



LE MAGAZINE DES
PROFESSIONNELS
EN FINANCES
PERSONNELLES

SEPTEMBRE 2018

VOLUME

43

NUMÉRO

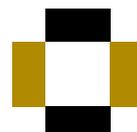
03

CHAMBRESF.COM



ENSEMBLE
POUR LA
PROTECTION
DU PUBLIC

PP40063682



Chambre
de la sécurité
financière

LE CONGRÈS 2018 DE L'ASSURANCE ET DE L'INVESTISSEMENT

Le mardi 13 novembre 2018
Palais des congrès de Montréal

Le monde change : qu'en est-il de votre modèle d'affaires ?

Changements démographiques, révolution numérique, robots-conseillers, réformes réglementaires augmentent la pression sur le modèle d'affaires traditionnel de l'industrie. Le vôtre est-il encore pertinent ? Êtes-vous conseiller en assurance ou en fonds communs, ou encore, êtes-vous le conseiller de la prospérité et des rêves de vos clients ?

Quel sera votre avenir ?

Nous vous invitons à découvrir les modèles qui feront de vous le conseiller incontournable de vos clients !

**Inscrivez-vous avec un collègue
et économisez. Inscrivez-vous
avec deux collègues et
économisez encore plus !**

Plus votre groupe est grand, plus le rabais est avantageux !
Économisez jusqu'à 60 \$ par personne.
Faites vite, la promotion est valide jusqu'au 30 septembre.
Découvrez le contenu sur congres.journal-assurance.ca

NOS PARTENAIRES



RÉDACTION, RÉVISION ET ÉDITION

Yves Bonneau
Julie Chevette
Paul Derome
Priscilla Franken

GRAPHISME ET IMPRESSION

GB Design Studio/Solisco

PUBLICITÉ

Priscilla Franken
514 282-5777, poste 2295
pfranken@chambresf.com

DÉPÔT LÉGAL

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

CONVENTION DE POSTE-PUBLICATION

PP40063682

SERVICE AUX ABONNÉS

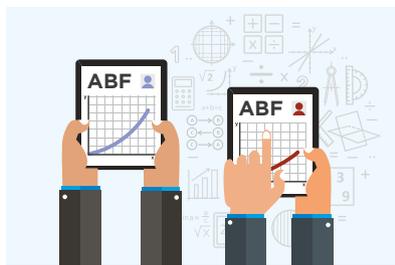
2000, av. McGill College, 12^e étage
Montréal (Québec) H3A 3H3
514 282-5777 • 1 800 361-9989
magazine@chambresf.com

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

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

CONFORMITÉ

Faut-il standardiser davantage l'analyse des besoins financiers? **4**



PLAINTES

De quoi accuse-t-on les conseillers? **7**

INCORPORATION

Conseiller inc. : ce n'est pas pour demain **10**

INITIATIVES

Une caravane juridique pour prévenir les abus chez les aînés **12**

GRAND DOSSIER

POUR SUIVRE NOTRE MISSION



L'amélioration continue
au service de la protection
du public **14**

MOT DE LA DIRECTION
Les chantiers de
la nouvelle réalité **16**

Autoréglementation
Des avantages indéniables **17**

Protection du public
quatre professionnels
qui s'impliquent **19**

OUTILS PRATIQUES

Loi 141
Ce qui affecte déjà
le représentant en assurance **22**

Relation client
6 choses à savoir
sur la loi anti-pourriel **24**

FISCALITÉ

La séparation involontaire
et le SRG **26**



PORTRAIT

Charles Hunter-Villeneuve
Des BD pour éduquer **28**



LA QUESTION INFO-DÉONTO

Que faire si l'on s'interroge
sur l'aptitude d'un client? **29**

CONFORMITÉ

FAUT-IL STANDARDISER DAVANTAGE L'ANALYSE DES BESOINS FINANCIERS ?

JEAN-FRANÇOIS VENNE



La réalisation d'une analyse des besoins financiers (ABF) est essentielle, mais parfois complexe. Les conseillers ont-ils besoin d'un outil plus standardisé pour les guider lors de cette étape cruciale ?

« Encore bien des gens dans notre industrie confondent la cueillette de données avec l'analyse de besoins financiers, estime Daniel Guillemette, président de Diversico. Or, la cueillette de données n'est que l'étape préalable à cette analyse, à laquelle s'ajoute ensuite une analyse mathématique, des recommandations et bien sûr les décisions du client. »

Selon lui, une plus grande standardisation de la cueillette de données pourrait être utile, notamment en raison des nouveaux outils technologiques, « puisque l'analyse mathématique peut être entièrement automatisée dans la mesure où les données personnelles du client ont été correctement colligées par le conseiller ».

Une analyse mathématique rigoureuse et complète est en grande partie tributaire de la qualité de la cueillette des données, surtout dans les cas où la situation financière du client se complexifie au fil du temps, par exemple par la détention de propriétés immobilières ou d'actions de compagnies. Or, en l'absence d'un système de cueillette de données standardisé, il est difficile, voire impossible, de garantir que le conseiller a colligé correctement les données.

Cependant, il y a un hic, selon Daniel Guillemette. Il est d'avis que la grande disparité des connaissances entre les conseillers, notamment sur le plan fiscal, rendrait ardue l'instauration d'un outil de cueillette de données standardisé capable d'offrir le maximum de son potentiel. « Si le formulaire est assez simple pour être rempli par l'ensemble des conseillers actuels, l'analyse et les recommandations qu'ils font par la suite ne tiendront pas compte de tous les éléments essentiels du dossier client, avance-t-il. À l'opposé, si le formulaire standardisé est exhaustif au point de couvrir toutes les situations de tous les clients, un grand nombre de conseillers peineront à saisir une partie de l'information requise. »

LA LATITUDE DU CONSEILLER

Un tel diagnostic en fera peut-être bondir certains, mais il nous ramène à la complexité de l'analyse des besoins financiers. L'obligation de faire l'analyse des besoins du client est prévue à l'article 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF). Elle demeure dans le projet de loi 141¹, malgré le fait que le représentant n'ait plus l'obligation de recueillir les renseignements personnellement.

« L'analyse des besoins est l'occasion pour le représentant de mettre à profit son expertise et ses connaissances au bénéfice de ses clients. » — Sylvain Théberge

1. Le projet de loi 141 a été adopté le 18 juin 2018. Il modifie l'article 27 de la LDPSF, en retirant l'obligation du représentant en assurance de recueillir personnellement les renseignements sur son client.

L'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* précise quant à lui des informations relatives au client dont le représentant en assurance de personnes pourrait devoir tenir compte dans le cadre de son analyse. Sont mentionnés notamment les polices ou contrats déjà en vigueur, les objectifs de placement, la tolérance au risque, le niveau des connaissances financières et « tout autre élément nécessaire... ». L'ABF doit être consignée dans un document daté et remis au preneur.

On le voit, passé la cueillette des données personnelles et financières de base, le représentant détient une grande latitude afin de réaliser la meilleure ABF possible, celle qui comprendra les recommandations les mieux adaptées aux besoins réels du client.

« L'analyse des besoins est l'occasion pour le représentant de mettre à profit son expertise et ses connaissances au bénéfice de ses clients, soutient Sylvain Théberge, directeur des relations médias de l'Autorité des marchés financiers. C'est là toute sa valeur ajoutée. Il doit tenir compte de différents éléments, lesquels varient en fonction de la situation particulière du client. »

D'ailleurs, rappelle-t-il, même s'il utilise des documents standardisés préparés par son cabinet pour réaliser l'ABF, il demeure la personne responsable de s'assurer que la cueillette des données lui permet d'identifier

« Le professionnel doit conserver la capacité d'agir en professionnel. Il doit certes être encadré, mais il doit aussi rester libre. Sinon, il n'est qu'un simple exécutant. »
— M^e Maxime Gauthier



les besoins particuliers de chaque client. « Une standardisation de l'analyse des besoins du client est donc impossible », en déduit Sylvain Théberge.

PROTÉGER LE CONSEILLER... ET SA LIBERTÉ

Une certaine standardisation ne permettrait-elle pas, à tout le moins, de protéger les conseillers? Année après année, l'ABF se trouve au cœur de nombreuses plaintes de consommateurs et mène des conseillers devant le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (CSF).

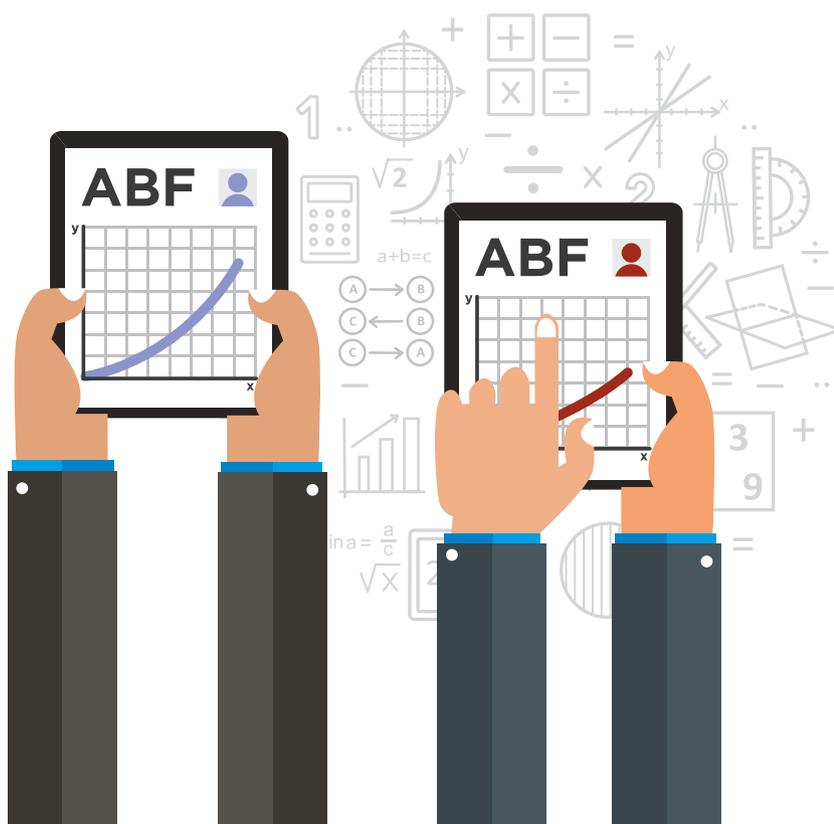
Du côté de la CSF, on constate que ce n'est pas la latitude accordée au conseiller qui est directement en cause dans la plupart des fautes déontologiques, mais plutôt de réelles entorses à la réglementation. Par exemple,

l'absence pure et simple d'ABF dans un dossier, l'inclusion de fausses informations visant à justifier la proposition, les ABF effectuées par une tierce personne ou encore une ABF à laquelle il manque les éléments de base prévus à la réglementation.

Sandra Robertson, syndique adjointe à la CSF, rappelle deux principes essentiels pour faire une ABF conforme: « Il est très important d'effectuer une cueillette de données complète et de consigner tous les renseignements nécessaires à l'ABF par écrit dans un document qui sera remis au client et dont on gardera une copie pour ses dossiers. »

Pour de nombreux conseillers, il faut également protéger la liberté du représentant de pouvoir approfondir davantage lors d'une ABF, puisque c'est ainsi qu'il se distingue et crée de la valeur pour son client.

Une standardisation simplifierait le processus, notamment pour les recrues et les conseillers indépendants. Elle réduirait le risque d'oublier des éléments essentiels et aiderait à se concentrer sur les aspects les plus importants. Mais ce ne pourrait être qu'une standardisation partielle, sinon des représentants se fieraient au formulaire standard et cesseraient de vouloir aller plus loin. On en revient donc en quelque sorte à la situation actuelle...





«Il est illusoire de penser avoir un formulaire standard capable de répondre à toutes les situations personnelles et financières des clients.»
— Yvan Morin

29

infractions alléguées dans les demandes d'enquête à la CSF concernaient l'ABF ou le profil de l'investisseur en 2016.

10

infractions alléguées dans les plaintes disciplinaires déposées en 2016 à la CSF concernaient l'ABF ou le profil de l'investisseur.

Par ailleurs, le conseiller n'est pas toujours le seul en cause. Lorsque des représentants posent beaucoup de questions pour couvrir toutes les options, ils se heurtent parfois à des clients qui les trouvent bien curieux et refusent de donner autant d'informations confidentielles, simplement pour acheter un produit d'assurance.

