

LE MAGAZINE DES  
PROFESSIONNELS  
EN FINANCES  
PERSONNELLES

DÉCEMBRE 2016

VOLUME

41

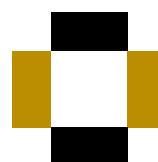
NUMÉRO

04

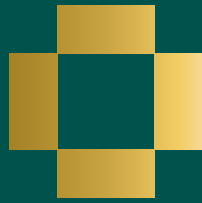
CHAMBRESF.COM

LA CSF : UN OAR  
AU CŒUR DE LA  
SANTÉ FINANCIÈRE

PP40063682



Chambre de la  
Sécurité  
Financière



AMOUR  
PAIX  
ET SANTÉ  
FINANCIÈRE  
JUSQU'À LA FIN  
DE VOS  
JOURS

VOILÀ CE QUE NOUS SOUHAITONS  
À TOUS NOS MEMBRES ET À LEURS  
CLIENTS EN CETTE FIN D'ANNÉE.

SYMBOLE DE SANTÉ FINANCIÈRE



Chambre de la  
Sécurité  
Financière

---

## RÉDACTION, RÉVISION ET ÉDITION

Julie Chevreton  
Paul Derome

## GRAPHISME ET IMPRESSION

Cabana Séguin/Solisco

## PUBLICITÉ

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

## DÉPÔT LÉGAL

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

## CONVENTION DE POSTE-PUBLICATION

PP40063682

## SERVICE AUX ABONNÉS

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

---

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

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

---

## MOT DE LA DIRECTION

Préserver la confiance des  
consommateurs **4**

---

## LES LIKE CSF

Restez branché  
pour ne rien manquer **5**

---

## OUTILS PRATIQUES

ProDéonto: le deuxième cours  
obligatoire en conformité  
de la CSF **6**

RVER: prêt pour la dernière  
ligne droite? **7**

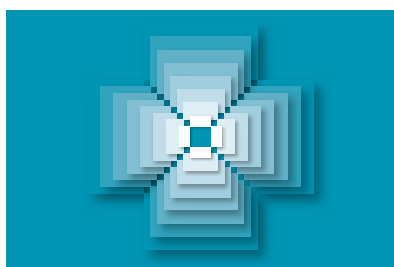
Planification financière  
Pendant ce temps en Ontario **8**

Lumière sur quelques subtilités  
de l'assurance provisoire **10**

---

## GRAND DOSSIER

### LA CSF : UN OAR AU CŒUR DE LA SANTÉ FINANCIÈRE



#### ÉDITORIAL

Les bienfaits de la CSF  
pour la santé financière **12**

**La CSF et ses membres:**  
Des intervenants de  
première ligne **13**

Favoriser et soutenir  
les pratiques exemplaires **14**

Un quasi-ordre professionnel  
pour protéger le public **15**

**Les membres de la CSF:**  
Des spécialistes en  
santé financière **16**

**La CSF et la protection du public:**  
La base de notre système  
de santé financière **17**

**Le cas des pharmaciens:**  
Changer les perceptions  
de la profession **18**

---

L'importance de la confiance  
dans la relation client **20**

Affichez votre appartenance  
sur LinkedIn **21**

---

## PORTRAIT

**Tran Nga Ngo**  
Une planificatrice chez les scouts **22**



## ACTUALITÉS

**Les Prix Excellence CSF 2016**  
Une participation record  
des membres **24**

---

## CHRONIQUE DE L'EXCELLENCE

**Francine Lavallée:**  
pour la sérénité du client **25**

---

## ENCADREMENT

Déontologie en valeurs  
mobilières **26**

Distribution de produits  
d'assurance voyage **27**

La question des membres **28**

---

## POINT DE VUE DE LA RELÈVE

Hugo Neveu,  
un conseiller techno **29**

---

## FORMATION

Nos formations en ligne **30**

Nouveau cours  
ProDéonto **31**

---

# PRÉSERVER LA CONFIANCE DES CONSO MMATEURS

Avec le contexte démographique que l'on connaît, l'émergence de nouvelles technologies et les changements réglementaires attendus, 2016 a été à bien des égards l'année de tous les défis pour les différents acteurs de l'industrie. Nous devons évoluer et trouver des solutions équilibrées pour répondre adéquatement à ce nouvel environnement et préserver la confiance des consommateurs tout en assurant la bonne marche de l'industrie.

Entrée en vigueur le 15 juillet 2016, la deuxième mouture du Modèle de relation client-conseiller (MRCC2) a nécessité beaucoup d'ajustements. Si ce n'est pas déjà le cas, vos clients recevront d'ici le début de 2017 des relevés améliorés affichant les frais et les rendements chiffrés en dollars. Vous avez donc dû vous entretenir avec eux pour leur expliquer la teneur de ce nouveau relevé. Votre degré de préparation, votre assiduité à communiquer de même que votre bonne connaissance de leur dossier auront fait et feront la différence.

En matière de rémunération, à l'aube d'une consultation des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) sur le sujet, plusieurs voix ont sonné l'alarme contre l'abolition éventuelle des commissions intégrées aux fonds communs de placement. Au vu des expériences australienne et britannique, la plus grande prudence s'impose avant de lancer l'industrie dans une nouvelle vague de changements, et ce avant même de prendre la pleine mesure des conséquences de la réforme du MRCC2. L'abolition de la rémunération par commissions pourrait avoir pour effet de limiter l'accès aux conseils pour les consommateurs moins nantis. En Australie, la moitié des conseillers auraient quitté l'industrie par suite de cette réforme, privant des milliers de consommateurs des conseils avisés de professionnels. Le gouvernement britannique, pour sa part, propose d'instaurer l'an prochain une mesure fiscale pour encourager l'accès au conseil financier. À priori, inciter les investisseurs et épargnants à consulter un conseiller dûment certifié, formé et encadré ne peut qu'être bénéfique. Cette mesure anglaise pourrait toutefois découler de l'abolition des commissions.

Enfin, au moment d'écrire ces lignes, le ministre des Finances n'a toujours pas déposé le projet de révision de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) et bien malin celui qui sait ce que cette réforme contiendra. À l'heure où on se pose des questions sur le modèle d'encadrement au Québec, qui est pourtant une source d'inspiration pour des réformes ailleurs au Canada, nous croyons impératif de construire sur les acquis et de travailler à améliorer ce qui fonctionne déjà bien. En misant sur le modèle d'OAR multidisciplinaire de la CSF, l'industrie s'est dotée d'une solution optimale pour favoriser le conseil financier et faire face à différents défis.

En 2017, c'est avec énergie et conviction que nous travaillerons à préserver la confiance envers notre industrie, et ce, en privilégiant toujours la protection des consommateurs par un encadrement strict des pratiques.

Puisque le perfectionnement de vos connaissances contribue également à protéger les intérêts des consommateurs, nous avons lancé en novembre le 2<sup>e</sup> cours obligatoire en conformité qui a pour but de vous aider à approfondir la compréhension de vos obligations déontologiques en vous proposant des outils concrets qui favoriseront une conduite exemplaire auprès de vos clients. Les nombreux commentaires positifs reçus à la suite du premier cours obligatoire et le taux global de satisfaction de 94 % ont confirmé la pertinence de cette activité de formation qui s'inscrit dans le volet prévention de la mission de la CSF et vise ultimement à mieux protéger le public et sa santé financière.

**En cette fin d'année, nous vous offrons nos meilleurs vœux d'amour, de paix et de prospérité, et nous souhaitons que la Chambre demeure pour tous un symbole de santé financière.**



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



— MARIE ELAINE FARLEY  
PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION



# LES LIKE CSF

## RESTEZ BRANCHÉ POUR NE RIEN MANQUER

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

24 octobre 2016 — Marie Elaine Farley en entrevue à TVA Nouvelles pour parler de la nouvelle campagne publicitaire de la CSF.



29 août 2016 — « Nul n'envisage de suivre un traitement sans avoir recours à un médecin. Le réflexe devrait être le même quand vient le temps d'assurer son avenir financier », nous rappelle Gino Savard dans son blogue sur Conseiller.ca.



## AFFICHEZ-VOUS COMME MEMBRE DE LA CSF SUR LINKEDIN!

Détails en p. 21



ChambreSF@Chambresf

15 septembre 2016 — 82 % des investisseurs estiment que leur représentant les aide à adopter de meilleures habitudes en matière d'épargne.

Journaldel'assurance@journ\_assurance  
[#investissement] La valeur des conseils financiers reconnue par les investisseurs. @ifc



24 octobre 2016 — À quand remonte votre dernier bilan de santé financière?



# — PRODÉONTO

## LE DEUXIÈME COURS OBLIGATOIRE EN CONFORMITÉ DE LA CSF



DEPUIS LE 1<sup>ER</sup> NOVEMBRE, LES MEMBRES DE LA CHAMBRE PEUVENT SUIVRE LA NOUVELLE FORMATION WEB CONÇUE PAR L'ÉQUIPE DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL DE LA CSF.

« Comme son nom l'évoque, le cours ProDéonto vise à favoriser le professionnalisme des membres en les aidant à mettre en pratique leurs principales obligations déontologiques, précise Michèle Hélie, directrice au développement professionnel et de la qualité des pratiques à la CSF. La conformité aux règles qui encadrent la profession, c'est ce qui fait que les clients ont confiance en leur conseiller, et c'est selon toute évidence propice au développement des affaires et au succès professionnel », ajoute celle qui a piloté le projet.



