

LE MAGAZINE DES
PROFESSIONNELS
EN **SERVICES
FINANCIERS**

MARS 2019

VOLUME **44**

NUMÉRO **01**

CHAMBRESF.COM

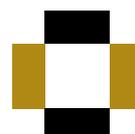
**20
ANS**

AU COEUR
DE NOTRE
MISSION

« **DES FONDATIONS SOLIDES POUR
RELEVER LES DÉFIS DE L'AVENIR** »

- MARIE ELAINE FARLEY

PP40063682



**Chambre
de la sécurité
financière**

Posologie :

**ABSORBER
LE CONTENU**
D'ICI LE 2019-11-30

PRODÉONTO

DEUXIÈME COURS
OBLIGATOIRE
EN CONFORMITÉ



Chambre
de la sécurité
financière

SYMBOLE DE SANTÉ FINANCIÈRE

CONSULTEZ ÉGALEMENT

INFODÉONTO

INFODEONTO.COM

**RÉDACTION, RÉVISION
ET ÉDITION**

Yves Bonneau
Julie Chevette
Paul Derome
Caroline Fortin
Priscilla Franken

PAGE COUVERTURE
Photo : Bénédicte Brocard**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.

**MOT DE LA
DIRECTION
ET DU CA**

Des fondations solides
pour relever les défis de l'avenir **4**

**GRAND
DOSSIER****ON N'A PAS TOUS
LES JOURS 20 ANS** **5****20 ans d'expertise** **6****Le mot du ministre
des Finances** **8****Le mot du président-directeur
général de l'AMF** **9****Comment la CSF a transformé
le travail des conseillers** **10****Formation continue**
Petite histoire d'un grand principe **15****Comité de discipline**
Un apport vital pour la profession **17****Dans l'œil des
professionnels d'expérience** **20****Dans l'œil des
professionnels de la relève** **24**

Délégué? Pourquoi pas!
Être la voix des membres **29**

**Nouvel organisme de
réglementation en Ontario**
Les consommateurs seront-ils
mieux protégés? **30****FISCALITÉ****Je ne t'aime plus, moi non plus** **33**

DES FONDATIONS SOLIDES POUR RELEVER LES DÉFIS DE L'AVENIR

Tout a commencé en 1998. On doit à M. Bernard Landry l'idée de s'inspirer des principes du système professionnel pour établir les fondements de la Chambre de la sécurité financière (CSF). Les intermédiaires se retrouvèrent donc sous le parapluie de la CSF, qu'ils pratiquent en assurance collective, en plans de bourses d'études, en assurance vie, en épargne collective ou en planification financière. Le modèle québécois d'encadrement multidisciplinaire des professionnels des services financiers était ainsi créé.

En 20 ans, la CSF s'est structurée pour que ses professionnels membres soient formés et encadrés adéquatement et qu'ils respectent un code de déontologie qui balise leur pratique. Si la Chambre existe aujourd'hui et si elle a contribué à hausser les standards de l'industrie, c'est grâce à ses membres et à leurs représentants.

Au fil des ans, la CSF s'est construite une solide réputation. Indépendante, respectée et professionnelle, elle a su s'imposer comme une organisation incontournable, une organisation de référence en matière de prévention et d'autoréglementation. Les dirigeants, eux-mêmes issus de l'industrie, ont façonné un organisme unique au Canada que plusieurs envient. Tous partagent le même souci : protéger le public en améliorant toujours la qualité de l'intervention des professionnels qui en sont membres.

Parmi les changements les plus significatifs des 20 dernières années, il faut souligner l'avènement des technologies appliquées aux services financiers. À la veille du passage à l'an 2000 lors de la fondation de la CSF, personne ne doutait du rôle ou de l'utilité du conseiller. Mais l'arrivée des technologies dites d'intelligence artificielle (IA), des algorithmes et des robots a aujourd'hui changé la donne. Ajoutons à cela la relève moins nombreuse et la distribution directe... Pas étonnant que certains remettent en question le rôle du conseiller.

Or, pour la CSF, bien qu'appelé à évoluer, le rôle-conseil demeure essentiel, maintenant plus que jamais. Si les technologies semblent annoncer pour certains la disparition du conseil

personnalisé, elles confortent au contraire le bien-fondé d'un organisme professionnel comme la CSF qui mise sur l'humain. Notre système favorise donc la prévention et responsabilise le professionnel plutôt que transférer le fardeau des responsabilités sur les épaules des consommateurs.

Coïncidence ou non, Advocis, un organisme présent à l'extérieur du Québec, haussait récemment les normes de ses membres, leur imposait un nouveau code de déontologie et un nouveau titre pour « tendre vers la professionnalisation de l'industrie, à l'image des comptables, des ingénieurs ou des avocats ».

Puisque la CSF s'assure de l'optimisation des connaissances des représentants, délimite les façons de faire de la pratique et sanctionne ceux qui portent atteinte à la réputation de la profession, elle est un gage de confiance pour le public.

Enfin, ce système d'encadrement professionnel propre au Québec est estimé par les associations de protection des consommateurs qui, en raison de leur vaste et longue expérience sur le terrain, sont en mesure de constater et d'apprécier son efficacité et sa pertinence en matière de protection du public. C'est ce qui le rend fort, crédible et légitime.

La CSF est reconnue pour les principes qu'elle défend, pour sa mission, son action positive sur le terrain, ses réussites, son influence professionnelle auprès des membres et du public. Cette reconnaissance, nous la devons à nos membres, à nos partenaires et à nos parties prenantes, à qui nous transmettons nos plus sincères remerciements.

Soyons fiers de nos 20 ans!



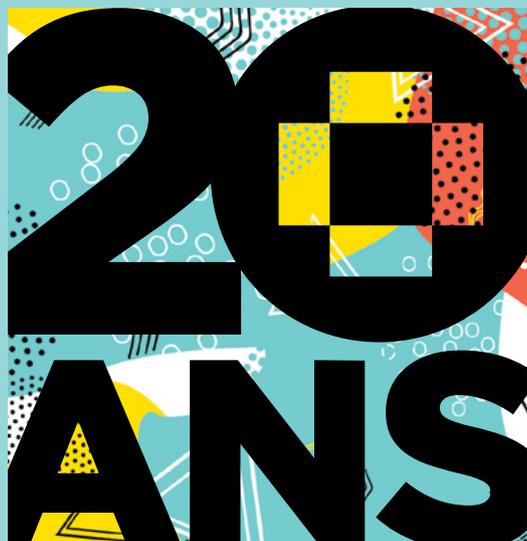
MARIE ELAINE FARLEY
PRÉSIDENTE ET
CHEF DE LA DIRECTION



ANDRÉ DI VITA
PRÉSIDENT DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION

GRAND DOSSIER

ON N'A PAS TOUS LES JOURS



**20
ANS**

L'année 1999 a marqué un véritable tournant pour les conseillers : avec la création de la Chambre de la sécurité financière, s'est installée fermement et durablement la volonté d'augmenter leurs connaissances et leur degré de professionnalisme, pour le plus grand bénéfice des consommateurs de produits et services financiers.

En 20 ans, la CSF a agi sur de nombreux fronts, toujours au plus près des réalités du terrain. Elle a développé une offre de formation novatrice, soutenu ses membres dans leur application de la déontologie et vu au respect de la conformité des pratiques ; elle s'est prononcée sur les grands enjeux de l'industrie et a participé à de nombreuses consultations visant à améliorer les rapports entre les consommateurs et les professionnels ; à l'instar des ordres professionnels, ce sont les membres qui voient à l'autoréglementation de leur pratique.

La Chambre de la sécurité financière est aujourd'hui une organisation professionnelle indépendante, crédible et respectée. Son rôle fondamental a été maintenu par le gouvernement en juin dernier et c'est avec une immense fierté que la Chambre continuera de relever le défi sans cesse renouvelé de la protection du public.

- 
- 06 20 ANS D'EXPERTISE
 - 08 MOT DU MINISTRE DES FINANCES
 - 09 MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'AMF
 - 10 COMMENT LA CSF A TRANSFORMÉ LE TRAVAIL DES CONSEILLERS
 - 15 FORMATION CONTINUE : PETITE HISTOIRE D'UN GRAND PRINCIPE
 - 17 COMITÉ DE DISCIPLINE : UN APPORT VITAL POUR LA PROFESSION
 - 20 DANS L'ŒIL DES PROFESSIONNELS D'EXPÉRIENCE
 - 24 DANS L'ŒIL DES PROFESSIONNELS DE LA RELÈVE

20 ANS D'EXPERTISE

1999

- 1^{er} octobre : la loi 188 crée la CSF.
- Adoption du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*.
- Adoption du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.
- Adoption du *Code de déontologie* de la Chambre de la sécurité financière.

2001

- Les membres ont désormais accès à leur dossier en ligne en tout temps.
- Première élection du conseil d'administration.
- Signature d'une entente avec l'Université Laval afin qu'elle offre le programme de Certificat en assurance et rentes collectives. La CSF accorde aux diplômés la désignation de Conseiller agréé en avantages sociaux (CAAS), qui est comparable à la certification nord-américaine de Certified Employee Benefit Specialist (CEBS).
- Adoption du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières*.

2004

- La CSF tient sa toute première assemblée générale.
- Création de l'Autorité des marchés financiers (AMF) le 1^{er} février.

2008

- Dans le cadre du régime de passeport en valeurs mobilières, la spécificité du Québec est reconnue en maintenant l'encadrement des activités en épargne collective par la CSF plutôt que de transférer cette responsabilité à l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM).
- La CSF instaure les Prix Excellence afin de promouvoir l'éthique professionnelle et la culture de l'excellence parmi ses membres.

2000

- Adoption du *Règlement sur les titres d'assureur-vie certifié et d'assureur-vie agréé*.
- La CSF est l'une des premières organisations à imposer de la formation continue à ses membres, et ce avant la plupart des ordres professionnels du Québec.
- Lancement du *Magazine CSF*.

2002

La *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier* (loi 107), adoptée en décembre, reconnaît à la CSF le statut d'organisme d'autoréglementation (OAR).

2003

Le Bureau des services financiers (BSF), la Mutual Fund Dealers Association (MFDA) et la CSF signent une entente de collaboration et d'échange d'informations concernant l'encadrement des activités reliées à l'épargne collective au Québec.

2006

- La CSF est le premier organisme au Canada à exiger que ses membres obtiennent des unités de formation continue (UFC) en matière de conformité aux normes d'éthique et de pratique professionnelle.
- Les membres peuvent désormais saisir eux-mêmes leurs unités de formation continue accumulées dans leur dossier personnel en ligne.

98%
DES MEMBRES
TROUVENT IMPORTANT
QUE LA CSF VOIE
AU RESPECT DE
LA DÉONTOLOGIE
DE LA
PROFESSION*.

89%
DES MEMBRES
SE DÉCLARENT
SATISFAITS DE LA
PERFORMANCE
GLOBALE DE
LA CSF*.

95%
DU PUBLIC
AFFIRME QUE
LA MISSION DE
LA CSF EST
UTILE**.

* Sondage Ad hoc recherche - 2019

** Sondage Ad hoc recherche - 2014

2011

Lancement d'InfoDéonto, l'outil de référence en matière de déontologie. La CSF devient la première organisation au Canada à offrir un outil de soutien à la pratique qui documente dans un langage clair tous les aspects de la conformité.

2013

Lancement du *Cours obligatoire en conformité* : une première au pays! Le Cours obtient un taux de 94 % de satisfaction auprès des membres.

2015

- La Cour supérieure reconnaît les larges pouvoirs d'enquête de la CSF et réaffirme sa mission de régir la profession pour le compte de l'État : le juge Louis Lacoursière ordonne à une importante institution financière de transmettre à la Chambre des documents essentiels à ses enquêtes.
- L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et la CSF signent une entente : les deux organismes partageront les renseignements résultant de leur processus disciplinaire respectif, et ce, afin d'améliorer la protection du public.
- Implantation d'une plateforme de formation plus conviviale et interactive et refonte de l'offre de formation.

2018

Le Québec maintient le modèle d'autoréglementation multidisciplinaire avec l'adoption du projet de loi 141.

2012

Dans le but de valoriser le titre d'assureur-vie agréé (AVA) et de favoriser la mobilité des AVA partout au Canada, la CSF conclut une entente de reconnaissance mutuelle avec Advocis.

2014

- La Chambre effectue la migration de ses sections régionales de la Chambre vers une association distincte, le Conseil des professionnels en services financiers (CDPSF).
- La Chambre est lauréate dans la catégorie « Mention 2014 » aux Grands Prix québécois de la qualité, distinction remise annuellement par le gouvernement du Québec aux entreprises et organismes qui se démarquent par leur gestion et leur performance.
- Le conseil d'administration se transforme avec une augmentation du nombre d'administrateurs indépendants nommés par le ministre des Finances : il en accueille désormais cinq.

