

**LE MAGAZINE DES  
PROFESSIONNELS  
EN FINANCES  
PERSONNELLES**

**SEPTEMBRE 2016**

VOLUME

**41**

NUMÉRO

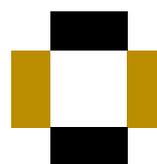
**03**

**CHAMBRESF.COM**

**LE QUÉBEC A BESOIN  
DE SES SPÉCIALISTES  
EN SANTÉ FINANCIÈRE**



PP40063682



**Chambre de la  
Sécurité  
Financière**

Jeudi 17 novembre 2016 – Palais des congrès de Montréal

*Faites la différence!*  
Ça peut changer une vie...



LE CONGRÈS 2016  
DE L'ASSURANCE ET DE  
L'INVESTISSEMENT

## Pourquoi vendez-vous de l'assurance ?

Démarrez le Congrès avec des témoignages inspirants de conseillers qui ont vécu l'essence du métier : la remise d'un chèque à un client ou à ses héritiers ! Ce geste qui peut changer des vies révèle la vraie nature de l'assurance vie et montre à quel point des gens ont besoin de vous !



Richard Charette

Nathalie Bertrand

Kaddis Sidaros

Bernard Lachance



Jacques Nantel

Nathalie de Marcellis

## Le coin des experts !

Il est un spécialiste du marketing de renommée internationale. Elle est une scientifique, professeure dans les universités les plus prestigieuses, dont la Harvard University.

Chacun à leur façon, ils porteront un regard d'expert sur l'avenir de la société.

## Un segment de vente avec des maîtres en vente pour des experts en vente !



Alain Beaugregard

Dany Bergeron

Yan Charbonneau



Charles Duchesne

André Lacasse

Olivier Paré



Alain Poirier

Louis-Xavier Savard

Sylvain Boudreau

## Enjeux et tendances de l'industrie



Michel Bergeron

Lyne Duhaime

Robert Frances



Bernard Letendre

Jacques L'Espérance

Stéphane Rochon

**Autres conférenciers à venir, restez à l'affût !**

Faites la différence : soyez des nôtres  
le jeudi 17 novembre prochain !

[congres.journal-assurance.ca](http://congres.journal-assurance.ca)

NOS PARTENAIRES



---

## RÉDACTION, RÉVISION ET ÉDITION

Julie Chevette  
Paul Derome

## GRAPHISME ET IMPRESSION

Cabana Séguin/Solisco

## PUBLICITÉ

Marie-Michèle Daoust  
514 282-5777, poste 2252  
mmdaoust@chambresf.com

## DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque et Archives  
nationales du Québec  
Bibliothèque et Archives Canada  
ISSN 0823-8138

## CONVENTION DE POSTE-PUBLICATION

PP40063682

## SERVICE AUX ABONNÉS

300, rue Léo-Pariseau, 26<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2X 4B8  
514 282-5777 • 1 800 361-9989  
magazine@chambresf.com

---

Le magazine CSF est publié quatre fois par année par la Chambre de la sécurité financière à l'intention de ses quelque 32 000 membres, qui exercent dans les domaines suivants : l'épargne collective, l'assurance de personnes, les plans de bourses d'études, la planification financière et l'assurance collective de personnes.

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

---

# LE DEUXIÈME N'A RIEN À ENVIER AU PREMIER

PAGE 31



## MOT DE LA DIRECTION

La CSF : un modèle inspirant pour  
les ordres professionnels **4**

---

Le conseil d'administration  
de la CSF 2016-2017 **5**

---

## OUTILS PRATIQUES

9 pièges à éviter pour  
pratiquer en toute conformité **8**

---

## LES LIKE CSF

Restez branché  
pour ne rien manquer **10**

---

## GRAND DOSSIER

### LE QUÉBEC A BESOIN DE SES SPÉCIALISTES EN SANTÉ FINANCIÈRE



## ÉDITORIAL

Vous êtes les spécialistes  
en santé financière **12**

La relève menacée  
sous plusieurs angles? **13**

Les aînés : une clientèle  
pour multidisciplinaires **14**

Les moins nantis pourraient  
faire les frais des réformes **15**

Conseiller les nouveaux  
arrivants **16**

La vente d'assurance en ligne **17**

Bien servir les « Snowbirds » **18**

L'endettement des ménages **19**

---

## PORTRAIT

Sylvain B. Tremblay  
nouveau président  
du CA de l'IQPF **20**



## CHRONIQUE DE L'EXCELLENCE

Kaddis Sidaros  
lauréat du prestigieux  
Prix Carrière 2015 **23**



## ACTUALITÉS

Le Grand rassemblement  
CSF 2016 **24**

---

La question des membres **28**

---

## POINT DE VUE DE LA RELÈVE

L'avenir financier des personnes  
handicapées **29**

---

## FORMATION

Nos formations en ligne **30**

Soyez le premier à suivre  
le deuxième **31**

---

# LA CSF : UN MODÈLE INSPIRANT

## POUR LES ORDRES PROFESSIONNELS

La Chambre de la sécurité financière a beaucoup de points en commun avec les ordres professionnels. Tout comme la Chambre, leur seule mission est d'assurer la protection du public en encadrant les professionnels afin qu'ils offrent des services répondant aux normes de qualité et d'intégrité de leur profession. Les structures et les pouvoirs d'encadrement éthique, déontologique et disciplinaire de la CSF sont à plusieurs égards comparables aux ordres professionnels.

Il n'est donc pas surprenant que la Chambre ait été invitée par la Commission des institutions à faire part de ses observations en commission parlementaire dans le cadre du projet de loi 98, piloté par la ministre de la Justice, Stéphanie Vallée. Ce projet de loi vise à moderniser le Code des professions et à améliorer les mécanismes de protection du public. Nous constatons avec une certaine fierté que les améliorations proposées au niveau de la gouvernance des ordres et de la formation en éthique ont déjà été implantées à la CSF au fil de son évolution, dépassant même ce que le projet de loi propose.

Rappelons qu'en 2014, la CSF a été reconnue par les Grands Prix québécois de la qualité, la plus haute distinction remise par le gouvernement du Québec aux organisations qui se démarquent par la qualité de leur gestion et par leur performance globale. Le conseil d'administration, composé de membres élus par discipline et d'administrateurs indépendants choisis selon leur profil de compétence et d'après des critères stricts, joue un rôle déterminant dans la bonne marche d'un organisme d'autoréglementation comme la Chambre, dont la mission est de protéger le public,

ce qui n'a pas manqué de soulever l'intérêt des commissaires. N'oublions pas non plus que l'autoréglementation s'est révélée des plus efficace dans le secteur financier puisqu'elle mise sur l'expertise et la flexibilité des organismes qui ont une connaissance fine de leur champ d'activité. Pas étonnant que d'autres juridictions cherchent à s'en inspirer.

Nous avons partagé avec les membres de la Commission l'expertise de la Chambre en matière de formation professionnelle, estimant que le Projet de loi 98 pourrait être plus exigeant en prenant exemple sur l'approche mise en place depuis plusieurs années par la CSF, soit la formation continue obligatoire pour ses membres, incluant une formation en éthique et en déontologie 100 % CSF.

Nous sommes d'avis qu'avec les grands changements proposés par le Projet de loi 98 quant à la gouvernance des ordres professionnels, ceux-ci pourront remplir leur mission encore plus efficacement, contribuant ainsi à renforcer la confiance de ce public qu'ils doivent protéger. Parallèlement, il nous apparaît tout aussi logique que vous, les professionnels des services financiers, puissiez continuer d'être encadrés par le système d'autoréglementation multidisciplinaire de la Chambre, un système avant-gardiste à l'intérieur duquel vous pouvez jouer un rôle décisionnel.

Au regard de la démarche de la ministre de la Justice, nous invitons le ministre des Finances à continuer de miser sur l'apport des organismes d'autoréglementation et à travailler à améliorer un système qui ne coûte rien à l'État plutôt que d'envisager de faire table rase des acquis.



LYNE GAGNÉ, MBA, IAS.A.  
PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



MARIE ELAINE FARLEY  
PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

Pour tout savoir sur les actions de la CSF en 2015, consultez son rapport annuel au <http://www.chambresf.com/fr/medias/documentation/rapports-annuels/>

# LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CSF 2016-2017

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CSF EST COMPOSÉ DE MEMBRES ÉLUS ET D'ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS NOMMÉS PAR LE MINISTRE DES FINANCES QUI ACCORDENT UNE TRÈS HAUTE IMPORTANCE À LA MISSION DE PROTECTION DU PUBLIC.



**M<sup>e</sup> STÉPHANE ROUSSEAU**, LL. B., LL. M., S.J.D.

**Deuxième vice-président**  
Administrateur indépendant  
Responsable du comité de nomination

**SHIRLEY MARQUIS**, A.V.C., MBA, Pl. Fin.  
Administratrice élue – assurance de personnes  
Responsable du comité de la formation et du développement professionnel

**ANDRÉ DI VITA**  
**Premier vice-président**  
Administrateur élu – assurance collective de personnes

**M<sup>e</sup> FRANÇOIS D. RAMSAY**, LL. B.  
Administrateur indépendant  
Responsable du comité de gouvernance

**MARTINE MERCIER**

Administratrice élue par l'assemblée des membres de la CSF

**SOPHIE VALLÉE**  
Administratrice élue – courtage en plans de bourses d'études

**LYNE GAGNÉ**, MBA, IAS.A.  
**Présidente du conseil d'administration**  
Administratrice élue – courtage en épargne collective  
Responsable du comité de nomination

**PAULETTE LEGAULT**, FCPA, FCGA, ASC  
Administratrice indépendante  
Responsable du comité de vérification et finances

**SYLVAIN DE CHAMPLAIN**, A.V.A., Pl. Fin.  
Administrateur élu – courtage en épargne collective

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

Administratrice indépendante

**MARIE ELAINE FARLEY**  
Permanence  
**Présidente et chef de la direction**

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

**NICOLE GAURON**, MBA, Pl. Fin., ASC  
Administratrice élue – planification financière  
Responsable du comité de la formation et du développement personnel

**NE FIGURE PAS SUR LA PHOTO :**  
**GINO-SEBASTIAN SAVARD**, B.A., A.V.A.  
Administrateur élu – assurance de personnes

## UN NOMBRE IMPRESSIONNANT DE CANDIDATURES AUX ÉLECTIONS 2016

L'implication grandissante des membres de la CSF au sein de leur organisation s'est confirmée alors qu'un nombre inégal de candidats se sont présentés afin de pourvoir trois postes d'administrateur au conseil d'administration. Tous les conseillers en sécurité financière et les représentants en épargne collective ont pu voter pour le candidat de leur choix parmi pas moins de dix-huit membres inscrits.