**MICHÈLE HÉLIE**

Directrice au développement professionnel et de la qualité des pratiques

Tout comme le premier cours obligatoire en conformité, qui offrait un parcours interactif stimulant et enrichissant, cette nouvelle mouture aborde des sujets pertinents pour la pratique, certains étant plus approfondis que dans le cours précédent, traite de thèmes d'actualité tels que le vieillissement de la clientèle, la finance comportementale ou l'utilisation des médias sociaux, et propose des ressources utiles couvrant plusieurs disciplines, soit : l'assurance de personnes, l'épargne collective et les plans de bourses d'études, ainsi que l'assurance collective de personnes.

### PLUS VOUS VOUS FORMEZ, PLUS VOUS ÉCONOMISEZ!

Ce deuxième cours obligatoire en conformité a pour objectif de soutenir les professionnels membres de la Chambre à l'égard des nouvelles règles en vigueur et de les aider à approfondir leur compréhension quant à leurs devoirs et obligations déontologiques. Le cours vise en outre à promouvoir les meilleures pratiques en donnant aux membres des outils concrets qui favoriseront une conduite exemplaire et par conséquent la protection du public.

De plus, avec cette nouvelle formation 100 % CSF, la Chambre propose de nouveaux forfaits à prix compétitifs. « Nous voulions étendre notre offre de formation en présentant, à ceux et celles qui exercent dans plusieurs champs d'expertise, la possibilité d'acquérir encore plus de compétences. Nous avons donc produit jusqu'à trois heures de contenus supplémentaires qui peuvent s'ajouter au cours obligatoire de base. En profitant de ces forfaits, les membres font d'une pierre deux coups car, en plus d'accroître leurs connaissances, ils maximisent leur nombre d'UFC en conformité », ajoute Michèle Hélie, visiblement fière de cette innovation propre à la CSF.



DÉCOUVREZ LES FORFAITS

**PRODÉONTO+**  
**PRODÉONTO++**  
**PRODÉONTO+++**



DÉTAILS SUR **CHAMBRESF.COM**

# RVER :

## PRÊT POUR LA DERNIÈRE LIGNE DROITE ?

**LE 31 DÉCEMBRE AU PLUS TARD, LA PREMIÈRE TRANCHE D'EMPLOYEURS VISÉS PAR LA LOI 39 DEVRONT SOUSCRIRE UN RÉGIME VOLONTAIRE D'ÉPARGNE-RETRAITE (RVER) ET Y INSCRIRE L'ENSEMBLE DE LEUR PERSONNEL. SEULS CEUX QUI COMPTAIENT VINGT EMPLOYÉS AU 30 JUIN 2016 SONT CONCERNÉS, MÊME S'ILS ONT RÉDUIT LEUR EFFECTIF DEPUIS LORS. LES ENTREPRISES PLUS PETITES POURRONT ATTENDRE JUSQU'EN 2018 ET AU-DELÀ.**

Pour les représentants, les prochaines semaines offriront donc une belle occasion de contacter les dirigeants de PME afin de tisser de nouvelles relations d'affaires.

### LE TOPO EN QUELQUES MOTS

Un argument de poids pour entamer la discussion : les retardataires s'exposent à des amendes de 500 \$ à 10 000 \$ tant qu'ils n'adhèrent pas à un régime d'épargne-retraite (RVER ou autre). Mais malgré son caractère obligatoire, le RVER a un avantage indéniable : sa simplicité de fonctionnement.

Du point de vue des employés, tout est conçu pour faciliter l'épargne. Les cotisations sont fixées au départ à 2 % (puis 3 % en 2018 et 4 % en 2019), puis versées par défaut dans un portefeuille équilibré avec des frais de gestion inférieurs à 1,5 %. Ils peuvent ensuite modifier ces options à leur guise, ou même se retirer du régime. Comme pour le REER, leurs revenus sont à l'abri de l'impôt jusqu'à la retraite.

Du côté de la réglementation, en revanche, les choses se compliquent.

### QUI PEUT VENDRE QUOI ?

S'il est administré par un assureur, le RVER peut être proposé aux employeurs par un conseiller en assurance et rentes collectives ou un conseiller en régimes de rentes collectives. La réglementation leur permet aussi de faire des comparaisons entre le RVER et les autres régimes de rentes collectives et d'émettre des recommandations.

Bonus pour les conseillers en sécurité financière et les conseillers en régime d'assurance collective : jusqu'au 31 décembre, eux aussi ont le droit d'offrir le RVER d'un assureur à des employeurs. Cependant, ils ne peuvent donner des conseils relativement aux produits de rentes collectives, ni faire des comparaisons entre les régimes.

S'il est administré par une société de fiducie ou un gestionnaire de fonds d'investissement, alors le RVER peut être offert aux employeurs par un courtier inscrit conformément au titre V de la *Loi sur les valeurs mobilières*, comme un représentant en épargne collective ou une personne dispensée d'inscription en vertu de cette loi. Les représentants en épargne collective devront respecter la réglementation applicable, notamment l'obligation de bien connaître leur client.

Notons qu'en l'absence de conseillers, les administrateurs ont le loisir de proposer directement le RVER aux employeurs.

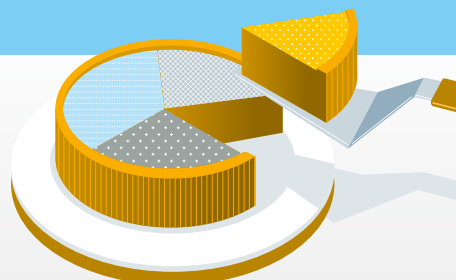
Voilà qui donne un portrait assez global de la situation pour démarcher activement dans les prochaines semaines!

### FORMATION EN LIGNE

TOUT SAVOIR SUR  
LE **RVER** ET AVOIR  
VOTRE PART DU GÂTEAU

### INSCRIVEZ-VOUS AU COURS

Régime volontaire d'épargne retraite (RVER) :  
savoir pour mieux conseiller  
sur [chambresf.com](http://chambresf.com).



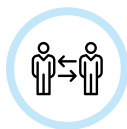
**1 UFC**  
EN ASSURANCE COLLECTIVE  
DE PERSONNES



**1 UFC**  
EN CONFORMITÉ

## PLANIFICATION FINANCIÈRE

# PENDANT CE TEMPS EN ONTARIO



En 2015, le gouvernement ontarien formait un comité d'experts pour trouver des solutions de remplacement aux règles actuelles sur les conseils financiers et la planification financière. Cet exercice visait à déterminer la pertinence de réglementer les services de planification financière et leur encadrement. Dans leur rapport préliminaire, les experts ont notamment demandé au gouvernement ontarien de légiférer sur l'intérêt du client et les titres professionnels ainsi que l'exigence de permis, de formation continue et de déontologie. En raison de sa grande expérience en la matière, la CSF a été invitée à commenter les recommandations préliminaires du comité d'experts ontarien. Rappelons qu'au Québec, la CSF encadre la conduite déontologique d'environ 4 500 planificateurs financiers.

Voici un résumé des trois principales interventions de la Chambre :

### LE CONCEPT DE PLANIFICATION FINANCIÈRE DEVRAIT-IL ÊTRE DÉFINI DANS LA RÉGLEMENTATION ?

La CSF croit qu'une définition précise du concept de planification financière risquerait d'accorder l'exclusivité de certains actes de conseil à un seul groupe, alors que d'autres personnes réglementées, comme les conseillers en sécurité financière et les représentants en épargne collective, ont le devoir de poser des gestes similaires. On pense notamment à la connaissance du client, à l'analyse des besoins et aux recommandations en matière de décès, d'invalidité, d'épargne et de retraite.

### EST-CE UTILE DE TENTER D'ENCADRER LA PLANIFICATION FINANCIÈRE COMME ACTIVITÉ DISTINCTE ?

La CSF est d'avis que le client devrait être en mesure d'identifier la prestation de services de planification financière parmi l'ensemble des services de conseil, mais elle constate que cette reconnaissance n'est pas toujours facile.

La CSF cite en exemple le législateur québécois qui a voulu circonscrire l'exercice des activités de planification financière en imposant des règles spécifiques à cet égard, soit :

- être titulaire d'un diplôme de planificateur financier
- sauf exception, être inscrit auprès de l'AMF dans cette discipline
- rédiger un mandat signé par le consommateur avant de rendre des services de planification financière
- remettre au consommateur un rapport écrit de planification financière

Le meilleur service à rendre au public est de lui permettre de compter sur la cohérence des règles régissant la planification financière d'une part, et les services-conseils relatifs à la distribution de produits et services financiers d'autre part.

**LA MULTIDISCIPLINARITÉ D'UN OAR COMME LA CSF PERMET D'ENCADRER EFFICACEMENT LES REPRÉSENTANTS QUI CUMULENT PLUSIEURS DISCIPLINES TOUT EN ASSURANT UNE HARMONISATION ET UNE COHÉRENCE D'APPLICATION DES RÈGLES QUI RÉGISSENT CES DISCIPLINES.**





### QUELLE STRUCTURE D'ENCADREMENT DEVRAIT ÊTRE CONSIDÉRÉE ?

Puisque l'activité de planification financière est généralement menée en étroite relation avec les services offerts dans les autres disciplines de sécurité financière, il serait souhaitable que toutes ces activités soient encadrées par un même organisme. Au 30 juin 2016, 87 % des planificateurs financiers québécois œuvraient dans plus d'un champ de pratique.

La multidisciplinarité d'un OAR comme la CSF permet d'encadrer efficacement les représentants qui cumulent plusieurs disciplines tout en assurant une harmonisation et une cohérence d'application des règles qui régissent ces disciplines. Cette multidisciplinarité est aussi l'un des meilleurs moyens de contrôler le fardeau réglementaire tout en assurant un encadrement souple et efficace.