2016

- La CSF lance son deuxième *Cours obligatoire en conformité*. Le Cours obtient un taux de satisfaction de 97 % auprès des membres.
- La CSF participe aux consultations sur le projet de loi 98 visant l'amélioration du système professionnel québécois. En matière de gouvernance et de formation continue obligatoire, laquelle comprend une formation en éthique et en déontologie, la CSF va déjà plus loin que le projet de loi.

2019

Deux nouveaux comités consultatifs voient le jour : le Comité de la vigie réglementaire et de la conformité des pratiques (CVRCP) et le Comité de la formation et du développement professionnel (CFDP).

« En tant que président du Mouvement Desjardins, j'ai toujours apprécié la présence de la CSF pour son rôle comparable à ceux des ordres professionnels, assurant la formation, la compétence et l'intégrité des agents financiers. »

CLAUDE BÉLAND
EX-PRÉSIDENT DU MOUVEMENT DESJARDINS (1987-2000), DANS UNE LETTRE ADRESSÉE AU MINISTRE EN DATE DU 16 SEPTEMBRE 2017.

« Le maintien de la Chambre dans le cadre du passeport canadien reconnaît son rôle fondamental au Québec pour la protection du public. »

RAYMOND BACHAND
EX-MINISTRE DES FINANCES DU QUÉBEC ET NÉGOCIATEUR EN CHEF POUR LE QUÉBEC DANS LE CADRE DES NÉGOCIATIONS DE L'ALENA, IN *JOURNAL DES DÉBATS DE LA COMMISSION*, 39^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION, ÉTUDE DÉTAILLÉE DU PROJET DE LOI N^o 8 - LOI MODIFIANT LA LOI SUR LES VALEURS MOBILIÈRES ET D'AUTRES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES, VOL. 41, N^o 25, LE MARDI 9 JUIN 2009.

« La mission de la CSF, comme celle des ordres professionnels, est une mission étatique : personne n'ose plus contester aujourd'hui que la loi confie aux ordres professionnels une véritable mission de service public. »

LE JUGE LOUIS LACOURSIÈRE
SYNDIC DE LA CSF C. BANQUE CANADIENNE IMPÉRIALE DE COMMERCE (CIBC), 2015 QCCS 1890.



En mon nom, je félicite la Chambre de la sécurité financière pour ses vingt ans. L'industrie des services financiers est importante pour l'économie du Québec, notamment quant aux emplois créés, en plus de générer des profits qui bénéficient à notre collectivité. Celle-ci permet également aux Québécoises et aux Québécois d'avoir accès à des produits et services financiers dont ils ont besoin pour réaliser tous leurs projets et se protéger contre les aléas de la vie courante.

Le 19 juin 1998, l'Assemblée nationale adoptait la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, qui instituait la Chambre de la sécurité financière. Ainsi, depuis toutes ces années, la Chambre exerce sa mission d'assurer la protection des consommateurs de produits et services financiers en veillant à la formation continue et en maintenant l'intégrité et le professionnalisme de ses quelque 32 000 membres dans les cinq secteurs d'activité en matière de finances personnelles.

Dans un contexte d'adaptation constante aux nouvelles réalités du secteur financier, elle se tourne vers l'avenir en poursuivant sa mission. Je salue donc sa contribution au cours de toutes ces années à l'encadrement du secteur financier québécois.

JE SOUHAITE UNE BONNE CONTINUITÉ À LA CHAMBRE.

ERIC GIRARD

MINISTRE DES FINANCES
MINISTRE RESPONSABLE DE LA RÉGION DE LAVAL



BON VINGTIÈME ANNIVERSAIRE!

L'industrie des services financiers a grandement évolué depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, en 1999. Tout comme la Chambre de la sécurité financière. La migration des sections régionales visant à séparer les activités associatives de la mission de protection du public de la Chambre, ainsi que l'accroissement du nombre d'administrateurs indépendants au sein de son conseil d'administration au cours des dernières années, ont certes été des exemples importants de cette évolution qui est appelée à se poursuivre. En focalisant sur sa mission, qui est de maintenir la discipline et de veiller à la formation et à la déontologie de ses membres, la Chambre favorise une prestation de services et de conseils de qualité, tout en contribuant au maintien d'un climat de confiance bénéfique pour l'industrie et la population en général.

Dans un contexte où le rythme des développements technologiques s'accélère et émerge un éventail de nouvelles solutions financières exposant les consommateurs à des opportunités et des risques à la fois nouveaux et diversifiés, l'Autorité et la Chambre continueront de collaborer afin de créer des synergies et encore mieux répondre aux attentes des consommateurs et de l'industrie.

Félicitations à toute l'équipe de la Chambre!

LOUIS MORISSET

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS



CHRISTIAN CORBEIL

DIRECTEUR GÉNÉRAL, OPTION CONSOMMATEURS

« LA CSF PROTÈGE LES CONSOMMATEURS DANS UN SECTEUR OÙ ILS SONT FRAGILES »

« La Chambre protège les consommateurs dans un secteur où ils sont particulièrement fragiles, soit celui des services financiers. En droit de la consommation, le "consommateur moyen" est réputé vulnérable. Il a besoin d'être protégé et bien accompagné. Dans cette optique, la CSF joue un rôle important en encadrant les professionnels qui œuvrent dans différentes sphères d'activité liées aux services financiers, en leur offrant de la formation continue obligatoire, en veillant à faire respecter un code de déontologie et en maintenant la discipline.

Nous pensons que la Chambre peut être un acteur important dans les changements à venir visant à encadrer suffisamment le secteur des produits et services financiers et à assurer une meilleure protection du public. Enfin, il est essentiel que la CSF soit reconnue par le grand public pour ce qu'elle est : un organisme destiné à le protéger et à permettre, avec l'aide d'autres acteurs, d'assurer un équilibre des forces. »



GYSLAINE DESROSIERS

PRÉSIDENTE, ET

MARC BEAUDOIN

DIRECTEUR GÉNÉRAL,
CONSEIL INTERPROFESSIONNEL DU QUÉBEC

« C'est un plaisir pour le Conseil interprofessionnel du Québec de souligner le 20^e anniversaire de la CSF. Organisme crédible et déployant une image forte, celle-ci a su promouvoir l'excellence en matière de services financiers au Québec. Par un partage des meilleures pratiques et une communication continue entre nos organisations, nous sommes en mesure de contribuer à la réalisation d'un important mandat confié par l'État québécois, qui est celui de protéger le public. »

— COMMENT LA CSF A TRANSFORMÉ LE TRAVAIL DES CONSEILLERS

JEAN-FRANÇOIS VENNE

La création de la Chambre de la sécurité financière (CSF) en 1999 a marqué un tournant pour la profession. Non seulement elle a amélioré le degré de protection des consommateurs, mais elle a aussi fait évoluer le travail des conseillers en rehaussant les exigences en matière de formation et de déontologie.

Pourtant, la création de la CSF en 1999 n'allait pas nécessairement de soi. « Il y a eu quelques regroupements et beaucoup de tâtonnements avant d'en arriver à cet organisme d'autoréglementation avec adhésion obligatoire », rappelle Suzanne Spence, conseillère en sécurité financière depuis 1980. Elle a notamment siégé au conseil d'administration de la défunte Association provinciale des assureurs-vie du Québec (APAVQ) dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

On peut faire remonter l'histoire de la CSF à plus d'un siècle en arrière. En 1905, des bénévoles de Québec et de Montréal créent l'Association des assureurs-vie du Canada (AAVC), suivie en 1959 de la fondation d'une section propre à la province de Québec : l'APAVQ. Ce n'est que vingt ans plus tard que cette dernière se transforme en une association de membres. L'adhésion y est volontaire à l'époque. Elle devient obligatoire en 1989, lorsque le gouvernement québécois impose aux 15 000 individus qui pratiquent en assurance vie

de s'inscrire à la nouvelle Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ), chargée de les encadrer.

Arrive enfin l'année 1999 et le projet de loi 188, qui crée la CSF. Elle devient (et est encore aujourd'hui) le seul organisme d'autoréglementation (OAR) au Canada à encadrer des conseillers possédant différents permis de pratique. Sa mission consiste à assurer la protection du public. Elle supervise aujourd'hui 32 000 conseillers en courtage en épargne collective, en assurance de personnes, en assurance collective de personnes, en courtage en plans de bourses d'études et en planification financière. L'adhésion y est obligatoire et elle a le pouvoir de priver un membre de son droit d'exercer.

L'organisme a en effet adopté des règles de déontologie qu'il veille à faire respecter, en plus d'imposer des exigences en matière de formation continue.



« Il fallait partir de zéro ou presque, notamment pour construire tout un volet de formation continue obligatoire. »

— Jacques St-Amant

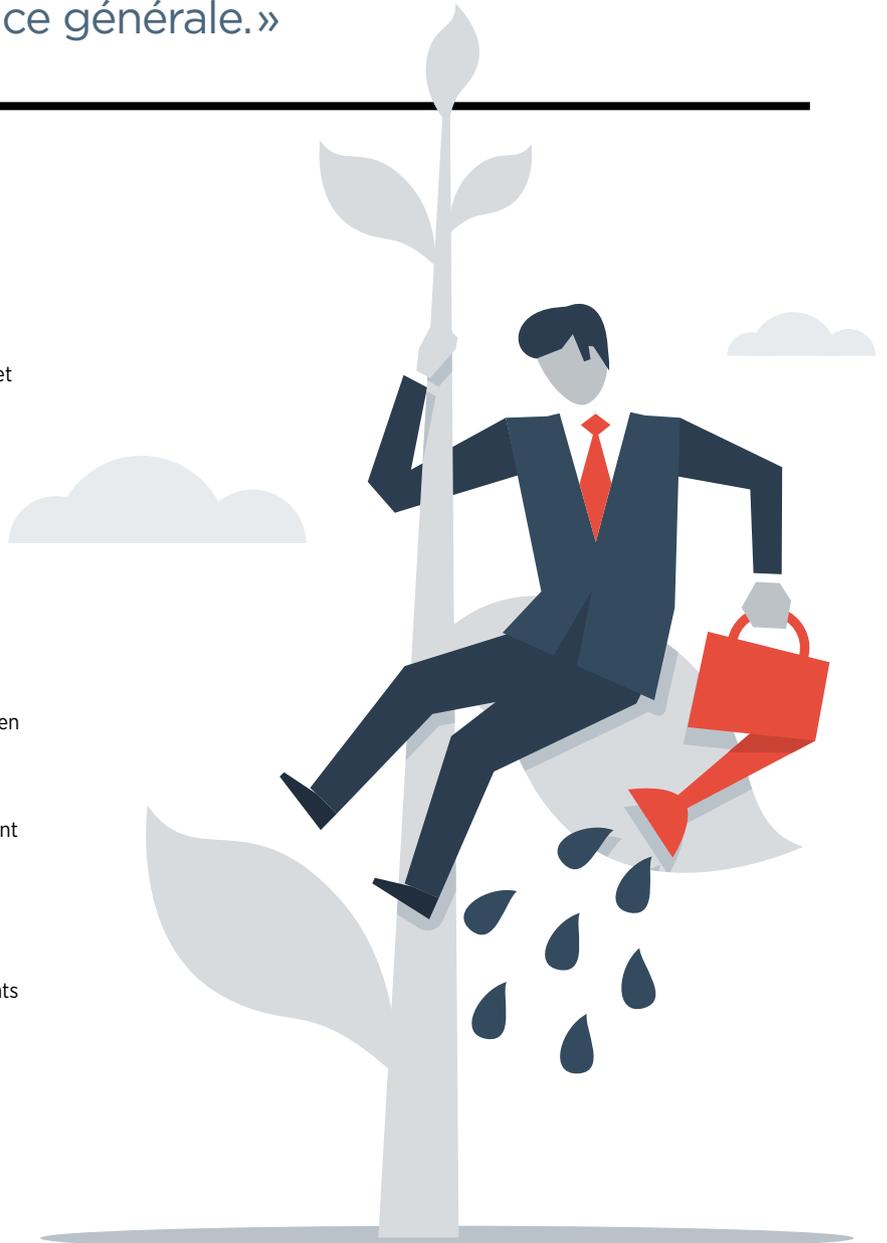


« Le premier trio de direction, composé d'**Alain Poirier**, **Alain C. Roy** et **Martin Rochon**, a joué un rôle majeur à cette époque, tout comme **Lucie Granger**, la première directrice générale. »

Tout un chantier, dont M^e Jacques St-Amant, analyste de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) et membre du premier conseil d'administration de la CSF, se souvient encore. « Il fallait partir de zéro ou presque, notamment pour construire tout un volet de formation continue obligatoire, se remémore-t-il. Le premier trio de direction, composé d'Alain Poirier, Alain C. Roy et Martin Rochon, a joué un rôle majeur à cette époque, tout comme Lucie Granger, la première directrice générale. »

Aujourd'hui à la barre de l'Association pour la santé publique du Québec, Lucie Granger a successivement agi comme directrice générale de l'Association des assureurs-vie de Montréal, puis de l'APAVQ, de l'AIAPQ et enfin de la CSF. Elle souligne l'importante implication de l'ancien président de la CSF, Denis Savard, dans le maintien et l'évolution de cet organisme. Elle n'oublie pas non plus les employés, qui ont dû trimer dur, tant pour soutenir le démarrage des activités de la Chambre que pour en assurer le fonctionnement pendant toutes ces années.