Le nombre de candidats de qualité et leur provenance d'un peu partout au Québec reflètent la vigueur de la profession et l'intérêt des membres à ce que la CSF demeure une référence en matière de protection du public par l'encadrement vigilant de leurs pratiques.

Au terme du processus électoral, trois administrateurs ont obtenu un mandat de trois ans débutant le 8 juin 2016, soit M. Sylvain De Champlain, M. André Di Vita et M<sup>me</sup> Shirley Marquis.



**SYLVAIN DE CHAMPLAIN** – 1<sup>er</sup> mandat

➤ Nouveau venu à la table du conseil, Sylvain De Champlain est le premier lauréat à vie du Prix d'Excellence de la CSF, en 2008. Il figure au tableau d'honneur du Cercle des spécialistes en santé financière de la CSF (voir en page 22).



**ANDRÉ DI VITA** – 2<sup>e</sup> mandat



**SHIRLEY MARQUIS** – 3<sup>e</sup> mandat

## ÉLECTION À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Les délégués et les membres élus du conseil d'administration de la CSF réunis en assemblée générale ont procédé à l'élection d'un administrateur au CA de la Chambre. Le vote s'est effectué au scrutin secret par moyen électronique et M<sup>me</sup> Martine Mercier, qui au cours des dernières années avait été élue par acclamation, a dû faire la lutte à deux autres délégués élus des régions avant d'obtenir l'assentiment de la majorité.



**MARTINE MERCIER**  
Élue par l'assemblée des membres – 3<sup>e</sup> mandat



# Le revenu garanti – des ondes positives pour les clients

MICHAEL BANHAM, VICE-PRÉSIDENT, DISTRIBUTION  
DES PRODUITS DE GESTION DE PATRIMOINE,  
ASSURANCE INDIVIDUELLE ET GESTION DE  
PATRIMOINE, FINANCIÈRE SUN LIFE.

Les fonds distincts font partie des portefeuilles de placement depuis des décennies. Les rentes existent depuis des siècles. Si les détails ont évolué, une seule et même chose attire et convient toujours aux consommateurs : les garanties<sup>1</sup>.

DES IDÉES BRILLANTES  
POUR VOS AFFAIRES

OPTIQUE  
SUN LIFE

SEPT



2016

Le revenu garanti –  
des ondes positives  
pour les clients

L'immense majorité des Canadiens veulent qu'une partie de leur revenu de retraite soit garantie<sup>2</sup>, mais la plupart ne savent pas quel est le meilleur moyen d'atteindre cet objectif :

- seulement 26 % des gens savent en quoi consistent les fonds distincts;
- un peu moins de la moitié (48 %) des personnes interrogées savent en quoi consiste une rente<sup>3</sup>.

Des occasions s'offrent à vous d'informer vos clients au sujet des fonds distincts et des rentes viagères qui donnent aux gens ce qu'ils souhaitent : un revenu garanti à vie<sup>4</sup>. Dans le cadre d'un plan global de revenu de retraite, ces produits apportent des garanties, un regain de confiance et plus de tranquillité à la retraite, non seulement lorsque les marchés sont volatils, mais également lorsque les taux d'intérêt sont faibles comme en ce moment.

## COMMENT INCLURE DES GARANTIES DANS LES PORTEFEUILLES DE PLACEMENT

Abordez avec vos clients la question des fonds distincts – également appelés fonds de Placement garanti (FPG) – pendant les années d'accumulation. Puis, à l'approche ou au moment de la retraite, discutez avec eux des avantages de la rente viagère.

Les FPG aident les gens à satisfaire des besoins particuliers à diverses étapes de la vie, à déterminer sur quel revenu de retraite compter à un âge donné, et à protéger leurs placements en vue d'atteindre leurs objectifs d'épargne à long terme.

Par exemple, la Financière Sun Life a pris note des commentaires des conseillers et a créé les Solutions FPG Sun Life, qui comportent un produit décliné en trois séries différentes :

- elles n'offrent pas de liquidité;
- lorsque les taux d'intérêt sont faibles, on pense qu'elles procurent un revenu inférieur à d'autres produits;
- La vérité, c'est que les rentes viagères offrent bien des avantages, à commencer par les suivants :
- un revenu garanti assorti d'une protection contre le risque lié à la longévité, peu importe les rendements du marché;
- un rendement élevé des capitaux propres grâce aux crédits d'assurance;
- imposition prescrite pour les actifs non enregistrés.

Pour en savoir plus au sujet des stratégies de planification de la retraite, communiquez avec un membre de votre équipe d'appui à la vente de produits de gestion de patrimoine Sun Life.

<sup>1</sup> Rob Carrick. « Annuities: A neglected way to buy peace of mind », *Globe and Mail*, 22 février 2013; Dan Kadlec. « Lifetime Income Stream Key to Retirement Happiness », *business.time.com*, 30 juillet 2012; Alicia Munnell. « Happiness in Retirement Is a Steady Income », *Wall Street Journal*, 31 octobre 2013.

<sup>2</sup> Selon l'Indice canadien de report de la retraite 2015, 98 % des Canadiens interrogés veulent qu'une partie de leur revenu de retraite soit garantie.

<sup>3</sup> Les deux dernières statistiques sont tirées de l'étude canadienne sur le revenu garanti à vie (GLIS) réalisée en août 2015 par CANNEX et Greenwald & Associates. Trois principaux résultats : 1 015 participants, groupe des 55 à 75 ans; 100 000 \$ et plus d'actifs à placer.

<sup>4</sup> 80 % des Canadiens interrogés croient qu'il est important d'ajouter un revenu garanti à vie aux prestations d'État, (GLIS).

# PAS BESOIN DE S'EMBALLER.

## La fête SANS ARTIFICES. Offerte par la Financière Sun Life.

**Certaines personnes n'aiment pas les surprises – surtout lorsqu'il est question de leur argent.**

Mais il est possible d'obtenir une croissance des placements et de profiter de garanties. Le tout solidement soutenu par un chef de file en matière de gestion des risques depuis plus de 150 ans.

C'est une bonne raison de célébrer... sobrement.

**Pour en savoir plus, communiquez avec votre équipe des ventes de produits de gestion de patrimoine à la Financière Sun Life.**

Cela fait partie de Mon argent pour la vie, notre approche personnalisée de la planification de la retraite.

### Produits de gestion de patrimoine assortis de garanties

Solutions FPG Sun Life

Avantage à vie FPG Sun Life

Protection FPG Sun Life

Rentes à constitution immédiate



[sunlife.ca/fetesansartifices](http://sunlife.ca/fetesansartifices)

### La vie est plus radieuse sous le soleil

Les produits FPG Financière Sun Life sont des contrats individuels de rente à capital variable établis par la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, membre du groupe Financière Sun Life.

© Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, 2016.

Financière   
Sun Life

# 9 PIÈGES À ÉVITER POUR PRATIQUER EN TOUTE CONFORMITÉ



LA CSF EFFECTUE CHAQUE ANNÉE UN SURVOL DES MANQUEMENTS DISCIPLINAIRES LES PLUS FRÉQUEMMENT SANCTIONNÉS PAR LE COMITÉ DE DISCIPLINE. VOICI DONC LES PRINCIPAUX PIÈGES À ÉVITER AFIN DE BIEN SERVIR VOS CLIENTS TOUT EN CONSERVANT UN DOSSIER DISCIPLINAIRE IMPECCABLE.

## 1 INEXÉCUTION OU MAUVAISE EXÉCUTION DE L'ANALYSE DES BESOINS FINANCIERS OU DU PROFIL D'INVESTISSEUR

Le comité de discipline de la Chambre ne cesse de le rappeler : l'analyse des besoins et le profil d'investisseur sont les pierres angulaires du travail de représentant. Ce sont des outils qui lui permettent notamment de bien connaître son client. Ces tâches élémentaires s'avèrent essentielles pour s'assurer que tout se fait dans l'intérêt du client.

Si les renseignements que contiennent l'analyse des besoins et le profil d'investisseur peuvent être différents, ils servent un objectif commun : dresser le portrait global de la situation du client, tant sur le plan financier que personnel, afin d'épouser sa réalité.

Une défense souvent entendue au comité de discipline : « je connais mon client depuis X années, je sais ce qu'il veut, je n'ai pas besoin de faire ça. » Erreur. L'expérience révèle que les multiples rencontres ne sont pas garantes d'une véritable compréhension des besoins. On ne dévoile pas ses problèmes de dettes à son conseiller pendant un tournoi de golf...

## 2 CONFLIT D'INTÉRÊTS

Les conflits d'intérêts forment un éventail de tons de gris, du plus flagrant au plus subtil. Le conflit peut être réel, ou simplement apparent. Et c'est là que les choses se compliquent. Prenons l'exemple d'un représentant

qui s'associe de bonne foi avec un client pour fonder une société. Pourra-t-il préserver son professionnalisme si des problèmes surviennent et qu'il doit conseiller son associé ? Saura-t-il vraiment servir l'intérêt du client ? Même s'il donne les bonnes recommandations, le doute subsistera. C'est pourquoi, en toute circonstance, le représentant doit veiller à préserver son indépendance professionnelle.

## 3 INFORMATIONS ET/OU EXPLICATIONS INCOMPLÈTES, TROMPEUSES OU MENSONGÈRES

Aux dossiers qui concernent l'appropriation de fonds ou la contrefaçon de signature s'ajoutent souvent d'autres infractions reliées à la communication d'informations fausses ou mensongères. Mais les infractions relatives aux explications incomplètes peuvent aussi être commises de bonne foi, lorsqu'un représentant communique des renseignements sans les vérifier correctement.

Exemple : un contrat d'assurance est annulé pour en signer un nouveau, mais l'impact fiscal sur le client est plus important que prévu. Si le conseiller avait fait ses devoirs, il aurait pu le prévoir. Il a voulu bien faire, mais il n'en demeure pas moins qu'il a commis une infraction en omettant de procéder à des vérifications de base.

Dans le doute, mieux vaut éviter de trop présumer de ses connaissances, et vérifier deux fois plutôt qu'une.

## 4 APPROPRIATION DE FONDS À DES FINS PERSONNELLES

Prendre l'argent d'un client pour son propre bénéfice est l'infraction la plus grave que l'on puisse commettre. Non seulement, elle entraîne des conséquences potentiellement dramatiques pour les consommateurs, mais elle peut également détruire une réputation et mettre fin à une carrière en un clin d'œil (sans parler des répercussions sur l'image de la profession dans son ensemble).

