart, grand patron de la Financière Sun Life inc., y souligne la nébulosité de l'information que l'industrie offre aux consommateurs : « Pointée du doigt comme diffuseur d'une information difficile à comprendre, l'industrie doit améliorer la clarté de ses communications [...] d'autant que 42 % des Canadiens éprouvent de la difficulté à lire », écrit-il.

Dans ce contexte, le conseil est crucial, observe Jacques St-Amant, analyste pour la Coalition des associations de consommateurs du Québec.

Il déplore que l'article 27 de la LDPSF tel que modifié par le PL 141 indique que le représentant doit conseiller « adéquatement » son client, plutôt

que de lui fournir le produit qui lui convient le mieux. De plus, on abroge l'obligation du représentant d'identifier personnellement les besoins de son client, et de lui offrir le meilleur produit.

« On passe ainsi de l'offre du meilleur produit à un conseil de qualité acceptable, quand on a la bonne fortune d'échanger avec un représentant certifié », constate Jacques St-Amant.

Pour lui, on permet une simple relation de vente, ce qui revient à permettre à tout le monde, « même aux vendeurs de matelas », de prodiguer des conseils en assurance.

FORT POTENTIEL LITIGIEUX

La situation actuelle est pourtant déjà problématique. Les assurances voyage et invalidité, souvent vendues sans représentant certifié, sont au cœur de beaucoup de conflits juridiques.

L'Autorité des marchés financiers relevait en 2010 que le marché de la distribution sans représentant génère des primes de quelque 460 M \$ annuellement, pour un marché global de plus de 2 G \$. Il s'agit, à 92 %, de produits d'assurance sur la vie, la santé et le voyage².

Des produits pour lesquels les consommateurs sont bien en peine de répondre correctement, par eux-mêmes, aux questions des assureurs, constate l'avocat Harold Geller, qui pratique à Ottawa. « Prenons l'exemple de l'état de santé. On vous demande si vous avez subi des tests de dépistage du cancer. Toutes les personnes âgées

2. Source : Document de réflexion et de consultation sur la distribution sans représentant, novembre 2010.



« RÉDUIRE LE RÔLE DES CONSEILLERS EST UNE QUESTION DE POLITIQUE PUBLIQUE : EST-CE QU'ON VEUT PERMETTRE AUX GENS DE PRENDRE DE MAUVAISES DÉCISIONS ? » — HAROLD GELLER

de plus de 50 ans au pays font l'objet de tels tests. Mais combien savent que la prise de sang faite lors d'un examen de routine, par exemple, sert notamment au dépistage ? »

La réponse : très peu. « Et l'on répondra alors, de bonne foi, que l'on n'a pas subi de dépistage », poursuit M^e Geller. Ce qui est très souvent inexact et peut conduire à la révocation de la police.

La cause *DSF cie d'assurance vie c. Deslauriers*, entendue en 2012 par la Cour d'appel du Québec, a fait école à cet égard. Lise Deslauriers avait souscrit une police d'assurance voyage auprès d'une téléphoniste de l'assureur.

La couverture de la carte de crédit de la retraitée de 71 ans ne suffit pas, et DSF lui propose une couverture supplémentaire, assortie d'un questionnaire médical.

La dame y déclare souffrir de bronchite asthmatique, mais pour l'assureur il s'agit plutôt d'une « maladie pulmonaire obstructive chronique » (MPOC), motif d'exclusion...

Motif qui sera invoqué pour rejeter sa réclamation lorsque Lise Deslauriers doit être transportée d'urgence dans un hôpital de Floride par ambulance aérienne pendant sa croisière dans les mers du Sud. Quoi qu'en dise la retraitée, c'était à elle « de vérifier l'étendue de [ses] garanties », estime DSF, et ce, peu importe les arguments invoqués par sa téléphoniste. De plus, l'assureur soutient qu'il n'a pas à exercer

« un devoir de conseil lors de la vente de la protection complémentaire ».

Condamné à payer 10 000 \$ de dommages par la Cour supérieure, l'assureur fait appel de cette décision, au motif que sa préposée téléphonique — qui n'est pas représentante certifiée — n'a pas d'obligation de conseil. DSF est à nouveau déboutée : « Quel que soit le statut de la préposée de l'assureur en vertu de la LDPSF, indique la Cour d'appel, elle avait une obligation minimale de renseignement dont elle ne s'est pas acquittée », peut-on lire dans la décision.

C'est l'exemple parfait des risques que courent des clients laissés à eux-mêmes pour souscrire des produits, observe Léon Lemoine. « Les fameuses "clauses d'exclusion" sont tout un problème, soutient-il. Au moment de la réclamation, on invoque l'exclusion, mal comprise au départ, et cela finit par coûter très cher. En assurance, on magasine des définitions, pas seulement des prix. Un problème qu'on évite avec un conseiller. »

LA COMPLEXITÉ DES MOTS POUR LES MAUX

Selon lui, les différences entre les couvertures disponibles sur le marché sont trop importantes pour qu'on puisse s'en sortir sans conseils. « La définition d'invalidité elle-même diffère d'un assureur à l'autre, de même que les exclusions, et les conditions d'application. »

La Blainvilloise Christiane Girard l'a appris à la dure, lorsque sa couverture d'assurance invalidité, souscrite dans le cadre d'un prêt hypothécaire, a subitement cessé.

L'emprunt hypothécaire consenti en 2004 vient avec une assurance vie et invalidité. Avec, pour tout conseil assorti au contrat, « un guide de l'adhérent, (...) lequel constitue à la fois un résumé du contrat d'assurance et l'attestation d'assurance », peut-on lire dans un jugement rendu par la Cour du Québec en 2011³.

Quelques mois après l'achat de sa maison, M^{me} Girard a un accident de voiture. Des lésions cervicales l'empêchent alors d'occuper son emploi de serveuse.

Elle perçoit donc des prestations d'invalidité, qui cessent subitement au bout de 24 mois. Christiane Girard n'est plus invalide au sens du contrat, invoque l'assureur.

Premier problème, constate la Cour du Québec dans son jugement rendu en 2011 en faveur de M^{me} Girard : le libellé de la police comporte « suffisamment d'ambiguïté pour empêcher l'adhérent de se prémunir contre une fin précipitée des prestations ».

Le contrat stipule en outre que l'invalidité totale n'est plus reconnue si l'assurée retourne aux études. Or, madame termine sa 5^e secondaire afin de se retrouver un nouvel emploi.

Pour le tribunal, l'assureur définit trop strictement le mot « études ». Il estime aussi que : « Le retour aux études de M^{me} Girard est justement motivé par son incapacité à occuper son poste antérieur [...] L'objectif d'obtenir [un D.E.S.] ne résulte pas de son choix personnel, mais [d']une nécessité pour lui permettre de retrouver un emploi. »

Christiane Girard peut ainsi réclamer une troisième année de prestations, au montant de 8 700 dollars.

« Toutes ces situations illustrent à quel point il est facile de se tromper, conclut Harold Geller. Réduire le rôle des conseillers est une question de politique publique : est-ce qu'on veut permettre aux gens de prendre de mauvaises décisions ? »

3. *Girard c. Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie*, (2011).

LE COMITÉ DE DISCIPLINE DISPARAÎT

VOTRE DESTIN ENTRE LES MAINS DE JUGES ADMINISTRATIFS ?