« Il ne faut pas négliger le travail de ces artisans, qui encore aujourd'hui font vivre la Chambre au quotidien et l'ont aidée à passer à travers des périodes troubles, des batailles et des moments d'incertitude, comme ce fut le cas dernièrement avec le dépôt du projet de loi 141 », indique-t-elle.





«Aujourd’hui, nous sommes beaucoup plus considérés comme des professionnels, plutôt que des vendeurs, par le public, mais aussi par les autres professionnels comme les comptables, les avocats et les notaires.»

— Larry Bathurst

UNE PROFESSION PLUS EXIGEANTE

Les missions de protection du public et de formation des conseillers de la Chambre ont eu un gros impact sur le travail de ces derniers depuis deux décennies.

Larry Bathurst, planificateur financier et conseiller en sécurité financière à Planex Solutions financières, rappelle que les exigences de formation permettant d’accéder à la carrière ont été rehaussées dans la foulée de la création de la CSF. «Il y avait une réelle volonté d’augmenter le niveau de connaissances et le degré de professionnalisme des conseillers», dit-il.

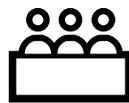
Cette volonté demeure ferme à ce jour. Entre 2013 et 2018, la CSF a reconnu environ 2 000 activités de formation par année. Celles-ci permettent à chacun de ses membres de suivre en moyenne 50 heures de formation par période de référence de 24 mois.

L’arrivée d’un organisme d’autoréglementation à adhésion obligatoire a aussi modifié le rapport entre le conseil et la vente. «Il y a trente ans, la vente l’emportait sur le conseil dans l’industrie, mais l’arrivée de l’AIAPQ, puis de la CSF, a permis à la vente-conseil de devenir le modèle dominant», avance Larry Bathurst. Comme plusieurs, il craint que l’adoption du projet de loi 141, notamment les dispositions entourant la vente d’assurance en ligne, ne fasse reculer l’importance du conseil dans les processus d’achat de produits et services financiers.

Pour lui, l’imposition d’un code de déontologie et de la formation continue, ainsi que les multiples réformes visant à resserrer la conformité, ont été exigeantes pour les conseillers, mais positives. Il est d’avis que tout ce qui peut être fait pour protéger le consommateur finit par bénéficier aux conseillers. En vingt ans, cela a grandement modifié la perception que les clients ont d’eux. «Aujourd’hui,



PRÈS DE
80 MEMBRES
SIÈGENT AU COMITÉ
DE DISCIPLINE
DE LA CSF.



LE SYNDIC MÈNE
500 ENQUÊTES
PAR ANNÉE EN MOYENNE.



LE COMITÉ DE DISCIPLINE
COMPOSÉ DE PAIRS
TRAITE QUELQUE
70 PLAINTES
DISCIPLINAIRES
CHAQUE ANNÉE.



PARMI
32 000 MEMBRES,
ON CONSTATE QUE LA GRANDE
MAJORITÉ ONT UNE PRATIQUE
EXEMPLAIRE:
MOINS DE 0,5 %
SONT TRADUITS DEVANT LE COMITÉ
DE DISCIPLINE ANNUELLEMENT.



«La CSF nous a aidés, par ses formations, à nous adapter à l'arrivée du numérique, ainsi qu'aux transformations sociales qui ont marqué les deux dernières décennies.»
— Suzanne Spence

nous sommes beaucoup plus considérés comme des professionnels, plutôt que des vendeurs, par le public, mais aussi par les autres professionnels comme les comptables, les avocats et les notaires», soutient Larry Bathurst.

Selon lui, la CSF est d'abord et avant tout un organisme d'autoréglementation, principalement voué à la protection du public. D'où l'importance, à ses yeux, de l'existence d'une association dont le rôle est purement de défendre les intérêts des conseillers. C'est pourquoi il a contribué à la fondation du Regroupement indépendant des conseillers de l'industrie financière du Québec¹ (RICIFQ), dont il a assumé la présidence pendant quelques années.

NE PAS BROUILLER LES SIGNAUX

Larry Bathurst touche là un débat marquant de l'histoire de la CSF, croit Alain Paquet, professeur en sciences économiques à l'Université du Québec à Montréal. Député libéral de 2003 à 2012, il a présidé la Commission des finances publiques à deux reprises, de juin 2003 à mars 2005, puis d'avril 2007 à février 2011. Il a aussi été ministre délégué aux Finances. Lors des débats entourant le projet de loi 141, il a farouchement défendu le maintien de la Chambre.

1. L'organisme s'appelle maintenant l'Association professionnelle des conseillers en services financiers (APCSF).



M^e DONALD RIEDEAU

COFONDATEUR ET DIRECTEUR GÉNÉRAL,
INSTITUT DE LA CONFIANCE DANS LES ORGANISATIONS

«LE RÔLE DE LA CSF SERA ENCORE PLUS GRAND»

« Au cours des dernières années, la CSF a su faire face à de nombreux défis en matière d'équité, de sécurité, d'éthique, de solidarité ou de compétence. Tous ces enjeux sont importants pour renforcer la confiance des consommateurs envers l'industrie. Alors que près de 80 % d'entre eux jugent les produits d'assurance complexes, la Chambre a déployé des efforts en vue d'assurer un encadrement préventif, un respect des règles déontologiques, une communication d'informations transparente et complète, ainsi qu'une formation continue des conseillers.

À l'aube de la révolution technologique et numérique qui s'en vient, son rôle sera encore plus grand. Elle se devra d'être continuellement en mesure de faire face à des enjeux comme ceux de l'intelligence artificielle, des inégalités sociales, des questions d'éthique, des saines pratiques d'affaires, de l'expérience consommateur et de la sécurité des données, entre autres.»



RICHARD PAYETTE

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL,
MANUVIE QUÉBEC

« Manuvie croit en l'importance du conseil indépendant et de la protection des citoyens. La Chambre contribue depuis déjà 20 ans à la protection du public, à l'éducation, au maintien des connaissances et à la solidité du secteur financier du Québec. Bon anniversaire! »



ROBERT DUMAS
PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION,
FINANCIÈRE SUN LIFE, QUÉBEC

« Je suis ravi d'honorer la Chambre de la sécurité financière pour ses 20 ans d'existence. Je salue sa solidité et sa résilience à travers les années. Ayant un rôle fondamental pour la protection du public, les activités de la Chambre ont un impact direct sur la santé financière de nos clients. En effet, la confiance du public envers leurs conseillers financiers est un aspect crucial de nos relations d'affaires. Nous sommes privilégiés de compter sur la CSF, qui se charge de l'encadrement de la formation continue des professionnels, tout en imposant des obligations déontologiques afin que le savoir-être des conseillers reflète les meilleures pratiques dans l'industrie. »



M^{re} CLAUDYNE BIENVENU
VICE-PRÉSIDENTE POUR LE QUÉBEC ET L'ATLANTIQUE, OCRCVM

« LA CHAMBRE ET L'OCRCVM PARTAGENT UNE VISION COMMUNE »

« La Chambre est un organisme d'autoréglementation (OAR) unique au Canada. De par son mandat multidisciplinaire, elle met en œuvre un encadrement en langage clair et uniforme pour ses membres. Cette formule garantit une protection cohérente des consommateurs québécois dans les secteurs du courtage en épargne collective, du courtage en plans de bourses d'études, de la planification financière, de l'assurance de personnes et de l'assurance collective de personnes. La CSF assure une harmonisation des règles déontologiques pour l'ensemble de ces conseillers, évitant ainsi tout arbitrage réglementaire. À titre d'OAR, la Chambre et l'OCRCVM partagent une vision commune d'accroître la protection des investisseurs et l'intégrité des marchés. »

Lui aussi est d'avis qu'il ne doit pas y avoir de volet associatif à la CSF, afin d'éviter les apparences de conflit d'intérêts entre la protection des consommateurs et la défense des intérêts des membres.

Jacques St-Amant estime pour sa part que la Chambre s'est de plus en plus centrée sur la protection du public en vingt ans. « Cela maintient une saine distance et évite une confusion entre les intérêts du public et ceux des membres, avance-t-il. Mais cela peut amener les conseillers à percevoir la CSF comme un organisme qui existe strictement pour les réglementer. » Or, elle a aussi pour objectif d'accroître la responsabilisation de ses membres et d'améliorer leurs compétences afin d'assurer la confiance du public.

VÉRITABLEMENT INDÉPENDANT

Il juge par contre que le statut d'OAR permet à la CSF de garder son indépendance. Une indépendance renforcée par le fait que son financement provient uniquement de ses membres et qu'elle ne touche pas d'argent public, comme le rappelle fièrement Suzanne Spence. Cette dernière voit la CSF comme un point d'ancrage essentiel pour les conseillers. « C'est important de pouvoir nous regrouper professionnellement entre nous, de partager nos expériences et de suivre des formations ensemble », plaide-t-elle.

Elle se souvient bien que les formations offertes aux conseillers avant l'arrivée de la Chambre étaient les mêmes que celles données dans le reste du Canada. Or, le système légal et la réglementation diffèrent au Québec par rapport aux autres provinces. La CSF a créé un programme de formation continue adapté aux lois et aux règlements en vigueur au Québec, de même qu'aux produits et services qui y sont offerts.

Elle souligne également toute l'importance du principe de jugement par les pairs au cœur de la constitution de la Chambre. Environ 80 membres siègent au comité de discipline de la CSF, lequel traite quelque 70 plaintes disciplinaires chaque année. Ainsi, avec moins de 0,5 % d'individus traduits devant le comité de discipline parmi 32 000 membres, on constate que la très grande majorité des membres ont une pratique exemplaire.

« La CSF nous a aidés, par ses formations, à nous adapter à l'arrivée du numérique, ainsi qu'aux transformations sociales des deux dernières décennies, comme l'augmentation du nombre de familles recomposées, de divorces et de personnes vivant en union libre, conclut Suzanne Spence. Les besoins des gens évoluent, mais le rôle du conseiller reste de leur assurer une réelle sécurité financière. »

FORMATION CONTINUE

PETITE HISTOIRE D'UN GRAND PRINCIPE

NICOLAS RITOUX



La formation continue obligatoire est aujourd'hui un principe répandu parmi les regroupements professionnels au Québec. Mais quand la CSF l'a mise en place voilà près de vingt ans, elle faisait figure de pionnière en la matière. Si son implantation n'a pas été de tout repos, la formation continue obligatoire est aujourd'hui un incontournable de la protection du public.



NATHALIE LAJEUNESSE

Avant qu'elle devienne obligatoire le 1^{er} janvier 2000, la formation continue se faisait sur une base volontaire au sein de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ), devenue la CSF après l'adoption de la loi 188 en juin 1998.

L'idée était de permettre aux conseillers de maintenir leurs connaissances à jour et d'améliorer leurs compétences pour mieux soutenir les consommateurs dans le développement de leur patrimoine financier. Étaient exclues (et le demeurent) les formations visant la promotion de produits spécifiques auprès des conseillers.

Parmi les 13 000 membres de l'AIAPQ, la formation continue comptait 5 000 « engagés volontaires ». Quand la CSF l'a rendue obligatoire pour ses 30 000 membres, comme le lui permettait désormais la loi 188, on a exigé 40 UFC pour les conseillers d'une discipline, 50 pour ceux qui exercent dans deux, et 60 pour ceux dans trois. On a aussi décidé qu'à défaut de se conformer, les membres se verraient suspendre leur droit d'exercice par l'AMF.

DES PROCESSUS RIGoureux

Le programme a été élaboré minutieusement, à partir des formations de l'AIAPQ développées depuis 1995, et de l'expérience vécue dans d'autres

provinces, tant du point de vue du nombre d'heures exigées que de la disponibilité des activités offertes et de la variété des fournisseurs reconnus. En 2002, une première révision du programme permet de mieux s'ajuster aux besoins des membres.