Maxime Gauthier, chef de la conformité de Mérici Services Financiers, n'a rien contre un formulaire standard permettant de colliger les données de base, afin d'éviter les oublis, mais aller plus loin freinerait l'innovation, selon lui. «Cela empêcherait les conseillers de développer de meilleures pratiques d'ABF», craint-il. Il juge que celles-ci se sont d'ailleurs passablement améliorées depuis quelques années et que les conseillers comprennent mieux l'ABF, en raison du fort volume de communications diffusées à ce sujet.

«Le professionnel doit conserver la capacité d'agir en professionnel, soutient M^e Gauthier. Il doit certes être encadré, mais il doit aussi rester libre. Sinon, il n'est qu'un simple exécutant.»

BIEN DOCUMENTER SON DOSSIER

Le vice-président, affaires juridique et chef de conformité de MICA Cabinets de services financiers, M^e Yvan Morin, rappelle que l'industrie regorge déjà de documents plus ou moins standards, élaborés

par les représentants ou par des cabinets. Ces formulaires servent généralement à colliger les données de base communes à tous les clients. Certaines firmes externes comme Kronos ou AGEman (REPman ABF) offrent aussi des formulaires pour réaliser des ABF, tout comme certaines compagnies d'assurance. «Il y a donc déjà, de facto, une certaine standardisation dans l'industrie, fait-il remarquer. Toutefois, il est illusoire de penser avoir un formulaire standard capable de répondre à toutes les situations personnelles et financières des clients.»

Il ajoute à cela un point crucial, lequel crée souvent des ennuis aux représentants et conseillers aux prises avec une plainte. L'ABF doit être très bien documentée. Selon lui, le problème présentement semble moins venir de l'absence totale d'ABF que d'analyses incomplètes. Il ne s'agit pas seulement ici de bien inscrire des données factuelles, mais surtout de consigner la réflexion qui a mené aux recommandations.

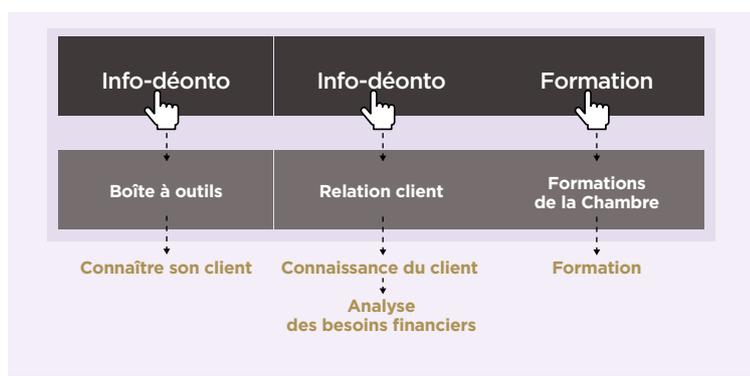
«Si un étranger ouvre le dossier, il doit être capable de suivre le raisonnement du conseiller, explique M^e Yvan Morin. D'ailleurs, peu importe l'infraction en cause, la première demande d'un enquêteur est toujours de voir l'ABF. Si vous avez recueilli les bonnes informations, bien documenté vos analyses et vos recommandations, souvent le cas sera rapidement réglé. Sinon, ça risque d'être long et difficile.»

Par ailleurs, le manque d'information consignée au dossier du client ne vient pas toujours d'un oubli ou d'une mauvaise compréhension de l'ABF. Parfois, un représentant en escamote volontairement une partie parce que le long processus irrite son client. Effectivement, présenter les produits d'assurance, les produits de placement, procéder à une ABF complète, puis faire une proposition d'assurance, ça peut être long. M^e Morin indique que certains représentants décident donc de diviser le processus en deux rencontres distinctes, voire plus.

Parce que, comme le dit M^e Gauthier, «ça fait partie du métier de gérer ces contraintes pour offrir un service conforme, qui est à l'avantage des clients».

Pour tout savoir sur l'ABF

 chambresf.com



PLAINTES : DE QUOI ACCUSE-T-ON LES CONSEILLERS ?

Un regard sur les dix dernières années montre que les plaintes¹ les plus courantes reçues par la Chambre demeurent sensiblement les mêmes, malgré de légères variations. On y voit sans doute aussi l’empreinte assez nette de la crise de 2008.

JEAN-FRANÇOIS VENNE ET PRISCILLA FRANKEN

« On voit moins de grands scandales à la Vincent Lacroix ou Earl Jones depuis quelques années. »

— M^e René Vallerand

En 2017, la Chambre de la sécurité financière (CSF) a ouvert un total de 420 enquêtes (voir *tableau 1*). On ne note pas de tendance à la hausse ou à la baisse au cours des dix dernières années, mais le nombre d’enquêtes ouvertes semble avoir varié au gré des événements.

L'exemple de 2009 est très révélateur à cet égard. À 700, le nombre d’enquêtes ouvertes est beaucoup plus élevé cette année-là que les autres années. On en dénombre 17,8% de plus qu’en 2010, la seconde année comptant le plus grand nombre d’enquêtes ouvertes (594). On note aussi qu’entre 2008 et 2011, la Chambre a ouvert un bien plus grand nombre d’enquêtes que dans les années qui ont suivi. La crise financière amorcée en 2008 y est certainement pour quelque chose.

Le tableau 1 permet également de constater que le nombre de membres visés par ces enquêtes varie entre 332 et 560, soit une moyenne de 438 membres visés par an.

La source des demandes d’enquête demeure aussi remarquablement stable depuis 2012. Les consommateurs sont derrière la plus grande proportion d’entre elles. Bon an, mal an, un peu moins du tiers des enquêtes sont en outre ouvertes à la suite d’une plainte émanant de l’industrie ou à l’initiative de la syndique. Le portrait était bien différent dans les années précédentes. En 2008, 2009 et 2011, plus de la moitié des enquêtes étaient ouvertes à l’initiative de la syndique. À l’inverse, le nombre de demandes d’enquête provenant de l’industrie était au plus bas en 2008 et 2009, avec respectivement 4% et 10%.

Tableau 1 : Nombre d’enquêtes ouvertes et membres visés, 2008-2017

ANNÉE	OUVERTES	MEMBRES VISÉS
2017	420	389
2016	449	388
2015	467	429
2014	375	332
2013	383	358
2012	485	453
2011	541	503
2010	594	534
2009	700	560
2008	582	N/D

Tableau 2 : Source des demandes d’enquêtes, 2008-2017

ANNÉE	CONSOMMATEURS	INDUSTRIE	SYNDIQUE
2017	40 %	30 %	30 %
2016	43 %	27 %	30 %
2015	38 %	25 %	37 %
2014	46 %	27 %	27 %
2013	47 %	24 %	29 %
2012	36 %	33 %	31 %
2011	19 %	22 %	59 %
2010	39 %	26 %	35 %
2009	46 %	4 %	50 %
2008	33 %	10 %	57 %

1. Il ne faut pas confondre *plaintes* et *plaintes disciplinaires*. Les plaintes (ou « demandes d’enquête ») sont déposées par les consommateurs ou les professionnels de l’industrie auprès du syndic lorsqu’ils pensent qu’un représentant a contrevenu à son code de déontologie. À la suite de son enquête, le syndic peut déposer une *plainte disciplinaire* devant le conseil de discipline (voir *schéma en page 9*).

« Il ne faut surtout pas considérer la conformité comme un mal nécessaire. C'est un aspect crucial de la pratique d'un conseiller. »

— M^e Carolyne Mathieu

DE QUOI SE PLAINT-ON ?

Un regard sur le type d'infractions alléguées dans les demandes (*tableau 3*) peut nous offrir quelques tendances intéressantes. Le duo de tête est toujours constitué du non-respect de la procédure de remplacement d'une police d'assurance et de la transmission d'informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères.

En 2008 et 2009, plus de 200 demandes d'enquêtes dénonçaient de mauvaises procédures de remplacement. Depuis, on observe une tendance à la baisse. Cette infraction a été alléguée dans 128 demandes en 2016 et dans 118 demandes en 2017. Malgré la baisse, cela reste un nombre important. Du côté des informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères, un sommet a été atteint en 2009 avec 312 demandes d'enquête portant sur cette infraction alléguée. C'est trois fois plus que lors des années suivantes.

En 2008, il y a eu 104 demandes d'enquête reliées à l'inexécution ou à la mauvaise exécution d'un mandat confié par un client. Possiblement, là encore, l'un des effets de l'état de santé des marchés.

Il s'agit en tout cas du plus haut total de toutes les années du tableau pour cette infraction, tandis que le second plus haut total se trouve l'année suivante (87). Par la suite, cette infraction sera mentionnée dans 27 à 62 demandes d'enquête annuellement.

La falsification ou contrefaçon de documents, quant à elle, a été particulièrement prévalente en 2015, 2016 et 2017, avec respectivement 49, 50 et 52 demandes, soit presque le double par rapport à 2014 et 2013. Idem pour la convenance, laquelle se retrouvait au cœur de respectivement 40, 58 et 43 demandes d'enquête en 2015, 2016 et 2017, alors qu'elle n'avait jamais figuré dans plus de 23 demandes au cours des années précédentes.

Les pratiques commerciales non conformes (pressions indues, conduites indignes, ventes liées...) ont aussi fait un bond depuis 2015, alors que les demandes liées à l'analyse des besoins financiers affichent une diminution constante depuis 2014. Les demandes d'enquête portant sur les appropriations de fonds sont plutôt à la baisse après les sommets atteints en 2009 et 2010. On comptait respectivement 65 et 50 demandes alléguant une appropriation de fonds en 2009 et 2010, alors que l'on n'en dénombrait que 14 en 2017. Les plaintes touchant la vente ou l'offre de produits et services financiers sans certification adéquate ont aussi fondu, passant de 63 en 2008 et 82 en 2009 à 40 en 2010. En 2016, on en dénombrait plus que 21, puis 12 en 2017.

L'impact de 2008-2009 semble se confirmer par le fait que 2010 est la seule année où le nombre de plaintes disciplinaires¹ est beaucoup plus élevé en valeurs mobilières qu'en assurance (*voir tableau 4*). Ajoutons aussi qu'en 2009, une proportion record de plaintes disciplinaires concernaient des professionnels actifs à la fois en assurance et en valeurs mobilières, ce qui a aussi fait augmenter la proportion des plaintes disciplinaires reliées

Tableau 3 : Infractions alléguées dans les demandes d'enquête, 2008-2017

	2017	2016	2015*	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Non-respect de la procédure de remplacement	118	128	145	112	108	108	147	155	265	212
Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères	88	103	108	96	83	115	90	109	312	181
Transaction non dans l'intérêt de l'investisseur (convenance)	43	58	40	23	15	21	9	13	N/D	N/D
Falsification ou contrefaçon de signatures ou de documents	52	50	49	28	28	35	33	46	49	29
Inexécution ou mauvaise exécution du mandat confié par le client	49	42	62	39	27	28	35	43	87	104
Pratiques commerciales non conformes	22	37	36	12	6	19	16	32	N/D	N/D
Conflits d'intérêts (conflits d'intérêts et/ou défaut de divulguer les liens d'affaires)	34	30	33	17	21	18	18	50	40	41
Vente ou offre de produits et services financiers sans détenir la certification requise	12	21	24	24	17	18	35	40	82	63
Inexécution ou mauvaise exécution de l'analyse des besoins financiers ou du profil d'investisseur	18	29	38	44	18	18	26	42	28	41
Appropriation de fonds	14	24	28	14	21	22	19	50	65	38

* Depuis 2015, des infractions peuvent être ajoutées en cours d'enquête, lesquelles sont comptabilisées dans le présent tableau.

au secteur des valeurs mobilières. Il est plus difficile d'expliquer pourquoi en 2011, 2014 et 2016 de très grandes proportions de plaintes disciplinaires (respectivement 65% et 67%) concernaient les représentants en assurance de personnes et/ou assurance collective de personnes.

ÉVOLUTIONS SUR LE TERRAIN

Ce coup d'œil sur quelques statistiques récentes de la Chambre montre certaines évolutions dans le type de demandes d'enquête et de plaintes disciplinaires, que constate aussi M^e René Vallerand, avocat chez Donati Maisonneuve.