PAR RONALD MCKENZIE

AVEC L'ABOLITION DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE, DISCIPLINE ET DÉONTOLOGIE SERONT EXERCÉES PAR L'AMF. DÈS LORS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DES MARCHÉS FINANCIERS REMPLACERA LE COMITÉ DE DISCIPLINE DE LA CHAMBRE. POUR LES CONSEILLERS COMME POUR LES CONSOMMATEURS, LES CHANGEMENTS SERONT IMPORTANTS.

Plutôt que d'enrichir le débat sur le projet de loi 141 (PL 141), le ministre des Finances Carlos Leitão vient semer davantage de confusion. Aux représentants de la CSF venus présenter leur mémoire en commission parlementaire, il a dit : « On n'abolit pas les chambres [de la sécurité financière et de l'assurance de dommages]. On les intègre à l'Autorité des marchés financiers. »

Or, c'est écrit noir sur blanc dans le préambule du PL 141: la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* sera modifiée afin « d'abolir la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages ». Plus carré, l'article 558 parle de « liquidation » des chambres.

Difficile d'être plus clair.

UN SIMILI-COMITÉ DE DISCIPLINE

À la suite de cette abolition, les activités de déontologie et de discipline seront exercées par l'AMF. Il ne s'agit pas d'un simple transfert

de responsabilités: le PL 141 élimine d'un coup de crayon le principe de l'autoréglementation qui a fait ses preuves depuis la création de la CSF en 1999.

« Le conseiller [visé par une plainte en déontologie] ne sera plus entendu par un tribunal de pairs qui connaît l'industrie et qui peut porter un jugement éclairé », déplore Gino-Sébastien Savard, premier vice-président du CA de la CSF.

Si le PL 141 est adopté sans changement, le Tribunal administratif des marchés financiers (TMF) remplacera le comité de discipline de la Chambre.

Il n'y aura pas de syndic indépendant. Pas d'obligation de rendre compte au consommateur de la conclusion d'une enquête. Pas de comité de révision externe auquel ce dernier peut s'adresser. La possibilité de déposer directement une plainte disciplinaire privée n'est pas expressément prévue.

« LE CONSEILLER NE SERA PLUS ENTENDU PAR UN TRIBUNAL DE PAIRS QUI CONNAÎT L'INDUSTRIE ET QUI PEUT PORTER UN JUGEMENT ÉCLAIRÉ. »
— GINO-SÉBASTIAN SAVARD

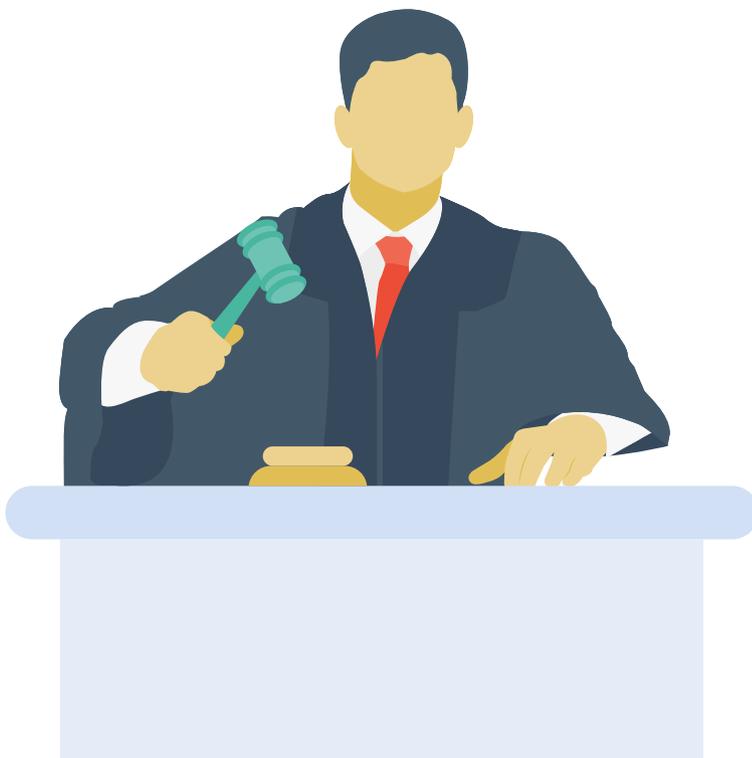
DES ASSESSEURS SANS POUVOIR

L'autre instance disciplinaire, le TMF, soulève également des interrogations. Actuellement, le comité de discipline de la CSF est formé de trois personnes, soit le président et deux membres de la CSF, qui ont tous trois un pouvoir décisionnel.

Au contraire, le PL 141 dit que seul le président du TMF aura un pouvoir décisionnel. Bien sûr, deux « assesseurs » qui devront être des représentants certifiés feront partie du tribunal, mais ils n'auront aucun droit de regard sur les décisions à être rendues.

Et puis, ces assesseurs entendront-ils toutes les causes soumises au TMF ? Le PL 141 prévoit que le président du TMF est accompagné des deux assesseurs seulement lorsqu'il y a entrave à la déontologie. Que se passera-t-il lorsque l'infraction visera d'autres dispositions réglementaires ? Par exemple, dans un même dossier, si l'AMF poursuit devant le TMF un cabinet, son principal dirigeant et des représentants, et ce, pour différentes fautes (gestion déficiente du cabinet, supervision inadéquate par le dirigeant et conseillers dont les dossiers clients sont mal tenus), des assesseurs seront-ils présents pour entendre cette affaire ? Nul ne le sait.

Voilà pourquoi la CSF qualifie de « simulacre de comité de discipline » le modèle proposé par le PL 141.



Nous avons demandé au TMF si la présence d'assesseurs dépourvus de pouvoir décisionnel pouvait entraîner une perte d'expertise en matière déontologique et un accroissement du risque juridique. De plus, nous avons voulu vérifier si des ressources supplémentaires étaient prévues afin d'absorber le surplus de travail consécutif au transfert de la responsabilité disciplinaire.

Réponse: « Le Tribunal ne formule aucun commentaire sur un projet de loi qui est actuellement l'objet d'analyse par l'Assemblée nationale du Québec. De plus, à titre de tribunal exerçant des fonctions exclusivement juridictionnelles, nous ne pouvons malheureusement pas répondre à des questions de nature à interpréter une loi et encore moins un projet de loi. »

Un autre aspect suscite l'inquiétude de la CSF : la possibilité donnée aux parties de s'entendre pour mettre fin à une affaire disciplinaire dans le cadre d'une « conférence préparatoire », et ce, sans qu'une audition publique ne soit tenue.

Pourquoi est-ce problématique ? Parce que cela permettra à un conseiller dont la conduite est déontologiquement reprochable d'échapper à une audition disciplinaire. Et, surtout, il pourra éviter que son dossier soit porté à la connaissance du public, « ce qui semble aller totalement à l'encontre de l'essence même du droit disciplinaire, et de l'objectif de protection du public », déplore la CSF.

UN TMF QUI LAISSE SONGEUR

Toujours à propos du TMF, Jacques St-Amant, analyste à la Coalition des associations de consommateurs du Québec, porte à notre attention un élément qui le laisse songeur.