L'autoréglementation est l'un des modes d'intervention privilégiés des gouvernements et régulateurs financiers du G20 pour voir à l'application des règles d'éthique des représentants afin de protéger les épargnants. L'Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV) endosse expressément l'encadrement des marchés financiers et de leurs participants par des OAR.



### La CSF appuie donc sans réserve l'idée de mettre en place un organisme de réglementation multidisciplinaire en Ontario. Elle recommande également d'adopter à ce régulateur une structure d'autoréglementation multidisciplinaire, pour les raisons qui suivent :

- les OAR et leurs structures de gouvernance sont composés de membres de l'industrie qui ont une connaissance et une expérience fines des pratiques des réglementés. Ils ont accès rapidement à l'information indispensable pour gérer efficacement les situations complexes et accomplir leur rôle de protection du public
- les OAR sont familiers avec les subtilités de l'activité et de la gestion quotidiennes de leur industrie; il s'agit d'une surveillance de proximité qui comprend mieux les opérations réalisées par leurs membres
- les OAR s'autofinancent à 100 %. L'autoréglementation permet d'éviter à l'État (au régulateur) les coûts prohibitifs et les inefficacités liés à une surveillance quotidienne directe du fonctionnement de marchés financiers complexes
- l'autoréglementation permet l'équilibre entre les ressources de l'industrie et de l'État : d'un côté, elle assujettit les membres de l'OAR à une surveillance par leurs pairs, de l'autre, elle offre à l'État la possibilité d'utiliser plus efficacement ses ressources limitées pour se concentrer sur des questions plus fondamentales et sur la surveillance de l'OAR lui-même
- un OAR à adhésion obligatoire comme la CSF peut réglementer ses membres avec plus de souplesse et intervenir rapidement pour faire cesser les comportements préjudiciables au public

Le statut d'OAR de la CSF représente pour le secteur financier québécois un puissant moyen d'atteindre les objectifs gouvernementaux de simplification, de création de guichet unique, de réduction des coûts, de gains d'efficacité et de protection du public. C'est pourquoi nous avons présenté le modèle québécois d'OAR multidisciplinaire comme un exemple à suivre.

# LUMIÈRE SUR QUELQUES SUBTILITÉS DE L'ASSURANCE PROVISOIRE



L'ASSURANCE PROVISOIRE SE DISTINGUE DE PLUSIEURS MANIÈRES DE L'ASSURANCE DÉFINITIVE, ET BIEN DES REPRÉSENTANTS EN ASSURANCE DE PERSONNES S'Y PERDENT ENCORE DANS LES MENUS DÉTAILS QUI LES DIFFÉRENCIENT.

Au nombre des particularités de l'assurance provisoire, il est bon de se souvenir que ce type de produit n'est régi par aucune disposition précise du *Code civil du Québec*, contrairement au contrat d'assurance conventionnel. Mais il s'agit bien d'un contrat en vertu duquel un assureur accepte temporairement un risque, à certaines conditions, jusqu'à ce qu'il émette une police d'assurance définitive.

On sait aussi que les assureurs l'appellent de différentes manières. Il s'agit pour les uns d'une convention d'assurance provisoire, et pour les autres d'une attestation d'assurance conditionnelle ou d'une note de couverture intérimaire.

Les conditions d'acceptation – ainsi que les exclusions et restrictions – varient également d'un assureur à un autre, tout comme les clauses contenues dans une police d'assurance définitive. Il est important pour le représentant de bien les comprendre afin de les expliquer à son client.

Une des façons de distinguer l'assurance provisoire de l'assurance définitive consiste à vérifier quelques conditions que l'on retrouve généralement dans son contrat. À titre d'exemple, en voici quelques-unes :

- La personne assurée a répondu « non » à certaines questions d'ordre médical
- La personne assurée se situe dans la tranche d'âge permise pour la couverture d'assurance
- Le paiement de la première prime a été effectué et honoré dès sa présentation
- La personne assurée n'a fait aucune fausse déclaration susceptible d'influencer la décision de l'assureur d'accorder une assurance

Il faut garder à l'esprit que tant et aussi longtemps que la première prime n'a pas été payée, par la remise du chèque au représentant ou autrement, l'assureur n'a aucune obligation à l'égard de l'assuré. Et ce, même si l'attestation d'assurance provisoire a été remise à l'assuré.

La Cour d'appel du Québec a par ailleurs reconnu que l'assureur n'avait pas à assumer les frais d'un examen médical avant le paiement de la première prime<sup>1</sup>.

Le contrat d'assurance provisoire lie donc l'assureur dans la mesure où l'assuré répond aux conditions qui y sont prévues. Si le risque se réalise avant la prise d'effet de la police définitive, l'assureur sera tenu de payer le montant prévu au contrat de l'assurance provisoire.

Il faut noter que l'assurance provisoire peut être limitée à un certain montant. En effet, le client peut avoir souscrit un montant d'assurance-vie de 1 M\$ alors que l'assurance provisoire restreindra cette somme à 500 000 \$.

Enfin, souvenons-nous qu'il existe différents types d'assurance provisoire. L'assurance-vie provisoire, par exemple, procure à l'assuré une protection en cas de décès avant l'émission de la police. L'assurance provisoire en cas d'invalidité ou de maladie grave est également offerte par certains assureurs.

Visitez la section **Info-Déonto** à [chambresf.com](http://chambresf.com) pour prendre connaissance d'un dossier complet sur l'assurance provisoire et la prise d'effet de l'assurance définitive.

1. *Compagnie d'assurance-vie Transamerica du Canada c. Toutant*, [2002] R.R.A. 685 (C.A.).

# LA CSF : UN OAR AU CŒUR DE LA SANTÉ FINANCIÈRE

En tant qu'organisme d'autoréglementation (OAR) protégeant efficacement les consommateurs de produits et services financiers, la Chambre de la sécurité financière contribue à la confiance des épargnants et des investisseurs en veillant à l'encadrement, à la formation et à la déontologie de ses membres. Comme la CSF gagne à être mieux connue, nous vous proposons un tour d'horizon de son fonctionnement, de ses actions et des bénéfices que procure ce quasi-ordre professionnel, tant pour la santé financière de ses membres que pour celle de toute la population québécoise.

- LES BIENFAITS DE LA CSF POUR LA SANTÉ FINANCIÈRE
- LA CSF ET SES MEMBRES : DES INTERVENANTS DE PREMIÈRE LIGNE
- FAVORISER ET SOUTENIR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES
- UN QUASI-ORDRE PROFESSIONNEL POUR PROTÉGER LE PUBLIC
- LES MEMBRES DE LA CSF : DES SPÉCIALISTES EN SANTÉ FINANCIÈRE
- LA CSF ET LA PROTECTION DU PUBLIC : LA BASE DE NOTRE SYSTÈME DE SANTÉ FINANCIÈRE
- LE CAS DES PHARMACIENS : CHANGER LES PERCEPTIONS DE LA PROFESSION
- L'IMPORTANCE DE LA CONFIANCE DANS LA RELATION CLIENT
- AFFICHEZ VOTRE APPARTENANCE SUR LINKEDIN

# LES BIENFAITS DE LA CSF POUR LA SANTÉ FINANCIÈRE



Depuis un an, j'ai eu l'occasion d'aller à la rencontre de plusieurs d'entre vous. Je suis convaincue que le contact direct avec ceux et celles qui vivent la réalité du terrain est nécessaire pour alimenter nos réflexions et être en mesure de bien comprendre les enjeux. Cela m'a également permis de vous expliquer le rôle concret et les avantages d'un organisme d'autoréglementation (OAR) comme la CSF.

Le modèle québécois de la CSF inspire d'autres juridictions au Canada et contribue à la protection et à la confiance du public. Comme c'est vrai pour tout corps professionnel, le public doit pouvoir avoir confiance dans les services et conseils qu'il reçoit et pour cela, il doit pouvoir s'appuyer sur un organisme qui veille au maintien du plus haut degré d'intégrité et de professionnalisme de ses membres. C'est là le rôle de votre Chambre et c'est ce que j'ai partagé avec ceux que j'ai eu la chance de rencontrer au cours des derniers mois.

À la veille du dépôt d'un projet de loi qui vise à moderniser l'encadrement du secteur financier, nous offrons au ministre des Finances notre appui pour trouver des solutions afin de bâtir sur les acquis et d'améliorer un système qui fonctionne bien et qui assure la protection du public. M. Leitão a tout intérêt à miser sur le modèle de la Chambre, duquel le ministère de la Justice tend à s'inspirer pour l'amélioration de la gouvernance des ordres professionnels. En effet, c'est avec une grande fierté que nous avons exposé, en commission parlementaire, à l'invitation de la ministre de la Justice, notre modèle de gouvernance et ses avantages ainsi que notre expertise en matière de formation continue obligatoire.

Cette année, nous avons été présents dans les médias pour expliquer la mission de la CSF, qui protège le public par l'encadrement de ses membres, et pour faire comprendre la valeur du rôle-conseil de ces derniers. Nous avons aussi incité les gens à prendre soin de leurs finances personnelles en s'assurant que les conseillers auxquels ils font appel sont dignes de confiance. Comment? La réponse est simple : en consultant un spécialiste en santé financière formé et encadré par la CSF, afin d'être mieux protégé.

C'est ainsi que la CSF positionne ses membres : des spécialistes en leur domaine qui favorisent la santé financière de leurs clients. Le parallèle entre les médecins qui prennent soin de la santé physique et les conseillers qui prennent soin de la santé financière a servi de tremplin à une toute nouvelle campagne publicitaire dont le but est de mettre en lumière la spécificité de votre rôle et de faire évoluer les perceptions qu'ont les gens à l'égard de la profession.