« Il y a toujours quelques appropriations de fonds, mais on voit moins de grands scandales à la Vincent Lacroix ou Earl Jones depuis quelques années, soutient-il. On voit surtout des fautes techniques, souvent commises sans mauvaise foi. »

M^e Vallerand donne l'exemple des contrefaçons de signatures. « Au départ, elles visent souvent à aider un client, souligne-t-il. Par exemple, un conseiller dont le client sera impossible à joindre pendant quelque temps se voit remettre un formulaire en blanc pour effectuer des transactions pendant cette période, en cas de besoin. Ou alors un client accepte d'acheter un produit ou d'effectuer une transaction, mais quitte en oubliant d'apposer une signature. Le conseiller l'appose pour lui. C'est bien sûr interdit, même dans les cas où l'on obtient l'assentiment préalable du client. »

Il est important de rappeler que signer à la place du client prive ce dernier de la protection qui lui est due, notamment la possibilité de vérifier que les directives de son conseiller sont conformes à ses demandes verbales. C'est pourquoi le comité de discipline de la Chambre sanctionne sévèrement ce genre de faute, laquelle entraîne généralement une radiation d'un à six mois.

M^e Vallerand soutient aussi que les fautes liées à la convenance proviennent souvent en fait d'une mauvaise analyse des besoins financiers. Encore là, il serait

selon lui moins question de mauvaise foi que de fautes techniques: des analyses déficientes mèneraient à de mauvaises recommandations.

Il est à noter que même en l'absence de mauvaise foi, certaines infractions justifient une sanction sévère.

IL FAUT SE TENIR À JOUR

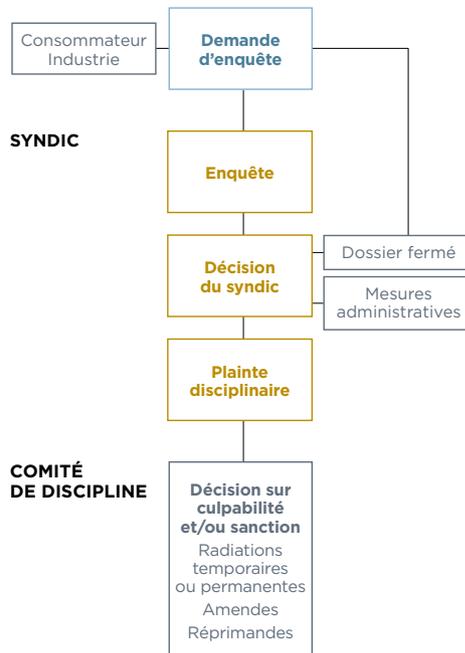
De son côté, M^e Carolyne Mathieu, conseillère indépendante en conformité et avocate pour des cabinets en services financiers, juge que certains représentants comprennent mal la conformité. « Il y a des notions dans la *Loi sur la distribution des produits et services financiers* et dans certains guides des régulateurs, mais pour vraiment savoir ce que l'on exige, il faut épilucher la jurisprudence, un travail complexe si l'on n'est pas un avocat spécialisé », avance-t-elle.

Elle donne l'exemple du conflit d'intérêts. Le tableau 3 démontre qu'en 2015, 2016 et 2017, cette infraction alléguée était présente annuellement dans plus de 30 demandes d'enquête. Environ le double par rapport aux trois années précédentes. Or, certains professionnels comprendraient mal le rôle du consentement dans les situations de conflit d'intérêts. Dans toute situation où le professionnel devient susceptible de préférer son intérêt à celui de son client, par exemple s'il lui emprunte de l'argent, le consentement ne peut être invoqué comme défense. Un tel geste sera sanctionné, car il met en cause l'indépendance professionnelle du conseiller.

Tout cela peut laisser penser qu'une bonne partie des fautes provient d'un manque de formation ou de connaissances de la part de certains représentants ou conseillers. Cependant, aux yeux de la Chambre, cela ne peut constituer une excuse. « Le fait d'être autorisé à offrir un produit ne suffit pas, puisque le représentant a en plus l'obligation d'avoir la compétence nécessaire pour le faire », précise M^e Geneviève Beauvais, avocate, développement professionnel et qualité des pratiques à la CSF.

Le cheminement d'une demande d'enquête

PLAIGNANT



S'il se retrouve à devoir traiter un cas plus complexe ou s'il effectue certaines transactions qui relèvent moins de son champ de spécialisation, il doit s'assurer d'éviter les erreurs. « En l'absence de connaissances particulières, le représentant a tout avantage à créer des alliances stratégiques avec des représentants spécialisés ou d'autres professionnels plutôt que de s'aventurer dans un domaine qu'il ne maîtrise pas et risquer de causer du tort à ses clients pour finalement se retrouver devant le comité de discipline », ajoute M^e Beauvais.

M^e Carolyne Mathieu n'a de cesse de rappeler aux conseillers l'importance de bien connaître et comprendre la notion de conformité. « J'essaie toujours de leur rappeler que c'est une question de formation et de connaissances avant tout, dit-elle. Il faut se tenir à jour, lire la section Info-déonto du site Web de la CSF, suivre des formations continues pertinentes et jeter un œil aux décisions du comité de discipline de la Chambre pour comprendre ses interprétations de certaines règles. Il ne faut surtout pas considérer la conformité comme un mal nécessaire. C'est un aspect crucial de la pratique d'un conseiller. »

Tableau 4 : Plaintes disciplinaires par catégorie, 2008-2017

DISCIPLINE	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Courtage en épargne collective et/ou en plans de bourses d'études	31%	22%	28%	22%	19%	30%	28%	51%	29%	39%
Assurance de personnes et/ou assurance collective de personnes	58%	67%	51%	65%	60%	52%	65%	39%	34%	41%
Combinaison des deux	11%	12%	21%	13%	21%	18%	7%	9%	37%	20%

CONSEILLER INC.

CE N'EST PAS POUR DEMAIN

NICOLAS RITOUX



Après vingt ans de débat, les représentants qui perçoivent une rémunération découlant d'activités en valeurs mobilières au Québec¹ n'ont toujours pas le droit de s'incorporer. Pour combien de temps encore le statu quo demeurera-t-il ? Et l'incorporation est-elle vraiment la panacée que l'on croit ? État des lieux.

Les représentants en épargne collective sont une espèce rare parmi les professionnels au Canada. Contrairement aux avocats, médecins, comptables, et surtout aux conseillers en sécurité financière, ils n'ont pas le droit de créer une société pour facturer leurs clients et se verser une rémunération. Ils ne peuvent pas se constituer en personne morale, et doivent déclarer leurs revenus à titre individuel, comme salariés ou travailleurs autonomes.

Et si le projet de loi 141 récemment adopté à l'Assemblée nationale s'est donné l'ambitieux mandat de réviser de fond en comble les pratiques de l'industrie, il n'aborde pas cette question pour autant.

Pour le moment, plusieurs recourent à une autre solution, qui consiste à partager leurs revenus provenant des valeurs mobilières avec ceux d'un cabinet d'assurance ou de courtage hypothécaire auxquels ils sont également associés.

« Selon l'actuelle *Loi sur les valeurs mobilières*, les revenus de ces activités doivent être déclarés à titre personnel, mais si j'ai aussi un cabinet d'assurance, je peux y associer les revenus provenant des clients qui achètent les deux types de produits », explique Flavio Vani, président de l'Association professionnelle des conseillers en services financiers (APCSF).

« On peut ainsi faire passer dans la déclaration d'impôt du cabinet les revenus provenant de clients qui sont servis dans les deux domaines. Ils sont ensuite versés au représentant sous forme de dividendes plutôt que sous forme de revenus issus du travail autonome. Non seulement il peut ainsi payer moins d'impôt, mais il peut réinvestir l'argent qui reste pour faire grandir la société », souligne-t-il.

Mais on est encore loin des avantages d'une incorporation pure et simple.

UN « CASSE-TÊTE MONUMENTAL »

« Le partage des revenus est loin d'être optimal, car il crée des situations désagréables pour les conseillers », juge Gino-Sébastien Savard, président de MICA Cabinets de services financiers, qui a agi comme lobbyiste à Québec pendant plusieurs années pour réclamer l'incorporation.

« D'abord, ils peuvent avoir des problèmes avec le fisc s'ils ne documentent pas solidement la part de leur clientèle qui peut être considérée hybride et donc partagée avec le cabinet d'assurance. Puis quand vient le temps de transférer leur clientèle à un tiers, il est difficile d'établir à qui elle appartient, entre eux-mêmes et leur cabinet. C'est un casse-tête monumental. Quant à ceux qui ne sont pas associés à un cabinet, ils n'ont aucune solution », poursuit-il.

Il y a tout juste quatre ans, les représentants en valeurs mobilières sont passés très près de pouvoir s'incorporer avec le projet de loi 58 du gouvernement Marois. Non seulement celui-ci est mort au feuillet, mais il a été suivi en 2016 d'un avis de l'Autorité des marchés financiers qui a resserré encore plus les règles, en interdisant à tout représentant de verser dans son entreprise incorporée les revenus provenant de ses activités en valeurs mobilières.

« Heureusement, on a obtenu dans l'avant-dernier budget Leitaô un retour du partage des revenus en tant que pratique usuelle », dit Gino-Sébastien Savard.

1. Soit les personnes inscrites en vertu des articles 148 et 149 de la *Loi sur les valeurs mobilières*, comme les représentants de courtier en épargne collective et les représentants de courtier en plans de bourses d'études.

En effet, on peut lire dans le document de « renseignements additionnels » du Plan économique du Québec 2016-2017 : « Afin de permettre le maintien des modèles d'affaires nés de la multidisciplinarité permise au Québec, la *Loi sur les valeurs mobilières* (LVM) sera modifiée pour donner la possibilité de partager une commission avec le cabinet pour le compte duquel un représentant agit. »

De fait, le projet de loi 141, qui modifie entre autres la LVM, autorise à son tour le partage des revenus². L'APCSF l'avait réclamé plusieurs fois auprès du gouvernement, note son président Flavio Vani.

« C'est une bonne chose, mais c'est encore un demi-pas. Nous aimerions idéalement voir l'incorporation autorisée parce que c'est un biais vis-à-vis des autres professionnels. Soit on est tous égaux devant le receveur général, soit on ne l'est pas », déplore-t-il.

Cependant, même s'ils finissent un jour par obtenir l'incorporation, les représentants en valeurs mobilières n'y trouveront peut-être pas tous des avantages, en raison de la réforme fiscale lancée cette année par le ministre fédéral des Finances Bill Morneau.

MOINS D'ATTRAIRES QU'AVANT

« Du point de vue fiscal, l'incorporation a été sévèrement frappée, et elle est moins attrayante qu'auparavant », prévient Daniel Laverdière, directeur principal, planification financière et services-conseils à Gestion privée 1859.

Un gros avantage de l'incorporation était le fractionnement du revenu avec un conjoint et des enfants, réduisant ainsi la charge fiscale. À moins d'avoir plus de 65 ans, on peut désormais le faire seulement si ces personnes travaillent activement dans l'entreprise, ou possèdent chacune 10 % des actions en droit de vote et en valeur. « Il faut donc être prêt à céder une grosse partie de la société à ses proches », note Daniel Laverdière.

« Soit on est tous égaux devant le receveur général, soit on ne l'est pas. »
— Flavio Vani



« Avant de s'incorporer, il faut aussi comparer les revenus et les dépenses. Un jeune représentant, qui est dans une phase de sa vie où il dépense tout ce qu'il gagne, trouvera plus d'avantages fiscaux dans le statut de travailleur autonome et dans des outils comme le CELI et le REER », poursuit M. Laverdière. Quand on commence à dégager des excédents, qu'on a remboursé toutes ses dettes et rempli tous ses régimes d'épargne enregistrés, alors l'incorporation prend un attrait fiscal important car elle permet d'accumuler des montants au sein de la société. »

Judicieux ou non, le choix ne s'offre pas pour le moment aux représentants en valeurs mobilières. Et ils vont continuer de le réclamer.

ENCORE DES DISCUSSIONS EN VUE

« Je comprends que les gouvernements ont peur d'avoir des pertes fiscales, et que les institutions financières qui gèrent la grande partie des valeurs mobilières font pression pour que les courtiers conservent un lien employeur-employé avec elles ; ça ne leur plairait pas de les voir tous s'incorporer. Mais on devrait avoir droit aux mêmes règles que les autres corps de métier, c'est pourquoi je reviendrai à la charge pour réclamer l'incorporation. J'espère que le prochain gouvernement nous écoutera. Tels sont mes vœux ! » conclut Gino-Sébastien Savard.