Selon le PL 141, le renouvellement du mandat des juges du TMF pourrait éventuellement être assujéti à la recommandation d'un comité auquel ne doit siéger aucune personne faisant partie de l'administration gouvernementale. On écarte ainsi les influences politiques. « Cependant, rien n'interdit que ce comité soit composé, par exemple, de personnes liées à l'industrie des services financiers », fait remarquer M^e St-Amant.

Et alors ? Alors, s'il craint de ne pas voir son mandat renouvelé, le juge administratif « pourrait s'efforcer de rendre des décisions qui ne seront pas impopulaires auprès des décideurs, mais qui pourraient ne pas être les meilleures au plan juridique », souligne M^e St-Amant.

C'est un peu fort, non ? M^e St-Amant répond qu'il faut présumer de l'intégrité des juges administratifs et de la bonne foi du gouvernement. Toutefois, insiste-t-il, « l'impact potentiel sur l'indépendance du décideur demeure présent ».

IL N'Y AURA PAS DE SYNDIC INDÉPENDANT. PAS D'OBLIGATION DE RENDRE COMPTE AU CONSOMMATEUR DE LA CONCLUSION D'UNE ENQUÊTE. PAS DE COMITÉ DE RÉVISION EXTERNE AUQUEL CE DERNIER PEUT S'ADRESSER.

Cette question de l'indépendance des juges administratifs n'est pas nouvelle. En 2014, une équipe de chercheurs dirigée par le professeur de droit Pierre Noreau, de l'Université de Montréal, a déposé un rapport explosif sur le fonctionnement des tribunaux administratifs du Québec. Dans la majorité d'entre eux, les juges, nommés à la discrétion du gouvernement, n'affichaient aucune compétence particulière et n'ont été soumis à aucun critère de sélection.

En entrevue au *Journal du Barreau du Québec*, le professeur Noreau a déclaré : « Comme le processus de nomination est opaque, il en va de même du processus de renouvellement, et les décideurs interrogés ont témoigné que les considérations politiques, partisans ou relationnelles entrent en jeu dans le processus de renouvellement des mandats. »

Daniel Pelletier, président de la Conférence des juges administratifs du Québec, reconnaît que, dans certains tribunaux, les méthodes actuelles de nomination et de renouvellement pourraient donner ouverture à des influences partisans. Mais le dossier évolue, indique-t-il. « Depuis 2017, on sent une volonté du gouvernement de mettre en place un processus de nomination des juges administratifs plus transparent et à l'abri des influences partisans, fondé sur le mérite des candidats. À la Régie de l'énergie, par exemple, on a instauré un véritable processus de sélection et de renouvellement des mandats des régisseurs indépendant des influences partisans. »

L'encadrement de la CSF fait des conseillers des professionnels au même titre que les médecins, les avocats, les ingénieurs, etc. Elle exige d'eux les mêmes qualités que celles définies dans le *Code des professions*. Notamment, ils doivent :

- Détenir les connaissances nécessaires pour exercer l'activité professionnelle.
- Être autonomes et aptes à formuler des jugements objectifs.
- Respecter le caractère personnel et confidentiel des renseignements qu'ils colligent auprès de leurs clients et des rapports qu'ils entretiennent avec eux.

La CSF s'assure que la formation continue est à jour. Par l'exemple des pairs, elle favorise la prévention plutôt que la coercition.

De plus, la CSF est à l'abri des lobbies de l'industrie. Son comité de discipline agit en toute indépendance. Si un conseiller est l'objet d'une plainte disciplinaire, il a droit à une défense pleine et entière, et est présumé innocent jusqu'à preuve du contraire. S'il veut exercer une influence sur sa profession, il peut participer aux instances de la CSF, même siéger au conseil d'administration.

Tous ces acquis risquent de s'envoler si le PL 141 est adopté tel que libellé.



DANIEL PELLETIER



NOMINATION

Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction de la CSF, est nommée membre du nouveau Comité consultatif sur la protection des consommateurs (CCPC) de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

Les membres du CCPC assistent l'ACFC dans son travail de supervision, ses initiatives de recherche et le développement de matériel d'éducation aux consommateurs. De plus, ils partagent leurs points de vue sur les tendances du marché, la prestation de services financiers et les répercussions des changements dans le secteur des services financiers sur les Canadiens.

RISQUE SYSTÉMIQUE

UNE RÉFORME QUI PREND LA DISTRIBUTION EN OTAGE

PAR JEAN-FRANÇOIS VENNE



LES RISQUES SYSTÉMIQUES ET LA PRESSION DU FMI ONT ÉTÉ INVOQUÉS À PLUSIEURS REPRISES POUR INVITER LE GOUVERNEMENT QUÉBÉCOIS À RATIFIER LE PROJET DE LOI 141 RAPIDEMENT. RESTE QUE D'AUTRES ASPECTS TOUT AUSSI IMPORTANTS DE LA RÉFORME NÉCESSITENT D'AVANTAGE DE DISCUSSIONS ET NE PEUVENT ÊTRE ADOPTÉS DE MANIÈRE PRÉCIPITÉE.

Depuis la crise de 2008, les règles prudentielles font l'objet de révisions à l'international, afin de mieux gérer les risques systémiques, sous la houlette du Conseil de stabilité financière. Cet organisme a succédé au Forum de stabilité financière en 2009. Il regroupe 26 autorités financières nationales, comme des banques centrales ou des ministères des Finances, le Fonds monétaire international (FMI), le Comité de Bâle et des dizaines d'autres institutions ou normalisateurs nationaux, régionaux et internationaux.

Le Canada fait partie de cet organisme chargé d'identifier les vulnérabilités du système financier mondial, de déterminer et d'évaluer les réglementations à mettre en œuvre pour les prévenir et de promouvoir l'implantation et le respect des standards internationaux de réglementation financière.

SOUS LA LOUPE DU FMI

C'est dans ce cadre que s'inscrivait la visite du FMI au Canada en 2014 : il a le mandat d'évaluer périodiquement la stabilité du système financier et le respect des nouvelles normes internationales dans les pays membres.

« Le FMI mène des audits de qualité de l'encadrement réglementaire des institutions financières et des marchés des capitaux », explique M^e Jean Martel, avocat-associé spécialisé en droit financier au cabinet Lavery. « Il s'intéresse aux risques systémiques, notamment les systèmes de paiement et de compensation d'opérations en valeurs mobilières. »

En 2014, le Conseil de stabilité financière avait plusieurs projets en cours, notamment quant à l'assurance-dépôts, aux exercices de révision de la capitalisation des banques et institutions financières, aux normes de solvabilité et de liquidité de ces institutions et aux mécanismes de gestion



 JEAN MARTEL

« EN 2014, LE FMI A RELEVÉ QUE LE CANADA N'ÉTAIT PAS TRÈS AVANCÉ DANS L'ADOPTION DE CERTAINES NOUVELLES RÈGLES. »

des insolvabilités ou des problèmes de liquidité. Il invitait les pays membres à donner les moyens aux régulateurs de prendre le contrôle de ces institutions et de procéder à leur résolution en cas de problème, afin que les gouvernements n'aient pas à les sauvegarder comme cela s'est vu aux États-Unis et en Europe en 2007-2008.

Le rapport du FMI de 2014 souligne que le système financier canadien est solide, mais que des mesures clés concernant la surveillance du secteur financier, les filets de sécurité, le dispositif macroprudentiel et le dispositif de gestion des crises restent à adopter.