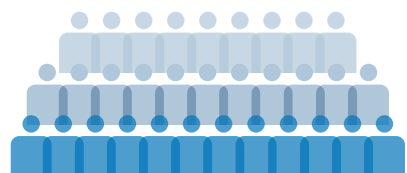
De son côté, la CSF se positionne comme un symbole de santé financière puisque, à la manière d'un ordre professionnel, elle veille à la protection des consommateurs de produits et services financiers et s'assure que ses membres agissent dans l'intérêt de ceux-ci. Avec un OAR multidisciplinaire comme la CSF, le Québec s'est doté d'un système de santé financière unique, qui inspire confiance et qu'il faut absolument préserver.

En cette fin d'année 2016, j'invite donc tous les membres à mieux connaître leur Chambre, à s'intéresser de près à son fonctionnement et à s'y impliquer activement, comme c'est déjà le cas d'un grand nombre. J'en profite pour offrir à tous et à toutes mes meilleurs vœux de sérénité, de bonheur... et de santé financière!

MARIE ELAINE FARLEY  
PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

## LA CSF ET SES MEMBRES

# DES INTERVENANTS DE PREMIÈRE LIGNE



**32 000**  
PROFESSIONNELS

La Chambre de la sécurité financière (CSF) a été instituée en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF). Elle encadre quelque 32 000 professionnels qui ont le devoir de bien conseiller leurs clients dans cinq champs de pratique.

### MISSION : PROTECTION DU PUBLIC

La CSF a pour mission d'assurer la protection du public en veillant à la formation et à la déontologie de ses membres et en maintenant la discipline. Mais puisqu'il vaut mieux prévenir que guérir, elle met l'accent sur l'encadrement vigilant des pratiques et sur l'amélioration continue des compétences.

### OAR = IMPLICATION DES MEMBRES

L'une des caractéristiques d'un organisme d'autoréglementation (OAR) est la participation active de ses membres aux divers processus décisionnels. Ce sont les pairs qui décident entre autres des règles de déontologie et de formation continue, en plus de siéger au conseil d'administration et au comité de discipline. De plus, la cotisation annuelle est votée en assemblée générale annuelle, la CSF ne recevant aucuns fonds publics. Ce modèle d'autoréglementation offre une structure souple, efficace et moins coûteuse pour l'industrie.

### MULTIDISCIPLINARITÉ



Courtage en épargne collective  
Planification financière  
Assurance de personnes  
Assurance collective de personnes  
Courtage en plans de bourses d'études

La CSF forme et encadre les représentants qui cumulent différentes expertises, comme c'est souvent le cas dans leur pratique. Par exemple, elle peut superviser efficacement les planificateurs financiers qui offrent également des produits d'assurance.

Une innovation propre au Québec, cette multidisciplinarité limite les coûts de conformité et les risques de discordance d'encadrement entre les différents secteurs. Avec un OAR tel que la CSF, le Québec s'est doté d'un système de santé financière qui fonctionne très bien et qui protège efficacement les consommateurs de produits et services financiers.

### AILLEURS AU CANADA

- Des organismes différents encadrent les valeurs mobilières et l'assurance
- Les bourses d'études ne sont pas encadrées
- Les planificateurs financiers ne sont pas encadrés et l'industrie songe aux moyens à prendre pour y arriver

### CSF OU AMF ?

La différence majeure entre la Chambre de la sécurité financière et l'Autorité des marchés financiers : la CSF encadre les personnes, alors que l'AMF est le régulateur qui encadre les courtiers, les cabinets et les sociétés autonomes. La Chambre s'acquitte de sa mission de protection du public sous la supervision de l'Autorité.

**CSF**



#### CONSEILLERS

Encadrement de la conduite  
Formation continue  
Déontologie  
Discipline

**AMF**



#### COURTIERS - CABINETS SOCIÉTÉS « AUTONOMES »

Inscription  
Inspection  
Recours administratifs - pénaux  
Indemnisation

# FAVORISER ET SOUTENIR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES

Bon an, mal an, c'est près de 300 membres qui veillent à la protection du public en s'impliquant notamment dans la formation et la discipline, en siégeant aux différents comités ou en participant aux activités publiques de la Chambre. En 2015, notre centre d'appels a traité 60 000 demandes de la part des membres.

## LA PRÉVENTION PAR LA FORMATION

La Chambre agit avec diligence pour prévenir les comportements fautifs dans le but de protéger le public. Même si les mesures disciplinaires sont nécessaires, la Chambre déploie beaucoup d'efforts pour la prévention, l'encadrement et la formation. En ce sens, la CSF a été le premier organisme au pays à exiger que ses membres obtiennent des UFC.



## INFO-DÉONTO



La CSF est le premier organisme canadien à avoir conçu un outil de soutien à la pratique qui explique tous les aspects de la conformité. Info-Déonto donne accès à une foule de renseignements utiles et répond aux questions en matière d'éthique et de déontologie.

**À CONSULTER GRATUITEMENT SUR CHAMBRESF.COM**



## COURS OBLIGATOIRE EN CONFORMITÉ

La CSF a mis sur pied le premier cours obligatoire en conformité. Cette initiative réalisée en collaboration avec plusieurs intervenants du secteur financier a été saluée par l'industrie, obtenant un taux de satisfaction de 94 %. Le deuxième cours, qui vient tout juste d'être lancé, offre des contenus renouvelés et une structure forfaitaire flexible.

## LES PRIX EXCELLENCE CSF 2016

Depuis 2008, la Chambre honore les professionnels qui se démarquent par l'exemplarité de leur pratique lors du gala des Prix Excellence CSF. D'année en année, l'événement gagne en ampleur et en notoriété, attirant l'élite de l'industrie et accueillant d'éminentes personnalités au sein de son jury.

## LA REVUE CSF



La revue offre aux membres plus d'outils favorables au développement de la pratique professionnelle. En plus d'un contenu éditorial traitant des enjeux de l'industrie et d'un grand dossier thématique couvrant différents aspects de la profession, elle accorde une place prépondérante aux conseillers en esquisant leur portrait et en offrant une tribune à la relève et aux lauréats des Prix Excellence CSF.



**AFFICHEZ VOTRE APPARTENANCE SUR VOTRE PROFIL LINKEDIN!**

Voir en p. 21

La page LinkedIn de la Chambre offre des renseignements pour soutenir la pratique des membres et des liens utiles sur l'actualité financière. Les professionnels qui désirent faire valoir leur crédibilité peuvent s'identifier comme membre de la CSF à même leur profil LinkedIn.

# UN QUASI-ORDRE PROFESSIONNEL

## POUR PROTÉGER LE PUBLIC

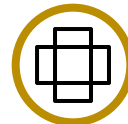
La CSF est à bien des égards comparable à un ordre professionnel. Sa mission première est la protection du public et elle doit veiller à l'intégrité de ses membres. Elle possède des structures et des pouvoirs d'encadrement similaires à ceux d'un ordre et les règles d'éthique et déontologiques sont édictées par les pairs. De plus, le bureau du syndicat peut enquêter et mettre en branle le processus disciplinaire lorsque requis.

En 2015, la Cour supérieure du Québec a d'ailleurs rendu un verdict très important en faveur de la CSF. Elle a confirmé l'étendue de ses pouvoirs d'enquête en ordonnant à une banque de lui transmettre les documents nécessaires pour mener à bien son investigation. Dans sa décision, le juge a souligné que la mission de la CSF est similaire à celle d'un ordre professionnel puisque l'encadrement de ses membres s'apparente à celui prévu en vertu du *Code des professions*.

Plus récemment, le 23 août dernier, la CSF a été invitée par la ministre de la Justice, Stéphanie Vallée, à faire part de son expérience en matière de gouvernance, d'éthique et d'encadrement lors des audiences sur le projet de loi 98 touchant le système professionnel québécois. Cette démarche est en soi une reconnaissance du statut de la Chambre. « Nous constatons avec une certaine

fierté que les améliorations proposées en matière de gouvernance des ordres et de formation en éthique ont déjà été implantées à la CSF », de noter Lyne Gagné, présidente du conseil d'administration de la Chambre.

Toujours au mois d'août, un porte-parole de l'Office des professions, l'organisme qui encadre tous les ordres professionnels, a conclu que les critères pour constituer un ordre s'appliquant aux membres de la Chambre, il ne serait pas justifié de créer un ordre professionnel pour les planificateurs financiers ou les conseillers indépendants puisque la protection du public est déjà assurée par l'encadrement actuel. « À l'instar des ordres professionnels, il est nécessaire qu'un organisme de protection du public veille au plus haut degré d'intégrité des conseillers pour que les consommateurs aient confiance, non seulement en ces conseillers, mais en toute l'industrie. C'est ce que nous faisons par la formation continue de nos membres, par le soutien à la pratique et par le maintien de la discipline », de souligner Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction de la CSF, lors d'une récente allocution sur l'avenir de l'autoréglementation.



## UN MODÈLE DE GOUVERNANCE INSPIRANT POUR LES ORDRES

Tout comme un ordre professionnel, la CSF est constituée des membres de la profession et dirigée par un conseil d'administration majoritairement composé de membres élus parmi ces professionnels. Ainsi, elle compte huit administrateurs élus parmi les membres, dont un lors de l'assemblée générale annuelle.

Pour garantir un regard externe, le conseil d'administration de la CSF comprend également cinq administrateurs indépendants nommés par le ministre des Finances du Québec, sur recommandation du conseil. Dans le cas des ordres professionnels, ces administrateurs sont nommés par l'Office des professions du Québec.