2. Article 160.1.1 de la *Loi sur les valeurs mobilières*.

INITIATIVES

UNE CARAVANE JURIDIQUE POUR PRÉVENIR LES ABUS CHEZ LES AÎNÉS

EMMANUELLE GRIL



SOPHIE GAGNON

La Clinique juridique Juripop, un organisme visant à favoriser l'accès à la justice, parcourt le Québec avec la Caravane juridique des aînés. Le but? Lutter contre certaines situations d'abus qui peuvent toucher cette tranche de la population.

Chaque année, de nombreux aînés sont victimes d'abus, qu'il s'agisse de maltraitance physique, sexuelle, psychologique ou financière. Même si l'étendue de ce phénomène est difficile à évaluer, car tous les abus ne sont pas dénoncés, une étude pancanadienne¹ estime que 7 % des personnes aînées vivant à domicile sont victimes de mauvais traitements. Au Québec seulement, cela représenterait plus de 105 000 individus.

ÉDUCER ET CONSCIENTISER

Dans un souci d'éducation et de conscientisation, l'organisme sans but lucratif Juripop a développé une « caravane juridique » qui va à la rencontre des aînés aux quatre coins du Québec. « Plusieurs personnes sont en situation de vulnérabilité et ont de la difficulté à se déplacer. C'est pour cela que nous nous rendons jusqu'à elles », explique Sophie Gagnon, directrice générale de l'organisme.

Un atelier gratuit d'une journée est présenté dans des salles de conférence ou des résidences pour personnes âgées. Il s'adresse spécifiquement aux aînés et aux aidants naturels afin qu'ils puissent reconnaître et prévenir les différents types de maltraitance.

Cette activité a été financée en partie par une subvention du ministère de la Famille et en est à sa troisième année d'existence. Elle a été présentée à une soixantaine de reprises devant des assistances variant de 30 à 100 personnes.

UN ACTEUR DE PREMIÈRE LIGNE

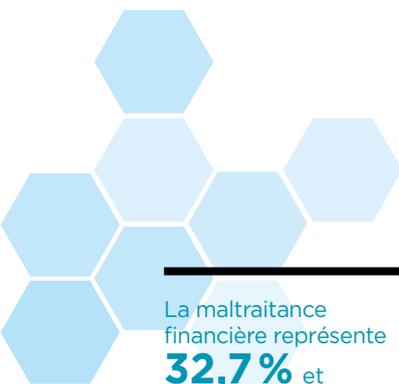
La journée débute par un atelier durant lequel un avocat de Juripop fait le point sur les différentes

formes de maltraitance. « Puisque nous misons sur l'approche préventive, un notaire est également présent pour expliquer l'importance d'avoir un mandat de protection, notamment », souligne Sophie Gagnon. Pour sa part, un policier vient détailler les cas dans lesquels la police pourrait intervenir.

Une séance de consultation individuelle et gratuite avec l'avocat et le notaire présents est ensuite proposée aux participants. Sophie Gagnon tient à mentionner que le notaire est toujours issu de la localité dans laquelle s'arrête la caravane.

Juripop, dont la mission est d'améliorer l'accessibilité de tous à la justice, offre une panoplie de services aux particuliers, aux entreprises et aux OBNL. L'organisme dispense aussi des ateliers de sensibilisation juridique dans les écoles secondaires ainsi que des cliniques juridiques gratuites à la station de métro Berri-UGAM en février, dans le cadre du Mois de la justice, dont Juripop est d'ailleurs l'instigateur. Des « juristes urbains » vont également à la rencontre des citoyens dans les parcs montréalais en été. « Récemment, nous avons été mandatés par plusieurs associations afin de mettre en place et gérer un guichet unique visant à soutenir les personnes victimes de harcèlement ou d'agression sexuelle dans le milieu de la culture au Québec », mentionne Sophie Gagnon.

1. « Mauvais traitements infligés aux adultes plus âgés par les membres de la famille », Valérie Pottier Bunge (2000).



POUR SUIVRE NOTRE MISSION

Les débats entourant l'adoption du projet de loi 141 auront eu plusieurs mérites, dont celui de rappeler la mission fondamentale de la Chambre de la sécurité financière (CSF) : la protection du public.

Toutes les activités de la Chambre convergent vers ce noble objectif, notamment par l'entremise de l'application du code de déontologie, la surveillance des membres et l'amélioration de leurs compétences par la formation continue.

En 20 ans, l'autoréglementation de la profession a fait ses preuves, et l'un des gros avantages de ce système réside dans le fait que ce sont des pairs qui veillent à l'encadrement des pratiques. C'est leur compréhension des réalités du terrain et des grands enjeux de la profession qui font progresser les standards de pratique, au bénéfice des consommateurs (p. 17).

Certains conseillers font aussi le choix de mettre leurs connaissances au service d'activités extra-professionnelles permettant d'accroître la protection du public. Nous vous présentons quatre d'entre eux (p. 19), dont les initiatives inspirantes ou l'engagement constant protègent les consommateurs, les éduquent et voient à leur intérêt.

Et il faut continuer comme ça. Tous ensemble et individuellement. Poursuivre notre mission. Protéger le public, rechercher les plus hauts standards de pratique, accroître les compétences et sanctionner ceux qui commettent des fautes et ternissent l'image de la profession.



14 L'AMÉLIORATION CONTINUE
AU SERVICE DE LA PROTECTION
DU PUBLIC

16 MOT DE LA DIRECTION

17 AUTORÉGLEMENTATION :
DES AVANTAGES INDÉNIABLES

19 QUATRE PROFESSIONNELS
QUI S'IMPLIQUENT

La Chambre de la sécurité financière :
un plus pour la protection, un plus pour la profession.



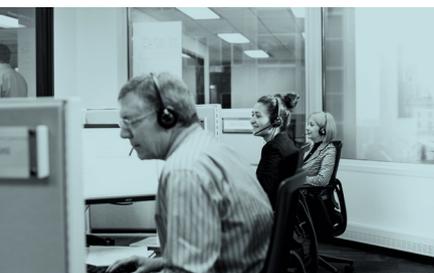
L'AMÉLIORATION CONTINUE AU SERVICE DE LA PROTECTION DU PUBLIC

Bien que le projet de loi 141 ait créé de la turbulence, les activités inhérentes à la mission de la CSF ont été conduites avec toute la profondeur et la rigueur requises. Nombre d'actions ont été entreprises au cours des derniers mois par les équipes de la Chambre, et cela, dans un souci constant de progrès et d'efficacité organisationnelle.



ATTITUDE PROACTIVE ENVERS LES MEMBRES

Dans une volonté d'offrir de meilleurs services, la Direction de la gestion de la formation est devenue la Direction de l'information et des services aux membres. Bien plus qu'un nouveau nom, il s'agit d'un changement en profondeur : la Direction a revu l'ensemble de ses façons de faire afin d'offrir un service aux membres proactif et des plus efficaces. « Nous sommes allés au-devant des besoins, entre autres avec des appels pour accueillir les nouveaux conseillers et activer leur espace membre, traiter les demandes de dispense et les dossiers UFC », précise Nathalie Lajeunesse, directrice de l'information et des services aux membres.



CENTRE D'INFORMATION
Gilles Beaulne, Maud Petitgas
et Danielle Côté.



Nathalie Lajeunesse,
directrice de l'information
et des services
aux membres

La CSF a traité 29 515 demandes de membres en 2017

À la fin de la dernière période de formation continue obligatoire 2015-2017, la Chambre a également expédié de nouveaux avis de courtoisie rappelant les obligations en matière d'UFC et faisant état du dossier de chaque membre. Ces avis personnalisés ont été rédigés en langage clair afin de mieux guider les membres dans leurs efforts d'amélioration des compétences.

Formation continue obligatoire Taux de conformité des membres : 96%¹



- Optimisation des communications aux membres
- Aide à la conformité

1. Au 31 décembre 2017



FORMATION ET DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

De gauche à droite, Patricia St-Laurent, Geneviève Beauvais et Jeniffer Quintero.



RÉVISION DU PROCESSUS DE RECONNAISSANCE DES ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE

Dans le cadre de la révision du processus de reconnaissance des activités de formation continue, la CSF a implanté de nouvelles méthodes de travail, remanié l'équipe en place et informatisé l'analyse des documents, afin d'atteindre une qualité de prestation de service supérieure.

Au total, 3 579 activités de formation sont mises à la disposition des membres de façon à ce qu'ils maintiennent, approfondissent ou mettent à jour leurs connaissances, leurs compétences et leurs habiletés professionnelles.

2 082 nouvelles activités de formation ont été reconnues par la Chambre en 2017



- Économie de temps substantielle
- Rehaussement des standards

- Renforcement du contrôle de la qualité
- Délais d'approbation réduits pour la reconnaissance des formations



INFO-DÉONTO : POUR UNE PRATIQUE EN CONSTANTE ÉVOLUTION

Une révision en profondeur du site de référence Info-déonto a été effectuée afin de l'actualiser et de le bonifier. Ce travail est le fruit d'une étroite collaboration entre les différentes directions de la CSF.

Tenez-vous informé des nouveautés et des dernières modifications législatives



chambresf.com/fr/info-deonto/



- Site de référence optimisé

- Soutien à la conformité de la pratique



MISE À JOUR DES FORMATIONS EN LIGNE

Toutes les formations 100% CSF aident les conseillers à développer les bons réflexes envers les consommateurs. Elles font en sorte que le devoir de conseil et l'obligation de servir les clients au mieux de leurs intérêts soient

au cœur de leur travail. Cinq d'entre elles ont récemment été actualisées et une nouvelle formation en assurance collective est maintenant offerte aux professionnels.



- Compétence et professionnalisme des membres

- Protection des consommateurs de produits et services financiers grâce à la formation.

LES CHANTIERS DE LA NOUVELLE RÉALITÉ

Le projet de loi 141 a permis de discuter longuement des questions touchant entre autres la protection du public, la distribution d'assurance, le professionnalisme et, par le fait même, la pertinence de la Chambre et son avenir.

Les discussions publiques sur l'encadrement des conseillers québécois ont aussi mis en évidence non seulement la méconnaissance de la mission de la Chambre par un très grand nombre d'interlocuteurs, mais aussi l'appréciation de la contribution de cet organisme d'autoréglementation au maintien de la confiance du public envers notre système financier. Ces constats nous commandent aujourd'hui de revisiter la mise en œuvre de ce modèle pour le préserver.

Cette prise de conscience se traduit d'abord à court terme par la reprise en accéléré des chantiers que nous avons mis en veilleuse bien malgré nous en raison du contexte difficile qui a prévalu au cours des dernières années concernant notre raison d'être. Par ailleurs, nous travaillons sur les améliorations à apporter à notre organisation afin d'optimiser nos actions et mieux remplir notre mission de protection du public.

Pour y arriver, nous avons mis en branle une importante réflexion stratégique au terme de laquelle nous pourrions établir nos nouveaux chantiers. Nous avons ainsi déployé nos oreilles et nos antennes et nous avons demandé l'apport de tous : les employés, la direction, le conseil d'administration, les membres. La planification stratégique élaborée en décembre dernier servira de canevas pour établir le plan de match auquel se grefferont les idées de la nouvelle réalité et notre plan d'action pour y arriver. Part importante de cette prise de conscience collective, les consommateurs seront aussi appelés à y participer.

Comme organisation bien intégrée, la Chambre est constamment en mode évolutif. Nous reconnaissons que l'implication démocratique des membres provenant de cinq champs d'activité des services financiers est au cœur du fonctionnement et du progrès de l'organisation. L'assemblée générale annuelle qui se tiendra le 24 octobre prochain sera donc l'occasion d'écouter, de discuter, de faire le plein d'idées et de décider.

De même, la Chambre tient à réitérer le caractère coopératif qui l'a toujours animée et l'importance pour sa direction de travailler de pair avec tous les intervenants du secteur financier, telles les associations de l'industrie, les autorités de réglementation, les associations de consommateurs et aussi les institutions financières. Il convient de souligner enfin que nos actions ne sauraient être parfaitement alignées avec celles de l'Autorité des marchés financiers sans une collaboration étroite et constante avec cette dernière, et le maintien de nos rapports constructifs.