« En 2014, le FMI a relevé que le Canada n'était pas très avancé dans l'adoption de certaines nouvelles règles, rappelle Jean Martel. Le gouvernement fédéral a amorcé une série de réformes après la première visite du FMI. L'organisme international entend faire le suivi de ces questions lors d'un deuxième audit, en 2018. »

En 2016, le gouvernement fédéral a par exemple adopté le projet de loi C-15 instaurant un régime de recapitalisation interne des grandes banques canadiennes. En cas de faillite, une banque pourrait convertir des titres de créance en actions ordinaires. Les pertes seraient donc absorbées par les actionnaires et investisseurs, plutôt que par les déposants ou contribuables. Dans la foulée, la Société d'assurance-dépôts du Canada s'est vu confier les pouvoirs de résolution pour mettre en œuvre d'éventuels plans de démantèlement.

UN PAYS, UNE COMMISSION

Lors de son passage en 2014, le FMI s'est aussi invité dans le débat sur une possible commission nationale des valeurs mobilières, en soutenant que le Canada gagnerait à en créer une. En juin 2007, son directeur général d'alors,

« JURIDIQUEMENT, LE RISQUE SYSTÉMIQUE EST DIFFICILE À DÉFINIR, DONC CETTE NOTION POURRAIT ÊTRE FORTEMENT CONTESTÉE DEVANT LA COUR. MÊME CHOSE POUR CELLE DE RÉGIME COOPÉRATIF. »



IVAN TCHOTOURIAN

Rodrigo Rato, rappelait déjà que le Canada était le seul pays du G7 à ne pas avoir d'organisme national de réglementation du commerce des valeurs mobilières et que les investisseurs canadiens « méritaient mieux ».

Ce n'est pas un débat particulièrement nouveau au Canada. « Le gouvernement fédéral y songeait déjà au début du 20^e siècle », explique Ivan Tchotourian, professeur de droit à l'Université Laval. Il a toutefois fallu attendre le début des années 2000 pour voir les autorités provinciales des valeurs mobilières harmoniser leurs règles dans le cadre de la collaboration au sein des Autorités canadiennes des valeurs mobilières (ACVM). Une commission nationale des valeurs mobilières semblait alors moins pertinente.

Pourtant, dès que le FMI avance qu'un tel projet serait important pour le Canada, le gouvernement conservateur relance l'idée, et son successeur libéral fera de même. Sauf que conservateurs comme libéraux se heurtent à un refus de plusieurs provinces, dont le Québec. Ce dernier veut à la fois protéger sa juridiction et son secteur financier, créateur d'emplois et de richesses. La cause se rend devant la Cour suprême, laquelle décrète en 2011 que le projet de loi du gouvernement fédéral est anticonstitutionnel, puisque la réglementation des valeurs mobilières est clairement de compétence provinciale.

« Cependant, la Cour suprême ouvre deux brèches, dans lesquelles le gouvernement

fédéral se glissera pour lancer une nouvelle version de son projet, précise Ivan Tchotourian. Elle avance que le gouvernement fédéral pourrait y associer les provinces sur une base coopérative, mais aussi qu'il a un rôle à jouer dans la gestion des risques systémiques sur les marchés des capitaux canadiens. »

Le gouvernement fédéral ne fait ni une ni deux et relance son projet sous la forme d'un régime coopératif de réglementation des marchés des capitaux. Une première entente de principe est annoncée en septembre 2013, réunissant l'Ontario, la Colombie-Britannique, la Saskatchewan, le Nouveau-Brunswick et le gouvernement fédéral. Une version modifiée de cet accord est adoptée en juillet 2014. D'autres provinces et territoires s'y sont joints depuis. Cependant, deux des principaux marchés de valeurs mobilières au pays, le Québec et l'Alberta, s'y opposent encore farouchement.

Le Québec a gagné une première manche en mai 2017, quand la Cour d'appel du Québec a statué que le projet de régime coopératif du fédéral restait à bien des égards inconstitutionnel, tout en confirmant que la gestion des risques systémiques relève bien, elle, de la compétence fédérale. Une nouvelle visite devant la Cour suprême est à ce jour inévitable. Le gouvernement fédéral y invoquera de nouveau que la gestion des risques systémiques exige la création d'un organisme national d'encadrement des valeurs mobilières.



YVAN ALLAIRE

« IL FAUT FAIRE DES PROJETS DE LOI À ÉCHELLE HUMAINE. CELA PERMETTRAIT D'ADOPTER LES DISPOSITIONS SUR L'ENCADREMENT DES COOPÉRATIVES FINANCIÈRES RAPIDEMENT ET DE DISCUTER PLUS LONGUEMENT DES SUJETS PLUS CONTROVERSÉS. »

« Or, juridiquement, le risque systémique est difficile à définir, donc cette notion pourrait être fortement contestée devant la cour, commente Ivan Tchoutourian. Même chose pour celle de régime coopératif. C'est quoi? Comment la coopération sera-t-elle instaurée? Ce n'est pas facile à définir et cela prête à interprétation. »

Pour Yvan Allaire, président exécutif du conseil d'administration de l'Institut sur la gouvernance d'organisations privées et publiques (IGOPP), le lien entre le risque systémique et l'instauration d'une commission nationale des valeurs mobilières est plus que ténu. « Au Canada, ce risque provient des grandes banques à charte, déjà encadrées par le Bureau du surintendant des institutions financières et la Banque du Canada, rappelle-t-il. Il peut aussi venir de certains produits dérivés. Or, même sans organisme central, on a fait des changements sur ce plan. Les produits dérivés standards doivent maintenant être inscrits, permettant ainsi d'évaluer le niveau de risque. Il reste peu de choses à faire au pays en ce qui concerne les risques systémiques. »

LE FMI BIENTÔT DE RETOUR

Commission des valeurs mobilières nationale ou pas, le FMI sera, lui, bel et bien de retour au deuxième trimestre de 2018. Or, l'échéance alarme le Mouvement Desjardins.

« En 2013, Desjardins a été désignée institution financière d'importance systémique intérieure par l'Autorité des marchés financiers », rappelle M^e Martel. Cette désignation s'est faite dans le respect des critères d'évaluation du Comité de Bâle, soit la taille, l'interdépendance, la complexité et la substituabilité dans le système financier, auxquels l'Autorité des marchés financiers a ajouté le critère de la concentration régionale des activités.

Pour Desjardins, cette nouvelle désignation exige de s'assurer de respecter les plus hautes normes et règles macroprudentielles internationales et de doter les autorités réglementaires des ressources et pouvoirs nécessaires pour répondre aux attentes des organismes internationaux et de leurs clients. Le FMI aura son mot à dire sur ce sujet.

« Un rapport critique, voire défavorable du Fonds monétaire international sur la façon dont le Québec encadre son système financier aurait de lourdes, de très lourdes conséquences pour le secteur financier québécois, mais aussi pour le Mouvement Desjardins », prévient Guy Cormier, président et chef de la direction, lors des consultations de l'Assemblée nationale sur le PL 141 qui se sont tenues au début de l'année.

Il rappelait notamment que 40 des 275 milliards d'actifs sous gestion de la coopérative sont financés sur les marchés financiers asiatiques, européens et américains. Desjardins soutient qu'un rapport négatif du FMI diminuerait la confiance des investisseurs et pourrait inciter les agences de notation à baisser sa cote.