## LES MEMBRES DE LA CSF

## DES SPÉCIALISTES EN SANTÉ FINANCIÈRE



L'industrie des produits et services financiers vit des transformations majeures : vieillissement de la population, rendements en baisse, endettement des familles, gestion de plus en plus serrée des finances publiques... Dans ce contexte, et malgré la tendance à vouloir laisser aux consommateurs le soin d'évaluer leurs besoins en sécurité financière sous prétexte que la technologie le permettrait, la recherche démontre qu'ils ont plus que jamais besoin de conseillers spécialisés pour les guider dans la jungle des produits offerts. Mais pour ce faire, ils doivent pouvoir compter sur des professionnels qui comprennent leur situation et en qui ils peuvent avoir confiance.

Depuis quelques mois, la présidente et chef de la direction de la CSF, Marie Elaine Farley, multiplie les apparitions publiques et les entrevues médiatiques afin d'expliquer aux gens le rôle essentiel de l'organisation dans l'encadrement des conseillers qui s'occupent de leur santé financière. « Tout comme les médecins, les membres de la CSF sont responsables de leurs actes et ont l'obligation de voir aux intérêts de leurs clients. Les membres de la CSF sont investis d'importantes responsabilités et obligations puisque ce sont eux qui conseillent les consommateurs pour leur l'épargne, leur retraite

et leur sécurité financière. Ce sont des domaines qui exigent des connaissances fines et hautement spécialisées et le public doit pouvoir se fier aux services et aux conseils qui lui sont proposés. Pour cela, il doit pouvoir s'appuyer sur un organisme qui veille au maintien de l'intégrité de ses membres et dont la mission première est la protection du public, comme c'est le cas de la CSF », explique Marie Elaine Farley.

Dans le même esprit, une nouvelle campagne publicitaire multiplateforme ayant pour thème la santé financière a été lancée en octobre dernier. Elle établit que les membres de la CSF sont des *spécialistes en santé financière*, l'objectif étant de sensibiliser les gens à l'importance de faire un bilan de leurs finances personnelles et de consulter un professionnel formé et encadré par la CSF afin d'être mieux protégés. « Aux yeux du public, le parallèle entre les médecins que l'on consulte pour sa santé physique et le conseiller que l'on consulte pour sa santé financière est facile à comprendre et définit bien le rôle-conseil des membres », résume Marie Elaine Farley.

Les messages télé montrent que même les plus grands spécialistes dans leur domaine ont intérêt à consulter des spécialistes en finances personnelles compétents pour veiller à leur santé financière.



La CSF est symbole de santé financière puisqu'elle forme et encadre ses membres et veille à leur déontologie.



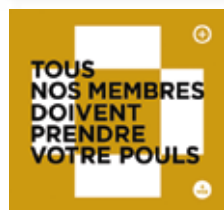
## LA CSF ET LA PROTECTION DU PUBLIC

# LA BASE DE NOTRE SYSTÈME DE SANTÉ FINANCIÈRE

En sa qualité d'organisme d'autoréglementation (OAR) multidisciplinaire, la CSF joue un rôle primordial dans l'équilibre entre la protection du public et l'efficacité du secteur financier. Elle fait en sorte que les consommateurs aient accès à des services et à des conseils professionnels de qualité, notamment par un encadrement vigilant de ses membres, par l'excellence de ses formations et par l'application rigoureuse des règles disciplinaires. De cette façon, la Chambre préserve la confiance du public envers ses conseillers et envers le secteur des produits et services financiers en général.

En encourageant ses membres à atteindre le plus haut degré de professionnalisme et en maintenant de hautes normes éthiques, la CSF représente pour le Québec un puissant symbole de santé financière puisque les retombées de ses actions, même si elles restent encore trop souvent méconnues, profitent à l'ensemble de la population.

C'est ainsi que la CSF a entrepris de communiquer au public les avantages de consulter ses membres — des *spécialistes en santé financière* — afin d'obtenir des conseils personnalisés, car ce sont des professionnels en finances personnelles formés et encadrés par un organisme crédible et qui a fait ses preuves.



La campagne rappelle les obligations des professionnels et l'efficacité de notre système québécois de santé financière.



En s'affichant comme symbole de santé financière, la CSF réaffirme que son modèle d'OAR est bénéfique, tant pour le grand public que pour l'ensemble du secteur financier.

« Plus souvent qu'autrement, les médias rapportent les situations malheureuses où des représentants ont profité des épargnants, raconte Nancy De Bruyn, directrice principale des ressources humaines et des affaires corporatives à la CSF. Pourtant, même si un cas est toujours un cas de trop, la très grande majorité des 32 000 membres sont intègres, compétents et ont raison d'être fiers de leur excellent travail. Avec ce nouveau positionnement, nous avons voulu, d'une part, stimuler cette fierté en valorisant leur professionnalisme et, d'autre part, rassurer le public en communiquant qu'ils sont chapeautés par un organisme qui veille à sa protection.



**NANCY DE BRUYN**  
Directrice principale  
des ressources humaines  
et des affaires corporatives

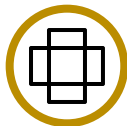
Rappelons que le système de santé financière québécois est avant-gardiste et qu'il fait l'envie de plusieurs autres juridictions au pays. En faisant valoir que la CSF est symbole de santé financière, nous affirmons la pertinence de la Chambre et l'efficacité du modèle d'OAR qui la caractérise», de conclure M<sup>me</sup> De Bruyn.



La CSF invite les consommateurs à faire un bilan de leur santé financière en consultant les professionnels en finances personnelles membres de la Chambre afin d'être mieux protégés.

## LE CAS DES PHARMACIENS

## CHANGER LES PERCEPTIONS DE LA PROFESSION



Les conseillers en finances personnelles ont grand besoin d'afficher une image positive de leur profession auprès du grand public. Lors des récentes rencontres effectuées en région par la CSF, les membres ont clairement exprimé le désir que la Chambre communique leur rôle et les raisons de faire affaire avec un conseiller dûment certifié. « N'oublions pas qu'en tant que régulateur, nous devons avant tout nous assurer de la probité de nos membres, déclare Marie Elaine Farley. C'est en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie que nous contribuons à l'image positive des conseillers », ajoute la présidente et chef de la direction de la CSF. « Ce n'est pas à court terme qu'on arrive à renverser une perception. Ça prend beaucoup, beaucoup de collaboration au sein de la profession », prévient Jacques Nantel, professeur à HEC Montréal.

Le *Baromètre des professions 2016* de Léger confirme que l'image de l'industrie financière devrait être améliorée. En effet, lorsqu'on demande aux Québécois en quelles professions ils ont confiance, les planificateurs financiers arrivent au... 40<sup>e</sup> rang sur 54 et les courtiers en assurance, au 45<sup>e</sup> rang. Inspirer confiance par la compétence et l'intégrité de professionnels encadrés par un organisme dont la mission première est la protection du public est donc essentiel pour assurer l'avenir de la profession.

#### DE « POUSSEUX DE PILULES » À PROFESSIONNELS

Vous souvenez-vous d'un temps pas si lointain où vous pouviez acheter des cigarettes dans les pharmacies? De nos jours, il nous semble totalement illogique qu'un pharmacien vende du tabac plutôt que de recommander à ses clients fumeurs de cesser de fumer. Mais à l'époque, la vente de cigarettes avait été un objet de litige entre l'Ordre des pharmaciens et ses membres. Mais force est de constater que la profession a gagné en crédibilité en sacrifiant une source de revenus non négligeables!

« Il y a encore quelques années, les pharmaciens étaient considérés comme des "pousseux de pilules", alors qu'aujourd'hui, ce sont les intervenants les plus accessibles du système de santé, observe Jacques Nantel. À un point tel que la population réclame du gouvernement qu'il élargisse leur mandat afin de leur permettre d'accomplir des actes professionnels réservés jusqu'à maintenant aux médecins », poursuit-il.

Les sondages donnent raison à Jacques Nantel. Au *Baromètre* de Léger, les pharmaciens se sont hissés au 3<sup>e</sup> rang des professions les plus respectées en 2015, pour se maintenir au très enviable 9<sup>e</sup> rang en 2016. Jacques Nantel donne en exemple le travail qu'il a réalisé auprès d'une grande chaîne pharmaceutique au détail. « Pendant des années, nous avons travaillé à instaurer un meilleur suivi des dossiers des clients. Dans le cas des ordonnances plus complexes, le pharmacien rappelle dorénavant le patient à intervalles réguliers pour s'enquérir des effets secondaires indésirables », souligne le spécialiste du marketing.

Interrogé sur les facteurs à l'origine de ces progrès, Bertrand Bolduc, président de l'Ordre des pharmaciens du Québec, donne trois explications possibles. « Premièrement, les pharmaciens en font plus qu'il y a vingt ou trente ans, quand notre rôle se limitait à donner des informations sur les médicaments. Aujourd'hui, notre mandat est plus large mais, surtout, on est les professionnels de la santé les plus accessibles ».

Le deuxième facteur invoqué repose sur les exigences accrues en matière de formation. Cette formation relevée explique l'élargissement du mandat des pharmaciens. « Depuis un an, le rôle des pharmaciens ne se résume plus seulement à exécuter les ordonnances des médecins. On a le droit de prescrire des médicaments dans des situations où il n'y pas de diagnostic requis ou pour un renouvellement d'ordonnance », souligne Bertrand Bolduc, qui constate que dans certains cas, les patients se tournent maintenant vers le pharmacien plutôt que d'aller à l'urgence.