Au fil des ans, le caractère indispensable de la formation continue s'est imposé comme une évidence et l'industrie s'est bien organisée autour du programme. « Les employeurs ont adapté leurs formations pour les faire reconnaître comme UFC, et d'autres fournisseurs sont entrés en jeu. Nous avons aujourd'hui des processus rigoureux pour nous assurer que les activités qu'ils développent répondent à nos critères de reconnaissance, explique Nathalie Lajeunesse, directrice de l'information et des services aux membres à la CSF. Désormais, avec les outils en ligne, les membres n'ont même plus besoin de passer des heures dans un local, ils peuvent suivre des formations et accéder à leur dossier dans le confort de leur foyer. »

Dès 2004, un sondage révélait qu'une « vaste majorité des membres de la CSF trouvait la formation continue « essentielle ».

En 2006, le nombre d'heures requises a été revu et une toute nouvelle exigence novatrice en conformité a été introduite : les membres doivent désormais

« Nous sommes convaincus que plus les conseillers sont formés et à jour, meilleur est leur service, et mieux les consommateurs sont protégés. »
— Nathalie Lajeunesse



GREG POLLOCK

PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION,
ADVOCIS, THE FINANCIAL ADVISORS ASSOCIATION OF CANADA

**« LA CSF EST UN BON MODÈLE
POUR LES AUTRES PROVINCES »**

« Nous nous réjouissons de poursuivre les relations professionnelles entre nos deux organisations, car nous partageons des valeurs communes. Nous croyons qu'il est important que les conseillers soient soumis à un code de conduite et qu'ils reçoivent une formation continue. Je suis également impressionné par les processus de traitement des plaintes de la CSF. Il y a là un véritable tribunal administratif où les fautifs s'exposent à des sanctions sévères. C'est une façon efficace de protéger les Québécois, et c'est aussi un bon modèle pour les autres provinces.

Plusieurs défis attendent la Chambre au cours des prochaines années. Le progrès technologique, notamment, donne en effet naissance à de nouveaux produits et modes de distribution qui font évoluer l'industrie des services financiers. Dans ce contexte, le rôle de surveillance de cet organisme va demeurer essentiel. »



DENIS RICARD

PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION,
IA GROUPE FINANCIER

« Je tiens à féliciter la Chambre de la sécurité financière pour cette étape importante que représentent ses 20 premières années d'existence. L'encadrement réglementaire au Québec, dont la CSF fait partie, assure le professionnalisme des conseillers et la protection des consommateurs. »

obtenir 10 UFC en matières générales, 10 UFC par discipline (assurance de personnes, assurance de personnes collective, épargne collective) et 10 en matière de conformité aux normes, d'éthique ou de pratique professionnelle, pour un maximum de 50 UFC.

**DES INNOVATIONS INSPIRANTES
POUR TOUTES LES PROFESSIONS**

Les débuts du programme ont été d'autant plus délicats que la CSF faisait figure de pionnière en la matière. À l'époque, beaucoup de regroupements professionnels offraient la formation continue à leurs membres, mais sur une base volontaire. Certains employeurs imposaient des formations obligatoires, mais plus souvent axées sur la vente des produits.

« Nous avons été les premiers à instaurer la formation continue obligatoire avec l'objectif de protéger le public, avant les autres organisations du secteur comme la ChAD, et avant des ordres professionnels comme le Barreau du Québec, la Chambre des notaires ou l'Ordre des infirmières. Leurs règlements en la matière sont maintenant très semblables aux nôtres », se réjouit M^{me} Lajeunesse.

Une autre innovation marquante de la CSF est le cours obligatoire en conformité, à suivre tous les quatre ans. En vigueur depuis 2011, cette formation est produite par la Chambre elle-même. Depuis, elle a non seulement inspiré d'autres regroupements professionnels, mais aussi le projet de loi 98 adopté à l'Assemblée nationale en juin 2017. On y a modifié le *Code des professions* pour rendre obligatoire la formation en éthique et en déontologie pour les diplômés en début de carrière.

UN DÉFI SANS CESSER RENOUVELÉ

À l'aube de ses vingt ans, le programme de formation continue de la CSF a atteint sa pleine maturité.

« Nous offrons des formations qui répondent aux besoins. Nous avons développé l'expertise pour évaluer les contenus et nous avons rehaussé les standards. Les membres ne sont pas dans la course aux UFC pour remplir une exigence administrative, mais ils sont motivés à faire leurs choix en fonction de leurs besoins concrets. Nous avons atteint notre objectif », dit-elle.

Bien sûr, la protection du public demeure un défi sans cesse renouvelé. Mais grâce à la formation continue obligatoire, elle est en meilleure posture qu'elle l'était jadis.

« Nous sommes convaincus que plus les conseillers sont formés et à jour, meilleur est leur service, et mieux les consommateurs sont protégés », conclut Nathalie Lajeunesse. ◀

COMITÉ DE DISCIPLINE : UN APPORT VITAL POUR LA PROFESSION

RÉMI MAILLARD



Au fil des ans, le comité de discipline a contribué à rehausser les standards de pratique de la profession, expliquent quatre de ses membres.



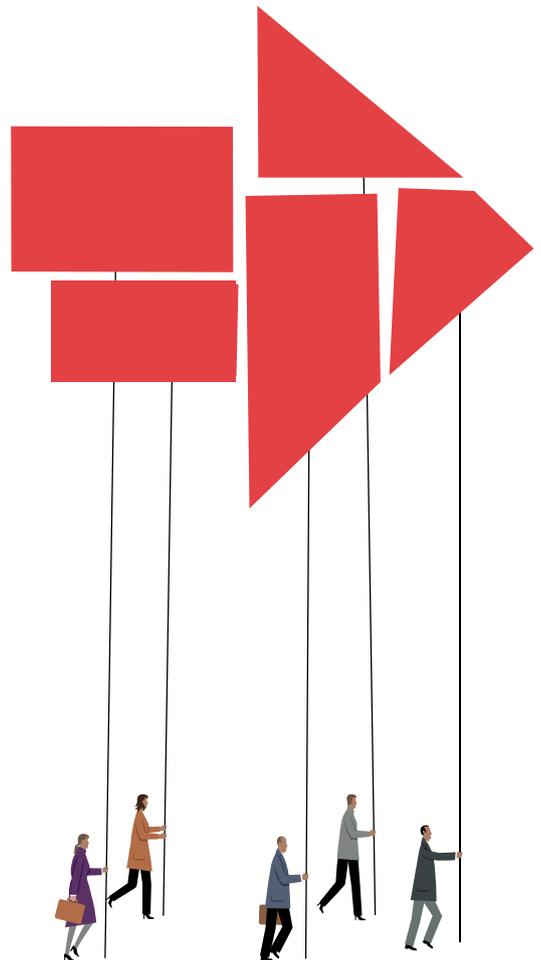
HUGO NEVEU

« À mes débuts, il y a 12 ans, quand on parlait de conformité et d'analyse des besoins financiers [ABF], les conseillers roulaient les yeux au plafond. Ils voyaient tout cela comme un fardeau », se rappelle Hugo Neveu, courtier hypothécaire agréé et directeur de l'Équipe Sommet à Planiprêt agence hypothécaire, membre du comité de discipline (CD) de la CSF depuis 2018. Mais après les scandales des années 2000 et la crise financière de 2008, les professionnels ont commencé à constater le bien-fondé de ces exigences, ajoute le conseiller en sécurité financière et représentant en épargne collective.

Résultat : la plupart des conseillers ont désormais bien intégré la conformité dans leurs affaires, notamment en matière d'ABF, ajoute Hugo Neveu. « Ils agissent de plus en plus comme les médecins généralistes et procèdent à une analyse globale de la situation de leurs clients avant de leur proposer une stratégie. Certains entretiennent un réseau de professionnels complémentaires, qui comporte un courtier hypothécaire, un comptable, un notaire... Tout cela est très bénéfique pour le consommateur, qui se voit pris en charge pour l'ensemble de ses finances via son conseiller. »

AMÉLIORER LA PERCEPTION DE LA PROFESSION

Conseiller en sécurité financière et assureur vie agréé à titre de courtier autonome rattaché au Groupe financier Horizons à Québec, Denis Petit estime lui aussi que les conseillers sont de plus en plus avertis quant au respect des règles



« Être membre du comité est une opportunité de faire ma part pour ma profession. »

— Hugo Neveu

«Le comité a sûrement aidé à améliorer la perception qu'ont le public et l'industrie de notre travail.»
— Stéphane Prévost



EN 2017,
LE COMITÉ DE DISCIPLINE A REÇU
71 PLAINTES
COMPORTANT AU TOTAL
278 CHEFS
D'INFRACTION.
LA MÊME ANNÉE, IL A TENU
135 JOURNÉES
D'AUDITION
(TRAITEMENT DE 102 DOSSIERS
DIFFÉRENTS) ET A RENDU
94 DÉCISIONS.

Source: CSF, rapport annuel 2017.

déontologiques. «Chacun connaît maintenant les lourdes conséquences pour les contrevenants de ne pas les observer», souligne ce membre du CD depuis 2011.

Hugo Neveu croit par ailleurs que l'action du comité de discipline a contribué à rehausser les standards de l'industrie et l'image de la profession. «Le comité permet de faire juger les pairs par les pairs. Nous exerçons un métier méconnu et mal compris du public. Il est donc important d'avoir des gens qui comprennent notre domaine afin de bien nous évaluer et de nous juger en cas de problème.» L'apport du comité est «vital pour la profession», acquiesce Denis Petit, notamment en raison de la dimension préventive de son rôle. En outre, insiste-t-il, les règles déontologiques qu'il a la charge de faire respecter ont incité les cabinets et les assureurs à instaurer des services de conformité, ce qui est un bénéfice indéniable pour les consommateurs.

«Au début de ma carrière, c'est-à-dire avant la création de la Chambre, j'ai connu des représentants qui vendaient toujours le même produit à tout le monde. Ils étaient des vendeurs, et c'est tout», note pour sa part Stéphane Prévost, membre du CD depuis 2014. Conseiller en sécurité financière et représentant en épargne collective auprès de Multi Courtage Capital, celui-ci affirme que la création d'une instance disciplinaire a contribué à donner à l'industrie une ligne de conduite de référence pour mieux protéger les consommateurs. «En ce sens, l'existence du comité a sûrement aidé à améliorer la perception qu'a le public de notre travail», poursuit-il.

NOUVELLES TECHNOLOGIES: LA BASE DEMEURE LA MÊME

L'arrivée des nouvelles technologies dans l'industrie est un autre facteur déterminant des 20 dernières années, selon les professionnels que nous avons interrogés. Denis Petit estime ainsi que l'évolution technologique



«Avec maintenant plus de 41 ans d'expérience, dont 20 en gestion de succursales, je sais que mon expérience, comme celle des autres membres du comité, est mise au service du public.»
— Denis Petit



◀ DYAN CHEVRIER

a grandement aidé les professionnels dans leur travail, tout en servant à vérifier la conformité dans les cas de dossiers litigieux. Les consommateurs ont pour leur part les moyens de s'informer plus facilement aujourd'hui. Ce phénomène enrichit les échanges avec leur conseiller et permet à celui-ci de mettre de l'avant son expertise dans un contexte où la surabondance d'information rend parfois les choses encore plus complexes pour le profane.

Ainsi, souligne Stéphane Prévost, si la manière de travailler a changé, « la base demeure la même puisque nous continuons à discuter avec le client de ses besoins et à cibler le meilleur produit pour le satisfaire ». Même son de cloche du côté de Dyan Chevrier, conseillère en sécurité financière et représentante en épargne collective pour La Capitale services financiers à Laval. Membre du comité depuis 2011, celle-ci juge néanmoins que cette évolution doit être bien encadrée, car ses effets peuvent être positifs comme négatifs pour les clients. « Ce qui est certain, insiste-t-elle, c'est qu'un conseiller peut mieux renseigner qu'un ordinateur! »

« SI JE SUIS IMPLIQUÉ, C'EST QUE JE CROIS À MON MÉTIER »

Actif au sein de la Chambre à différents postes depuis une vingtaine d'années, Stéphane Prévost révèle qu'il a choisi de faire partie du comité de discipline parce qu'il est très sensible à la protection du consommateur et que, après avoir agi du côté administratif de l'organisation, il souhaitait en explorer l'aspect déontologique. « Si je suis impliqué, c'est que je crois en ma profession et à l'importance d'agir en professionnel envers le consommateur », résume-t-il.