Après avoir mis de côté les questions d'idéologie et de point de vue sur les modèles d'encadrement, nous croyons aujourd'hui qu'il faut regarder vers l'avenir et profiter de l'occasion pour souligner l'importance d'œuvrer ensemble pour le bien du public, dans le respect et l'estime de tous afin d'apporter tous ajustements nécessaires à l'amélioration de nos pratiques. Il nous importe à terme de bénéficier de l'expertise de toutes les parties prenantes avec comme objectif d'être encore meilleurs.

Ce vent de renouveau ne changera toutefois pas le fait que l'activité principale des membres de la Chambre est le conseil financier. Et notre position est que le conseil est toujours une profession encadrée.

Nous maintiendrons le cap et continuerons de soutenir l'importance du conseil prodigué par des conseillers certifiés. Il s'agit d'une valeur indéniable pour les consommateurs québécois et d'un vecteur déterminant pour la protection du public, qui demeure ultimement la mission de la Chambre.



MARIE ELAINE FARLEY
PRÉSIDENTE ET
CHEF DE LA DIRECTION



ANDRÉ DI VITA
PRÉSIDENT DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION

AUTORÉGLEMENTATION : DES AVANTAGES INDÉNIABLES

EMMANUELLE GRIL



Le projet de loi 141, qui a fait couler beaucoup d'encre, prévoyait entre autres mesures l'abolition de la Chambre de la sécurité financière. Cet épisode constitue une bonne occasion de rappeler les origines et les avantages du système d'autoréglementation.

De multiples voix se sont élevées pour s'opposer à la disparition de la Chambre de la sécurité financière (CSF), soulignant notamment les atouts d'un modèle qui a fait ses preuves : l'autoréglementation.

DES ORIGINES LOINTAINES

Les origines de la CSF ne datent pas d'hier et remontent à 1905. C'est à cette époque que les bénévoles des associations régionales de Montréal et de Québec ont créé l'Association des assureurs-vie du Canada, devenue en 1962 l'Association provinciale des assureurs-vie du Québec (APAVQ), puis l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ) en 1989.

« L'AIAPQ, qui constitue l'ancêtre de la CSF, exerçait des fonctions disciplinaires à l'égard de ses membres. Il existait donc une tradition qui a perduré, et ses membres ont tenu à maintenir le régime d'autoréglementation. En particulier, on a invoqué

le fait que les professionnels avaient tout intérêt, et même plus que quiconque, à discipliner les délinquants qui auraient pu donner à l'industrie une mauvaise réputation », rappelle Jacques St-Amant, chargé de cours au Département des sciences juridiques de l'Université du Québec à Montréal, et analyste à la Coalition des associations de consommateurs du Québec.

Lucie Granger, directrice générale de l'Association pour la santé publique du Québec et ancienne directrice générale de l'APAVQ en 1988, puis de l'AIAPQ à partir de 1989 et enfin de la CSF de 1998 à 2004, se souvient de cette période. Elle souligne que, bien qu'à adhésion volontaire, l'APAVQ a toujours démontré son sérieux. « Notre modèle était calqué sur le modèle professionnel. Il existait donc des règles de déontologie et les dossiers disciplinaires étaient traités avec rigueur et professionnalisme. Ils étaient d'ailleurs soumis de façon anonyme », se rappelle-t-elle.

DE NOMBREUX ATOUTS

Même si l'organisme a évolué, ce principe d'autoréglementation est demeuré et a évolué vers l'encadrement multidisciplinaire. Créée en 1998 dans la foulée de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, la CSF possède plusieurs des attributs d'un ordre professionnel. Sa mission première consiste à assurer la protection du public et à veiller à l'intégrité et au professionnalisme de ses membres, ces derniers étant soumis à un code de déontologie très strict. Un syndic mène les enquêtes, et un comité de discipline composé de pairs entend les plaintes disciplinaires et entreprend les actions appropriées.

L'un des grands avantages d'un organisme d'autoréglementation ? Ce sont des pairs qui veillent à l'encadrement des pratiques, à l'amélioration continue des compétences et à la surveillance des membres.



Pourvue d'un système de gouvernance démocratique, la CSF contribue donc à l'amélioration des pratiques professionnelles et à l'application des règles déontologiques en toute impartialité. «De plus, parce qu'ils sont des pairs, ils ont un niveau de compréhension et de connaissance aiguë de la pratique et des activités», relève Gino-Sébastien Savard, vice-président du conseil d'administration de la CSF.

Un avis que partage Jacques St-Amant, qui estime lui aussi que les pairs possèdent une expertise précieuse, la connaissance du milieu et de ses usages. «Ils ont aussi tout intérêt à ce que leurs collègues travaillent convenablement. Il en va de la réputation de la profession. Passer sous silence une erreur ou se montrer trop complaisant équivaldrait à se tirer dans le pied», mentionne-t-il.

Le régime en vigueur à la CSF est également basé sur la responsabilité personnelle du conseiller et pas seulement celle de son employeur, ce qui l'incite encore davantage à agir de façon déontologique, et constitue en soi un autre mécanisme de contrôle, note Annik Bélanger-Krams, avocate à Option consommateurs.¹

VERS QUELLE ÉVOLUTION ?

Pourtant, malgré tous ces avantages, le modèle de la CSF a fait l'objet de critiques. Ainsi, certains ont par exemple dénoncé le risque potentiel de conflit d'intérêts dans un système de jugement par les pairs. À cet égard, Annik Bélanger-Krams relève que les comités de discipline des autres ordres professionnels sont eux aussi constitués de membres de la profession. «Attaquer

la CSF équivaut à s'en prendre à tout le système professionnel», affirme-t-elle.

M^e Claude Béland, ancien président du Mouvement Desjardins, président du comité d'orientation du Groupe international de recherche en éthique financière et fiduciaire et membre du jury des Prix Excellence de la CSF depuis plusieurs années, abonde dans le même sens. «Si l'on part de ce principe, les ordres professionnels seraient tous en conflit d'intérêts et n'auraient par conséquent pas de raison d'être. Il semblerait que le gouvernement n'aime pas beaucoup la participation citoyenne, et qu'il préférerait qu'on s'en remette aux fonctionnaires. Mais pourquoi serait-ce à eux de décider en lieu et place des spécialistes et des experts des services financiers?» s'interroge-t-il.

Quant à elle, Lucie Granger émet une nuance importante en réponse à ceux qui disent se méfier du principe d'autoréglementation : «Travaillant en protection de la santé depuis 12 ans maintenant, je reconnais que l'autoréglementation a ses limites dans une industrie dont l'objectif principal consiste à générer des bénéfices pour les actionnaires. En revanche, lorsqu'il s'agit d'encadrement de professionnels, les règles de conduite fixées protègent à la fois les consommateurs et la profession des pressions indues», affirme-t-elle.

Enfin, d'autres se demandent également si l'évolution naturelle de la CSF ne serait pas simplement de devenir un ordre professionnel. Là-dessus, les avis divergent.

«Certains groupes disposent d'un encadrement qui permet déjà d'exercer un contrôle suffisant sur les activités professionnelles de leurs membres, ce qui est le cas de la CSF. Dans ce contexte, la création d'un ordre professionnel n'est pas nécessaire, car la Chambre assume déjà son rôle de protection du public», remarque toutefois Jacques Nadeau, responsable des communications à l'Office des professions du Québec.

La CSF compte pour sa part continuer à jouer un rôle de premier plan en matière de protection du public et à veiller à l'intégrité de ses membres.

La CSF est régie par un conseil d'administration composé de **huit administrateurs élus** parmi les membres et **cinq administrateurs indépendants** nommés par le ministre des Finances, sur recommandation du conseil.

Plus de 70 personnes travaillent à la CSF, veillant à la protection du public.

La CSF répond en moyenne à **500 demandes d'enquête** chaque année. Il en découle environ **60 plaintes disciplinaires**, près de **30 radiations permanentes ou temporaires** et environ **170 lettres** de mise en garde et de rappel des obligations déontologiques.

3 580 activités de formation sont à la disposition des membres pour maintenir, approfondir ou mettre à jour leurs connaissances et leurs compétences professionnelles.

L'autoréglementation est à la base du système professionnel québécois, qui compte **54 professions réglementées** encadrées par 46 ordres professionnels.

Pour en savoir plus

Office des professions du Québec,
Système professionnel
bit.ly/2PchckA

Conseil interprofessionnel du Québec,
Autogestion et autorégulation
bit.ly/2KW7orv

1. Annik Bélanger-Krams est avocate, affaires juridiques et réglementaires, à la CSF depuis le début du mois de septembre 2018.

PROTECTION DU PUBLIC

QUATRE PROFESSIONNELS QUI S'IMPLIQUENT



NICOLAS RITOUX

Ils rédigent des livres, s'expriment dans les médias, enseignent à l'école, siègent à des comités. Ils prêtent leur plume, leur expérience, leurs talents variés et consacrent beaucoup de temps et énergie à autrui. Chacun à sa manière, ces professionnels des services financiers contribuent à une cause commune : la protection des consommateurs. Et par le fait même, ils font évoluer la profession.



Bruno Therrien, le vulgarisateur

Job de jour Directeur régional, Groupe Investors, Sherbrooke

Initiatives pour la protection du public Chroniqueur à l'émission *Que l'Estrie se lève* au 107,7 et sur Rythme FM 93,7. Membre du comité de discipline de la CSF.

Chaque matin de semaine, Bruno Therrien prend le micro pour parler de finances personnelles et autres thèmes de nature économique. L'endettement. Le crédit. La hausse du taux directeur. Une grosse fusion-acquisition. Les sujets sont parfois complexes mais, format oblige, le planificateur financier s'efforce de les expliquer de façon simple et conviviale.

« Je n'ai que cinq minutes, alors je ne dois pas être trop spécifique. Les gens m'écoutent dans leur auto ou entre deux activités, donc je dois être *punché*, dit-il. Je touche un peu à tous les sujets, mais la chose que je leur dis le plus souvent est d'aller voir un conseiller. Les gens ont tendance à faire des choix financiers d'abord, puis à consulter après. Ou alors, ils pensent que c'est réservé aux riches. Dans un monde idéal, tout le monde devrait rencontrer un planificateur dès ses 18 ans! »

Son message clé : les conseillers s'apparentent à des « médecins financiers », qu'on devrait appeler aussi souvent que l'on va voir son médecin de famille. En éduquant le public sur les questions de finances personnelles, il espère leur inspirer de la confiance envers la profession et, ce faisant, participer à la protection des consommateurs.

Membre du comité de discipline de la CSF, Bruno Therrien contribue directement à promouvoir l'imputabilité des professionnels en services financiers. Mais quand vient le temps d'en parler à la radio, il aborde le sujet avec prudence.

« Si un individu se fait poursuivre par l'AMF, puis emprisonner, je ne vais pas en parler directement car je pourrais être en conflit d'intérêts. Cela reviendrait à dire qu'il y a des conseillers malhonnêtes tandis que moi, je suis irréprochable, dit M. Therrien. Je préfère leur rappeler l'importance de s'assurer que leur conseiller a les permis nécessaires, les questions qu'ils devraient lui poser sur sa formation, sa rémunération, etc. Mon rôle est avant tout d'éduquer les gens. »

« Les gens ont tendance à faire des choix financiers d'abord, puis à consulter après. Ou alors, ils pensent que c'est réservé aux riches. »

— Bruno Therrien

«En éduquant les jeunes, on leur donne de meilleures connaissances des outils financiers et cela fera d'eux des adultes mieux informés.»

— Dominique Asselin



Dominique Asselin, l'éducateur

Job de jour Vice-président, RBC Dominion valeurs mobilières, Sherbrooke

Initiatives pour la protection du public Fondateur de l'Académie du Trésor.

Huit ans après sa création, l'Académie du Trésor ne cesse de prendre de l'ampleur. Dans la dernière année scolaire, ce sont plus de 1 000 jeunes Québécois qui ont suivi ce programme parascolaire sur les finances personnelles dans une trentaine d'établissements. Autant de futurs consommateurs avisés.

Avec l'aide d'enseignants et de nombreux bénévoles, parmi lesquels des professionnels en services financiers de toutes disciplines et bannières, l'Académie du Trésor forme les jeunes à des concepts que même leurs parents seraient souvent bien en mal de leur expliquer. Au primaire, ils étudient les fonds communs et les diagrammes des indices pour comprendre le comportement des placements

et le principe des intérêts cumulés. Au secondaire, ils lisent les fiches techniques des fonds et analysent les actions pour assimiler la notion de risque. Au collégial, ils apprennent à aborder la planification financière selon le profil et la situation de chacun.