# « IL Y A ENCORE QUELQUES ANNÉES, LES PHARMACIENS ÉTAIENT CONSIDÉRÉS COMME DES “POUSSEUX DE PILULES”, ALORS QU’AUJOURD’HUI, CE SONT LES INTERVENANTS LES PLUS ACCESSIBLES DU SYSTÈME DE SANTÉ. »

Bertrand Bolduc cite finalement une troisième cause de ce revirement. « Nous nous sommes, à l’Ordre, pris en main, remarque-t-il sans fausse modestie. Nous avons misé sur nos trois fonctions principales, soit l’admission des membres, l’inspection et la discipline. En matière d’admission, nous nous assurons de n’accepter que ceux qui ont les compétences et le niveau de formation requis. Nous avons resserré l’inspection aussi. Auparavant, un pharmacien pouvait ne subir une inspection que tous les vingt ou vingt-cinq ans. Aujourd’hui, c’est cinq ans au maximum, précise Bertrand Bolduc. Pour ce qui est de la discipline, les gens ont bien compris que les règles seront appliquées. »

## COMMUNIQUER LE PROFESSIONNALISME DES MEMBRES DE LA CSF

En misant sur leur expertise en matière de santé, les pharmaciens ont réussi à remonter une pente qui semblait difficile à remonter. De la même manière, les conseillers en finances personnelles doivent mettre de l’avant leur professionnalisme et la valeur de leur rôle-conseil. « N’ayez pas peur de dire ce que vous faites pour le client. Les conseillers peuvent passer des heures à analyser le dossier d’un client sans que celui-ci ne le sache », soutient Jasmin Bergeron, spécialiste du marketing des services financiers à l’UQAM.

Ainsi, en adoptant son nouveau positionnement axé sur la santé financière, la CSF s’est donné pour objectif de parler du professionnalisme de ses membres en établissant que ce sont des *spécialistes en santé financière*. Tout comme les médecins dressent un bilan, posent un diagnostic et proposent un traitement personnalisé, les membres de la CSF sont les spécialistes auxquels on se fie pour demeurer en bonne santé financière. Tout comme les médecins, ils sont responsables de leurs actes et un « ordre professionnel » veille au respect de la déontologie et à la protection du public. « Nous voulons que le public comprenne l’importance du rôle de nos 32 000 membres. Leur travail auprès de la population est primordial

puisqu’il a des conséquences directes sur la santé financière », précise Marie Elaine Farley, à la tête de la Chambre depuis à peine plus d’un an.

De plus en plus, les gens consultent Internet avant d’aller voir un médecin. Mais même s’ils ont accès à beaucoup d’information, il leur faut malgré tout l’intervention d’un spécialiste pour s’assurer de recevoir les soins qui correspondent à leur état. Il en va de même pour les finances personnelles : ça prend un spécialiste qui s’y connaît et qui est encadré par un organisme comme la CSF qui voit à son intégrité.



# L'IMPORTANCE DE LA CONFIANCE

## DANS LA RELATION CLIENT



**L'INDUSTRIE DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS EST BASÉE SUR LA CONFIANCE. NOUS AVONS DEMANDÉ À LA PSYCHOLOGUE ROSE-MARIE CHAREST DE NOUS PARLER DE L'IMPORTANCE DE CE LIEN ENTRE UN CONSEILLER ET SON CLIENT.**



La confiance est le lien le plus fondamental chez l'être humain. C'est d'ailleurs grâce à lui que des clients vous confient les économies de toute une vie et vous livrent parfois des secrets personnels dont ils n'ont jamais soufflé mot à quiconque...

### PRÉSERVER ET RENFORCER LE LIEN

La psychologue Rose-Marie Charest souligne que lorsqu'une personne fait affaire avec un professionnel, elle s'attend à ce que ce dernier, grâce à sa compétence et à son expérience, soit capable de lui donner de bons conseils parce qu'il sait faire le tri entre toutes les informations disponibles. S'il y parvient, c'est alors que se développe la confiance.

Pour la préserver et la renforcer, il importe de répondre clairement aux interrogations et inquiétudes possibles du client. « Il faut vulgariser l'information et communiquer ses connaissances dans un langage compréhensible pour la personne à qui l'on s'adresse.

Bien souvent, les professionnels pensent qu'ils ne parviendront pas à expliquer des notions très techniques, mais leur rôle est de s'y efforcer», souligne Rose-Marie Charest. Certes, transmettre des concepts complexes liés aux finances n'est pas toujours facile, mais c'est un aspect essentiel pour bâtir un lien de confiance durable.

La psychologue insiste sur le fait qu'il faut être attentif aux préoccupations du client et s'adapter à ses besoins. « On doit écouter avant d'avoir l'air compétent! », conseille-t-elle, ajoutant qu'il ne faut pas oublier que l'argent est un sujet très chargé d'un point de vue émotionnel. « On y retrouve la peur, la honte, l'attachement, le statut social... Les questions d'argent sont encore plus taboues que la vie sexuelle! », conclut M<sup>me</sup> Charest. Une idée sur laquelle méditer...

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

**EN SALLE**

**MONTRÉAL | LAVAL | QUÉBEC**  
Voir notre calendrier : [ifc-ufc.ca](http://ifc-ufc.ca)

**EN LIGNE**

Nouvelles formations disponibles.

**CHEZ VOUS – EN ENTREPRISE**

Contactez-nous pour obtenir nos **tarifs spéciaux**.



**INSCRIVEZ-VOUS DÈS MAINTENANT !**

**Formation Continue**

**SERVICES FINANCIERS**  
FORMATIONS ACCRÉDITÉES

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

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



# AFFICHEZ VOTRE APPARTENANCE SUR LINKEDIN

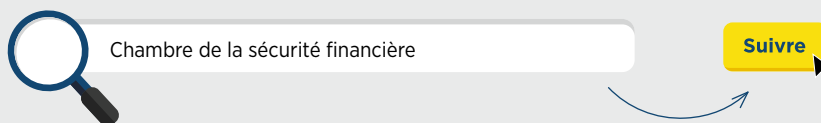
Être membre de la Chambre de la sécurité financière démontre votre professionnalisme et votre crédibilité puisque vous êtes formé et encadré par un organisme reconnu dont la mission première est de protéger le public.

Avec plusieurs millions d'utilisateurs canadiens et un taux de croissance important au Québec, le réseau LinkedIn est un incontournable pour les professionnels. Prenez soin de vous identifier en tant que membre de la CSF sur votre profil LinkedIn et inspirez confiance.

1

## ALLEZ SUR LINKEDIN

Tapez « Chambre de la sécurité financière » dans la barre de recherche en haut de la page et cliquez sur **Suivre**.



2

## RENDEZ-VOUS SUR VOTRE PAGE PERSONNELLE



### SUR ORDINATEUR

Cliquez sur **Profil / modifier le profil** dans le coin supérieur gauche.



### SUR MOBILE/TABLETTE

Cliquez sur le **gros + bleu** dans le coin inférieur droit.

3

## DANS LA SECTION SOUS VOTRE PHOTO

Un menu vous permet d'ajouter une série d'éléments à votre profil. Cliquez sur **Voir plus** pour voir l'ensemble des éléments.

### SUR ORDINATEUR

Cliquez sur l'option **Ajouter des certifications** sous l'onglet **Certifications**.

### SUR MOBILE/TABLETTE

Cliquez sur **Réalisations** puis sur **Certifications**.

4

## ENTREZ LES RENSEIGNEMENTS SUIVANTS :

- Le nom exact de votre certification selon le registre de l'Autorité des marchés financiers (si vous cumulez plusieurs certifications, il est préférable de les ajouter une par une en répétant les étapes 1 à 5 pour chacune d'elles)
- Le nom de l'autorité de vérification : « Chambre de la sécurité financière »
- Votre numéro de certification de l'Autorité ou votre numéro de BDNI
- L'URL de la certification, soit l'adresse du Registre des individus et entreprises autorisés à exercer : <http://www.lautorite.qc.ca/fr/registre-entreprise-individu-fr-corporo.html>
- La date d'entrée en vigueur de votre certification ainsi que sa date d'expiration

5

## APPUYEZ SUR ENREGISTRER ET C'EST TOUT !

# TRAN NGA NGO

## UNE PLANIFICATRICE CHEZ LES SCOUTS



**ARRIVÉE AU QUÉBEC EN 1978 À L'ÂGE DE HUIT ANS, TRAN NGA NGO A SUIVI UN PARCOURS ATYPIQUE PARMIS LES ENFANTS DE RÉFUGIÉS VIETNAMIENS. ALORS QUE LA PLUPART SE DIRIGEAIT VERS DES CARRIÈRES EN SANTÉ OU EN GÉNIE, ELLE A OPTÉ POUR DES ÉTUDES EN GESTION DES RESSOURCES HUMAINES À L'UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE.**

« Tout le monde riait de moi et se demandait ce que j'allais devenir. En administration, il n'y avait presque pas d'étudiants vietnamiens. Mais j'étais motivée à aller dans ce domaine », dit celle qui a rejoint la London Life en 1994 à titre de conseillère en assurance de personnes.

Sa vocation s'est révélée juste, puisqu'elle a mené une brillante carrière au sein de l'entreprise — rebaptisée depuis Financière Liberté 55 —, démontrant maintes fois son excellence en matière d'expertise, d'éthique et de service à la clientèle. Elle est aujourd'hui incorporée sous cette bannière à titre de planificatrice financière. L'an dernier, elle s'est même qualifiée à la Table ronde des millionnaires.

Riche de cette expérience, Tran Nga Ngo consacre ses temps libres à l'éducation des jeunes de la communauté vietnamienne, pour les inspirer à se surpasser à leur tour. Depuis cinq ans, elle est animatrice et trésorière au Groupe 277 des Scouts du Canada, qui regroupe des enfants de la communauté vietnamienne.