« Il faut absolument que l'on ait un cadre législatif adapté dans les prochains mois pour respecter les encadrements internationaux », poursuit Guy Cormier. En d'autres termes, il est urgent d'adopter le PL 141, lequel contient des dispositions mettant à jour l'encadrement de Desjardins. Le PL 141 comprend notamment des articles sur la solidarité financière entre les entités de la coopérative, sur le capital consolidé, sur un plan de résolution, voire de liquidation ou de faillite et offre plus de pouvoirs d'encadrement au régulateur.

Il n'y a pas vraiment de dissension sur ce point au Québec. « Cette partie du projet de loi 141 est tout à fait légitime et il est vrai que l'on a intérêt à l'adopter, mais le problème vient du fait que le reste du projet concerne des sujets tout à fait différents et très controversés, comme l'abolition de la Chambre de la sécurité financière », indique Alain Paquet, professeur titulaire de sciences économiques à l'École des sciences de la gestion de l'UQAM.

Cet ancien ministre libéral délégué aux Finances à Québec propose une solution très simple : scinder le projet de loi. Une option aussi mentionnée par Ivan Tchoutourian, Jean Martel et Yvan Allaire. Ce dernier n'est pas tendre envers la manière dont le gouvernement provincial a procédé avec le PL 141. Selon lui, deux choses nuisent gravement à la démocratie. Les projets de loi omnibus présentés en toute fin de session et touchant toutes sortes de sujets disparates, ainsi que les projets de loi de l'ampleur du PL 141 qui font des centaines de pages et qui réduisent la capacité d'en débattre convenablement.

« Tout le monde s'attaque à son petit morceau, les consultations sont courtes et la lecture article par article est un défi monstrueux pour l'opposition, illustre-t-il. Il s'agit d'entorses graves à l'esprit de la démocratie. Il faut faire des projets de loi à échelle humaine. Cela permettrait d'adopter les dispositions sur l'encadrement des coopératives financières rapidement et de discuter plus longuement des sujets plus controversés. »

PROCESSUS DE PLAINTES

« PLUS RIGIDE, MOINS AVANTAGEUX ET PLUS COÛTEUX »

PAR HÉLÈNE ROULOT-GANZMANN

QU'IL S'AGISSE DE MÉDIATION OU DE PLAINTE EN DÉONTOLOGIE, LES CONSOMMATEURS NE SERONT PAS MIEUX SERVIS DANS LE CADRE DU PROJET DE LOI 141, BIEN AU CONTRAIRE. LES ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS ACCUSENT LE GOUVERNEMENT DE VOULOIR METTRE À BAS UN SYSTÈME QUI FONCTIONNE POURTANT BIEN.



M^e ANNIK BÉLANGER-KRAMS

« Aussi déconcertante que la chose puisse paraître, le PL 141 parvient à miner la protection que l'actuel régime de traitement des plaintes peut accorder à la consommatrice québécoise, en le rendant plus rigide, moins avantageux et plus coûteux. »

Publié dans le mémoire de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) déposé devant la Commission des finances publiques, ce constat est sans équivoque.

« Dans le cadre d'une médiation, ce serait à l'institution financière de déterminer si la plainte est recevable ou non et cela, sans que la loi ne fixe de balises », commente le rédacteur du mémoire et analyste à la CACQ Jacques St-Amant.

« C'est inacceptable, lâche Annik Bélanger-Krams, avocate et analyste à Option consommateurs, qui rappelle que toutes les grandes institutions internationales, FMI et OCDE en tête, prônent la gratuité dans ce type de litige. Cette disposition fait complètement abstraction de la réalité économique et informationnelle des parties. Il s'agit là d'un obstacle à l'accès à la justice. »

DISCRIMINATION

Le PL 141 introduit surtout une discrimination entre le consommateur faisant affaire avec une compagnie d'assurance ou une coopérative telle que le Mouvement Desjardins, régies au provincial, et celui qui est client d'une institution financière sous réglementation fédérale. M^e Bélanger-Krams rappelle en effet que les banques sont obligées de participer au processus de médiation, que celui-ci est gratuit pour le plaignant, et que si elles ne sont pas tenues de suivre les recommandations formulées par un organisme indépendant, elles ont tout intérêt à le faire.

Du point de vue déontologique, Option consommateurs et la CACQ insistent toutes deux sur la grande différence entre la décision rendue par le comité de discipline d'un organisme d'autoréglementation (OAR), composé de pairs, et la décision du régulateur et de son Tribunal des marchés financiers, composé de juges professionnels. La faute déontologique doit en effet s'analyser comme la violation des principes de moralité et d'éthique propres à un milieu, et non en vertu d'un code, qu'il soit civil ou pénal. En outre, même si ces juges professionnels étaient « conseillés » par des assesseurs faisant partie de l'industrie, ils n'auraient pas l'obligation de suivre leurs recommandations.

« L'Autorité des marchés financiers et la Chambre de la sécurité financière sont deux facettes complémentaires d'un même encadrement, estime M^e Bélanger-Krams. Nous craignons qu'en multipliant les mandats du régulateur, celui-ci se concentre davantage sur l'encadrement de l'entreprise et moins sur celui des représentants. Pourquoi veut-on tasser la surveillance par les pairs, qui fonctionne pourtant très bien, pour nettoyer l'industrie de ses moutons noirs ? »

Elle ajoute que le Québec nage à contre-courant du reste du monde et que les pays les plus progressistes en la matière – Royaume-Uni et France en tête – se sont tous dotés d'un OAR et fonctionnent avec deux organismes distincts.

M^e St-Amant souligne également la perte d'expertise que représenterait l'abolition de la Chambre.

LOURDEUR ET CONFUSION

Des arguments que le ministre des Finances et rédacteur du projet de loi 141, Carlos Leitão, balaie du revers de la main. Contacté par le magazine CSF, il affirme que pour les consommateurs, ce projet de loi constitue une réelle simplification de leurs recours et une protection additionnelle en cas de fraude.

« Les groupes entendus lors des consultations particulières ont très largement reconnu les avancées importantes que le projet de loi apportait pour la protection du consommateur dans de nombreux registres, nous écrit-il. C'est un projet de loi complexe et technique, et les commentaires entendus alléguant un affaiblissement de la protection du consommateur relèvent malheureusement d'une mauvaise compréhension du projet de loi, voire, et c'est regrettable, de la défense d'intérêts particuliers au détriment de l'intérêt collectif et de la protection des consommateurs. »

Plusieurs organismes ont en effet vanté les mérites du projet de loi à l'Assemblée nationale, mais aucun d'entre eux n'a accepté de s'entretenir avec le magazine CSF, nous renvoyant tous à leur mémoire.

Parmi eux, le Groupe de recherche en droit des services financiers (GRDSF) de l'Université Laval affirme que le système actuel de traitement des plaintes entraîne des risques de confusion, de chevauchement et de lourdeur administrative et financière.

« Le consommateur lésé peut être appelé à frapper à plusieurs portes selon l'objectif visé par celui-ci : dépôt d'une plainte, processus de médiation, de conciliation ou d'arbitrage en matière civile, accès à l'indemnisation, etc., peut-on lire. (...) Les changements [envisagés dans le cadre du PL 141] contribueront à réduire le fardeau administratif et financier et à minimiser le risque de confusion pour les consommateurs et pour les personnes régulées¹. »

INDÉPENDANCE DES REPRÉSENTANTS

Ni Option consommateurs ni la CACQ ne croient à cet argument de lourdeur et de confusion.