«En éduquant les jeunes, on leur donne de meilleures connaissances des outils financiers et cela fera d'eux des adultes mieux informés», dit Dominique Asselin.

Soutenue par des dons d'individus et d'institutions, l'Académie du Trésor a reçu une aide de la Fondation RBC pour étendre sa portée d'un océan à l'autre. Ses programmes ont été adaptés en anglais et sont déjà dispensés par des conseillers dans neuf autres provinces.

Après le Canada, le monde. L'équipe de Dominique Asselin a mené un projet pilote qui lui permettra dès l'année prochaine d'offrir les formations de l'Académie hors de nos frontières, par l'entremise de Classcraft. Utilisée par plus de 20 000 enseignants de par le monde, cette plateforme d'enseignement transmet les connaissances aux élèves sous la forme d'un jeu vidéo.

«Les jeunes se créent des personnages qui gagnent des points et s'améliorent à mesure qu'ils apprennent. Cela permet de les garder motivés, explique le conseiller en placement et en patrimoine. Nous avons créé un premier volet sur le thème du budget personnel; dans la prochaine année, nous y ajouterons le crédit et l'investissement.»

L'Académie a donc désormais deux canaux pour rejoindre les élèves: la méthode traditionnelle en classe, et le volet en ligne, qui permet de rejoindre plus de jeunes à moindre coût.

Au Québec, l'organisme a récemment vu sa tâche allégée par le retour du cours d'économie au secondaire 5, qu'applaudit Dominique Asselin. «C'est un moment névralgique de l'adolescence, où les jeunes commencent à déménager et à travailler. Nous sommes donc très contents que le ministère de l'Éducation ait fait cela. Nous pouvons ainsi rediriger nos efforts vers le secondaire 2 et le primaire pour nous assurer de préparer les élèves avec une bonne base.»





Kaddis Sidaros, le gardien de l'éthique

Job de jour Président, Gestion Financière Plus, Montréal
Initiatives pour la protection du public Membre du comité de discipline de la CSF.

Kaddis Sidaros se souvient de sa première vente de police d'assurance comme si c'était hier. Mais depuis ce jour de novembre 1969, la profession a beaucoup changé. À l'époque, elle n'en était même pas vraiment une.

«Beaucoup de vendeurs d'assurances voyaient ce métier comme une jobine: ils faisaient souvent ça en attendant de trouver autre chose. Presque n'importe qui pouvait se lancer et aucune formation n'était requise. Certaines compagnies engageaient même des gens qui avaient déjà un emploi, comme un garagiste ou un dentiste, pour leur faire vendre quelques polices dans leurs temps libres, par le porte-à-porte. Ça a fait des ravages sur la protection des consommateurs, et sur notre réputation», raconte le récipiendaire du Prix Carrière 2015.

Pour rehausser l'image de la profession, ce planificateur financier s'est impliqué dans les associations de l'époque pour la création de la CSF, qui devait reposer sur quatre piliers similaires à ceux d'un ordre professionnel: un code d'éthique, un comité de discipline, la formation continue et la gestion des titres.

«Le résultat est qu'aujourd'hui, quand je rencontre un client, il sait qu'il y a une organisation qui le protège», dit Kaddis

Sidaros, en connaissance de cause puisqu'il siège au comité de discipline de la CSF depuis 1996¹.

«Cela fait de moi un juge de mes pairs, ce qui est une position délicate. Quand on retire le droit de pratique à quelqu'un, on lui enlève son gagne-pain, reconnaît-il. Mais il est essentiel de démontrer au public qu'on le protège. Si un individu fait mal à ma réputation et à celle de ma profession, il doit en être retiré pour ne pas ternir nos carrières à tous.»

1. Au comité de discipline de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ) jusqu'en 1998, date de la création de la CSF.

« Si un individu fait mal à ma réputation et à celle de ma profession, il doit en être retiré pour ne pas ternir nos carrières à tous. »
 — Kaddis Sidaros



Jean Dupriez, l'homme de principes

Job de jour Conseiller financier semi-retraité, Valimax Édival, Brossard
Initiatives pour la protection du public Auteur de *Savoir choisir son conseiller financier*, de formations illustrées sur l'investissement et d'un blogue sur Conseiller.ca.

«La protection du public est la seule activité que je poursuis aujourd'hui», avoue l'homme de 80 ans, qui a limité ses activités professionnelles à du conseil financier à honoraires pour quelques clients choisis. «Je continue d'écrire dans le but d'améliorer la profession, car je continue de croire avec une naïveté incommensurable qu'un jour les gens vont s'intéresser à cela. Il faut être prêt à des déceptions, mais je commence à m'habituer!»

Arrivé au Canada en 1958, Jean Dupriez est né en Belgique d'une famille de professeurs d'université, qui lui ont transmis leur goût de la pédagogie. Entre autres publications, son livre de 2010 *Savoir choisir son conseiller*

financier se veut un guide de référence qui demeure d'actualité selon lui.

«C'était la même méthode en 1950, et ce sera la même en 2050, car je me place du côté des principes, et les principes n'évoluent presque pas. Un bon conseiller est une personne intelligente, compétente, honnête et courageuse, le courage étant la base de toutes ses autres qualités», dit ce disciple autoproclamé de Montesquieu.

Du célèbre philosophe français, Jean Dupriez retient le principe de la séparation des pouvoirs législatif, exécutif et judiciaire. Selon lui, elle a été menacée dans l'industrie des services financiers au Québec par la mouture initiale du projet de loi 141.

«Le gouvernement a voulu concentrer tous les pouvoirs entre les mains d'une seule entité. L'AMF aurait été à la fois en charge de légiférer, d'appliquer la loi et de tenir le tribunal. Cela serait allé à l'encontre de la protection du public et de la qualité de notre profession», dit-il.

«Notre industrie est soumise à des règlements très pointilleux sur des détails techniques, mais manque de lignes directrices sur les questions fondamentales, comme l'éducation des clients ou le choix des modes de rémunération. On parle toujours de conformité, ce qui veut dire des dizaines de petites règles, mais à mon avis un portefeuille doit être de qualité avant d'être en conformité», poursuit Jean Dupriez.

«Il vaudrait mieux pour la protection du public créer un véritable ordre professionnel, géré par et pour tous les conseillers du Québec», conclut-il.

LOI 141

CE QUI AFFECTE DÉJÀ LE REPRÉSENTANT EN ASSURANCE

MARC BEAUCHEMIN



M^E MARC BEAUCHEMIN

Avocat senior – affaires juridiques et réglementaires

Chambre de la sécurité financière

Après une longue période de consultations publiques et de débats, le très volumineux projet de loi n° 141 – *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières* – a finalement été adopté par le législateur québécois et sanctionné le 13 juin 2018¹ (la « Loi 141 »).

Cette loi aura amendé plus de 60 textes législatifs, dont certaines dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*² (LDPSF) qui régissent notamment les activités des représentants en assurance de personnes et en assurances collectives de personnes qui sont certifiés par l'Autorité des marchés financiers (AMF) et qui sont membres de la Chambre de la sécurité financière (CSF). Le tableau à la page suivante résume les dispositions de la LDPSF qui ont été modifiées par la Loi 141 et qui sont déjà en vigueur depuis le 13 juillet 2018.

FIN DE L'EXCLUSIVITÉ DU CONSEIL

La Loi 141 marque la fin de l'exclusivité de l'activité du conseil en assurance pour les représentants en assurance lorsqu'il n'y a pas nécessairement de vente de produit d'assurance.

Auparavant, cette activité leur était réservée dans leur discipline de certification respective. Maintenant, toute personne non certifiée par l'AMF est en mesure de donner des conseils en assurance. La vente de produits d'assurance par une personne physique demeure en revanche assujettie à l'exclusivité puisque cette activité doit nécessairement être exercée par un représentant en assurance.

Comme le cadre prévu par la Loi 141 pour la vente de produits d'assurance sans l'entremise d'une personne physique, notamment la vente

par Internet, n'entrera en vigueur qu'à compter du 13 juin 2019 et que la réglementation requise à ce sujet n'est pas encore disponible, on ignore comment, d'ici cette date, les services de conseil en assurance seront encadrés dans le cas de ventes de produits d'assurance de personnes par Internet.

LA CUEILLETTE DE RENSEIGNEMENTS SUR LA SITUATION DU CLIENT PEUT MAINTENANT ÊTRE DÉLÉGUÉE

Le représentant en assurance peut dorénavant déléguer à une tierce personne qui n'est pas elle-même un représentant certifié la tâche de recueillir l'information requise sur son client afin d'identifier ses besoins. Ainsi, un employé non certifié d'un centre d'appel ou d'un cabinet pourra procéder seul à cette cueillette d'information importante sur la situation du client sans que le représentant n'ait par la suite à refaire le même processus.

Le représentant en assurance devra cependant toujours s'assurer que l'information dont il dispose sur la situation de son client est adéquate, qu'il l'ait recueillie lui-même ou pas, puisque l'identification des besoins en assurance du client demeure son obligation. En d'autres termes, il reste la personne responsable de la pertinence et du caractère satisfaisant des réponses données par son client.

1. Q. 2018, c. 23.

2. RLRQ, c. D-9.2.

Malgré cette nette diminution du standard de convenance du produit d'assurance, il est toujours requis pour le représentant en assurance de s'assurer que le produit qu'il propose répond convenablement aux besoins de son client.

DU MEILLEUR PRODUIT AU PRODUIT CONVENABLE

Le produit d'assurance offert par un représentant en assurance n'a plus à être celui qui convient le mieux à son client. Il suffit maintenant qu'il soit convenable par rapport à ses besoins, dans la mesure où l'offre de ce produit peut être faite par le représentant.

Malgré cette nette diminution du standard de convenance du produit d'assurance, il est toujours requis pour le représentant en assurance de s'assurer que le produit qu'il propose répond convenablement aux besoins de son client.

Pour conclure, il est important de rappeler que le représentant en assurance de personnes ou en assurance collective de personnes appelé à intervenir pour identifier les besoins d'un client, le conseiller et lui vendre un produit

d'assurance devra continuer de respecter les règles de conduite des affaires que lui impose la LDPSF (honnêteté, loyauté, compétence et professionnalisme³) ainsi que les règles déontologiques appliquées par la CSF⁴.

LDPSF	DESCRIPTION	LOI 141	MODIFICATIONS ET CONSÉQUENCES
Art. 3	Définition du rôle du représentant en assurance de personnes.	Art. 506	La référence au principe selon lequel le représentant agit aussi comme conseiller en assurance a été supprimée dans ces définitions, faisant en sorte que le conseil en assurance de personnes ou en assurance collective de personnes n'est plus exclusif aux représentants en assurances qui détiennent un certificat émis par l'AMF comme les tribunaux en avaient décidé auparavant ⁵ .
Art. 4	Définition du rôle du représentant en assurance collective.	Art. 507	
Art. 27	Obligation de recueillir personnellement les renseignements.	Art. 516	Cette obligation a été supprimée, faisant en sorte que les représentants en assurance pourront dorénavant s'enquérir de la situation de leur client sur la base d'informations qu'ils n'auront pas nécessairement obtenues eux-mêmes.
	Obligation d'identifier les besoins de son client afin de lui proposer le produit d'assurance qui lui convient le mieux.		Cette obligation a été remplacée par une obligation de s'enquérir de la situation de son client afin d'identifier ses besoins, de s'assurer de le conseiller adéquatement dans les matières relevant des disciplines dans lesquelles il est autorisé à agir et, s'il est possible au représentant de le faire, de lui offrir un produit qui convient à ses besoins.

3. Art. 16 de la LDPSF

4. Art. 9 à 29 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière

5. AMF c. 9111-3258 Québec inc. [2013] QCCQ 13994

RELATION CLIENT

6 CHOSES À SAVOIR SUR LA LOI ANTI-POURRIEL

HÉLÈNE ROULOT-GANZMANN



Un an après l'entrée en vigueur de la loi C-28, plus communément appelée *Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP), la grande majorité des entreprises ne connaissent toujours pas leur obligations, et l'industrie financière ne fait pas exception.