### TRANSMETTRE L'EXCELLENCE

« Les scouts existaient déjà au Vietnam, mais je ne les connaissais pas, raconte-t-elle. C'est une amie qui m'a incitée à inscrire mes deux fils. J'ai été attirée par la mission du mouvement : former des individus accomplis et épanouis, pour qu'ils deviennent des citoyens responsables, solidaires et engagés dans leur communauté. »

De simple mère de scouts, Tran Nga Ngo est vite devenue une participante active de la ligue. Après avoir pris part à des sorties et à des camps comme accompagnatrice, elle a suivi avec son mari la formation des animateurs. Pendant que ses fils Jean-Sébastien et Pierre-Simon évoluaient vers les louveteaux (9 à 11 ans), puis les aventuriers (12 à 17 ans), elle est restée impliquée auprès des jeunes castors (7 et 8 ans).

« Mon rôle est simple. La loi des castors, c'est "Je joue avec et comme les autres". Alors je les aide à partager, à échanger, à se respecter les uns les autres. Beaucoup de parents nous amènent leurs enfants parce qu'ils sont hyperactifs : ils ne se mettent pas en rang, ils mangent debout, ils crient, ils courent partout. On leur donne des notions de discipline pour faire des sorties réussies », explique M<sup>me</sup> Ngo.

Parmi les exigences du mouvement, la fameuse B.A. : une bonne action que l'enfant doit poser dans son milieu, puis raconter à chaque réunion hebdomadaire. « Quel que soit leur contexte familial ou social, ils sont réunis par cet objectif commun, dit-elle. Et bien sûr, ils sont unis par la culture vietnamienne, qui reste la raison d'être du Groupe 277.



Dans cette génération, tous les enfants sont nés au Canada et la moitié ne parlent pas la langue vietnamienne. Alors on s'efforce de la pratiquer avec eux, en commençant par la chanson du salut scout. Ça impressionne beaucoup leurs parents! Pour le Têt (célébrations du Nouvel An lunaire), on leur demande d'apporter des plats typiques et de les expliquer à leurs copains. Ça les pousse à faire des recherches et à comprendre leurs origines», explique cette native du Vietnam qui a connu les horreurs de l'exode des *boat people*.

### RÉUNIS PAR LE DESTIN

« Mon père avait été interprète pour les Américains et avait peur des représailles. Mais il a réussi à le cacher pendant trois ans après la chute de Saïgon (le 30 avril 1975), jusqu'à ce qu'il trouve un moyen de s'enfuir. Parce qu'il connaissait la mécanique marine, il n'a payé que deux lingots d'or pour nous cinq, une aubaine », souligne Tran Nga Ngo.

Après deux jours au large de Nha Trang, l'essence a manqué, puis tout le reste. Les vingt passagers n'ont quasiment rien bu ou mangé pendant sept jours, un calvaire qui coûta la vie du plus jeune frère de M<sup>me</sup> Ngo, qui s'en souvient comme si c'était hier. Rescapée par un pétrolier taïwanais, la famille a débarqué au Sri Lanka, puis a erré un mois et demi dans un camp de réfugiés à Singapour, avant d'être accueillie à Montréal par le gouvernement canadien.

Ce genre de récit est hélas courant parmi les familles de la diaspora vietnamienne. Leur destin commun les a poussées à renforcer leurs liens communautaires dès leur arrivée au pays. C'est dans ce contexte qu'a été créé le Groupe 277 en 1980.

### FINANCER UN MONDE MEILLEUR

Il était naturel qu'on propose à cette professionnelle accomplie en services financiers d'assumer le rôle de trésorière, en plus de ses activités d'animatrice. Mais au-delà de la perception des contributions (170 \$ par enfant par année), du maintien des livres, de la présentation du budget et des audits de l'organisation mère, M<sup>me</sup> Ngo doit faire preuve de créativité pour mettre sur pied des activités de financement qui inspirent à la fois les donateurs et les jeunes.

L'emballage dans les épicerie est un grand classique, de même que la vente des calendriers créés par les Scouts du Montréal métropolitain. M<sup>me</sup> Ngo y a ajouté la vente de chocolats Lamontagne et de savons du Burkina Faso fabriqués par la Savonnerie M'Nonga d'Amour. Elle a aussi obtenu une ristourne des magasins La Cordée applicable sur les achats pour les camps d'été et d'hiver.

« Je dois trouver de nouvelles idées chaque année, car les enfants n'aiment pas la routine, dit-elle. Ces activités font aussi partie du programme pédagogique des scouts, car elles contribuent à leur développement, et ultimement à la création d'un monde meilleur! »

■ NICOLAS RITOUX



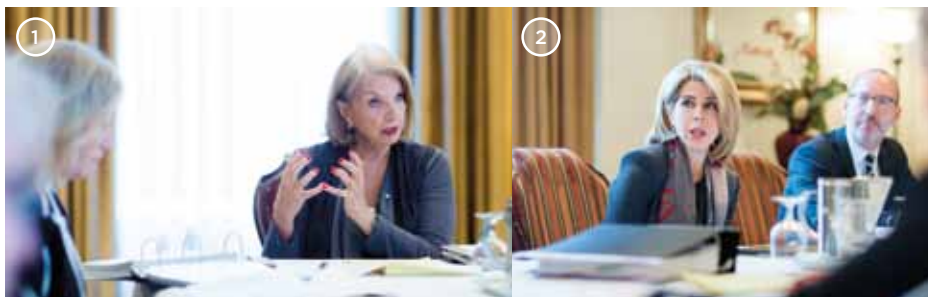
## LES PRIX EXCELLENCE CSF 2016

# UNE PARTICIPATION RECORD DES MEMBRES

Les Prix Excellence CSF ont connu en 2016 un nombre record de candidatures. Le jury, présidé par M<sup>me</sup> Monique Jérôme-Forget, s'est réuni afin de départager les gagnants des Prix Relève, Distinction et Carrière, qui reconnaissent la valeur du rôle-conseil en finances personnelles. Les jurés se sont unanimement dits impressionnés par la qualité des dossiers soumis et par l'expertise professionnelle qui s'en dégage.

Le Gala des Prix Excellence, qui s'est tenu le 17 novembre, a couronné quatre grands gagnants, deux Prix Carrière ayant été attribués. Dans le prochain numéro de la revue CSF, vous découvrirez les lauréats qui, parmi les 11 finalistes sélectionnés, accèdent au Cercle des spécialistes en santé financière de la CSF.

LE CERCLE  
DES SPÉCIALISTES  
EN SANTÉ FINANCIÈRE



## LES MEMBRES DU JURY DES PRIX EXCELLENCE 2016

### 1 – MONIQUE JÉRÔME-FORGET

Présidente du jury  
Conseillère spéciale chez Osler,  
Hoskin & Harcourt  
Ministre des Finances, ministre des  
Services gouvernementaux et présidente  
du Conseil du Trésor entre 1988 et 2009

### 2 – DANA ADES-LANDY

Chef de la direction de la Fondation des  
maladies du cœur et de l'AVC  
Présidente du c.a. de l'Association  
de femmes en finances du Québec

### 3 – CLAUDE BÉLAND

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

### 4 – RAYMONDE CRÊTE

Professeure titulaire, avocate et directrice  
du Groupe de recherche en droit des  
services financiers à la Faculté de droit  
de l'Université Laval

### 5 – ROBERT FRANCES

Président du conseil et chef de la  
direction du Groupe financier PEAK

### 6 – SERGE THERRIEN

Président du Groupe de presse du  
Journal de l'assurance

### 7 – STÉPHANE ROUSSEAU

2<sup>e</sup> vice-président du conseil  
d'administration de la Chambre  
de la sécurité financière

### 8 – MARIE ELAINE FARLEY

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







# CHRONIQUE DE L'EXCELLENCE

**FRANCINE LAVALLÉE:  
POUR LA SÉRÉNITÉ DU CLIENT**



**DEPUIS VINGT-SIX ANS À LA TÊTE DU CENTRE FINANCIER VAUDREUIL-DORION, FRANCINE LAVALLÉE A PETIT À PETIT DÉVELOPPÉ LE « CONCEPT SÉRÉNITÉ », UNE APPROCHE CLÉS EN MAIN PERMETTANT AU CLIENT DE GÉRER TOUTES SES QUESTIONS D'ARGENT AU MÊME ENDROIT. SA PRATIQUE EXEMPLAIRE LUI A VALU, EN NOVEMBRE 2015, LE PRIX D'EXCELLENCE DE LA CSF.**

« Le concept Sérénité, c'est un clés en main pour les gens qui veulent planifier leur retraite, explique-t-elle. La personne qui m'arrive me dit, "Moi, je veux prendre ma retraite à tel âge, je veux savoir si j'aurai assez d'argent". »

Francine Lavallée et son équipe vérifient tout. Si les placements correspondent aux besoins, si les assurances sont toujours adaptées et combien elles vont coûter dans le futur, s'il est possible de trouver une hypothèque plus intéressante, etc.

« L'objectif est de maximiser le patrimoine du client, résume-t-elle. On utilise même les services d'un kinésologue parce que nos boomers ont trop fumé, trop bu, trop travaillé, ils sont fatigués et n'ont pas pris assez soin d'eux. »

Son leitmotiv ? Aider les gens. Parce que c'est facile pour elle de vulgariser une planification financière. Parce qu'elle est capable d'évaluer les rêves, les objectifs, les émotions par rapport à l'argent.

Mais elle ne travaille pas seule pour y arriver. Son équipe se compose d'une associée, de deux adjointes, d'un analyste en planification financière et d'une série de partenaires professionnels qui viennent sur rendez-vous, selon la situation du client. Parmi ces collaborateurs, on compte notamment des notaires, des avocats et des fiscalistes.