« Ce soi-disant problème ne nous a jamais été rapporté, indique Annik Bélanger-Krams. De plus, aucune étude sérieuse n'a fait la preuve d'une telle confusion de la part du public. Et aucune étude sérieuse n'a été menée pour expliquer comment se ferait le rapatriement des pouvoirs des chambres auprès de l'AMF et en quoi cela permettrait d'améliorer réellement la protection des consommateurs. Selon nous, s'il existe des difficultés, elles peuvent être facilement résolues en améliorant les canaux de communication existants. »

« Et encore, s'il s'agissait vraiment d'un guichet unique, ajoute M^e St-Amant. Mais il demeure des organismes tels que l'OCRCVM², l'ACCAP³, le Bureau d'assurance du Canada, entre autres, vers lesquels les consommateurs pourront se tourner. Et puis, aujourd'hui, un consommateur qui appelle une de ces institutions sera tout simplement dirigé vers le bon interlocuteur. Si demain, il téléphone à l'AMF, on lui dira de raccrocher et d'appeler tel ou tel service. Qu'est-ce que cela change vraiment ? »

L'existence des chambres en agace un certain nombre, mais elles ont une raison d'être, ajoute l'analyste de la CACQ. Elles assurent l'indépendance à l'égard des employeurs, qui ne peuvent pas obliger leurs salariés et courtiers à adopter tel ou tel discours face à leurs clients. Il en veut pour preuve la situation dans le reste du Canada, où les OAR, lorsqu'ils existent, ont moins de prérogatives qu'au Québec.

L'an dernier, l'équipe de l'émission *Go Public*, à CBC⁴, a en effet révélé qu'un millier d'employés des cinq grandes banques canadiennes lui avaient envoyé des courriels racontant comment ils sont poussés à vendre des produits et des services financiers même si les clients n'en ont pas besoin, à les tromper et même à leur mentir pour arriver à atteindre leurs cibles de vente et à garder leurs emplois.

Annik Bélanger-Krams indique par ailleurs que plusieurs organismes de défense des consommateurs dans le reste du Canada vantaient jusque-là les mérites du système québécois à deux pôles en matière de protection du public.

SEPT LOIS CONCERNÉES

Le PL 141 traite du processus de plaintes à divers endroits dans le texte :

- *Loi sur les assureurs*, articles 52 et suivants;
- *Loi sur les coopératives de services financiers*, articles 131.1 et suivants;
- *Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts*, articles 28.13 et suivants;
- *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, articles 35 et suivants;
- *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, articles 103 et suivants;
- *Loi sur les instruments dérivés*, articles 74 et suivants;
- *Loi sur les valeurs mobilières*, articles 168.11 et suivants.

PÉTITION

Si le projet de loi 141 devait passer tel quel, il serait plus difficile pour les consommateurs d'obtenir justice, croient ainsi les associations de consommateurs, une analyse partagée par l'Association professionnelle des conseillers en services financiers (APCSF). Son président Flavio Vani a d'ailleurs déposé une pétition⁵ à l'Assemblée nationale demandant au ministre de revoir sa copie. Il argue notamment du fait que le PL 141 autoriserait la distribution de produits et de services financiers par des entités et des moyens qui ne garantissent pas la qualité des conseils et les recours légaux adéquats.

En entrevue, M. Vani affirme que plusieurs dispositions du projet de loi 141, notamment la vente par Internet sans recours à une personne certifiée ou encore le fait qu'un cabinet de courtier puisse ne compter qu'un seul représentant agréé dans ses rangs quelle que soit la taille de l'entreprise, feront en sorte que le nombre de fraudes, donc de plaintes, va augmenter.

« Or, non seulement les décisions du TMF prennent déjà plusieurs années avant de tomber, mais il va en plus devoir étudier les plaintes qui étaient auparavant du ressort de la Chambre, note-t-il. Le temps que la justice soit rendue, les fraudeurs auront disparu dans la nature. »

Au moment de mettre sous presse, la pétition a recueilli plus de 6 000 signatures.

1. Mémoire du Groupe de recherche en droit des services financiers sur le projet de loi 141.

2. Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières.

3. Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes.

4. <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1022414/pratiques-bancaires-examinees-agence-federales>.

5. <https://www.assnat.qc.ca/fr/exprimez-votre-opinion/petition/Petition-7133/index.html>.

MARC-ETIENNE LEGAULT SALVAIL

UN PARI AUDACIEUX COURONNÉ DE SUCCÈS

PAR EMMANUELLE GRIL

MARC-ETIENNE LEGAULT SALVAIL A FAIT UN PARI AUDACIEUX EN DÉVELOPPANT UN CHAMP DE PRATIQUE ENCORE INEXPLOITÉ. À LA CLÉ : LE SUCCÈS ET UNE CROISSANCE ACCÉLÉRÉE. PORTRAIT D'UN JEUNE CONSEILLER QUI NE CRAINT PAS LES DÉFIS.



MARC-ETIENNE
LEGAULT SALVAIL

Fondé en février 2016, GestionFTM compte déjà 27 professionnels, dont une vingtaine de conseillers à son emploi. À l'origine du cabinet de services financiers, le site *Financetoimieux.com*, lancé en 2014 par Francis Maheu, ami de longue date de Marc-Etienne Legault Salvail. Tous deux détiennent alors un baccalauréat en finance et sont membres de la même équipe universitaire de football.

« Ce site offrait un service novateur permettant aux étudiants de magasiner de meilleures conditions de financement et le forfait bancaire idéal, en fonction de leur programme d'études. La réussite a été instantanée, mais nous avons rapidement constaté que la demande de services était bien plus vaste encore », explique le conseiller de 29 ans. Francis et Marc-Etienne ont donc uni leurs forces pour fonder leur cabinet avec deux autres associés, Frédéric Garipey-Ladouceur et Alexandre Branco.

DES SERVICES ÉLARGIS

Un constat s'impose rapidement : les connaissances des étudiants et des jeunes diplômés en matière de finances personnelles sont nettement insuffisantes et les besoins qui en résultent, très étendus. « En plus du financement des études, nous avons donc ajouté plusieurs volets : assurances, hypothèque, épargne, placements, planification financière, etc. Nous avons élargi notre clientèle, et nous servons désormais les entrepreneurs, les professionnels et les familles », relate Marc-Etienne.

Né à Sherbrooke, le cabinet multidisciplinaire a déjà fait des petits à Montréal et à Québec et lorgne maintenant le marché anglophone. L'objectif est ambitieux et le plan d'affaires prévoit une équipe de 94 conseillers dès 2021.

MISER SUR LA FORMATION

Marc-Etienne s'est aussi fixé pour mission d'améliorer le niveau de littératie financière. Dans cette perspective, il a rédigé *L'ABC en finance personnelle*. Pensé par et pour des conseillers, ce guide à usage interne leur fournit des outils pour les aider à expliquer et vulgariser les différents concepts fondamentaux à leurs clients. « C'est ma façon de partager les connaissances que j'ai acquises au cours des dernières années », mentionne le jeune dirigeant.