L'appropriation s'exprime de différentes façons. Elle peut être volontaire et réfléchie ou être liée à un conflit d'intérêts, si par exemple un client prête une somme à son conseiller, mais que celui-ci ne le rembourse pas à l'échéance.

## 5 FALSIFICATION OU CONTREFAÇON DE SIGNATURE OU DE DOCUMENTS

Ah, les signatures. Certains dossiers en exigent tellement qu'il est facile d'en laisser passer. Deux feuilles se collent, une autre s'envole, et le client est déjà parti avant qu'on réalise l'oubli. Pourquoi le rappeler pour une petite procédure de routine alors qu'il serait si simple de signer ou d'apposer des initiales à sa place ?

Même si le conseiller veut, de bonne foi, s'éviter ou éviter à son client la paperasse et les désagréments, même s'il a tout expliqué en détail au client, seule une signature authentique peut prouver que celui-ci a été correctement informé et que la transaction a été approuvée.

Certaines contrefaçons sont si flagrantes, à coups de ciseaux, crayons et colle, qu'elles ne pourront berner personne. D'autres sont réalisées avec beaucoup de soin, et difficiles à déceler.

## 6 NON-RESPECT DE LA PROCÉDURE DE REMPLACEMENT

Le remplacement d'un contrat d'assurance de personnes est régi par plusieurs articles du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*. L'idée principale est de protéger les acquis du client, qui valent souvent mieux qu'un nouveau contrat.

Par exemple, si une police achetée à 22 ans doit être remplacée par une autre à 37 ans, l'état physique du client risque d'avoir changé, ce qui pourrait faire gonfler la prime. De plus, il faut prendre en compte que la clause d'incontestabilité et de suicide s'applique pendant deux ans sur un nouveau contrat. On ne doit donc pas décider de remplacer une assurance à la légère. Certains conseillers le font de bonne foi, mais en minimisant certains aspects qui finissent par pénaliser leur client.

## 7 INEXÉCUTION OU MAUVAISE EXÉCUTION DU MANDAT CONFÉ PAR LE CLIENT

Si un client demande de placer 500 \$ dans un REEE mais que son conseiller ne le fait pas, l'infraction est facile à démontrer. Mais s'il fait une demande plus vague, comme de choisir le fonds le mieux approprié à sa situation, le conseiller doit préciser la demande pour s'assurer de bien respecter le mandat.

Une erreur commune consiste à déléguer l'exécution des requêtes à ses assistants sans vérifier leur travail. Ces derniers sont ultimement sous la responsabilité du conseiller, qui devra subir les conséquences en cas de faute.

## 8 VENTE OU OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS SANS DÉTENER LA CERTIFICATION REQUISE

Aux yeux du comité de discipline, un conseiller qui ne détient pas les certifications nécessaires et qui outrepassa ses fonctions n'agit pas en professionnel; il risque de causer préjudice à son client en ne faisant que transmettre des informations qui seront forcément fragmentaires ou erronées. Le représentant n'étant pas formé pour cette discipline, il ne pourra pas s'assurer de la justesse et de la convenance de la recommandation.

Souvent, les victimes sont des clients existants qui font confiance au représentant en raison de ses services passés et l'écoutent quand il leur conseille des produits qu'il n'est pas autorisé à vendre, parfois sans même que les clients n'en soient informés.

Les règles sont clairement établies dans la législation et chacun doit tenir à jour ses certificats en respectant les exigences de formation continue.

## 9 TRANSACTION NON DANS L'INTÉRÊT DE L'INVESTISSEUR

Parce que le représentant doit impérativement conseiller son client dans son meilleur intérêt, il importe de s'assurer, à titre d'exemple, que les fonds choisis sont conformes à son profil et sa tolérance au risque.

Il peut y avoir infraction si, par exemple, un client fait un placement à effet de levier alors que l'opération ne convient pas à son profil d'investisseur et que les ratios n'ont pas été respectés.

— NICOLAS RITOUX

---

# L'ANALYSE DES BESOINS ET LE PROFIL D'INVESTISSEUR SONT LES PIERRES ANGULAIRES DU TRAVAIL DE REPRÉSENTANT.

---



# LES LIKE CSF

## RESTEZ BRANCHÉ POUR NE RIEN MANQUER

La CSF est présente sur les médias sociaux. Joignez-vous à notre communauté pour rester à l'affût des dernières nouvelles et obtenir des informations essentielles à votre pratique.

**17 mai 2016** — L'obligation de bien connaître votre client est l'une des règles fondamentales que vous devez respecter à titre de professionnel de la distribution de produits et services financiers. Visitez le [chambresf.com](http://chambresf.com) pour savoir comment y arriver.



**2 478** impressions

**14** mentions j'aime

**33** clics

**2,02%** d'engagement



**30 mai 2016** — «Ce n'est pas toujours ce que les gens veulent entendre qui est nécessairement la bonne chose pour eux. Protéger le public, c'est travailler dans l'intérêt de son client avant tout.» Alain Paquet à propos d'Internet sans représentant dans le *Journal de l'assurance*.



**4 090** personnes atteintes



**23** mentions j'aime



**27** partages

**14 juillet 2016** — Tout comme un médecin s'occupe de la santé physique de ses patients, le conseiller qui s'occupe des finances personnelles de ses clients prend soin de leur santé financière.



**5 394** personnes atteintes



**37** mentions j'aime



**44** partages



ChambreSF a retwitté

Serge Therrien@Serge\_Therrien

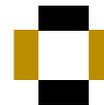
**8 juin 2016** — «Loi 188 : Urgence d'agir conseillers ! lance Michel Kirouac au Grand rassemblement @Chambresf. Écrivez au ministre lors de chaque consultation !»



**1** mentions j'aime



**2** retweets



ChambreSF@Chambresf

**8 juin 2016** — Discussion sur l'avenir de la profession avec Michel Kirouac, @maxgaut, @hugoneveu au Grand rassemblement CSF 2016.



**5** mentions j'aime



**2** retweets

# LE QUÉBEC A BESOIN DE SES SPÉCIALISTES EN SANTÉ FINANCIÈRE

Selon les données de Statistique Canada, le secteur des assurances et des services financiers contribue pour 19 milliards de dollars à l'économie du Québec, soit l'équivalent de 5,3 % du PIB québécois. On y dénombre près de 150 000 employés salariés, soit 53,1 % dans l'intermédiation financière, 29,4 % dans l'assurance et 17,5 % au sein des services d'investissement financier; tout cela sans compter les travailleurs autonomes et les indépendants qui misent entre autres sur la pertinence de leurs services personnalisés pour s'y tailler une place.

Qu'il s'agisse de la faiblesse des rendements, de l'érosion des régimes complémentaires de retraite, de la vague attendue de transferts du patrimoine des *boomers* ou simplement du vieillissement de la population, la valeur ajoutée du conseiller pour son client se trouve dans son offre de stratégies individualisées et de son conseil. Et ce, en dépit de l'essor des technologies, de la prédominance des intérêts commerciaux et des impératifs de rendement ou même des fréquents changements réglementaires.

- 
- VOUS ÊTES LES SPÉCIALISTES EN SANTÉ FINANCIÈRE
  - LA RELÈVE MENACÉE SOUS PLUSIEURS ANGLES ?
  - LES AÎNÉS : UNE CLIENTÈLE POUR MULTIDISCIPLINAIRES
  - LES MOINS NANTIS POURRAIENT FAIRE LES FRAIS DES RÉFORMES
  - CONSEILLER LES NOUVEAUX ARRIVANTS
  - LA VENTE D'ASSURANCE EN LIGNE
  - BIEN SERVIR LES « SNOWBIRDS »
  - L'ENDETTEMENT DES MÉNAGES



# VOUS ÊTES LES SPÉCIALISTES EN SANTÉ FINANCIÈRE



Vous dressez un bilan. Vous établissez un diagnostic. Vous proposez un traitement personnalisé. Tout comme le médecin, vous êtes responsable de vos actes et devez voir à l'intérêt de vos clients et respecter un code de déontologie. Tout comme le médecin veille à la santé physique, vous êtes le spécialiste en santé financière sur lequel on peut compter.

J'utilise souvent l'analogie entre le médecin et le conseiller pour que le public saisisse la valeur et l'importance de votre profession. En conseillant les consommateurs pour leur sécurité financière et la planification de leur retraite, vous veillez sur leur bien-être actuel et futur et pouvez faire une énorme différence dans leur vie.

Mais comme c'est vrai pour tout corps professionnel, le public doit pouvoir avoir confiance aux services et conseils qu'il reçoit et pour cela, il doit pouvoir s'appuyer sur un organisme qui veille au maintien du plus haut degré d'intégrité et de professionnalisme de ses membres. C'est là le rôle et la mission de votre Chambre : protéger le public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie afin que ses membres exercent leurs activités dans l'intérêt de leurs clients.

Avec un organisme d'autorégulation multidisciplinaire comme la CSF, le Québec s'est doté d'un système de santé financière qui fonctionne très bien, qui protège

les consommateurs et qui ne coûte rien à l'État. Dans les faits, la Chambre agit à peu de choses près comme un ordre professionnel du secteur financier, et ce n'est pas seulement moi qui le dis : je lisais récemment un article dans lequel l'Office des professions du Québec (OPQ) réitérait qu'il n'y aurait pas d'ordre professionnel pour les conseillers financiers, stipulant qu'une demande en ce sens avait été refusée en 2008 et que le point de vue de l'OPQ n'avait pas changé depuis. Selon l'article, l'OPQ considère qu'il serait injustifié, voire inopportun de remettre en question l'encadrement actuel puisque l'AMF et la CSF jouent déjà ce rôle<sup>1</sup>. On comprend bien la position de l'OPQ quand on constate que les critères pour constituer un ordre professionnel, énoncés à l'article 25 du Code des professions, s'appliquent aussi aux professionnels membres de la CSF.

Je suis absolument convaincue de l'efficacité et de la pertinence du modèle d'organisme d'autorégulation (OAR) de la Chambre et de la nécessité d'en préserver les fondements. À cet égard, le magazine *Conseiller* posait en mai dernier la question suivante aux membres : « Pourquoi les notaires, les avocats, les arpenteurs-géomètres, (...) les huissiers, etc. ont-ils droit à un système de discipline et d'autorégulation éprouvé, mais vous, les conseillers, vous n'y auriez plus droit ? », ajoutant qu'il y aurait gros à perdre à faire table rase des acquis : « Fini la discipline juste et reconnue par vos

pairs! (...) Et vous savez qui s'occuperait alors de la déontologie? Les institutions financières, comme dans le ROC. Retour vers le passé! »<sup>2</sup>

De nouveau, j'enjoins les décideurs d'y réfléchir à deux fois avant d'opérer un *virage ambulatoire* qui risquerait de perturber l'équilibre actuel. Les Québécois ont besoin de spécialistes en santé financière qui ont à cœur leurs intérêts et en qui ils peuvent avoir confiance. Pour maintenir cette confiance, les Québécois ont besoin d'un organisme qui veille à leur protection par un encadrement rigoureux des pratiques de ses membres, ce qu'est la CSF.