« Être membre du comité est une opportunité de faire ma part pour ma profession et surtout d'apprendre », indique pour sa part Hugo Neveu, tandis que Dyan Chevrier assure que son appartenance au CD lui a permis d'adopter une approche très différente dans son travail auprès des clients. « Je suis plus efficace, car j'ai beaucoup appris pendant toutes ces années », reconnaît-elle.

Denis Petit veut quant à lui que l'industrie conserve sa crédibilité par rapport au public. « Une fraude fait le plus grand mal à l'ensemble de la profession et à ses membres, car nous sommes alors souvent jugés et placés dans le même bain que les contrevenants. Avec maintenant plus de 41 ans d'expérience, dont 20 en gestion de succursales, je sais que mon expérience, comme celle des autres membres du comité, est mise au service du public. » ◀



NADINE LINDSAY

PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION, ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

◀◀ **Aider les consommateurs à prendre les meilleures décisions en matière financière représente une noble tâche et un défi constant. C'est donc avec grand plaisir que je félicite la Chambre de la sécurité financière pour avoir contribué, depuis 20 ans, à encadrer efficacement les activités des professionnels en services financiers. »**



ANNE-MARIE POITRAS

PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE, CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

« LES PROFESSIONNELS EN SERVICES FINANCIERS SONT LE PREMIER REMPART DE PROTECTION DU PUBLIC »

◀◀ **Le rôle de la Chambre est essentiel, notamment parce que le degré de littératie financière au pays est faible. Les professionnels en services financiers incarnent donc le premier rempart de protection du public. Par sa quête continue en vue d'améliorer les compétences et le professionnalisme de ses membres, la Chambre contribue à maintenir, voire à accroître la confiance des consommateurs envers les professionnels du secteur financier. En tant qu'organisme d'autoréglementation (OAR), elle possède la proximité, la flexibilité et la capacité à s'adapter aux réalités des professionnels des services financiers. En fait, ce sont eux qui forment l'OAR, que ce soit par leur implication dans le conseil d'administration, les comités consultatifs ou le comité de discipline. Ce modèle d'autoréglementation permet aux membres de participer activement à l'établissement des règles d'encadrement et de faire évoluer leur pratique. »**

Photo : Patrick Palmer

DANS L'ŒIL DES PROFESSIONNELS D'EXPÉRIENCE

EMMANUELLE GRIL

Avec au moins 20 ans de pratique à leur actif, ces professionnels des services financiers ont vu couler bien de l'eau sous les ponts. Mais leur amour de la profession reste intact.



ROBERT LE SIEUR
Planificateur financier,
A.V.A., conseiller
en sécurité financière,
conseiller en assurances
et rentes collectives,
représentant en épargne
collective, directeur
régional, IG Gestion
de patrimoine.

Robert Le Sieur a commencé à exercer en 1977. Malgré ses 40 ans de métier, il est toujours animé par la même passion et affirme qu'il referait les mêmes choix professionnels aujourd'hui. « Pouvoir aider les gens à atteindre un bien-être financier et pallier les imprévus est très valorisant. Avec les années, on peut voir à quel point on fait une différence dans la vie des clients. Ma plus belle récompense est lorsqu'ils me disent que si je n'avais pas été là pour les conseiller, ils ne seraient pas rendus là où ils en sont aujourd'hui », explique M. Le Sieur.

Il constate que son champ d'activité a beaucoup évolué au fil du temps. « Autrefois, on travaillait en vase clos. Maintenant, un conseiller intervient dans différents aspects : assurances, placements, fiscalité. Cela rend notre métier bien plus intéressant, puisque l'on adopte désormais une approche globale de la planification financière, en collaboration avec d'autres professionnels, comme des comptables et des fiscalistes, car la fiscalité prend une place de plus en plus importante pour nos clients », mentionne-t-il.

S'il a noté un accroissement de la réglementation et des obligations en matière de conformité, pour sa part, M. Le Sieur les voit plutôt comme des alliées. « Ce sont des guides de pratique qui nous assurent de faire preuve de rigueur en tout temps et ainsi d'offrir les meilleurs services possibles au client », estime-t-il. Autre changement par rapport à ses débuts : les concours de vente. « L'industrie s'en est beaucoup éloignée, et ce, afin d'éviter les conflits d'intérêts potentiels. »

Il ajoute que même si les clients sont bien plus informés qu'avant, notamment grâce à Internet, le conseiller n'en demeure pas moins indispensable. « Ils ont besoin de nous plus que jamais car le domaine s'est beaucoup complexifié », dit-il. Pour que son rôle demeure pertinent, il faut toutefois s'assurer de maintenir ses connaissances à jour. « La Chambre de la sécurité financière a un rôle important à jouer à cet égard. En collaboration avec les conseillers, elle doit s'assurer de la qualité des services rendus par ces professionnels, et cela passe notamment par la formation. »





STÉPHANE BOILY

Conseiller en sécurité financière, planificateur financier, conseiller en assurances et rentes collectives, représentant en épargne collective, Boily Services financiers, partenaire de SFL Gestion de patrimoine.

Lorsqu'il a commencé dans le domaine des services financiers il y a 25 ans, après avoir obtenu un baccalauréat en administration concentration finances, Stéphane Boily voulait avoir un impact dans la vie des gens. « J'aime le sentiment d'aider mes clients à bâtir quelque chose, à donner vie à leurs rêves. Je n'ai jamais regretté d'avoir choisi ce métier et je ferais la même chose encore aujourd'hui. La passion est toujours là ! » assure-t-il.

Pour appuyer son propos, il cite en exemple un professionnel de la santé qui avait à l'époque 100 000 \$ de dettes et qui dispose aujourd'hui de 2 millions en placements. « J'ai pu agir comme un guide, mais je me vois surtout comme un agent facilitateur, un accélérateur. Ma mission première est d'accompagner et de servir », spécifie-t-il.

Soucieux de continuer à bâtir tout en préparant sa relève, Stéphane Boily souhaite aussi pouvoir redonner à l'industrie. « En fin de carrière, j'aimerais agir comme un mentor auprès des jeunes conseillers, par exemple », espère-t-il.

Il apprécie particulièrement le fait que le conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière soit en partie constitué de conseillers en exercice. « C'est une excellente façon de savoir ce qui se passe sur le terrain, d'être au courant de la réalité et des besoins des conseillers », fait-il valoir. Si la CSF constitue certes un sceau de garantie, il estime toutefois qu'il en va de la responsabilité de chaque conseiller de promouvoir l'image de la profession.

À ses yeux, la Chambre joue un rôle indispensable. « Nous exerçons une profession noble, qui a malheureusement pu être écorchée dans les médias à une certaine époque.



« Nous exerçons une profession noble. La CSF doit continuer à assurer notre crédibilité. »

La CSF doit continuer à assurer notre crédibilité, notamment grâce à la formation continue et à l'encadrement de la pratique », souligne M. Boily. D'ailleurs, les produits financiers de plus en plus complexes offerts sur le marché nécessitent des connaissances pointues, connaissances indispensables aux conseillers pour être en mesure d'offrir à leurs clients ceux qui leur conviennent le mieux.



BERNARD CHAREST

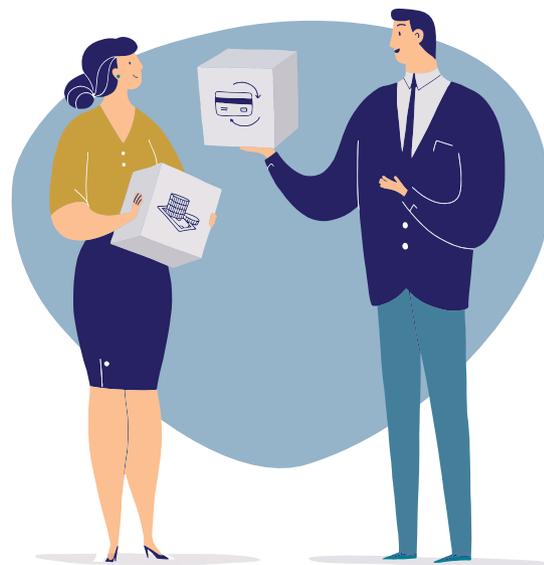
Conseiller en sécurité financière, courtier en épargne collective, conseiller en assurances et rentes collectives, représentant en épargne collective, Services financiers Bernard Charest, Excel Gestion privée et Groupe Financier Horizons.

Cela fait 39 ans que Bernard Charest pratique dans son domaine, où il est arrivé par des chemins détournés. Ainsi, après avoir travaillé dans la vente aux magasins Eaton, puis au service à la clientèle dans une caisse populaire Desjardins, il part faire de l'arpentage pour le compte de compagnies pétrolières en Alberta. De retour au Québec, une petite annonce retient son attention. « Une compagnie d'assurance cherchait des représentants. J'ai suivi la formation puis j'ai été embauché. Par la suite, j'ai été actif pendant six ans sur le terrain », se souvient M. Charest. C'est en 1986 qu'il est approché par un ancien collègue et finit par faire le saut vers le courtage.

Comme la plupart de ses confrères, il apprécie le contact avec la clientèle et aime pouvoir mettre son expertise au service des personnes qui font affaire avec lui. Apporter du soutien et aider les gens à faire de meilleurs choix financiers pour s'assurer d'une vie plus confortable sont des aspects qui gardent son amour du métier intact.

Il souligne l'action de la CSF qui, estime-t-il, protège bien le public et donne beaucoup d'information utile à ses membres. Il note toutefois qu'il y a du travail à faire pour attirer la relève, et que la Chambre pourrait agir en ce sens. « Il faut trouver des façons d'inciter les jeunes à intégrer les rangs de la profession », dit-il.

Craint-il pour l'avenir de celle-ci avec l'avènement des conseillers-robots et des outils technologiques ? « Je ne pense pas que l'on pourra nous remplacer. Les clients auront toujours besoin de réponses à des questions spécifiques, et cela, une machine ne peut pas le faire. On aura toujours besoin des humains ! » conclut M. Charest.



« Il faut trouver des façons d'inciter les jeunes à intégrer les rangs de la profession. »

Elles sont conçues
**POUR STIMULER
LES RÉFLEXES
DÉONTOLOGIQUES**





◀ FRANCIS SABOURIN

Planificateur financier, conseiller en sécurité financière, directeur, représentant de courtier (courtier en placement), représentant de courtier en dérivés, Gestion de patrimoine et gestionnaire de portefeuille, Richardson GMP Limitée.

À l'âge de 15 ans, Francis Sabourin faisait déjà des placements, c'est dire s'il était fasciné par ce champ d'activité! « J'aime les nouveaux défis et j'aime quand ça bouge », dit-il. À cet égard, sa profession n'en manque pas! Après avoir obtenu un baccalauréat en économie, concentration finances à l'Université McGill, il a commencé à travailler pour des institutions financières avant de se lancer à son compte.

Même s'il aime jongler avec les chiffres, il apprécie également les interactions avec les clients, le côté humain de son travail. « Il faut expliquer, vulgariser, convaincre et surtout faire preuve d'impartialité. Les gens veulent avoir une relation avec nous, ils souhaitent se faire conseiller », assure-t-il, ajoutant que même si les consommateurs ont accès à beaucoup d'information aujourd'hui, ils ont quand même besoin d'être guidés. « On parle beaucoup des conseillers-robots. Mais je ne crois pas que notre métier va disparaître, il va simplement évoluer », croit M. Sabourin. Les produits étant toujours plus nombreux et la fiscalité toujours plus complexe, l'expertise en services financiers sera toujours recherchée, selon lui.

Les clients sont cependant moins disponibles en comparaison avec ses débuts dans la profession. « En effet, les gens sont très occupés et on les rencontre moins fréquemment. Mais malgré le manque de temps, ils me considèrent toujours comme une personne-ressource de choix », se réjouit-il.

À ses yeux, la Chambre de la sécurité financière assure une bonne protection du public en encadrant la profession et en contrôlant la formation nécessaire pour se maintenir à jour. Autant d'éléments qui confèrent aux membres de la profession une précieuse crédibilité. « C'est d'autant plus important qu'à la différence des autres provinces, au Québec, les planificateurs financiers portent un titre », rappelle-t-il. ◀

« Je ne crois pas que notre métier va disparaître, il va simplement évoluer. »



ANDREW J. KRIEGLER

PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION,
ORGANISME CANADIEN DE RÉGLEMENTATION
DU COMMERCE DES VALEURS MOBILIÈRES (OCRCVM)

« LA CSF DEMEURE POUR NOUS
UN ACTEUR DE PREMIER PLAN »

◀◀ Par son mandat, la CSF exerce un rôle unique et précieux en matière de prévention et de protection des consommateurs québécois. Elle est aussi importante en raison du leadership qu'elle exerce. Elle a notamment été le premier organisme au pays à collaborer avec l'OCRCVM sur une procédure d'échange d'information disciplinaire. Ce rôle de leadership, elle l'a aussi démontré par ses différentes campagnes de promotion et d'information auprès des consommateurs québécois, qui abordent des sujets complexes de manière accessible et ludique.