Dans cette perspective, la formation est au cœur de ses préoccupations. « J'ai mis sur pied un programme de formation multidisciplinaire pour développer l'expertise de nos conseillers. Au bout du compte, note-t-il, ils peuvent mieux soutenir leurs clients, et sont en mesure de les diriger au besoin vers le bon interlocuteur au sein de l'équipe de GestionFTM : notaire, courtier hypothécaire, etc. ».

D'ailleurs, il dit croire énormément à la force de l'équipe pour progresser. « Ma devise ? Seul, on va plus vite, mais ensemble, on va plus loin ! On est plus forts et plus solides à plusieurs et on s'épaule quand il faut traverser des tempêtes », conclut-il.

« MA DEVISE ? SEUL, ON VA PLUS VITE, MAIS ENSEMBLE, ON VA PLUS LOIN ! »

PRÉAVIS DE REMPLACEMENT

UN FORMULAIRE À NE PAS OUBLIER !

PAR EMMANUELLE GRIL



LE PRÉAVIS DE REMPLACEMENT EST UN FORMULAIRE QUI DOIT ÊTRE REMPLI PAR LE REPRÉSENTANT LORSQU'IL PROPOSE À SON CLIENT DE REMPLACER SON CONTRAT D'ASSURANCE DE PERSONNES¹. RAPPEL DE SA RAISON D'ÊTRE ET DE SON UTILITÉ.



M^e GENEVIÈVE BEAUVAIS

Paperasserie inutile ? Perte de temps dans un horaire déjà surchargé ? Détrompez-vous ! « L'objectif général du préavis de remplacement est de favoriser la protection du client, en s'assurant qu'il soit bien informé des avantages et inconvénients liés au remplacement de contrat envisagé », explique M^e Geneviève Beauvais, avocate, développement professionnel et qualité des pratiques à la Chambre de la sécurité financière (CSF).

Elle souligne qu'il faut aussi voir ce formulaire comme un outil de communication efficace : « En le remplissant, le représentant peut donner au client, de façon claire et structurée, l'ensemble des renseignements nécessaires et utiles qui justifieraient le remplacement de son contrat ».



M^e YVAN MORIN

Autre aspect essentiel : le préavis de remplacement permet à l'assureur dont le contrat est en vigueur d'être informé d'un remplacement possible dudit contrat. « Le formulaire est envoyé aux deux assureurs. Le représentant responsable du contrat en vigueur peut ainsi communiquer avec son client pour s'assurer qu'il saisisse bien les conséquences du remplacement de son contrat, ou tenter de le dissuader en précisant ou en rectifiant certains faits potentiellement inexacts si le remplacement ne semble pas à son avantage », précise M^e Beauvais.

LES CONSÉQUENCES POUR LE CLIENT

Quelles sont les conséquences possibles pour le client si le formulaire n'a pas été rempli ou qu'il l'a été de façon inadéquate ? On peut se demander si le client a réellement reçu tous les renseignements justifiant le remplacement de son contrat et l'avisant des répercussions éventuelles.

Rappelons que le représentant a l'obligation de favoriser le maintien du contrat d'assurance, et ce, pour plusieurs raisons, notamment l'expiration des clauses d'incontestabilité et de suicide.

« Par exemple, en l'absence de déclaration frauduleuse, un contrat d'assurance vie ou accident en vigueur durant plus de deux ans ne peut être annulé ou réduit par l'assureur en raison d'une fausse déclaration ou d'une réticence », résume M^e Beauvais.

L'âge et l'état de santé sont aussi des aspects à considérer : si la santé de l'assuré s'est dégradée au fil du temps, il pourrait être plus coûteux, voire impossible pour lui, de souscrire une autre assurance. « Dans ce cas, le maintien du contrat vise notamment à protéger l'assurabilité du client », souligne Geneviève Beauvais.

Le représentant devra donc évaluer ces différents aspects et les autres options envisageables, par exemple modifier le contrat actuel, le remplacer partiellement ou même diriger le client vers l'assureur actuel s'il ne peut pas offrir ses produits. Si le remplacement est l'option à favoriser, remplir un préavis est un passage obligé permettant d'illustrer, objectivement, comment le contrat d'assurance recommandé correspond mieux aux besoins du client en comparant les caractéristiques du contrat actuel avec celles du futur contrat. « Le représentant doit démontrer que le remplacement du contrat est dans l'intérêt du client, fait valoir M^e Beauvais. Et c'est ce que le préavis permet de faire. Il constitue une trace écrite prouvant que l'on s'est bel et bien acquitté de cet aspect du travail. »

1. Sous réserve de certaines conditions, le préavis doit être rempli dans d'autres situations, telles que le remplacement partiel d'un contrat, le remplacement d'une proposition d'assurance signée, d'une proposition d'assurance assortie d'une assurance provisoire ou d'une proposition d'assurance faisant l'objet d'une surprime et l'adhésion à un contrat d'assurance collective.

« L'OBJECTIF GÉNÉRAL DU PRÉAVIS DE REMPLACEMENT EST DE FAVORISER LA PROTECTION DU CLIENT, EN S'ASSURANT QU'IL SOIT BIEN INFORMÉ DES AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS LIÉS AU REMPLACEMENT D'UN CONTRAT. » — M^E GENEVIÈVE BEAUVAIS

OUBLI OU MÉCONNAISSANCE?

De l'avis de M^e Yvan Morin, vice-président aux affaires juridiques à MICA Cabinets de services financiers, rares sont les cas où le représentant fait preuve de mauvaise foi et évite sciemment de remplir le formulaire.

« Habituellement, il s'agit plutôt d'un oubli, note-t-il, ou encore d'une méconnaissance ou d'une mauvaise compréhension des règles. Certains cas sont complexes et il arrive que des représentants qui travaillent avec nous contactent notre service de conformité pour vérifier s'ils doivent ou non remplir un préavis. »

Geneviève Beauvais remarque pour sa part que la procédure à suivre demeure méconnue : « Dans certaines des demandes d'enquête reçues à la CSF à ce sujet, on observe que le représentant a oublié d'utiliser le préavis parce qu'il ignorait devoir le faire dans telle ou telle situation, ou parce qu'il comprenait mal les règles liées à la procédure. Il a par exemple rempli le formulaire lors de la remise de la nouvelle police au client, alors qu'il aurait dû le faire avant de soumettre la proposition. »

Autre cas de figure possible : le représentant connaissait mal la situation du client et ignorait qu'un contrat était déjà en vigueur. « Le représentant a pourtant l'obligation de prendre connaissance des contrats existants de son client avant de lui proposer un produit d'assurance », rappelle M^e Beauvais.

SANCTIONS VARIABLES

Concrètement, les infractions sont variées. On parle de situations de non-respect de la procédure (par exemple des délais), d'absence de préavis, de formulaires incomplets, etc.

Et les sanctions encourues dépendent des faits, des antécédents et des conséquences pour le client.

« La plupart des mesures liées au préavis de remplacement sont administratives, comme une lettre de mise en garde », explique M^e Geneviève Beauvais.

Certaines infractions peuvent toutefois faire l'objet de plaintes disciplinaires déposées auprès du comité de discipline de la CSF. Les décisions rendues au cours des dernières années font état de réprimandes, d'amendes ou de radiations temporaires, seules ou combinées. Il était question de formulaires signés en blanc, incomplets ou mal remplis, de non-respect des délais ou de ne pas avoir favorisé le maintien de la police en vigueur au détriment de l'intérêt du client.