MARIE ELAINE FARLEY  
PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

1. Alain Thériault, *FlashFinance.ca*, 22 août 2016

2. Yves Bonneau, rédacteur en chef de *Conseiller*, édition de mai 2016

# LA RELÈVE MENACÉE SOUS PLUSIEURS ANGLES ?

**LE CRÉDIT EST TOUJOURS PLUS ACCESSIBLE, LES PRODUITS FINANCIERS AFFICHENT UNE COMPLEXITÉ INÉGALÉE, LES RÈGLES FISCALES SE MULTIPLIENT ET LA FAMILLE EST UN CONCEPT ÉVOLUTIF QUI SE RAMIFIE SANS CESSER. BREF, DANS CET ENVIRONNEMENT À GÉOMÉTRIE VARIABLE, LE RÔLE DU CONSEILLER A PLUS QUE JAMAIS DE LA VALEUR POUR LE PUBLIC. MAIS LA PROCHAINE GÉNÉRATION DE CLIENTS POURRA-T-ELLE COMPTER SUR UNE RELÈVE NOMBREUSE ?**

Les statistiques 2015 de la Chambre de la sécurité financière indiquent que l'âge moyen des 32 203 conseillers membres est de 44 ans. Parmi eux près du tiers, soit 10 045, sont âgés de 51 ans et plus. Le besoin est-il criant ? Selon Robert Frances, il faut faire attention aux chiffres :



D'autres professions font face au même phénomène. Chez les dentistes, les médecins ou les comptables, la moyenne d'âge est supérieure à 50 ans. Le conseiller prend de l'âge, il acquiert plus d'expérience, plus de notoriété auprès d'une clientèle vieillissante.



La problématique de la relève n'est peut-être pas manifeste actuellement, mais certaines menaces comme le conseiller-robot ou l'offre de produits par Internet peuvent-elles décimer les troupes ?

Maxime Gauthier y voit plutôt une complémentarité. « L'algorithme mathématique va recommander un produit ou un paquet de produits mais pour l'analyse et l'évaluation des besoins, ça prend un humain. » Daniel Guillemette renchérit : « Ce n'est pas comme dans l'industrie du voyage. Il n'y a pas de produit simple dans le monde financier ».

« Les études arrivent aux mêmes conclusions. Le client qui bénéficie d'un conseil obtient plus de rendements globaux, ajoute Hugo Neveu. Le public est conscient de l'impact et de la valeur ajoutée associée à notre rôle, qui n'en est pas un de vendeur mais bien de conseiller, d'accompagnateur, de personne-ressource... »

Daniel Guillemette acquiesce d'emblée. Le spécialiste s'inquiète davantage de la relève parmi les conseillers indépendants. « Il y a dix ans, on parlait de spectre. Aujourd'hui, on constate que l'érosion est spectaculaire. » Diversico prévoit faire une dizaine d'acquisitions de blocs d'affaires cette année, contre quatre l'an dernier. Des *books* venant de conseillers de tous âges. Le motif maintes fois évoqué ? Ils ne peuvent plus continuer à opérer seuls. Autres motifs d'abandon de la profession : les impératifs réglementaires toujours plus nombreux, auxquels s'ajoute la fameuse réforme des modes de rémunération.

La pression vient principalement de cet enjeu qui interpelle les organismes de réglementation. Et Robert Frances n'en démord pas. À trop vouloir éliminer des formes de compensation, voire à afficher un biais favorisant la structure à honoraires, on en arrive à concentrer l'attention sur les frais plutôt que sur la valeur du conseil. « Ce n'est peut-être pas l'intention du régulateur de conférer un avantage concurrentiel au conseiller-robot, mais ce sont là les conséquences. » Il cite l'expérience australienne et britannique, où entre 30 et 50 % des conseillers ont quitté le domaine, ceux-ci se concentrant peut-être sur la vente plutôt que sur le conseil.

Il ne fait pas de doute aux yeux de Robert Frances que celui qui peut cumuler les comptes à honoraires et à commission, qui couvre plus d'un domaine et qui n'a pas de produit interne à offrir sortira gagnant dans cet environnement. Mais si les régulateurs n'y prennent garde, on se dirige vers une polarisation entre le conseiller-robot et le conseiller indépendant, ce dernier réservé aux plus fortunés.



— GÉRARD BÉRUBÉ

# LES AÎNÉS : UNE CLIENTÈLE POUR MULTIDISCIPLINAIRES



Si un segment de la population a besoin de l'éventail complet du rôle-conseil, c'est bien celui des aînés, des retraités. « Il ne fait pas de doute que toutes nos habiletés et que l'ensemble des spécialités de notre profession, sont mises à contribution », résume Hélène Gagné. Et à ses yeux, les conseillers y sont peu préparés, habitués pour la plupart à porter leur attention sur la phase d'accumulation. « La dynamique est différente. Cela implique une certaine mise à niveau des compétences dans ce passage obligé du vieillissement de la clientèle. » Martin Locas abonde :



L'idéal est d'avoir le décaissement et ses enjeux fiscaux dans la mire dès 40 ans, voire au tout début du processus de planification.



Parmi les défis à surmonter, notons la répartition de l'actif en période soutenue de faiblesse des rendements garantis. À cela s'ajoutent de nouvelles réalités : ils sont moins nombreux à bénéficier d'un régime à prestations déterminées; le risque de longévité s'opposant aux rendements anémiques, ils pourraient devoir absorber le risque financier d'une longévité accrue. Une situation exacerbée pour la génération sandwich, où il n'est pas rare de les voir s'occuper de leurs enfants, parfois aussi de l'un ou des deux parents, comme l'explique Hélène Gagné.

Aussi, l'arrivée à la retraite d'une importante cohorte de gens plus fortunés est un phénomène inédit au Québec. Et, puisque l'immobilier occupera une part importante du bilan, la portion d'actif

liquide devant servir à couvrir les dépenses risque d'être plus faible. Tout cela, sans compter que la vague attendue de transferts intergénérationnels apportera son lot d'enjeux, notamment en matière de planification successorale. Bref, les conseillers vont devoir analyser avec leurs clients du troisième âge beaucoup de préoccupations convergentes.

Il y a enfin l'incontournable question des soins de santé. Les aînés retraités devront composer avec une offre gouvernementale qui s'amenuise. Ces personnes « ont grandi dans un environnement où l'État promettait de prendre les choses en main et elles réalisent aujourd'hui que l'État ne pourra probablement pas livrer la marchandise », soutient Hugo Neveu. « Notre rôle est celui de conseiller, de gestionnaire de portefeuille mais aussi d'accompagnateur », insiste Hélène Gagné. Maxime Gauthier parle d'accompagner le client dans son changement de vie, « dans la façon dont il va vivre émotionnellement sa retraite ».

Les conseillers rencontrés croient que le conseiller-robot atteindra rapidement ses limites dans ce segment de clientèle qui exige plutôt une démarche multidisciplinaire. « C'est comparable à la différence qui existe entre un courtier à escompte et un de plein exercice », illustre Hélène Gagné. Cette technologie peut néanmoins être pratique pour le conseiller en facilitant son travail et en libérant son temps. La multiplication des permis devient un *must*. « Le conseiller prend alors le rôle d'un chef d'orchestre », résume Martin Locas.

— GÉRARD BÉRUBÉ

**LES CONSEILLERS VONT DEVOIR ANALYSER AVEC LEURS CLIENTS DU TROISIÈME ÂGE BEAUCOUP DE PRÉOCCUPATIONS CONVERGENTES.**



# LES MOINS NANTIS POURRAIENT FAIRE LES FRAIS DES RÉFORMES

**LA POPULATION MOINS BIEN NANTIE POURRAIT BIEN ÊTRE LE GRAND PERDANT DU VIRAGE VERS UNE STRUCTURE DE RÉMUNÉRATION À HONORAIRES. LE CONSEIL PERSONNALISÉ DONT CETTE CLIENTÈLE A TANT BESOIN POURRAIT NE PLUS LUI ÊTRE ACCESSIBLE.**



« Il faut être obtus pour ne pas faire affaire avec cette clientèle », lance Martin Locas. Il rejoint les propos de Maxime Gauthier soutenant que ce segment de la population fait face à d'importants besoins et qu'elle dispose de peu de ressources. « Il faut prendre du temps avec eux. Leur inculquer une discipline d'épargne. Un petit 25 \$ par paie peut faire une différence. Il faut leur faire valoir aussi l'importance de la protection du patrimoine. Pensons à l'assurance-vie, qui peut être à la portée de toutes les bourses, mais aussi à l'efficacité fiscale de leurs choix. Ainsi, par rapport au REER, un CELI serait probablement plus avantageux pour une personne à faibles revenus. Et si les parents sont plus à l'aise, on peut penser à des dons intergénérationnels, précise Maxime Gauthier. Ils viennent souvent te voir parce qu'il y a un enjeu de passif et que ce passif coûte cher. Or, le conseiller ne gagne pas un sou à gérer le passif mais il reçoit une satisfaction s'il parvient à aider le client à se sortir de la spirale de l'endettement. »

Hugo Neveu est d'accord. Les moins nantis paraissent moins intéressants pour le conseiller moyen sur le plan pécuniaire. Mais parce qu'ils ont des besoins particuliers, « on peut se doter de partenaires, de ressources, qui vont éventuellement devenir des sources de revenus. » Ce sont probablement des clients qui ont un besoin plus criant d'éducation, rendant le rôle-conseil on ne peut plus pertinent pour eux. « Si l'on peut les aider à s'en sortir, ils deviennent des sources de référence incroyables!, dit-il. Certes, la problématique d'endettement est réelle et nous ne sommes pas rémunérés pour nous occuper du passif. Mais notre préoccupation est la valeur nette. »

Nombreuses sont les firmes à écarter les « petits clients » à honoraires, à exiger des frais de base de 1,25 % à 1,5 % et à se défendre en soutenant qu'elles gèrent un actif et non un passif. « Ils sont plutôt délaissés, probablement parce qu'il y a moins de vente à faire », ajoute Maxime Gauthier.

Martin Locas rejoint également les propos de Robert Frances pour rappeler que dans les pays anglo-saxons ayant implanté la structure à honoraires, le nombre de conseillers a considérablement diminué alors que les frais ont augmenté sous le jeu de l'offre et de la demande. Au final, la clientèle moins nantie a été complètement mise de côté, la fonction conseil ne leur étant plus accessible étant devenue trop coûteuse.