Au cours des prochaines années, nous souhaitons continuer à travailler avec la Chambre pour assurer une meilleure protection du public. La collaboration est au cœur de solutions innovantes dans tous les secteurs, incluant celui de la réglementation. Et la CSF demeure pour nous un acteur de premier plan, indispensable pour identifier et mettre en œuvre des initiatives communes qui profiteront à tous les investisseurs et consommateurs du Québec. »



CONSEIL DES FONDS
D'INVESTISSEMENT DU QUÉBEC

◀◀ Le Conseil des fonds d'investissement du Québec est ravi de féliciter la Chambre de la sécurité financière à l'occasion de son 20^e anniversaire. »

DANS L'ŒIL DES PROFESSIONNELS DE LA RELÈVE

EMMANUELLE GRIL

Dynamique, enthousiaste, passionnée, des projets plein la tête... La relève a des idées bien arrêtées sur sa profession et l'avenir de celle-ci.



ANTOINE CHAUME
Planificateur financier,
conseiller en sécurité
financière, représentant
en épargne collective,
Lafond Services financiers

L'intérêt d'Antoine Chaume pour le milieu financier remonte à loin. « Jeune, j'avais vu un documentaire sur le marché boursier, sur le travail des *traders*, et cela m'avait fasciné. Dès le cégep, j'ai commencé à faire mes premières transactions boursières », se souvient-il.

C'est donc tout naturellement qu'il s'est orienté vers ce domaine, en s'inscrivant au Bachelor of Commerce, Finance, à la John Molson School of Business de l'Université Concordia en 2012. Il obtient son bac en 2015, ainsi que son certificat en planification financière, son titre de planificateur financier et son titre de conseiller en sécurité financière la même année. Après avoir travaillé quelque temps pour une banque, il fait le saut comme conseiller indépendant.

Même si ses parents ne sont pas issus du monde des affaires – son père est psychologue et sa mère travailleuse sociale –, Antoine Chaume voit tout de même un lien avec son orientation professionnelle. « Dans mon métier, il y a un volet humain très important. On écoute, on donne des conseils. Il est faux de dire que l'on gère de l'argent; en fait, on gère des personnes qui ont de l'argent, c'est toute la différence »,

« Il est faux de dire que l'on gère de l'argent; en fait, on gère des personnes qui ont de l'argent, c'est toute la différence. »

fait-il valoir. Rassurer les clients en période de turbulences, les accompagner dans les projets de vie et les changements font en effet partie de son rôle, souligne-t-il.

« Ces dernières années, on a vu un raffermissement du marché et l'arrivée de joueurs importants. J'ai parfois l'impression que les conseillers indépendants pourraient disparaître », déplore-t-il. Il estime d'ailleurs que l'industrie devrait aider ces derniers à bâtir des équipes et à développer des outils de gestion. « Il est important de s'associer et de collaborer davantage.



M^e PAUL-MATTHIEU GRONDIN
BÂTONNIER DU QUÉBEC, BARREAU DU QUÉBEC

« Le Barreau du Québec est heureux de souligner le 20^e anniversaire de la Chambre de la sécurité financière. Nos organisations concentrent leurs efforts sur la protection du public tout en misant sur les valeurs d'intégrité et de professionnalisme de leurs membres. En procurant un cadre professionnel de formation, de déontologie et de discipline, la CSF permet à ses membres d'offrir de meilleurs services et assure ainsi la protection des consommateurs en matière de services financiers. C'est un mandat que nous saluons. Nous sommes heureux de transmettre nos meilleurs vœux à la Chambre à l'occasion de cet important anniversaire, de même qu'à tous ses membres. »

Photo : Sylvain Légaré



JOCELYNE HOULE-LESARGE
PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE, ET



JULIE RAÏCHE
PRÉSIDENTE DU CONSEIL, INSTITUT QUÉBÉCOIS DE PLANIFICATION FINANCIÈRE

« L'IQPF est heureux de se joindre aux acteurs de l'industrie pour souligner les 20 ans de la Chambre de la sécurité financière. »



ALAIN PAQUET
PROFESSEUR TITULAIRE EN SCIENCES ÉCONOMIQUES, ESG-UQAM, ET ANCIEN MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX FINANCES, GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

« Vingt ans de vivacité et d'activités qui ont démontré la nécessité et l'utilité d'un OAR sur lequel peuvent mutuellement compter les consommateurs et les professionnels des services financiers. Les défis posés par les développements démographiques, technologiques et réglementaires se conjuguent plus que jamais pour que la CSF poursuive son rôle essentiel en matière de santé et de sécurité financières au moins encore 20 ans. »



Il faut cesser de se voir comme des concurrents : l'union fait la force! » proclame-t-il.

Où se voit-il dans 20 ans? « On est en train de bâtir une équipe et on va poursuivre en ce sens. Nous sommes déjà cinq et nous voulons continuer à grandir », raisonne-t-il.

À ses yeux, la Chambre de la sécurité financière apporte un encadrement indispensable à la profession. Elle devrait aussi poursuivre son travail afin d'assurer des standards de compétences élevés pour ses membres. « Il est indispensable d'exiger un niveau d'études minimal, croit-il. C'est nécessaire pour pouvoir répondre adéquatement aux besoins des clients. »



MYLÈNE LAPOINTE

**Conseillère en sécurité
financière, représentante
en épargne collective,
SFL Gestion
de patrimoine**



Toute jeune, Mylène Lapointe avait déjà de la facilité à gérer de l'argent, même lorsqu'il ne s'agissait que de ses petites économies! « C'est une habileté qui me vient de mes parents. En revanche, j'ai vite compris que ce n'était pas donné à tout le monde, et c'est pourquoi j'ai orienté mes études dans ce domaine », raconte-t-elle. D'abord en suivant un DEC en comptabilité et gestion, puis des études universitaires en administration et enfin en planification financière.

Son diplôme et son titre en poche, elle peut enfin se consacrer à ce qui constitue le cœur de son métier, selon elle : aider les gens à trouver des solutions pour gérer leurs avoirs, mieux vivre ou réaliser leurs rêves. C'est également l'une des raisons pour lesquelles elle préfère exercer en tant que conseillère autonome. « Je travaille avec plusieurs fournisseurs et je suis donc en mesure de proposer les produits qui me semblent les plus adaptés aux besoins de mes clients », fait-elle valoir. Elle s'interroge d'ailleurs sur l'avenir des conseillers indépendants. Elle ne voudrait pas les voir retourner dans le milieu des grandes institutions.

« Il devrait être plus facile pour le public de nous distinguer, peut-être par un titre différent? Cela demande réflexion », souligne Mylène Lapointe.

Où se voit-elle dans 20 ans? Avec une clientèle bien établie, et pourquoi pas dans un plus gros bureau offrant des services diversifiés. « J'aurai la cinquantaine et il sera également temps de penser à la relève, peut-être en trouvant un conseiller plus jeune qui pourrait faire équipe avec moi, illustre-t-elle. C'est important de faire en sorte que nos clients ne se retrouvent pas avec quelqu'un qu'ils ne connaissent pas. »

Elle souligne le travail accompli par la CSF pour protéger le public, faire reconnaître les compétences de ses membres et s'assurer qu'ils conservent leur expertise. « C'est cela qui me permet de travailler aujourd'hui et d'avoir une crédibilité en tant que professionnelle », dit-elle.

Formules enrichies
D'ÉLÉMENTS ESSENTIELS
À LA CROISSANCE
PROFESSIONNELLE





◀ JEAN-PHILIPPE VÉZINA

Planificateur financier, conseiller en sécurité financière, conseiller en assurances et rentes collectives, représentant en épargne collective, Équipe Jean-Maurice Vézina

Jean-Philippe Vézina est en quelque sorte « tombé dedans quand il était petit », puisque son père Jean-Maurice est à la tête du cabinet de services financiers au sein duquel le jeune homme va travailler durant son baccalauréat en administration option finances, décroché en 2015 à l'Université Laval. « J'ai pu voir comment ça fonctionnait, rencontrer les clients, les aider à réaliser leurs rêves. Cela m'a incité à obtenir un certificat en services financiers puis à aller chercher mes titres », raconte-t-il.

Impliqué dans son milieu, Jean-Philippe siège au conseil d'administration de la CSF et est aussi chargé d'enseignement à l'Université Laval en planification successorale.

Pour lui, l'avenir de la profession passe par la capacité de s'adapter au changement. « C'est un métier en constante évolution. Conseiller-robot, assurance en ligne... À mon avis, être généraliste ne suffit plus aujourd'hui, il faut se spécialiser, avoir une expertise », affirme-t-il. Pour sa part, il a obtenu une maîtrise en fiscalité à l'Université de Sherbrooke, une bonne façon d'avoir une valeur ajoutée aux yeux de ses clients. Il incite d'ailleurs ses confrères et consœurs à développer leur propre spécialité.

« Il y a encore beaucoup de défis et il y en aura encore. Mais la Chambre nous donne des outils pour nous aider à les relever. »

Où se voit-il dans 20 ans ? « Je suis une personne qui carbure aux défis. Prendre la relève au sein du cabinet n'est pas tout, j'ai des objectifs de croissance », dit-il. Agrandir l'équipe fait d'ailleurs partie de ses ambitions.

À ses yeux, la CSF joue un rôle fondamental. Il déplore d'ailleurs que les jeunes conseillers la connaissent peu ou mal. « Elle protège le public, mais aussi notre profession. Lors du débat sur le projet de loi 141 par exemple, elle a été très présente. Certes, il y a encore beaucoup de défis et il y en aura encore. Mais la Chambre nous donne des outils pour nous aider à les relever », souligne-t-il.



JACQUES ST-AMANT

ANALYSTE-CONSEIL, COALITION DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS DU QUÉBEC

« UN MAILLON ESSENTIEL DU RÉGIME DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS »

« De par sa mission, sa nature et son histoire, la Chambre constitue un maillon essentiel du régime de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers. Elle doit veiller à l'intégrité et à la compétence des représentants qui interagissent avec eux dans un domaine particulièrement complexe. Il faut en effet qu'un organisme détienne ce mandat, sans quoi le public sera exposé aux abus potentiels. L'ampleur des asymétries (informationnelle et financière, notamment) entre "fabricants" et consommateurs rend en effet ces derniers vulnérables. »



HUBERT BENOIT

CONSEILLER EN SÉCURITÉ FINANCIÈRE ET REPRÉSENTANT EN ÉPARGNE COLLECTIVE, DÉPUTÉ À L'ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC EN 2007

« Depuis 20 ans, la Chambre s'emploie à professionnaliser les conseillers en soutenant le développement de leurs compétences. Toutes mes félicitations pour vos 20 années d'opérations ! »



LYNE DUHAIME

PRÉSIDENTE DE L'ASSOCIATION CANADIENNE DES COMPAGNIES D'ASSURANCES DE PERSONNES AU QUÉBEC (ACCAP-QUÉBEC)

« Nous nous devons de souligner les vingt ans de la CSF. Maintenant, assurons ensemble l'avenir de notre industrie en mettant le consommateur, ainsi que le conseiller qui le guide à chaque étape de sa vie personnelle et financière, au cœur de nos préoccupations et de nos actions. »



ROBERT POULIOT

CHARGÉ DE COURS EN RISQUE FIDUCIAIRE, ÉCOLE DES SCIENCES DE GESTION DE L'UQAM, CHERCHEUR AU PROGRAMME DOCTORAL, ÉCOLE DE TECHNOLOGIE SUPÉRIEURE ET ANCIEN DIRECTEUR DE FAIR CANADA POUR LE QUÉBEC

« LA CHAMBRE JOUE UN RÔLE VITAL POUR LES CONSOMMATEURS »

« La Chambre joue un rôle vital pour les consommateurs de services financiers, car elle surveille la plus forte population de professionnels de la finance au Québec, en dehors de l'univers du crédit. En effet, les conseillers qu'elle encadre sont sept fois plus nombreux que les courtiers en valeurs mobilières ou de plein exercice et 10 fois plus nombreux que les gestionnaires de portefeuille. Autrement dit, aucun organisme financier québécois n'exerce plus d'influence sur les professionnels qui s'adressent au grand public que la Chambre. D'où son importance pour assurer la protection des petits et grands investisseurs individuels. »



◀ **STEVEN FORGET**

Conseiller en sécurité financière, administrateur agréé, planificateur financier, représentant en épargne collective, IG Gestion privée de patrimoine

Bien qu'encore jeune, Steven Forget en est déjà à sa deuxième carrière. C'est le génie civil qui l'a d'abord attiré, domaine dans lequel il obtient un diplôme d'études collégiales en 2001. Après plusieurs années, il décide de changer son fusil d'épaule. Passionné par la finance et inspiré par l'un de ses professeurs qui était également planificateur financier, il obtient son baccalauréat en administration des affaires en 2017, ainsi qu'un certificat en services financiers à l'Université Laval.