M^e Morin observe toutefois des progrès :

« La CSF a fait un important travail de sensibilisation au cours des dernières années. Par ailleurs, notre cabinet publie régulièrement de la documentation fréquemment à ce sujet et, en cas de besoin, nous dirigeons les représentants vers la section Info-déonto du site de la Chambre de la sécurité financière. »



Le préavis de remplacement

Section Info-déonto
chambresf.com/preavis

Le préavis de remplacement démystifié

Formation
bit.ly/1UuRxmz

En 2016, la Chambre de la sécurité financière a comptabilisé **129** infractions alléguées de non-respect de la procédure de remplacement sur un total de **554** demandes d'enquête.

Les infractions en matière de préavis de remplacement sont sans aucun doute plus nombreuses dans l'industrie, mais elles ne débouchent pas systématiquement sur une demande d'enquête.

LE « COÛT D'AMOUR »

CALCULER LE COÛT D'UN NOUVEAU CONJOINT FISCAL POUR UN CHEF DE FAMILLE MONOPARENTALE



La situation familiale d'un client a changé et, pour bien planifier ses finances, il est primordial de comprendre le plus rapidement possible l'impact fiscal de ces changements. C'est un peu comme une photo de famille: il y a l'avant et l'après. Pour prendre cette photo fiscale, le ministère des Finances du Québec a élaboré et mis en ligne la « calculatrice de revenu disponible ». Cet outil pratique permet de trouver ce que les fiscalistes appellent affectueusement le « coût d'amour » d'un nouveau conjoint fiscal.

Comme vous le savez, ce coût variera grandement en fonction de chaque client (revenu familial avant l'union et après l'union, nombre d'enfants, droits entiers aux versements gouvernementaux par rapport aux droits partagés avec l'ex-conjoint, frais de garde admissibles au crédit d'impôt québécois ou non, etc.). Cet outil électronique est donc tout indiqué pour estimer les coûts fiscaux immédiats d'une union avec un chef de famille monoparentale.

Par contre, comme il n'y a jamais rien de parfait, la calculatrice ne tient pas compte de la contribution additionnelle pour frais de garde d'enfants au Québec, qui peut représenter des sommes substantielles à payer selon le revenu familial. Il faut donc être vigilant au moment d'utiliser cet outil.

Les fiscalistes du Centre québécois de formation en fiscalité (CQFF) suggèrent fortement de faire une première simulation en supposant que le chef de famille monoparentale n'a pas de conjoint fiscal, puis d'imprimer le résultat. Il s'agit ensuite de refaire le calcul en le basant cette fois sur un couple avec un nouveau revenu familial. Il est important de noter cependant que dans certains cas de garde partagée, il y aura peut-être un ajustement « manuel » à faire pour tenir compte de certaines règles (par exemple, le partage de l'Allocation canadienne pour enfants

et du Soutien aux enfants avec l'ex-conjoint). Après cet exercice, votre client prendra toute la mesure de sa nouvelle situation fiscale. Attention, certains cas peuvent être plus consternants que d'autres !

À titre d'exemple, pour un chef de famille monoparentale qui a deux enfants de moins de six ans en garde exclusive et un revenu d'emploi de 30 000 \$, l'arrivée d'un nouveau conjoint fiscal ayant un revenu d'emploi de 100 000 \$ pourrait lui faire perdre jusqu'à 20 000 \$ (prestations diverses, équivalent de conjoint, primes de la RAMQ à payer, contribution additionnelle pour frais de garde d'enfants ou baisse du taux du crédit d'impôt pour frais de garde au Québec, etc.) en raison du changement de situation familiale. Le CQFF a d'ailleurs détaillé ce cas de figure ici : www.cqff.com/liens/cout_amour.pdf.

Enfin, il faut noter qu'une nouvelle union pourrait toucher autant l'admissibilité aux taux bonifiés de la Subvention canadienne pour l'épargne-études et de l'incitatif québécois à l'épargne-études (IQEE) que l'accès au Bon d'études canadien pour les REEE. Des effets semblables sont aussi à prévoir en ce qui a trait à la subvention et au bon d'invalidité dans le cadre d'un REEI.

Il faut également envisager de possibles répercussions sur le calcul de la majorité des crédits d'impôt, qui prennent en compte le revenu net familial et non le revenu net individuel (notamment le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants, les crédits remboursables ou non pour frais médicaux, le crédit pour traitement de l'infertilité, etc.).

N'hésitez pas à consulter la calculatrice du « coût d'amour » pour vos clients. Elle est accessible dans la section « Outils utiles et pratiques » sur le site Web du CQFF. Elle a été mise à jour pour les années d'imposition 2016 et 2017, et elle tient compte de la nouvelle Allocation canadienne pour enfants au fédéral.



NOS FORMATIONS EN LIGNE

CHAMBRESF.COM/FORMATION



FORMATION	NUMÉRO	UFC**				
		CO	AP	ACP	EC	PB
ProDéonto (cours obligatoire en conformité) Découvrez tous nos forfaits en ligne.	38560 à 38567	3+++				
Regard pratique sur la déontologie	29638	3				
Cas vécus et règles déontologiques en assurance	14465	2	1			
Trois conseillers, une réalité : la conformité	18653	3				
Le préavis de remplacement démystifié	36006	4				
L'encadrement professionnel du conseiller en sécurité financière*	24735	2				
L'analyse des besoins financiers*	24902		2			
L'analyse des besoins d'assurance vie*	27273		9	1		
Les produits d'assurance vie*	27644		5	2		
L'analyse des besoins d'assurance invalidité*	25750	3	1			
Les produits d'assurance invalidité*	33345		3	1		
L'analyse des besoins et les produits d'assurance maladie*	26650		4	1		
L'analyse des besoins d'épargne*	28036	2			5	
Les produits d'épargne*	28200				6	
L'intégration des concepts*	29004		3		1	
Effet de levier : avantages, inconvénients et quand le recommander à votre client	23906	3			1	
Les assurances collectives offertes par les prêteurs, qu'en est-il ?	22304	1		2		
Régime volontaire d'épargne-retraite (RVER) : savoir pour mieux conseiller	32140	1		1		
Le RREGOP : être mieux outillé pour aider son client à faire les bons choix	20751			3		
Les régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) - vision globale	6251					6
Tout sur le CELI	25751	2			2	

CO	Conformité	ACP	Assurance collective de personnes	PB	Plans de bourses d'études
AP	Assurance de personnes	EC	Épargne collective		

* Ces activités font partie du programme *Les concepts en assurance de personnes* menant aux titres professionnels A.V.A. et A.V.C.

** La répartition d'UFC peut être modifiée sans avis; veuillez vérifier sur le site Internet de la CSF.

PRODÉONTO



DEUXIÈME COURS **OBLIGATOIRE** EN CONFORMITÉ



**Madame Jodoin, 85 ans,
veut s'acheter une berline de luxe.**

En tant que conseiller,
vous considérez que cela risque
d'affecter sa sécurité financière.

Devriez-vous alerter son fils ?

TROUVEZ TOUTES LES RÉPONSES
À VOS QUESTIONS DÉONTOLOGIQUES

À PARTIR DE SEULEMENT 55\$

FORFAITS +++ DISPONIBLES

OBTENEZ JUSQU'À 6 UFC EN CONFORMITÉ