— GÉRARD BÉRUBÉ

**VOUS AVEZ  
APPLAUDI  
LE PREMIER.  
LE DEUXIÈME  
ARRIVE À  
GRANDS PAS**

PAGE 31



# CONSEILLER LES NOUVEAUX ARRIVANTS



**LE POTENTIEL D'AFFAIRES AUPRÈS DES NOUVEAUX ARRIVANTS VA CROISSANT. SI LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES ONT PRIS UNE LONGUEUR D'AVANCE EN PEAUFINANT UNE OFFRE PLUS CIBLÉE, LES CONSEILLERS INDÉPENDANTS SE DISENT ENCORE PEU OUTILLÉS POUR RÉPONDRE AUX BESOINS PARFOIS ULTRASPÉCIALISÉS DE CE MARCHÉ.**

Les conseillers hésitent devant cette inconnue. On le sent dans l'approche auprès des immigrants puisqu'on évoque les barrières culturelles et l'hermétisme ethnique. Hugo Neveu souligne néanmoins que bien qu'il s'agisse d'une clientèle grandissante, fort intéressante et bien nantie, « elle est toujours fortement concentrée dans le Grand Montréal ».

Le constat est quasi généralisé. « C'est un segment que j'aimerais connaître, que j'aimerais atteindre. Mais ils n'ont pas recours aux mêmes réseaux. On ne sait pas où aller les chercher », résume Maxime Gauthier.

Pour sa part, Gaétan Veillette dresse une liste exhaustive des tenants et aboutissants si l'on veut se spécialiser dans ce créneau des nouveaux arrivants. D'une part : « Les services en administration patrimoniale peuvent varier considérablement selon la provenance des nouveaux arrivants, leur patrimoine, leur portrait socio-économique, les motifs d'immigration, le travail envisagé ou déjà entrepris au Canada, leur engagement en rapport avec leurs proches vivant à l'étranger, leur capacité d'être accrédités par les ordres professionnels et les régulateurs canadiens, leur connaissance de la langue, leur réseau de contacts au pays, le parrainage dont ils bénéficient, leurs antécédents (judiciaires, militaires, politiques)... »

D'autre part, le conseiller doit minimalement se familiariser avec la fiscalité, locale et d'outre-frontière, avec la réglementation sur l'immigration, avec les lois du travail au Québec et les services offerts aux immigrants. Évidemment, une connaissance de la langue principale de l'immigrant est un atout. « Il est généralement approprié de viser une clientèle de niche (par exemple les Sud-Américains, les Maghrébins...) afin de développer une expertise distinctive et de se constituer un réseau de contacts », ajoute Gaétan Veillette.

Le conseil, seul, ne suffit pas et ne s'arrête pas à la gestion du patrimoine. L'accompagnement peut s'étendre à l'inscription aux programmes gouvernementaux, aux formations. « C'est aussi le rôle du conseiller de favoriser l'autonomie de son client, de l'aider à composer avec son nouvel univers de vie, d'affaires. Une bonne compréhension du portrait socio-économique du nouvel arrivant sera utile pour coordonner les services sociaux pour sa famille, l'aider à se trouver un logement convenable, le diriger vers les services de santé appropriés, le conseiller dans la recherche d'un emploi ou dans le démarrage d'une entreprise. »

■ GÉRARD BÉRUBÉ

## ENTREVUES RÉALISÉES AUPRÈS DE :

### ROBERT FRANCES

Président du conseil et chef de la direction, Groupe financier Peak.

### HÉLÈNE GAGNÉ

Gestionnaire de portefeuille, Gestion privée Peak.

### MAXIME GAUTHIER

Chef de la conformité et représentant en épargne collective chez Mérci Services financiers.

### DANIEL GUILLETTE

Président de Diversico, Experts-conseils.

### MARTIN LOCAS

Conseiller en placement, Valeurs mobilières Peak.

### HUGO NEVEU

Conseiller en sécurité financière chez Hugo Neveu Services financiers, et représentant en épargne collective chez Investia Services financiers.

### GAÉTAN VEILLETTE

Fellow administrateur agréé et planificateur financier, Groupe Investors.

# LA VENTE D'ASSURANCE EN LIGNE

## L'INTERVENTION D'UN REPRÉSENTANT CERTIFIÉ EST LA SOLUTION POUR PROTÉGER LES CONSOMMATEURS

Lorsque les journaux ont annoncé par erreur la mort de l'écrivain Mark Twain, ce dernier a rétorqué: «l'annonce de ma mort est grandement exagérée.» En serait-il de même de l'annonce de la «mort prématurée» du représentant certifié dans la foulée de l'arrivée imminente de la vente en ligne d'assurance? Qu'en est-il vraiment?

Michel Bergeron a recensé les initiatives entreprises un peu partout sur le globe. «Le constat que l'on fait, c'est que les consommateurs réclament ce qu'on appelle le multicanal, affirme le responsable des services financiers pour le Québec chez EY. Tout comme dans le domaine bancaire où le client veut accéder aux services par guichet, l'Internet, la téléphonie cellulaire ou en succursale à sa guise. C'est pareil en assurance, résume-t-il. Les succursales bancaires ne disparaissent pas, elles se transforment. Il en ira peut-être ainsi du rôle des représentants en assurances.»

Les études américaines menées par CEB Tower Group Insurance démontrent que 38 % des consommateurs utilisent le Web pour se renseigner avant de se procurer une assurance, mais ce ne sont que 24 % de ceux-ci qui finalisent la vente sur Internet contre 30 % qui le font par téléphone et 33 % en personne. «Le consommateur moyen fait 11 recherches sur le Web avant de rencontrer un assureur. On se sert donc d'Internet pour filtrer et valider l'information», d'après Michel Bergeron, qui observe en outre qu'en Grande-Bretagne ce sont déjà 24 % des primes en assurance auto qui proviennent des sites de comparaison (*agregators*) et 20 % de la vente en ligne directe. «La Grande-Bretagne et l'Asie sont les deux régions où la vente en ligne est la plus populaire», observe-t-il.

La situation n'y est pas rose pour autant. Par exemple, lors d'inondations récentes, plusieurs assurés britanniques qui avaient contracté leur assurance en ligne ont réalisé lors de la réclamation qu'ils n'étaient pas assurés pour ce risque. On parle ici d'assurance de biens, mais que dire alors des gens qui souscriraient à une assurance-vie qui ne répondrait pas à leurs besoins?

«Il faudra mettre en place tous les moyens possibles pour que les consommateurs soient bien informés. Par exemple, il faudra prévoir la possibilité de poser des questions, de consulter les documents requis, etc.», explique Michel Bergeron.

### DÉFIS DE LA RÉGLEMENTATION

M<sup>e</sup> Evelyne Verrier constate cependant que le Québec ne part pas de zéro en matière de réglementation de la vente en ligne puisqu'il dispose d'une base solide avec le Code civil et les lois sur le cadre juridique des technologies de l'information, la distribution de produits financiers, sur les assurances et sur la protection des renseignements personnels, ainsi que les codes de déontologie. «Tous ces textes de loi peuvent s'appliquer en partie aux contrats en ligne. Par exemple, la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* accorde déjà une valeur juridique à ces contrats», illustre l'avocate de Lavery.

«Le défi pour le législateur est de trouver comment il va faire évoluer la réglementation afin qu'on respecte l'esprit de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*», poursuit M<sup>e</sup> Verrier. Les trois volets importants de la Loi sont : l'analyse des besoins du client, de le conseiller adéquatement et de bien le renseigner. Il faut garder à l'esprit ces trois missions.» (*suite p. 18*)



1. *The Voice of The Consumer*

## IL FAUDRA METTRE EN PLACE TOUS LES MOYENS POSSIBLES POUR QUE LES CONSOMMATEURS SOIENT BIEN INFORMÉS.

## LA VENTE D'ASSURANCE EN LIGNE (SUITE)

L'avocate prend toutefois bien soin de souligner le risque que les renseignements soient insuffisants ou que le produit ne convienne pas aux besoins du client. « Il faudrait donc que le régulateur insiste sur la possibilité d'obtenir des conseils ou de l'information par des bulles (*chat*), de même que la possibilité de poser des questions ou de consulter les documents pertinents », avertit-elle. Selon l'avocate, la clé du succès est de s'assurer que le consommateur ait toujours accès à un représentant certifié.

Une autre préoccupation de M<sup>e</sup> Verrier est la délimitation entre ce qui est un produit simple qui pourra être vendu en ligne et un produit complexe qui ne le sera pas. « La nouvelle réglementation devra tirer la ligne sur ce qui est simple ou pas », prévient-elle. « Personnellement, je pense que l'assurance-vie, par exemple, pose de

plus grands défis que l'assurance auto ou l'assurance locataire. Le représentant y a toujours sa place », croit M<sup>e</sup> Verrier.

Selon Michel Bergeron, la distinction entre produits simples et complexes constitue le cœur même du problème. « La vente en ligne est une occasion rêvée de séduire la clientèle des moins de 30 ans qui est peu assurée. Pourtant, un jeune couple qui fonde une famille a des besoins d'assurances importants », précise-t-il.

Force est de constater que la vente d'assurance en ligne n'est pas une question à prendre à la légère et que le temps où les consommateurs auront en main toutes les connaissances pour prendre seuls des décisions éclairées n'est pas encore venu.

— LA RÉDACTION

## BIEN SERVIR LES « SNOWBIRDS »



### LA PRÉAUTORISATION

« Beaucoup d'opérations peuvent se faire à distance, par courriel ou par téléphone, notamment en matière de placements, dit Nathalie Jacques, conseillère en sécurité financière à la Financière Sun Life. Pour y remédier, les *snowbirds* peuvent signer une préautorisation limitée de transactions avant leur départ. Autrement, sans cette préautorisation, un formulaire papier signé par le client est requis. »

### SANTÉ : SORTEZ COUVERTS

Une assurance santé complémentaire est essentielle pour les longs séjours hors du Québec.

« Les conseillers doivent aider leurs clients à trouver la meilleure solution, mais aussi vérifier leur régime collectif, le cas échéant. Beaucoup sont déjà couverts sans le savoir, souligne M<sup>me</sup> Jacques. Dans tous les cas, il faut s'assurer de conserver la couverture de la RAMQ, qui cesse toutefois après 183 jours d'absence dans l'année civile. »

### RÉSIDERA, RÉSIDERA PAS ?

« Il y a aussi une limite à ne pas dépasser si on ne veut pas être considéré comme

résident américain du point de vue fiscal », ajoute Melissa La Venia, directrice, fiscalité américaine et internationale, chez Raymond Chabot Grant Thornton.