SOPHIE DESCHÊNES-HÉBERT

Quatre-vingt-dix pour cent des entreprises ne sont pas en règle, affirme Philippe Le Roux, président de Certimail, société fondée en 2013 pour aider les PME québécoises à gérer leur conformité à la LCAP. Pour avoir mené pas moins de quatre études sur le sujet ces deux dernières années, ce spécialiste du marketing Web affirme qu'aucun secteur ne se démarque avantagement et que du côté de l'assurance, seuls de 4 à 5 % des prestataires sont conformes¹.

« Par manque de connaissance, explique-t-il. Nous venons de mener une étude qui permet de constater que moins de 6 % des professionnels du marketing qui envoient des messages électroniques commerciaux répondent correctement à sept questions simples sur la loi et son application. Pire, sept sur dix affirmaient bien la connaître, mais parmi eux, 85 % ont échoué au test². »

Résultat : les amendes commencent à pleuvoir, et elles sont salées, allant de quelques dizaines de milliers de dollars à plusieurs millions. Des entreprises comme Avis, Budget, Amazon, Porter ou encore Rogers y ont déjà goûté.

Or, la loi touche tout le monde et donc tous les conseillers, qu'ils travaillent au sein de grandes banques, de compagnies d'assurance, de cabinets de courtage ou à leur compte.

Voici six choses à savoir qui pourraient éviter quelques soucis.



1

COURRIELS, INFOLETTRES, TEXTOS ET COMPAGNIE

« En utilisant l'expression "Loi canadienne anti-pourriel" (LCAP) pour parler de la loi C-28, le gouvernement crée une confusion majeure, estime Philippe Le Roux. Celle-ci ne concerne pas que les envois en masse de contenu promotionnel. Elle régleme tout message électronique envoyé dans un contexte commercial, peu importe le nombre de destinataires et la présence ou non de contenu promotionnel. »

Ainsi, ce ne sont pas seulement les courriels qui sortent d'une entreprise qui tombent sous le couperet de la loi, mais aussi les textos, les messages envoyés par messagerie instantanée ou via les réseaux sociaux, ainsi que les infolettres.



2

COMMUNICATION « COMMERCIALE » ???

Philippe Le Roux considère que 90 % des courriels qui sortent d'une entreprise sont des messages commerciaux. Mais comment les identifier ?

La définition de « commercial » est assez large dans la loi, répond Sophie Deschênes-Hébert, avocate spécialisée en publicité et technologies au cabinet LJT. « Il s'agit de tout ce qui vise à promouvoir

1. Enquête sur la *Loi canadienne sur la loi anti-pourriel* (LCAP) dans l'industrie de l'assurance (mai 2017)

2. Les professionnels du marketing face à la *Loi canadienne anti-pourriel* (mai 2018)

une offre ou une personne physique ou morale qui a une activité commerciale. Un message qui ne contient pas d'offre de produit ou de service en tant que telle mais qui met de l'avant une compagnie tombe sous le coup de la loi. Même un courriel de courtoisie peut entrer dans la définition.»

Le vice-président affaires juridiques et chef de la conformité de MICA Cabinets de services financiers, Yvan Morin, explique que dans les mois qui ont précédé l'entrée en vigueur de la loi, la sensibilisation a démarré auprès de leurs représentants, via notamment le journal électronique interne.

«Nous avons exposé ce qu'était une communication à vocation commerciale, indique-t-il. Nous les avons sensibilisés au fait de ne pas inonder leurs clients de courriels et de juger de la pertinence de chaque envoi. Un à deux courriels par mois, pas plus.»



3

À LA RECHERCHE DU CONSENTEMENT

La loi stipule que quiconque envoie un courriel promotionnel doit avoir recueilli le consentement tacite ou express de tous les destinataires. Une relation d'affaires induit en général le consentement tacite et celui-ci demeure actif encore deux ans après son terme. Le consentement express signifie quant à lui que la personne a, de manière proactive, demandé à recevoir des courriels.

«C'est donc avec les prospects que la prudence s'impose le plus puisqu'ils ne nous ont pas encore donné leur aval», note M^e Morin. Peut-on supposer qu'une personne qui nous aurait donné sa carte d'affaires au cours d'un cinq à sept souhaite

recevoir des courriels de notre part? Mieux vaut le lui demander verbalement et, surtout, recontextualiser la rencontre dans le premier courriel, répond-il.

«Si la carte d'affaires contient une adresse professionnelle, l'information qui y sera envoyée ne devra concerner que des affaires ayant un rapport avec la fonction du destinataire au sein de l'entreprise, pas une offre qui pourrait lui être personnelle», prévient cependant Sophie Deschênes-Hébert.



4

MÉCANISME DE DÉSABONNEMENT

Le destinataire doit également pouvoir facilement se désabonner d'une infolettre ou d'un envoi massif de courriel.

Philippe Le Roux conseille d'ajouter à sa signature automatique de courriel, et même dans les messages envoyés par messagerie instantanée, une phrase du type «Si vous ne souhaitez plus recevoir de messages de notre part ou si vous pensez que vous n'auriez pas dû recevoir ce message, veuillez l'indiquer en répondant à ce message.»

Or, selon Certimail, six entreprises québécoises sur dix n'ont pas encore de mécanisme de retrait dans leurs envois promotionnels et sept sur huit n'offrent pas de mécanisme de retrait dans leurs courriels commerciaux.



M^e YVAN MORIN



«Moins de 6% des professionnels du marketing qui envoient des messages électroniques commerciaux répondent correctement à sept questions simples sur la loi et son application.»
— Philippe Le Roux



« Cette loi C-28 est moins une affaire de marketing que de gestion de risques. »
— Marc Roussin



5

LE CRTC NE PLAISANTE PAS

« Cette loi C-28 est moins une affaire de marketing que de gestion de risques », prévient Marc Roussin, président de l'Association du marketing relationnel (AMR).

C'est en effet l'entreprise qui a le fardeau de la preuve. C'est à elle de prouver au CRTC, chargé de veiller à l'application de la loi, qu'elle a tout mis en œuvre pour se conformer au texte. En cas de vérification, celle-ci aura trente jours pour lui faire parvenir son programme de conformité. Celui-ci doit comporter huit dimensions, à savoir l'implication de la haute direction, un audit sur les pratiques antérieures en matière de communication promotionnelle, une politique écrite de conformité à la loi, la formation des employés, le registre des preuves de consentement – tacites ou expresses – ainsi que les demandes de désabonnement, tous les messages sortants et, enfin, les mesures disciplinaires mises en place en cas de violation de la loi par un employé.

Or, selon Certimail, 11% de l'industrie seulement a fait un audit de conformité, 20% a une politique écrite, 27% a formé ses employés et 22% a mis en place un système de gestion des plaintes.



6

SE CONFORMER SANS PLUS ATTENDRE!

Seize pour cent de l'industrie de l'assurance a réduit (5%) ou cessé (11%) ses envois promotionnels en réaction à la LCAP, toujours selon Certimail.

Philippe Le Roux soutient pourtant que cela est inutile d'une part, car l'utilisation, même minime, du courriel à des fins commerciales non

promotionnelles oblige de toute façon l'entreprise à mettre en place un programme de conformité, et coûteux d'autre part, le courriel demeurant aujourd'hui l'outil marketing le plus efficace et le plus rentable.

« Trop d'entreprises ont peur de cette loi, estime-t-il. Pourtant, la mise en place d'un programme de conformité à la LCAP permet à la fois d'éviter les amendes et d'améliorer l'efficacité de son marketing par courriel. »

La Banque Nationale confirme que cette loi lui a permis d'optimiser ses listes de contacts clients. Même discours de la part de Desjardins, qui assure vérifier quotidiennement les demandes de ses clients en matière de réception de courriels, et ajoute que les employés disposent de matériel d'accompagnement et du soutien d'une personne responsable de l'application de la loi.

Un dispositif que peuvent se permettre les grandes institutions financières et les grands cabinets de courtage, mais qui ne semble pas à portée de bourse pour nombre de conseillers indépendants.

« C'est ce qu'ils nous disent, conclut Philippe Le Roux. Mais s'ils pensent ne pas avoir les moyens de se mettre aux normes, alors même que c'est la loi, ils les auront encore moins pour payer leur amende en cas de condamnation. »

Le conseiller indépendant n'est cependant pas obligé d'avoir une politique écrite. Si le CRTC venait à lui demander des comptes, il serait assez facile d'expliquer ce qu'il a mis en place pour se conformer. Mais l'implantation d'un mécanisme de consentement et de désabonnement est indispensable.

LA SÉPARATION INVOLONTAIRE ET LE SRG

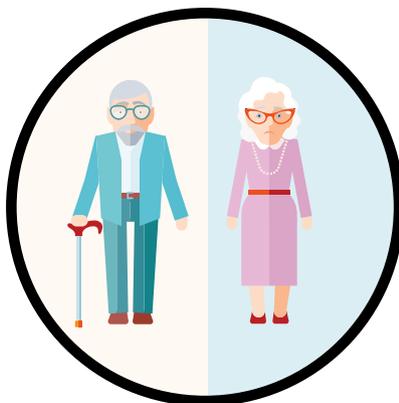
YVES BONNEAU

Dans la liste des choses importantes à retenir pour vos clients sexagénaires, il faut rappeler qu'il est possible de demander aux autorités fiscales d'établir le calcul du Supplément de revenu garanti (SRG) et de l'Allocation au conjoint en fonction du revenu individuel de chaque membre du couple plutôt qu'en fonction du revenu du couple dans certaines situations précises.

Il existait néanmoins une iniquité pour une frange des couples de cet âge. Dans son budget de mars 2016, le gouvernement fédéral a décidé de corriger cette lacune visant spécifiquement les séparations involontaires et l'accès au SRG et à l'Allocation au conjoint. Une injustice certes pour un petit nombre, mais qui pouvait avoir des conséquences très fâcheuses pour vos clients en couple âgés de moins de 65 ans et disposant de revenus modestes. Qu'en est-il?

En gros, l'objectif de l'ajustement annoncé au budget de 2016 était d'accorder à un bénéficiaire de l'Allocation au conjoint (dans un couple où un conjoint est âgé de 60 à 64 ans alors que l'autre conjoint a 65 ans et plus) les mêmes avantages rattachés au SRG que lorsque les deux conjoints ont 65 ans et plus et qu'il y a séparation « involontaire » du couple. Comme vous le savez, il arrive qu'un couple d'ainés soit séparé contre son gré (par exemple, après un AVC ou une maladie dégénérative, monsieur ou madame doit être placé(e) en CHSLD en raison de sa perte d'autonomie et à l'évidence de l'incapacité de l'autre conjoint à en prendre soin).

Dans ce genre de situation où la séparation est inattendue, il est recommandé de demander le calcul du SRG sur la base du revenu individuel de chaque aîné plutôt que sur celle du revenu combiné des deux aînés. Cela peut évidemment procurer des résultats nettement plus avantageux en matière de versements, d'autant plus que des coûts additionnels



peuvent découler d'une telle situation. Par exemple, le fait d'avoir soudainement deux logements à payer, de même que d'autres déboursés supplémentaires liés à la maladie et qui rendent la santé financière du couple beaucoup plus préoccupante.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, Service Canada a entrepris d'appliquer ces nouvelles règles concernant la séparation involontaire. Mais la fiscaliste et planificatrice financière Josée Jeffrey s'est rendu compte que la mise en pratique de ces nouvelles règles semblait arbitraire.

D'ailleurs, Nathalie Martel, directrice de la Politique de la Sécurité de la vieillesse et Statistiques sur les pensions publiques de la Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social, avait confirmé au Centre québécois de formation en fiscalité (CQFF) que

l'application des règles lors d'une séparation volontaire n'était pas uniforme à travers le pays. En effet, dans certains bureaux de Service Canada, on accordait automatiquement le calcul basé sur le revenu individuel lors d'une séparation involontaire, sans égard au fait que le couple devait être admissible au SRG avant la séparation involontaire (donc, être admissible au SRG avec le revenu combiné des deux conjoints). Par contre, dans d'autres bureaux de Service Canada, la politique appliquée était celle d'être déjà admissible au SRG avant la séparation involontaire. Cela créait donc de la confusion.