« Dans notre domaine, les choses bougent souvent, alors il faut être prêt au changement, avancer et performer », estime-t-il. Malgré les défis constants, il affirme que la satisfaction des clients est une grande source de gratification. « Lorsque je travaillais pour une institution financière, j'avais un portefeuille de retraités. Ils étaient souvent craintifs par rapport à leurs placements, aussi je prenais le temps de leur expliquer mon travail. Lorsqu'à la fin de la rencontre je voyais dans leurs yeux qu'ils étaient rassurés, je me disais que j'avais rempli ma mission », explique-t-il.

Car Steven Forget considère que contribuer à l'éducation financière de la population est un aspect important de sa profession. « Si certains de mes clients sont endettés, je cherche des façons de les aider avant qu'ils ne se retrouvent dans une situation financière difficile », souligne-t-il.

À ses yeux, la profession connaît divers enjeux, notamment celui de l'adaptation aux nouvelles technologies. « Les jeunes vont se renseigner sur Internet, ils n'ont pas peur d'effectuer leurs placements en ligne ou d'utiliser un conseiller-robot. C'est la raison pour laquelle il est essentiel de démontrer notre plus-value, la valeur du conseil et de nos compétences », analyse-t-il.

Où se voit-il dans 20 ans? Dans 20 ans, il espère être encore au sein de la même équipe car il aime bâtir des relations de travail à long terme, mais souhaiterait aussi pouvoir donner de la formation dans son domaine, afin de diversifier ses activités.

Il considère que la CSF assure une mission essentielle: la protection des consommateurs. La formation requise pour obtenir et conserver son titre y contribue d'ailleurs largement. Il observe en outre que les jeunes qui joignent les rangs de la profession sont davantage formés que leurs prédécesseurs, même s'ils ont encore beaucoup à apprendre sur le terrain. Ainsi, leur solide bagage de connaissances s'arrime parfaitement à l'expérience des conseillers aguerris. ◀



HÉLÈNE ROULOT-GANZMANN

DÉLÉGUÉ? POURQUOI PAS!

ÊTRE LA VOIX DES MEMBRES

Chaque année, un maximum de 345 délégués peuvent assister à l'assemblée générale annuelle (AGA) de la Chambre de la sécurité financière (CSF). Ils expriment leur point de vue et celui de leurs pairs sur les grands dossiers de l'heure et choisissent parmi eux celui qui les représentera au CA de la Chambre pour une période de trois ans.

RÉPARTITION DES DÉLÉGUÉS

Depuis 2014, le découpage établi par la CSF distingue sept régions et chacune compte un nombre maximal de délégués, qui est fonction de son pourcentage de membres par rapport à la totalité des 32 000 membres inscrits à la Chambre.

Nombre de délégués par région

51 Centre-du-Québec

44 Laval-Laurentides

65 Montérégie

71 Montréal

33 Ouest du Québec

56 Québec

25 Saguenay-Lac-Saint-Jean-
Est-du-Québec

Alain C. Roy est impliqué depuis de nombreuses années au sein de la Chambre de la sécurité financière et c'est donc tout naturellement qu'il s'est porté volontaire dès la création des postes de délégués. À la dernière AGA, il a été choisi par ses pairs pour siéger au CA.

« Toute l'année, nous sommes sur le terrain, explique-t-il. Nous discutons avec les collègues, nous débattons de l'actualité de notre industrie. Mais participer à l'AGA et aux ateliers qui la précèdent permet de mieux comprendre le contexte dans lequel les décisions sont prises et de s'interroger sur notre propre position. »

Il rappelle que l'année 2018 a été marquée par de nombreux débats, puis par l'adoption de la loi 141 visant l'amélioration de l'encadrement du secteur des services financiers, et que la Chambre elle-même était sur la sellette.

« Nous avons le choix de critiquer les décisions qui sont prises ou de nous impliquer pour faire entendre notre voix, insiste-t-il. Le délégué a la chance de pouvoir se faire entendre. »

UN LIEN ENTRE LES MEMBRES ET LA CHAMBRE

Les postes de délégués ont été créés en 2014 afin de maintenir la représentativité

régionale des membres. Jusque-là, l'AGA était composée de représentants faisant partie des vingt anciennes sections régionales de la CSF, lesquelles ont migré vers le Conseil des professionnels en services financiers (CDPSF).

Patrice Lortie est délégué de la région Laval-Laurentides. Impliqué auprès de la Chambre depuis 2001, à titre notamment de président de la section Laurentides, il dit avoir pris goût à cet engagement.

« On est à l'affût de ce qui se passe dans notre profession, indique-t-il. Aux premières loges de ce qui affecte nos pratiques. »

Quant à Anca Baban, qui s'est pour sa part lancée dans l'aventure pour la première fois l'an dernier, elle croit qu'il est important de s'impliquer afin de ne pas perdre ce droit démocratique.

« Nous sommes un lien entre les membres et la Chambre, note-t-elle. Nous pouvons faire remonter ce que nous entendons dans nos milieux de travail et partager les documents et les opinions entendues lors de l'AGA. »



Pour en savoir plus

Si vous souhaitez devenir délégué, surveillez votre boîte de réception : la Chambre envoie une fiche de mise en candidature chaque année au mois de février. Pour toute question, vous pouvez nous écrire à aga@chambresf.com.

NOUVEL ORGANISME DE RÉGLEMENTATION EN ONTARIO

LES CONSOMMATEURS SERONT-ILS MIEUX PROTÉGÉS ?

JEAN-FRANÇOIS VENNE



La grande rénovation des organismes de réglementation financière bat son plein chez notre voisin ontarien. La toute nouvelle Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) est dotée d'un vaste mandat, mais déjà certains s'interrogent sur sa capacité à améliorer la protection des consommateurs.

L'ARSF, qui doit entrer en fonction en juin 2019, reprend les responsabilités de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) et de la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD). Elle réglera à la fois les secteurs de l'assurance de dommages et de personnes, les coopératives d'épargne et de crédit (*credit unions*) et les caisses populaires, les sociétés de prêt et de fiducie, les courtiers en prêts hypothécaires, les fournisseurs de services de santé liés à l'assurance automobile et les administrateurs de régimes de retraite. Vaste mandat!

Elle aura pour mission de protéger les consommateurs, d'encourager l'innovation et la concurrence et de promouvoir l'intégrité et la stabilité du marché. « Plutôt que de modifier le cadre réglementaire et ses organismes, le gouvernement a préféré remplacer la structure et l'approche réglementaires actuels par une autre, plus agile et imputable », avance Judy Pfeifer, chef des affaires publiques.

L'ARSF a obtenu le soutien officiel du nouveau gouvernement conservateur de Doug Ford dans un énoncé économique présenté en novembre dernier. Il a fait part de son intention de le rendre complètement opérationnel, tout en s'assurant qu'il mette l'accent sur la réduction des lourdeurs administratives. Un souci largement repris dans l'énoncé des priorités 2019-2020 publié par l'organisme en janvier 2019. Le 13 septembre 2018, Doug Ford a rejeté du revers de la main l'idée d'abolir les frais d'acquisition différés versés aux courtiers à escompte, qui n'offrent pas de conseil. Cela avait fait craindre que le gouvernement conservateur s'en prenne aussi à l'ARSF, crainte écartée pour l'instant.

Le Bureau de l'assurance du Canada (BAC) a applaudi le soutien du gouvernement Ford à l'ARSF, jugeant que le nouvel organisme permettrait une réglementation plus efficace et mieux coordonnée. Un enthousiasme que partage l'Association canadienne du commerce en valeurs mobilières, selon laquelle l'arrivée de l'ARSF entraînera une augmentation des standards de transparence et de conduite chez les assureurs et les conseillers.



« Dans cette province, l'application des règles visant à protéger les consommateurs a toujours constitué un souci. »
— Anita Anand



«Le problème n'est pas que l'ARSF ne veut pas faire ce qui est le mieux pour les Ontariens, mais plutôt qu'à force de ne parler qu'au même groupe restreint de gens, dont l'objectif principal est la vente, elle finit par avoir une vision tronquée de la réalité du terrain.»
— Harold Geller

HARMONISATION DES RÈGLES

«L'arrivée de l'ARSF s'inscrit dans un processus global institué par le précédent gouvernement ontarien pour améliorer la protection des consommateurs en général, analyse Anita Anand, titulaire de la Chaire J. R. Kimber sur la protection des investisseurs et la gouvernance d'entreprise à l'Université de Toronto. Le principal objectif est d'en arriver à un système réglementaire moins fragmenté.»

Cette volonté explique que l'ARSF se soit vu confier un ensemble de responsabilités auparavant réparties entre la CSFO et la SOAD. En théorie, cela devrait permettre une harmonisation des règles favorisant la protection des consommateurs. Ces derniers n'auront plus le fardeau de démêler les différents cadres réglementaires qui s'appliquent selon le produit financier qu'ils ont acheté.

En pratique, il est toutefois trop tôt pour juger des réels effets, prévient M^{me} Anand. Il faudra voir si la protection des consommateurs se retrouve en haut de la liste des priorités de l'équipe de direction de l'ARSF, laquelle doit aussi, comme on l'a vu, encourager la concurrence et assurer la stabilité du marché. Selon elle, il sera surtout important d'établir des règles très claires, que devront suivre les intermédiaires. C'est loin d'être le cas en ce moment. Elle donne l'exemple de l'ambiguïté qui règne dans l'industrie entre les notions d'obligation fiduciaire et de meilleur intérêt du client.

«Il faut que des normes claires de protection des consommateurs soient adoptées et qu'elles soient appliquées par un seul et même organisme indépendant, avance M^{me} Anand. Dans cette province, l'application des règles visant à protéger les consommateurs a toujours constitué un souci.»

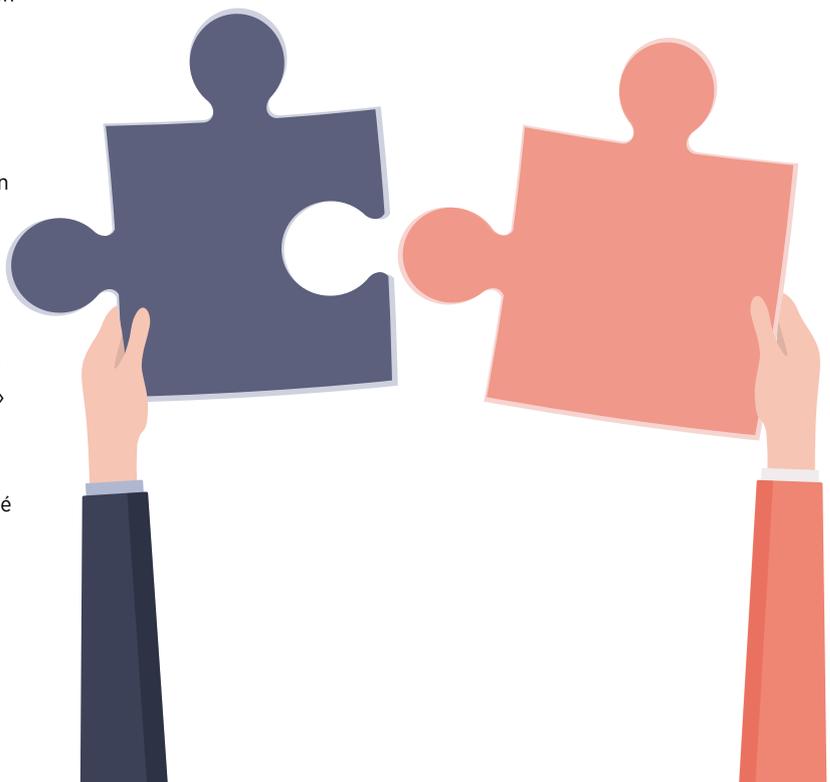
ÉCOUTER LES CONSOMMATEURS

Pour mieux protéger les consommateurs, encore faudrait-il les consulter. M^e Harold Geller est associé au cabinet d'avocats MBC Law. Sa spécialité, à la tête du groupe de recouvrement des pertes financières, consiste à aider les investisseurs et les assurés à obtenir réparation en cas de problème.