L'IRS offre un outil, le Substantial Presence Test, pour calculer le temps passé aux États-Unis dans les trois dernières années civiles. Si le résultat dépasse 182 jours, le *snowbird* est réputé être résident fiscal et doit soumettre une déclaration de revenus. Il peut aussi réclamer une exception s'il peut démontrer des liens de résidence plus forts avec le Canada (actifs, famille, travail).

### REVENUS DE LOCATION : À DÉCLARER

Les *snowbirds* ne sont pas censés travailler aux États-Unis, ce qui les placerait dans une autre catégorie du point de vue de l'immigration. Mais certains y achètent des propriétés dont ils perçoivent un revenu.

Par défaut, les locataires prélèvent 30% du loyer brut pour le verser comme impôt à l'IRS. Les propriétaires ont plutôt intérêt à faire leur propre déclaration, afin de payer un taux marginal basé sur le revenu net. Au Canada, ils auront droit au crédit d'impôt étranger.

Attention aux astuces locales, qui ne s'appliquent pas toujours. « Certains avocats américains conseillent aux propriétaires de s'incorporer avec des structures qui procurent des avantages là-bas, mais risquent de provoquer une double imposition avec le Canada », prévient Melissa La Venia.

### ET LES DROITS DE SUCCESSION ?

Le liquidateur d'un non-résident doit déclarer tous les actifs situés aux États-Unis, incluant propriétés et actions de sociétés. En vertu des ententes fiscales, aucun impôt ne sera perçu sauf si la valeur mondiale de la succession dépasse 5 450 000 US\$. Si c'est le cas, des droits seront perçus sur la valeur marchande des biens américains.

« Il existe des solutions pour se protéger, mais elles requièrent l'expertise d'un fiscaliste spécialisé en droit successoral américain », dit M<sup>me</sup> La Venia.

— NICOLAS RITOUX



# L'ENDETTEMENT DES MÉNAGES

## BEAUCOUP COMPRENNENT LA FINANCE. COMBIEN COMPRENNENT LES FAMILLES ?

Ce slogan publicitaire d'une réputée société de gestion privée suisse ne déplairait sans doute pas à Jacques Nantel, professeur de marketing à HEC Montréal et auteur du livre *On veut votre bien et on l'aura*. En effet, les Canadiens croulent sous les dettes. À la fin 2015, la dette des ménages s'élevait à 171 \$ pour chaque tranche de 100 \$ de revenu disponible. De plus, la proportion des ménages ayant un niveau d'endettement supérieur à 350 % de leur revenu brut a doublé depuis 2008 pour atteindre 8 %<sup>1</sup>.

Jacques Nantel croit que la solution repose sur une recette peu sexy : établir un budget familial. Mais pourquoi les représentants devraient-ils se soucier de ces ménages qui n'ont pas les ressources financières pour épargner ou assurer leur sécurité financière puisqu'ils font face à des préoccupations plus immédiates ?

L'expert en marketing estime que les conseillers pourraient tirer profit de la situation pour redorer le blason de leur profession. « L'objectif n'est pas de vendre un produit, mais de permettre au consommateur d'atteindre ses objectifs. Il est plus facile, et plus pérenne, de l'amener là où il souhaite aller plutôt que là où on veut l'amener, observe-t-il. Si on l'aide à atteindre ses objectifs, on devient extrêmement pertinent et le message de vente passera mieux. »

Cependant, Jacques Nantel met en garde contre un défaut qu'il observe chez certains représentants. « Ils se limitent au formulaire de profil de risque. Cela ne suffit pas. Il faut demander au ménage où il veut être dans 5, 10 ou 15 ans. Ainsi, on aura une planification plus pertinente et on pourra par la suite prendre le temps de leur expliquer comment on va les y amener. »

« On doit aider le client à concevoir un budget de façon globale, dans lequel la fonction épargne et sécurité financière sera partie prenante sans être indépendante des postes de consommation ». L'auteur soutient que les rencontres entre le représentant et son client se résument souvent à regarder l'actif du client, son passif, l'excédent dégagé et l'établissement du profil de risque. « Toute la partie consommation est occultée. On regarde seulement l'excédent sans regarder comment est dégagé cet excédent. »

### POINT DE VUE D'UN PRATICIEN

Gaétan Veillette, du Groupe Investors, n'est pas de ceux qui contrediront Jacques Nantel. « Certains ont besoin d'être guidés. L'émotion et les liquidités disponibles règnent. Seul l'épuisement des liquidités ou du crédit restreint ces consommateurs ».

Selon lui, le représentant doit se positionner quant à son rôle. Ce positionnement peut être général (se concentrer sur les placements et l'assurance), ou alors spécifique et inclure une évaluation des habitudes de consommation et de l'usage du crédit. Gaétan Veillette préfère s'attarder aux dépenses discrétionnaires (voyages, loterie, loisirs, tabagisme, etc.). Il suit d'ailleurs le conseil de Jacques Nantel et invite le client à discuter de ses dépenses discrétionnaires et à dresser de lui-même un tableau de la situation. Il rappelle toutefois qu'il faut évaluer le désir du client d'être guidé. « Le moment approprié pour le faire est souvent lors d'une demande de prêt personnel ou d'une marge de crédit hypothécaire », témoigne-t-il.

— LA RÉDACTION



Les auteurs Jacques Nantel et Ariane Krol décrivent les techniques de marketing actuelles qui incitent à dépenser davantage. Ils exposent les dangers d'une consommation débridée qui carbure à l'endettement et proposent une solution qu'ils qualifient de peu sexy : faites un budget ! Un livre limpide et fascinant.

## LE DEUXIÈME EST SOUVENT MEILLEUR QUE LE PREMIER

PAGE 31



1. Duncan MACDONALD et Chris MATIER, *Endettement et vulnérabilité financière des ménages*, Bureau du directeur parlementaire du budget, 19 janvier 2016 ([http://www.pbo-dpb.gc.ca/fr/blog/news/Household\\_Debt](http://www.pbo-dpb.gc.ca/fr/blog/news/Household_Debt)).

# SYLVAIN B. TREMBLAY

## NOUVEAU PRÉSIDENT DU CA DE L'IQPF



Homme de cœur et d'action, Sylvain B. Tremblay, qui est vice-président, Gestion Privée, au sein d'Optimum Gestion de Placements, a été élu président du conseil d'administration de l'Institut québécois de planification financière (IQPF) en juin dernier.

Avant d'accéder à la présidence, il s'est impliqué pendant plusieurs années à titre d'administrateur dans tous les comités et groupes de travail mis sur pied à l'IQPF. Il a également occupé la vice-présidence du conseil au cours des deux dernières années. Il affirme que sa charge de travail en tant que président n'a pas augmentée, mais que la nature du mandat est différente : « Il y a désormais plus de proximité avec la direction générale et des responsabilités accrues ». Il explique qu'il travaille en étroite collaboration avec la présidente-directrice générale de l'Institut et les membres de son conseil afin de fixer les objectifs de l'organisme et à élaborer son plan stratégique. Il s'assure enfin de la bonne gouvernance de l'Institut.

Planificateur financier de carrière, Sylvain B. Tremblay précise que certains thèmes liés à la pratique lui apparaissent plus importants et lui tiennent vraiment à cœur. « Premièrement, la protection du public. Nous en sommes tous et chacun responsables à des degrés divers. C'est ce qui cimenter la confiance des gens envers les intermédiaires en services financiers. En second lieu, il faut mettre l'accent sur l'éducation du public, une autre responsabilité clé qui incombe en partie aux gens de l'industrie. Troisièmement, je crois en l'obtention d'un statut mieux défini pour le planificateur financier et enfin, un sujet qui me passionne et dans lequel l'Institut s'investit : la finance comportementale. »

Au sujet de l'importance de la multidisciplinarité, le président de l'IQPF en fait un point de distinction. « La multidisciplinarité permet au planificateur financier d'avoir une vision globale de la situation du client à travers les sept domaines d'intervention (aspects légaux, assurance et gestion des risques, finances, fiscalité, placements, retraite et succession) et d'analyser si tout est bien équilibré; par exemple, que le contrat de mariage ne vient pas en contradiction avec les désignations de bénéficiaires d'assurance, que le conjoint est protégé comme le veut le client en cas de décès, qu'il n'y aura pas de surprises dues à des définitions différentes selon le Code civil ou la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Ça nous permet une stratégie globale, selon les besoins du client. Les possibilités d'intervention sont nettement à son avantage, fait valoir M. Tremblay. Mais attention, ça peut être difficile d'être expert en tout! Il faut connaître ses propres limites et savoir référer à d'autres experts au besoin, par exemple à un notaire. Dans tout ce processus, le planificateur financier reste néanmoins le fil conducteur, celui qui connaît la situation complète de son client et pourra mettre le tout en contexte. N'oublions pas enfin que c'est lui qui construira une relation à long terme sur le plan humain avec le client », conclut-il.

Après plusieurs rencontres chez nos voisins canadiens, M. Tremblay constate aussi que la formation en matière de planification financière au Québec est hautement reconnue : « On est encore et toujours un modèle pour le ROC. Par contre, on a encore à défendre le titre de Pl. Fin., à gérer la confusion des titres dans l'esprit des gens pour mieux protéger le public.

## LA MULTIDISCIPLINARITÉ PERMET AU PLANIFICATEUR FINANCIER D'AVOIR UNE VISION GLOBALE DE LA SITUATION DU CLIENT.

Pour Sylvain B. Tremblay, le titre de Pl. Fin. est une marque d'excellence qui sert le public, mais aussi qui rejaillit sur les institutions financières qui embauchent des planificateurs. Il insiste : « Nos institutions financières, au Québec, l'ont compris il y a déjà plusieurs années et la tendance se maintient. Pour ma part, j'ai eu l'occasion de voir en entrevue des candidats Pl. Fin. pour des postes au sein de notre entreprise et j'ai été à même de constater la qualité de l'enseignement que ceux-ci avaient reçu. Impressionnant! ».

Quant à savoir comment la parité homme femme était un objectif envisageable, les femmes représentant un tiers du contingent des planificateurs financiers, Sylvain B. Tremblay croit que : « Comme ce fut le cas pour la médecine, les choses sont en train de changer progressivement. À preuve, notre CA est depuis juin dernier à majorité féminine », souligne-t-il avec fierté.

Il poursuit : « Pour favoriser l'accessibilité à nos programmes de formation pour tous les professionnels et ainsi rejoindre un objectif de conciliation travail/vie de famille, l'IQPF a diversifié les formules et les modes de diffusion. Par exemple, on a un Programme exécutif, donné par module sur le Web, qui permet aux participants de cheminer à leur rythme ».