Selon le CQFF, il est possible que certains de vos clients aient été lésés par un centre de Service Canada dans une situation de séparation de couple involontaire. Il faut donc être vigilant, mais M^{me} Martel a confirmé qu'il n'y aurait pas de « test de revenu combiné » pour s'assurer que le couple soit admissible au SRG comme première étape dans de telles situations. À la suite de nombreuses plaintes, et après avoir examiné les statistiques, Service Canada a constaté que la majorité des couples aînés ont des revenus plutôt modestes.

Service Canada a ainsi mis en place des mesures visant à identifier les couples qui se sont vu refuser la disposition involontaire depuis janvier 2017, et ont révisé leurs prestations de façon rétroactive. Toujours selon M^{me} Martel, les situations problématiques sont supposément réglées depuis la fin de l'automne 2017.

CHARLES HUNTER-VILLENEUVE DES BD POUR ÉDUQUER



EMMANUELLE GRIL

Son désir de contribuer à l'éducation financière de la population l'a incité à publier deux bandes dessinées. Portrait d'un jeune planificateur financier créatif qui a de la suite dans les idées.

« Si on peut écrire des histoires pour endormir les enfants, on peut aussi en écrire pour éveiller les plus grands... » Cette idée s'est imposée à Charles Hunter-Villeneuve après avoir travaillé pendant cinq ans dans une caisse populaire, lorsqu'il a réalisé qu'il donnait bien souvent les mêmes recommandations à la clientèle. Une idée qui a fait son chemin et même des petits.

CONCIS ET PRÉCIS

Diplômé d'un baccalauréat en comptabilité, Charles Hunter-Villeneuve souhaitait pouvoir jouer un rôle de conseil auprès des personnes qui faisaient appel à ses services. C'est l'une des raisons pour lesquelles il a décidé de devenir planificateur financier. Mais il a voulu en faire plus. En 2016, il publie donc la bande dessinée *Lire et Tirelire*, suivie d'une deuxième l'année suivante.



« La première BD traite de différents enjeux juridiques comme le testament, le mandat de protection, l'assurance vie, etc. Quant à la seconde, elle s'attaque à la question du REEE », explique-t-il.

Ces deux bandes dessinées lui permettent de vulgariser un contenu qui semble souvent obscur au commun des mortels. « En donnant vie à des personnages et en montrant les émotions qu'ils éprouvent, les lecteurs peuvent s'identifier à eux dans différentes situations », précise le planificateur. Selon lui, c'est un véhicule plus efficace qu'un livre standard rempli de tableaux et de chiffres ou qui aborde des concepts abstraits.

S'il n'est pas le dessinateur, il est en revanche derrière le scénario et les dialogues. « Cela m'oblige à être concis et précis. On ne peut pas faire entrer

beaucoup de mots dans une bulle de bande dessinée ! » souligne-t-il.

RECONNAISSANCE MÉDIATIQUE

Ses BD ont donné à Charles Hunter-Villeneuve une certaine notoriété dans le monde des médias. Il a notamment été invité à en parler dans le cadre de l'émission économique de Gérald Fillion sur les ondes de RDI. « Cela a été les cinq plus belles minutes de ma vie ! » se remémore-t-il avec enthousiasme.

Il a aussi été très touché par plusieurs témoignages, notamment ceux de clients qui ont décidé de préparer leur testament ou d'ouvrir un REEE après avoir lu ses ouvrages. D'ailleurs, le jeune homme ne compte pas s'arrêter là puisqu'un troisième volume est en préparation, qui devrait traiter cette fois de l'impôt.

Pour bonifier sa formation, Charles Hunter-Villeneuve est également en train de compléter une maîtrise en fiscalité. « À moyen terme, je voudrais développer une clientèle d'entrepreneurs, et ces connaissances complémentaires me permettront de leur offrir une réelle valeur ajoutée », dit-il.

Il a aussi une vision bien arrêtée de certains aspects qui touchent à sa profession. « On n'est plus à l'ère des concours de ventes ni des commissions en général. À mon avis, on se dirige davantage vers la rémunération à honoraires. Je prône d'ailleurs la transparence sur les différents frais et commissions, ainsi que l'objectivité et l'indépendance. Cela permet aux clients de comprendre la valeur du conseil pour lequel ils payent », conclut-il.



Pour en savoir plus
lireettirelire.com

LA QUESTION INFODÉONTO



Je me demande si mon client âgé est encore apte à prendre des décisions. Lors de ma dernière rencontre avec lui, il avait une drôle d'attitude. Est-ce que je dois exécuter ses demandes et m'empresseur de prévenir un membre de sa famille ?

GENEVIÈVE BEAUVAIS, avocate, développement professionnel et qualité des pratiques, Chambre de la sécurité financière

L'élément-clé

Le représentant doit protéger la confidentialité des renseignements qu'il obtient de son client. Il lui est impossible de divulguer toute information le concernant de même que de communiquer avec ses proches pour parler de ses affaires personnelles et financières sans son autorisation.

La bonne attitude

Soyez vigilant, ne faites pas de transaction de manière précipitée et ne prenez pas de décisions à la place de votre client.

La solution

Mieux vaut prévenir que guérir : la solution à ce type de problématique se trouve en amont. Dès la première rencontre avec un client :

- Informez-le de la confidentialité de ses renseignements et du fait qu'il vous est impossible de communiquer avec ses proches sans son autorisation.
- Considérez la possibilité de faire signer une autorisation de communiquer avec un ou des proches, qu'il aura identifié(s), pour toute question concernant ses affaires personnelles ou financières.

Plusieurs cas de figure sont envisageables

1

Vous avez fait signer à votre client une autorisation de communiquer avec un ou des proches en qui il a confiance pour toute question concernant ses affaires personnelles et financières.

- Vous pourriez le ou les contacter pour savoir si le client a été déclaré inapte et déterminer la façon appropriée d'agir avec lui.
- Si le client a été déclaré inapte, vous devrez refuser de le servir et communiquer avec son représentant légal.

2

Votre client n'a pas été déclaré inapte ou vous ne lui avez pas demandé l'autorisation de communiquer avec un proche pour discuter de ses affaires.

Si la transaction demandée est conforme aux demandes habituelles et au profil du client :

- Traitez-la et documentez votre dossier en indiquant les faits dont vous avez eu connaissance qui pourraient laisser présager une inaptitude.

Si la transaction demandée n'est pas conforme aux demandes habituelles et au profil du client :

- Entamez le dialogue pour amener le client à exprimer ses motivations à faire la transaction.
- Assurez-vous de comprendre ses motivations.
- Expliquez-lui les effets de la transaction sur sa sécurité financière et ses objectifs, notamment ses conséquences fiscales.

- Tentez de l'orienter vers un produit qui correspond à son profil.
- Suggérez-lui un temps de réflexion.
- Si le client persiste dans sa demande, communiquez avec le service de conformité de votre cabinet ou du courtier, faites vos mises en garde, révisez le profil si la situation du client le justifie et rééquilibrez le portefeuille.
- Documentez les échanges et les mises en garde, puis faites signer ces dernières par votre client.
- Agissez toujours dans l'intérêt de votre client.

Dans tous les cas, vous devriez également :

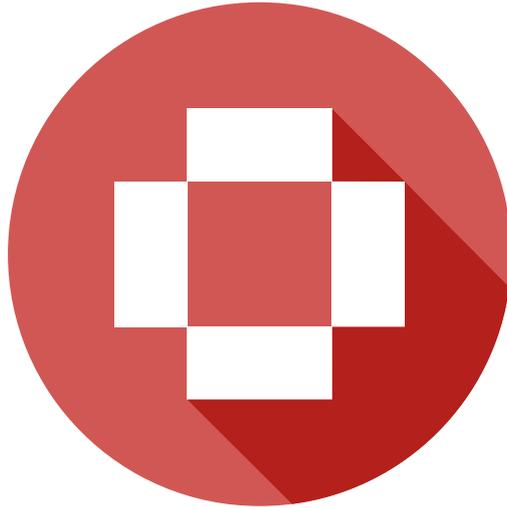
- Vérifier si des mesures sont en place pour réagir convenablement à ce type de situation auprès du service de conformité de votre cabinet ou courtier.
- Inviter le client à être accompagné d'une personne désintéressée et de confiance lors de la prochaine rencontre.
- Demander au client s'il accepte qu'un de vos collègues, comme un directeur ou un responsable de conformité, soit présent lors de la rencontre subséquente.

Saviez-vous que ?

Il est possible de vérifier auprès du Curateur public si un client a été placé sous tutelle, sous curatelle ou s'il a été déclaré inapte.

Pour en savoir davantage

chambresf.com > Info-déonto > Boîte à outils > Suivre l'évolution de l'aptitude de son client et réagir de façon appropriée



ELLES ONT SUIVI UNE CURE DE RAJEUNISSEMENT

Revus en profondeur, ces **formations 100% CSF** se démarquent par la grande qualité de leur contenu.

TROIS CONSEILLERS, UNE RÉALITÉ: LA CONFORMITÉ

Travailler en partenariat avec d'autres conseillers peut présenter de nombreux défis. Étudiez le cadre réglementaire applicable aux représentants certifiés travaillant dans des disciplines différentes mais partageant un espace ou des services communs. Un incontournable pour élargir le champ de vos connaissances en matière de déontologie.

LE PRÉAVIS DE REMPLACEMENT DÉMYSTIFIÉ

Le non-respect de la procédure de remplacement de contrat d'assurance a été l'infraction la plus souvent alléguée dans les demandes d'enquête des cinq dernières années. Découvrez, à l'aide d'exemples concrets, dans quelles situations vous devez utiliser le préavis de remplacement.

TOUT SUR LE REEE

Bien connaître les subtilités du régime enregistré d'épargne-études peut se révéler un atout dans une approche globale des besoins de vos clients. Apprenez tous les rouages de ce régime souvent négligé par les épargnants québécois et qui, pourtant, peut s'avérer bénéfique pour eux, entre autres en ce qui a trait aux avantages fiscaux et aux subventions gouvernementales.

ADMINISTRATION AU QUOTIDIEN DE L'ASSURANCE COLLECTIVE

Avoir réponse aux questions pointues concernant les avantages sociaux est un gage de professionnalisme. Raffinez vos connaissances sur la mutualisation, les lois applicables, les déductions et les subtilités de couvertures afin de guider encore mieux vos clients.

LES
FORMATIONS **100%**CSF



Chambre
de la sécurité
financière

SYMBOLE DE SANTÉ FINANCIÈRE

CONSULTEZ ÉGALEMENT

INFODÉONTO

INFODÉONTO.COM

LES FORMATIONS



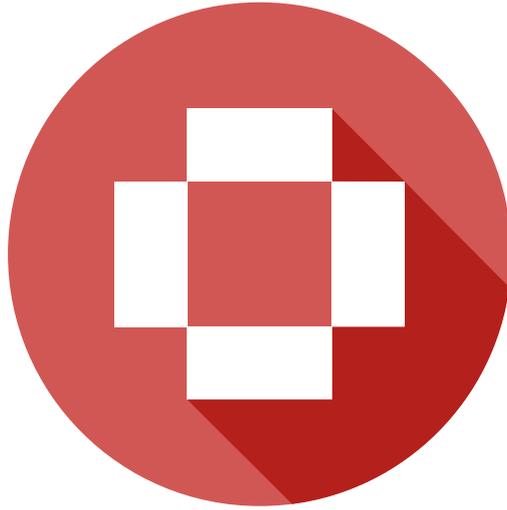
DÉMARQUEZ-VOUS PAR L'ÉTENDUE DE VOS CONNAISSANCES

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.	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		9	1		
28036	L'analyse des besoins d'épargne	2			5	
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		5	2		
28200	Les produits d'épargne				6	
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 – Nouveau	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.



DÉVELOPPEZ LES BONS RÉFLEXES

ENTRAÎNEZ-VOUS À PRATIQUER EN TOUTE CONFORMITÉ GRÂCE AUX FORMATIONS 100% CSF.

Nos formations sont élaborées par l'équipe de la Chambre en collaboration avec des membres, spécialistes en conformité, professionnels et intervenants du secteur des services financiers. Elles se démarquent par leur contenu ancré dans les réalités du terrain, leur conception originale et leur accessibilité. Consultez la liste complète au verso ou à chambresf.com.

**LES
FORMATIONS 100%^{CSF}**



**Chambre
de la sécurité
financière**

SYMBOLE DE SANTÉ FINANCIÈRE

CONSULTEZ ÉGALEMENT

INFODÉONTO

INFODÉONTO.COM