Il s'étonne qu'il y ait eu des consultations de l'ARSF auprès des grands joueurs de l'industrie et qu'elle forme un comité consultatif de membres de l'industrie, mais que les consommateurs ne jouissent pas du même traitement.

L'ARSF ferait, selon M^e Geller, l'objet d'un lobbying intensif de la part des assureurs, tandis qu'à l'inverse, les groupes de consommateurs manqueraient de ressources pour intervenir de manière efficace auprès de l'ARSF ou des fonctionnaires du gouvernement.

«Le problème n'est pas que l'ARSF ne veut pas faire ce qui est le mieux pour les Ontariens, mais plutôt qu'à force de ne parler qu'au même groupe restreint de gens, dont l'objectif principal est la vente, elle finit par avoir une vision tronquée de la réalité du terrain», déplore M^e Geller.





 GREG POLLOCK

Ce dernier croit qu'il est fondamental que l'ARSF soit en mesure d'assurer la conformité des membres de l'industrie à ses règles. Il se montre aussi curieux de voir comment seront définis et encadrés le rôle et les responsabilités des professionnels du conseil financier. « Les clients ne consultent pas un conseiller pour acheter tel type d'assurance de tel ou tel assureur, mais pour obtenir de l'aide afin de définir leurs objectifs financiers et de protection et de les atteindre, donc le rôle des conseillers est primordial », note-t-il.

Il souhaite également que la transparence relative aux sanctions s'améliore. Présentement, l'organisme de réglementation publie une note pour indiquer qu'un conseiller a été sanctionné, mais il est impossible de savoir exactement pourquoi il s'est fait taper sur les doigts.

PAS DE RÉGLEMENTATION SANS REPRÉSENTATION

Les conseillers en services financiers aussi surveillent de près la naissance de l'ARSF, soutient Greg Pollock, pdg d'Advocis. Dans ses représentations auprès du nouvel organisme, M. Pollock a beaucoup insisté sur ce qu'il appelle la « réglementation avec représentation ». Il juge essentiel que les professionnels du conseil financier puissent représenter leurs intérêts au sein des différents comités de l'ARSF. Cette dernière ferait preuve d'ouverture, mais n'aurait pas encore confirmé que ce sera bel et bien le cas.

Il se soucie tout autant de la philosophie derrière l'approche réglementaire du nouvel organisme. En Ontario, la CSFO a toujours eu une démarche basée sur les principes, alors que celle de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) se veut très normative, basée sur les règles. En d'autres termes, la CSFO insiste

sur l'esprit de la loi, alors que la CVMO s'en tient à la lettre de la loi. M. Pollock montre une nette préférence pour la première option.

« Prenons l'exemple des cartes professionnelles, illustre-t-il. Pas nécessaire d'aller jusqu'à prescrire quelles tailles de caractères et quelles couleurs peuvent être utilisées, il faut plutôt définir les principes de la représentation d'un conseiller ou d'une entreprise envers ses clients. Des pairs pourront alors juger, lorsqu'un problème se pose, si ces principes ont été respectés ou non. »

Il sera intéressant, au cours des prochaines années, de suivre l'évolution de la nouvelle Autorité. Arrivera-t-elle à bien remplir son vaste mandat et surtout à concilier les intérêts de l'industrie et des consommateurs ?



Pour en savoir plus

FY2019-20BP: Draft 2019-20 Priorities and Budget

fsrao.ca > News > January 21th, 2019 ARSF publishes draft 2019-20 Priorities and Budget for comment

LANGTON, James. « ARSF to focus on reducing regulatory burden », *Investment Executive*, 22 janvier 2019.

investmentexecutive.com > News > From the regulators > ARSF to focus on reducing regulatory burden

Elles favorisent
**LE DÉVELOPPEMENT
DES NEURONES
DE LA CONFORMITÉ**



FISCALITÉ

JE NE T'AIME PLUS, MOI NON PLUS

YVES BONNEAU



La vie étant ce qu'elle est, les unions et les séparations se suivent comme une longue procession de saisons. Il vous est arrivé et il vous arrivera d'avoir des clients qui se séparent, c'est une évidence comme les feuilles se séparent de l'arbre l'automne venu.

Ce qui l'est moins cependant, c'est que ces clients, contribuables et ex-conjoints de leur état, décident parfois pour des raisons personnelles ou économiques de continuer d'habiter sous le même toit, généralement pour une période temporaire. Par exemple, une des raisons souvent invoquées est qu'on veut attendre la vente de la maison familiale (ce qui peut prendre plusieurs mois), forçant les ex à s'entendre et à continuer de partager le même espace et le même regret encore un peu.

Les choses se corsent toutefois à partir du moment où l'on pose la question aux autorités fiscales : est-ce possible pour des conjoints de vivre séparés tout en habitant dans la même demeure?

La réponse est simple en théorie. La pratique, comme souvent avec les questions fiscales, demande des explications et des précisions. Le Centre québécois de formation en fiscalité (CQFF) a fouillé ce dossier et a questionné l'ARC, Revenu Québec et Retraite Québec afin de clarifier toute ambiguïté. Les préjugés sont légion et certains contribuables mal préparés à expliquer leur nouvelle situation conjugale peuvent être contraints d'assumer des cotisations plutôt salées et se priver de plusieurs avantages fiscaux.

Dans un premier temps, si un de vos clients ou couple de clients vous arrivent avec ce nouvel arrangement de fin d'union, vous devez vous assurer de leur bonne foi. Ensuite, vous pouvez grandement les aider en leur confirmant que la chose n'a rien de farfelu et que l'ARC a reconnu au cours des années dans différentes interprétations fiscales qu'il était possible pour deux particuliers de vivre sous le même toit après avoir rompu leur union.

D'ailleurs, de nombreuses décisions de la Cour canadienne de l'impôt depuis plus de 30 ans ont aussi admis cet état de fait. Parmi celles-ci, les décisions Longchamps (1986) et Perron (2010) sont de bons exemples. Les tribunaux ont ainsi passé au peigne fin tous les facteurs déterminant si d'ex-conjoints pouvaient toujours partager la même adresse. Par exemple, on a examiné les activités sociales communes, les communications entre eux, les discussions concernant la famille, les relations intimes et même si les ex se rendaient des services domestiques comme cuisiner des repas, faire la lessive, etc.

La question de pouvoir considérer si deux ex-conjoints vivent toujours ensemble (c'est-à-dire au même « établissement domestique autonome » et non pas si un des deux ex vit dans un *bachelor* distinct dans la même bâtisse) est très importante eu égard à de nombreuses règles fiscales. Elle pourrait notamment entraîner une hausse



Être reconnu comme séparés tout en vivant sous le même toit peut entraîner plusieurs conséquences fiscales favorables.

potentielle appréciable de l'Allocation canadienne pour enfants (ACE) et influencer sur la réclamation du montant pour une personne à charge admissible (souvent appelé « l'équivalent du conjoint » dans le jargon des praticiens), qu'un seul des conjoints peut demander pour un enfant par établissement domestique autonome. Il faut également tenir compte du fait que ce type de situation peut avoir des répercussions sur l'admissibilité à la RAMQ

et sur les versements de Soutien aux enfants. Notez toutefois que dans le cas où un particulier reçoit déjà le Soutien aux enfants (appelé Allocation famille depuis 2019), ce dernier doit remplir le formulaire LPF-801 pour indiquer à Revenu Québec son changement de situation conjugale. En fait, être reconnu comme séparés tout en vivant sous le même toit peut entraîner plusieurs conséquences fiscales favorables.



Voici une liste de documents exigés par l'ARC pour prouver une nouvelle situation où l'on passe de conjoints à colocataires :

- Documents de divorce
- Ordonnance de cour ou entente de séparation légale exposant les détails juridiques des arrangements visant les deux individus en cause, la garde des enfants et les dispositions de soutien du ou des enfants
- Autres document légaux pertinents
- Documents hypothécaires indiquant la prise en charge complète de l'hypothèque par une des parties, ainsi que la date de prise d'effet
- Preuve à l'égard de prêts de véhicule indiquant la date effective du changement
- Preuve d'assurance automobile pour chacun des ex-conjoints indiquant le changement d'un contrat d'assurance familial à un contrat individuel
- Preuve d'assurance médicale collective de conjoint indiquant la date effective du changement pour une couverture individuelle où le nom du conjoint séparé a été supprimé
- Relevé de comptes conjoints ou de cartes de crédit indiquant la date effective où les comptes sont devenus personnels
- Lettre d'un tiers indépendant, complétée par des personnes en autorité, attestant que les deux particuliers vivent à la même adresse mais ne sont plus conjoints et se présentent ainsi depuis une date précise.

Alors que Retraite Québec exigeait systématiquement que les conjoints séparés ne vivent plus sous le même toit, le CQFF fait remarquer dans ses formations que la *Loi de l'impôt sur le revenu*, aux articles définissant « conjoint visé », « conjoints séparés » et « conjoint admissible », ne fait aucune référence à une quelconque obligation pour les ex-conjoints de vivre à des adresses différentes. Il faut néanmoins utiliser la définition de « conjoint visé » aux articles 1029.8.61.8 et 1029.8.61.9 LI pour la demande de partage du paiement de Soutien aux enfants, précise le CQFF. Enfin, le printemps dernier, Retraite Québec a révisé les formulaires LPF-800 et LPF-801 et leurs procédures opérationnelles sur son site Web, pour gommer toute allusion d'obligation pour les ex-conjoints de ne plus vivre sous le même toit, ce qui devrait rendre les démarches un peu plus conviviales pour les ex-conjoints visés.

Il faut savoir au bout du compte que les autorités fiscales demeurent très frileuses quand vient le temps d'accepter ces situations hors normes. On doit donc être en mesure de bien documenter et prouver le bien-fondé d'une situation de vie conjugale particulière qui sera, la plupart du temps, de courte durée mais qui ne devrait pas pour autant pénaliser les honnêtes gens.



DÉMARQUEZ-VOUS PAR L'ÉTENDUE DE VOS CONNAISSANCES

N°	TITRE	UFC*				
		Conformité	Assurance de personnes		Assurance collective de personnes	
				Épargne collective		
				Plans de bourses d'études		
38560 à 38567	ProDéonto (cours obligatoire en conformité 2015-2019) Découvrez tous nos forfaits en ligne.	de 3 à 6				
39589	Administration au quotidien de l'assurance collective			2		
14465	Cas vécus et déontologie en assurance de personnes	2	1			
23906	Effet de levier : avantages, inconvénients et quand le recommander à votre client	3			1	
25750	L'analyse des besoins d'assurance invalidité	3	1			
27273	L'analyse des besoins d'assurance vie		6			
28036	L'analyse des besoins d'épargne	1			4	
26650	L'analyse des besoins et les produits d'assurance maladie		4	1		
24902	L'analyse des besoins financiers		2			
24735	L'encadrement professionnel du conseiller en sécurité financière	2				
29004	L'intégration des concepts		3		1	
36006	Le préavis de remplacement démystifié	4				
20751	Le RREGOP : être mieux outillé pour aider son client à faire les bons choix			3		
22304	Les assurances collectives offertes par les prêteurs, qu'en est-il ?	1		2		
33345	Les produits d'assurance invalidité		3	1		
27644	Les produits d'assurance vie		3	1		
28200	Les produits d'épargne				5	
29638	Regard pratique sur la déontologie	3				
32140	Régime volontaire d'épargne-retraite (RVER) : savoir pour mieux conseiller	1		1		
39775	Semblables, mais différents : fonds distincts et fonds communs de placement	1	1		1	
25751	Tout sur le CELI	2			2	
6251	Tout sur le REEE					6
23158	Transfert intergénérationnel du patrimoine	3	2			
18653	Trois conseillers, une réalité : la conformité	3				

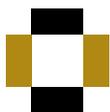
Tous les détails à chambresf.com/formations

Toutes ces formations sont reconnues par l'IQPF.

* La répartition et le nombre d'UFC peuvent être modifiés sans préavis ; veuillez vérifier sur le site Internet de la CSF.

POUR NE JAMAIS
TOMBER SANS
CONNAISSANCES

Les formations 100% CSF vous permettent de développer vos compétences tout en restant vigilant face à vos obligations professionnelles. Ancrées dans les réalités du terrain, elles se démarquent par la grande qualité de leur contenu, leur plateforme conviviale et leur simplicité d'utilisation. Consultez la liste au verso ou à chambresf.com.



Chambre
de la sécurité
financière

SYMBOLE DE SANTÉ FINANCIÈRE

CONSULTEZ ÉGALEMENT

INFODÉONTO

INFODEONTO.COM