Enfin, selon le président de l'Institut, l'IQPF reste très attentif aux développements qui ont trait à la révision de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF). « Rien de ce qui y a été présenté jusqu'à présent ne nous touche directement, mais nous suivons ça de près, bien sûr », conclut-il.

### CSF

La CSF a pour mission d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la déontologie des planificateurs financiers.

### IQPF

L'IQPF décerne au Québec le diplôme de planificateur financier et établit les règles relatives à la formations continue des planificateurs financiers.

## PLUS QUE JAMAIS... PENSEZ À IFC POUR VOS UFC !

### EN SALLE

MONTRÉAL : ■ 22 sept. ■ 20 oct. ■ 1<sup>er</sup> nov. ■ 15 nov  
QUÉBEC : ■ 6 oct. LAVAL : ■ 1<sup>er</sup> déc.

### EN LIGNE

Nouvelles formations disponibles.

### CHEZ VOUS – EN ENTREPRISE

Contactez-nous pour obtenir nos tarifs spéciaux.



INSCRIVEZ-VOUS DÈS MAINTENANT !

## Formation Continue

SERVICES FINANCIERS

FORMATIONS ACCRÉDITÉES

[www.ifc-ufc.ca](http://www.ifc-ufc.ca)

Montréal (514) 875-8324  
Sans frais 1-888-441-8324  
Télécopie (514) 227-5439  
Courriel [info@ifc-ufc.ca](mailto:info@ifc-ufc.ca)

# LE CERCLE DES SPÉCIALISTES EN SANTÉ FINANCIÈRE

2008-2015



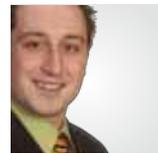
**SYLVAIN DE CHAMPLAIN**  
Prix Excellence 2008



**DOMINIC DURAND**  
Prix Relève 2008



**DOMINIC PAQUETTE**  
Prix Excellence 2009



**JEAN-SÉBASTIEN GILBERT**  
Prix Relève 2009



**PATRICK CHARLEBOIS**  
Prix Excellence 2010



**HUGO LEHOUX**  
Prix Relève 2010



**MATHIEU MARCIL**  
Prix Relève 2011



**ALAIN PARENT**  
Prix Carrière 2012



**ELAINE SAINT-ONGE (\*)**  
Prix Excellence 2012



**ERIC CHARBONNEAU**  
Prix Relève 2012



**CHRISTIANE VAN BOLHUIS**  
Prix Relève 2012



**JACQUES CHABOT**  
Prix Carrière 2013



**SOPHIE BABEUX**  
Prix Excellence 2013



**GUILLAUME PARENT**  
Prix Relève 2013



**ROBERT A. FAUST**  
Prix Carrière 2014



**DOMINIQUE ASSELIN**  
Prix Excellence 2014



**MARC-ANTOINE MAINVILLE**  
Prix Relève 2014



Prix Carrière  
2016



**FRANCINE LAVALLÉE**  
Prix Excellence 2015



**HUGO NEVEU**  
Prix Relève 2015



**KADDIS SIDAROS**  
Prix Carrière 2015



Prix Distinction  
2016



Prix Relève  
2016



**DAVID TRUONG**  
Prix Relève 2015

Qui aura sa place au tableau d'honneur en 2016?

**LES PRIX**  **Chambre de la  
Sécurité  
Financière**  
**EXCELLENCE**  
**CSF** RECONNAISSENT LA VALEUR  
DU RÔLE-CONSEIL EN  
FINANCES PERSONNELLES.

Le gala aura lieu le 17 novembre  
au Palais des congrès de Montréal  
dans le cadre du Congrès  
de l'assurance et de l'investissement.

[chambresf.com/excellence2016](http://chambresf.com/excellence2016)

# CHRONIQUE DE L'EXCELLENCE

## KADDIS SIDAROS : DONNER SES LETTRES DE NOBLESSE À LA PROFESSION



**EN NOVEMBRE DERNIER, LORS DE SON GALA DES PRIX EXCELLENCE, LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE A DÉCERNÉ LE PRIX CARRIÈRE À KADDIS SIDAROS. RETOUR SUR LE PARCOURS ET LES VALEURS D'UN HOMME TRÈS ENGAGÉ DANS L'INDUSTRIE.**

Arrivé d'Égypte le 11 mars 1967 à l'âge de 22 ans, Kaddis Sidaros s'est aussitôt retroussé les manches. « Deux jours plus tard, j'avais déjà un emploi », se remémore celui qui est aujourd'hui le PDG de Gestion Financière Plus.

Diplômé en commerce de l'Université du Caire, il est simple garçon de table dans un restaurant. Puis il décroche un poste à la New York Life Insurance Company, où il œuvre pendant quelques mois avant de finalement travailler comme comptable sur de grands chantiers de construction. Mais à partir de 1976, la crise frappe durement l'économie et les contrats se font rares. M. Sidaros décide alors de revenir au domaine de l'assurance. « J'avais une fille d'un an et une autre de quelques jours à peine... Je travaillais à la commission, mais j'ai décidé de réussir même si c'était une période difficile. Imaginez : les gens n'avaient plus d'argent et on voulait leur vendre des produits financiers ! », raconte M. Sidaros.

Ses efforts portent ses fruits et la première année il réussit à vendre une centaine de contrats d'assurance. Par la suite, il se qualifie pendant plusieurs années comme membre de la Table ronde des millionnaires (Million Dollar Round Table), une reconnaissance très convoitée chez les professionnels de l'assurance-vie.

### ENGAGÉ DANS SA PROFESSION

Quel est le secret de son succès ? « On ne doit jamais pousser à la vente, mais plutôt faire preuve d'honnêteté et d'écoute en toutes circonstances. Il faut vendre du conseil et non des produits. Il faut sans cesse se préoccuper de l'avenir financier de

ses clients plutôt que de sa propre situation. Créer un lien de confiance est essentiel, c'est ce qui fait la différence », préconise-t-il.

Par ailleurs, le professionnel doit s'assurer d'être toujours à la fine pointe des connaissances. Pour sa part, M. Sidaros s'est fait un point d'honneur d'obtenir les titres d'assureur agréé, de conseiller en services financiers agréé et de planificateur financier.

« À l'époque, nous n'étions pas vus comme des professionnels, mais plutôt comme des vendeurs d'assurances, presque des vendeurs d'aspirateurs ! J'ai toujours eu à cœur de valoriser et rehausser la profession. Et pour cela, il faut suivre de la formation et rester à jour. » Cette volonté se concrétise d'ailleurs dans son goût marqué pour l'enseignement et la vulgarisation, puisqu'en plus de donner des cours au Cégep Vanier, il écrit aussi des articles pour différents médias.

M. Sidaros est également soucieux de redonner à sa communauté et est impliqué dans plusieurs organismes comme Centraide, la Fondation Mira et la Fondation du cancer du sein. Il confie que sa profession répond entièrement à ses valeurs de générosité et de partage. « L'assurance est une invention extraordinaire : chacun paye une prime pour aider celui qui est dans le malheur. C'est cela qui crée une véritable richesse », dit-il.

— EMMANUELLE GRIL



# LE GRAND RASSEMBLEMENT CSF 2016



**POUVOIR AGIR.  
PROTÉGER L'AVENIR.**

LE 8 JUIN DERNIER, LES MEMBRES DE LA CSF SE SONT RÉUNIS À QUÉBEC DANS LE CADRE DU GRAND RASSEMBLEMENT ANNUEL. SIGNE DE LA VITALITÉ DE LA CHAMBRE ET DE L'IMPLICATION GRANDISSANTE DE SES MEMBRES, BON NOMBRE DES PARTICIPANTS EN ÉTAIENT À LEUR PREMIÈRE PRÉSENCE À L'ÉVÉNEMENT.



M<sup>me</sup> Lyne Gagné a rappelé aux décideurs l'importance de préserver la valeur ajoutée du rôle-conseil des membres dont la crédibilité repose sur l'encadrement réalisé par la CSF. « C'est en agissant dans l'intérêt des consommateurs de produits et services financiers que nous pourrons, tous ensemble, protéger leur avenir et que nous pourrons, du même coup, protéger l'avenir de la profession », de conclure la présidente du CA.



**93%** DES PARTICIPANTS ONT APPRÉCIÉ LE GRAND RASSEMBLEMENT

## CONFÉRENCE: LE CHOC DES GÉNÉRATIONS

M. Carol Allain, conférencier et formateur reconnu pour son dynamisme, en a fait sourire et réfléchir plus d'un durant sa performance. De façon ludique et imagée, il a démontré aux participants les différences de comportement entre les générations X, Y, Z et «Boomers», chacune ayant des attentes particulières vis-à-vis le présent, l'avenir et... les finances personnelles.



## ATELIER DE LA CSF

Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction, a fait un retour sur la tournée qu'elle a entreprise en mars dernier afin d'aller à la rencontre des membres dans leur région respective. « Ces entretiens ont été des plus utiles et plus de 95 % des membres présents ont apprécié les rencontres et jugé la démarche pertinente », a-t-elle fait valoir. De plus, le constat qui se dégage de ces entretiens, c'est que les membres sont d'accord pour dire que la protection du public est essentielle pour préserver la confiance des clients envers la profession et que l'encadrement qu'offre la CSF génère cette confiance.

## PANEL SUR L'AVENIR DE LA PROFESSION

Trois membres de la CSF réunis en panel ont échangé sur les moyens de protéger l'avenir de la profession et sur les occasions à saisir à l'ère du numérique. Ils ont fait valoir leur point de vue respectif sur les façons de mettre en lumière le rôle-conseil auprès des clients.



Maxime Gauthier, chef de la conformité chez Mérici Services Financiers

Michel Kirouac, vice-président directeur général chez Groupe Cloutier

Hugo Neveu, président du cabinet Hugo Neveu Services financiers



Rencontré lors de la tournée de la présidente, M. Dominique Asselin a été invité à venir présenter l'Académie du Trésor, un organisme sans but lucratif qu'il a fondé en 2010 et qui se voue à l'éducation financière des jeunes. Selon Michèle Hélie, directrice au développement professionnel et à la conformité des pratiques à la CSF : « Plus les gens seront éduqués et sensibilisés à l'importance de voir à leur épargne et à leur sécurité financière, plus ils seront susceptibles d'avoir recours aux services d'un conseiller et mieux ils seront protégés ».



Le débat a suscité un vif intérêt et plusieurs délégués se sont présentés au micro afin d'interagir avec les panélistes.



## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Dans le cadre du Grand rassemblement CSF 2016, les délégués représentant l'ensemble des régions du Québec ont pu assister à l'assemblée générale annuelle de la Chambre.



Lyne Gagné, présidente du conseil d'administration, a présenté le rapport de la direction, rappelant que l'année 2015 a été une année de défis et d'innovation pour la CSF. Elle s'est dite fière des avancées réalisées en très peu de temps, notamment par des collaborations établies avec différents partenaires du milieu et hors de l'industrie afin de camper la crédibilité de l'organisme et de concrétiser son influence.

Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction, a enchaîné avec un fait saillant « majeur » de l'année 2015, soit le dépôt du mémoire de la CSF donnant suite à la publication du *Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF)*. « Bien encadrer et le faire à moindre coût, c'est sans contredit possible avec une structure comme celle de la CSF. Son statut d'organisme d'autoréglementation fait que ses membres sont présents à tous les échelons décisionnels. »

« Depuis le dépôt du Rapport, nous avons martelé l'importance de votre rôle-conseil et l'importance de la mission de la Chambre pour la protection du public », a-t-elle ajouté, précisant que le ministre des Finances a finalement confirmé la tenue d'audiences publiques et réitérant à quel point il sera important pour les membres de faire entendre leur voix.



↳ Lors de l'assemblée, les participants ont pu obtenir des précisions touchant tant les activités que les finances de la CSF. Sur la photo : M. André Di Vita, premier vice-président du conseil d'administration; M<sup>me</sup> Lyne Gagné, présidente du conseil d'administration; M<sup>me</sup> Monique Savage, spécialiste en procédures d'assemblée; M<sup>me</sup> Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction; et M<sup>me</sup> Lyne Boisvert, directrice des services administratifs.



↳ Plusieurs délégués se sont exprimés après la présentation des états financiers et du rapport annuel pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2015.



## ÉLECTION AU CA

L'assemblée a procédé à l'élection d'un administrateur au conseil d'administration. Rappelons que le CA de la CSF est composé de cinq administrateurs indépendants nommés par le ministre des Finances sur recommandation du conseil, et de huit administrateurs élus parmi les membres, dont un lors d'un vote à l'assemblée générale annuelle.



↳ Trois délégués élus des régions étaient en lice : M. Ndangbany Mabolia, M<sup>me</sup> Martine Mercier et M. Jean Vachon. Les candidats se sont adressés à l'assemblée avant la tenue du vote secret par voie électronique. À l'issue du scrutin, M<sup>me</sup> Martine Mercier a été reconduite au poste d'administratrice.

↳ M<sup>me</sup> Nicole Gauron, responsable du comité de vérification et finances, a présenté les faits saillants des états financiers pour l'année 2015.

## COCKTAIL DÎNATOIRE

Après une journée bien remplie, les délégués et quelques invités d'honneur en ont profité pour discuter entre eux dans une atmosphère détendue. Marie Elaine Farley a profité de l'occasion pour rappeler aux membres de poser leur candidature aux Prix Excellence CSF 2016, dont le jury sera à nouveau présidé par M<sup>me</sup> Monique Jérôme-Forget. Ces prix reconnaissent la valeur du rôle-conseil en finances personnelles et offriront cette année une visibilité accrue aux lauréats qui se seront distingués dans leur profession. « Levons maintenant nos verres à votre santé et à la santé financière de vos clients! », de conclure M<sup>me</sup> Farley à l'issue du Grand rassemblement CSF 2016.



Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction de la CSF, en compagnie de M<sup>me</sup> Raymonde Crête, membre du jury des Prix Excellence CSF 2016.





# LA QUESTION DES MEMBRES

Q

**JE SOUHAITE REMPLIR UN FORMULAIRE DE PRÉAVIS DE REMPLACEMENT, MAIS MON CLIENT N'A PAS LA COPIE DE SON CONTRAT D'ASSURANCE.**

**PUIS-JE REMPLIR LE FORMULAIRE AU MIEUX DE MES CONNAISSANCES ?**

R

Le préavis n'est pas seulement le moyen par lequel on avise l'assureur du remplacement d'un de ses contrats. Celui-ci doit d'abord être perçu comme un moyen de transmettre au client, de façon objective et complète, les explications nécessaires à la compréhension et à l'appréciation du produit suggéré, en plus de l'informer sur les avantages et les inconvénients de procéder au remplacement d'un contrat existant.

C'est avant toute chose l'intérêt du client qui doit motiver le remplacement de la police d'assurance. Ainsi, il est primordial de favoriser le maintien d'un contrat d'assurance déjà existant, et ce n'est que lorsque vous êtes en mesure de démontrer que le remplacement d'une police existante est dans l'intérêt du client que vous pouvez procéder à ce remplacement.

À titre de représentant, vous devez donc avoir une connaissance complète des faits avant de faire une recommandation à un client. La connaissance de ces faits vous permettra notamment de bien informer votre client et de lui prodiguer des conseils adaptés à sa situation.

Vous ne pouvez donc pas remplir de formulaire de préavis de remplacement « au mieux de vos connaissances » puisque le préavis a pour objectif d'illustrer, objectivement, comment la nouvelle police d'assurance proposée correspond mieux à la situation du client. Or, comment le faire si vous n'avez pas tous les renseignements nécessaires en main ? Vous devez donc obtenir une copie du contrat d'assurance de votre client afin de vous appuyer sur des faits véridiques et vérifiables.

# L'AVENIR FINANCIER DES PERSONNES HANDICAPÉES

UN ENTRETIEN AVEC GUILLAUME PARENT



**GUILLAUME PARENT, PRÉSIDENT DU CABINET DE SERVICES FINANCIERS FINANDICAP, NE MANQUE PAS DE TÉNACITÉ. SON OBJECTIF ? PERMETTRE AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE D'AMÉLIORER LEUR SITUATION FINANCIÈRE.**



[www.finandicap.com](http://www.finandicap.com)

L'idée de fonder Finandicap a germé lorsque Guillaume Parent, vivant lui-même avec la paralysie cérébrale, a voulu ouvrir un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI). Cet outil financier lancé par le gouvernement fédéral en 2008 vise à favoriser l'épargne à long terme en faveur des personnes handicapées.

Constatant la difficulté de souscrire un REEI, à cause de la méconnaissance des conseillers financiers mais aussi du peu d'intérêt du milieu bancaire à l'égard de ces régimes, M. Parent décida en 2010 d'ouvrir son propre cabinet, le premier spécialisé dans ce domaine au Canada.

« Les débuts ont été difficiles, se remémore-t-il. Je croyais naïvement que les gens allaient faire la file pour adhérer à un REEI, mais ce ne fut pas le cas. Il a fallu travailler fort pour convaincre et pour expliquer. » Même si des progrès ont été accomplis depuis, il reste que ces régimes sont encore peu populaires au Québec. Ainsi, en décembre 2015, environ 16 500 comptes avaient été ouverts depuis les débuts du programme en 2008, soit moitié moins qu'en Colombie-Britannique ou au Manitoba. Il y a donc un important retard à rattraper et une place à prendre, estime Guillaume Parent.

## OFFRIR UNE APPROCHE GLOBALE

« Le REEI est sans doute l'outil le plus important, mais ce n'est pas le seul dans la boîte à outils des instruments financiers destinés à cette clientèle », rappelle Guillaume Parent. C'est pourquoi Finandicap, qui compte aujourd'hui une équipe de huit personnes, offre une approche globale aux familles de personnes handicapées.

En effet, le REEI fait partie d'une panoplie d'environ 40 programmes, crédits d'impôt, mesures fiscales, subventions, prestations de soutien, etc.,

qui s'adressent à ces familles. « Nous les accompagnons à long terme, parfois sur deux ou trois générations, et nous leur offrons des conseils adaptés à leur situation. Notre but n'est pas de leur vendre des produits, mais de répondre à leurs besoins de façon plus globale », précise M. Parent.

Par exemple, le 22 juin dernier, lorsque le gouvernement du Québec a mis en place un nouveau supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels, tous les clients du cabinet Finandicap ont été avisés. Une information qui vaut son pesant d'or pour les parents qui doivent souvent abandonner toute activité professionnelle pour s'occuper de leur enfant.

Ainsi, M. Parent invite les conseillers financiers à le contacter. « Le REEI est un instrument financier très complexe. Lorsqu'on n'en fait que deux ou trois par an, on peut commettre des erreurs. Nous voulons aider à construire une relation gagnant-gagnant entre le conseiller et son client, afin que le REEI puisse prendre tout son sens et toute sa profondeur », fait-il valoir. Avis aux intéressés !



# NOS FORMATIONS EN LIGNE

CHAMBRESF.COM/FORMATION



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

<b>CO</b>	Conformité	<b>ACP</b>	Assurance collective de personnes	<b>PB</b>	Plan de bourses d'études
<b>AP</b>	Assurance de personnes	<b>EC</b>	Épargne collective		

RÈGLE N° 2 :

---

# POUR ÊTRE PREMIER SUIVEZ LE DEUXIÈME



---

## COURS OBLIGATOIRE EN CONFORMITÉ

Soyez au premier rang des spécialistes en santé financière. Ne manquez pas la mise en ligne imminente du deuxième cours obligatoire en conformité.



---

## DÈS CET AUTOMNE

INFO BIENTÔT DISPONIBLE  
SUR [CHAMBRESF.COM](http://CHAMBRESF.COM)

SUIVEZ-NOUS  
[f](#) [t](#) [in](#)

---

# LA SOLUTION POUR VOS UFC

EN FINANCES PERSONNELLES  
ET EN PLANIFICATION FINANCIÈRE

Faites appel à un formateur reconnu  
et expérimenté pour acquérir vos  
unités de formation continue en :

- conformité;
- courtage en épargne collective;
- assurance de personnes;
- matière générale;
- assurance collective de personnes;
- courtage en plans de bourses d'études.



PLUS DE **97 000**  
**ADULTES** FORMÉS



**165 UFC** RECONNUES  
PAR LA CSF



**140 UFC** RECONNUES  
PAR L'IQPF



TARIFS  
**CONCURRENTIELS**



FORMATIONS  
EN LIGNE



FORMATIONS  
CORPORATIVES



SESSIONS  
PUBLIQUES

FORMATEUR PROFESSIONNEL • CONSULTANT • CONFÉRENCIER / COACH • CONSULTANT • SPEAKER



**Louis  
Jolicoeur**

MBA, M.A., C.E.C., A.V.A., Pl. Fin., CCVM

Formateur professionnel, Consultant et Conférencier  
Coach, Consultant and Speaker

FORMATIONS EN LIGNE :

[www.louisjolicoeur.com](http://www.louisjolicoeur.com)

**418 580-8825**