## MENTORAT

« On travaille très fort, alors, recevoir un prix comme le Prix d'Excellence de la CSF, c'est une vraie tape dans le dos. J'en ai reçu quelques autres ces derniers mois, ça doit certainement vouloir dire que je vieillis... mais aussi qu'on fait du bien à la communauté. C'est important parce que ça sécurise les clients. C'est sûr qu'un cabinet qui a pignon sur rue depuis plusieurs décennies et qui reçoit des prix, ça rassure. »

Faire du bien à la communauté en veillant à ce que la jeune génération de conseillers profite de son expérience, M<sup>me</sup> Lavallée en fait un point d'honneur. Maintenant qu'elle a trouvé une associée ayant les mêmes valeurs qu'elle et qui pourra reprendre son affaire lorsqu'elle décidera de ralentir, elle souhaite s'investir davantage dans le mentorat.

« Pendant vingt-six ans, j'y suis allée à tâtons, à coup d'essais-erreurs pour construire mon entreprise, raconte-t-elle. Aujourd'hui, je sais que des gens ont besoin d'aide. Moi, je suis sur le terrain, je ne suis pas dans un siège social à donner des cours. J'ai beaucoup de choses à transmettre. »

Elle a d'ailleurs déjà monté un programme pour des gens possédant entre cinq et dix ans d'expérience, qui ont une petite clientèle avec laquelle tout va bien mais qui ne parviennent pas à passer à l'étape suivante. Comment organiser sa semaine de travail ? Comment former un adjoint pour que ce soit rentable ? Comment déléguer ? Comment augmenter ses revenus ? Autant de questions auxquelles elle souhaite répondre pour aider les plus jeunes conseillers à prospérer.

« Aujourd'hui, je souhaite prendre le temps de me consacrer à des projets qui me tiennent à cœur. Et ce, tout en continuant à faire grandir le Centre financier et en veillant à ce que la transition avec mon associée se fasse dans les meilleures conditions possibles », conclut-elle.

— HÉLÈNE ROULOT-GANZMANN

## DÉONTOLOGIE EN VALEURS MOBILIÈRES

# ÉVITONS UN DOUBLE RÉGIME POUR LES INTERMÉDIAIRES QUÉBÉCOIS



**DANS UN MÉMOIRE TRANSMIS AUX AUTORITÉS CANADIENNES DES VALEURS MOBILIÈRES (ACVM) AU SUJET DES OBLIGATIONS DES PROFESSIONNELS ENVERS LEURS CLIENTS, LA CSF INSISTE SUR L'IMPORTANCE D'HARMONISER LES APPROCHES ET DE RECONNAÎTRE LE RÉGIME QUÉBÉCOIS DÉJÀ EN PLACE.**

La présidente et chef de la direction de la CSF, Marie Elaine Farley, dit être étonnée du fait que, dans l'exercice de consultation appelée « 33-404 », les ACVM n'abordent d'aucune façon les particularités du Québec et son régime de droit civil.

« En effet, dit-elle, les professionnels québécois membres de la Chambre sont déjà soumis à un ensemble de règles et se conforment déjà à l'obligation d'agir au mieux des intérêts du client. » Par conséquent, la norme réglementaire proposée dans le document de consultation 33-404 est déjà imposée aux professionnels québécois.

« La CSF croit que tous les Canadiens devraient bénéficier d'une protection équivalente, mais il faut éviter de créer un double régime d'obligations pour les intermédiaires financiers québécois, insiste Marie Elaine Farley. Tout effort d'harmonisation devrait tenir compte des spécificités du Québec. »

La CSF souhaite que les ACVM favorisent des principes déontologiques qui pourront s'adapter aux différents modèles d'affaires plutôt qu'un

processus de prescription des règles plus lourd et moins flexible, tant du point de vue de l'organisme de réglementation que des professionnels appelés à s'y conformer.

Certaines pistes de réflexion contenues dans le Document de consultation 33-404 sont porteuses, comme l'uniformisation à échelle canadienne des titres et des obligations de formation continue. Cela dit, elles pourraient l'être davantage si elles s'inscrivaient dans une démarche coordonnée avec les responsables de la réglementation en assurance.

Pour la CSF, il ne fait aucun doute que l'on doit tendre vers une meilleure harmonisation des règles et de leur application au Canada. Pour y parvenir avec encore plus d'efficacité, il conviendrait d'adopter une approche plus globale. La multidisciplinarité de la CSF, au Québec, peut servir d'inspiration, signale la Chambre dans son mémoire.

## LA CHAMBRE DÉMÉNAGE BIENTÔT

Suivez-nous au 2000, avenue McGill College,  
et sur les réseaux sociaux pour en savoir plus.

# LA CHAMBRE PROPOSE UN RÉGIME DE PERMIS RESTREINT

DEVANT UN CERTAIN NOMBRE DE LACUNES OBSERVÉES DANS LE SECTEUR DES PRODUITS D'ASSURANCE VOYAGE, NOTAMMENT EN CE QUI CONCERNE LEUR DISTRIBUTION, LA CSF PROPOSE DE REJOINDRE LES EFFORTS D'HARMONISATION À L'ÉCHELLE CANADIENNE PAR LA CRÉATION D'UN RÉGIME DE PERMIS RESTREINT.

La CSF a fait cette proposition dans un mémoire qu'elle a déposé, le 30 septembre dernier, à l'invitation du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA).

Différentes failles préoccupantes dans le domaine de l'assurance voyage ont amené le CCRRA à entreprendre cette consultation publique auprès des intervenants de l'industrie. Déjà, en 2008, le CCRRA invitait à la prudence et recommandait que les organismes de réglementation suivent de près l'évolution de la vente sans représentant. Depuis, la CSF a répondu à plusieurs consultations touchant la vente d'assurance sans représentant.

Dans son mémoire, la CSF rappelle l'importance d'un encadrement adéquat pour assurer la protection du public. « Les pratiques actuelles en ce qui a trait à l'assurance voyage sont susceptibles de ne pas répondre aux attentes des consommateurs canadiens », explique Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction de la CSF.

« Les lacunes observées dans le cas précis de l'assurance voyage pourraient se présenter dans d'autres situations où la vente de produits financiers s'effectue sans représentant », ajoute-t-elle.

La CSF considère que le simple fait de remettre de l'information n'est pas suffisant pour protéger le consommateur. Les produits d'assurance sont complexes, ils comportent de nombreuses exclusions et une mauvaise compréhension peut être lourde de conséquences.

« Sans l'intervention d'un professionnel obligé de rendre des comptes, c'est le client qui porte tout le fardeau en cas de problème, note Marie Elaine Farley. Pour la Chambre, l'intervention d'un représentant formé et encadré qui engage sa

responsabilité personnelle est le meilleur moyen de favoriser la protection du public consommateur de produits et services financiers, dont l'assurance voyage. »

## RÉGIME DE PERMIS RESTREINT

Selon la CSF, la vente de produits d'assurance voyage par des distributeurs devrait être envisagée, notamment pour rejoindre les efforts d'harmonisation à l'échelle canadienne. Par la même occasion, la CSF réitère sa proposition de créer au Québec un régime de permis restreint pour la distribution de produits d'assurance accessoire, dont l'assurance voyage, et d'encadrer les distributeurs comme les autres représentants en assurance, avec les adaptations nécessaires.

« Un régime de distribution sans représentant s'avère beaucoup plus risqué pour le consommateur que le régime primaire de distribution d'assurance par l'entremise d'un représentant dûment certifié et encadré par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et le Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière. Un régime sans représentant doit demeurer une exception et offrir des protections adéquates », conclut Marie Elaine Farley.

Rappelons que les membres de la CSF certifiés dans la discipline de l'assurance de personnes peuvent offrir des produits d'assurance voyage individuelle et donner des conseils à ce sujet, alors que les membres de la CSF certifiés dans la discipline de l'assurance collective de personnes peuvent offrir des produits tel qu'un régime collectif d'assurance en milieu de travail qui inclut de l'assurance voyage.





# LA QUESTION DES MEMBRES

Q

**J'AI L'INTENTION DE CRÉER UNE PAGE FACEBOOK POUR MES BESOINS PROFESSIONNELS. C'EST UNE FAÇON SIMPLE ET ÉCONOMIQUE DE ME FAIRE CONNAÎTRE ET DE PROMOUVOIR MES SERVICES. SI JE VEUX CRÉER ET PARTAGER DU CONTENU, QUELLES PRÉCAUTIONS DOIS-JE PRENDRE ?**

R

Il ne faut pas sous-estimer l'impact des médias sociaux sur le développement des affaires. Une présence

professionnelle active sur les médias sociaux vous permettra de vous démarquer auprès de vos clients présents et futurs.

Plusieurs règles sont toutefois applicables aux représentants en matière de publicité. Vous devez donc être vigilant lorsque vient le moment de faire la promotion de vos services et des produits que vous offrez.

Avec le développement des réseaux sociaux et de la technologie en général, vous devez présumer que toutes vos communications peuvent être conservées et partagées. Avant de publier des informations, soyez certain que vous les endosserez encore dans quelques années.

Bien entendu, vous ne pouvez pas faire de « fausses représentations », et ce, aussi bien au sujet de la nature des services ou des produits que vous offrez qu'à l'égard de votre niveau de compétence. De plus, vous ne pouvez pas laisser miroiter des résultats que vous ne serez pas en mesure de procurer ou encore employer des formules qui pourraient porter à confusion. Vous pouvez exposer des statistiques pour mieux vendre vos produits ou vos services, mais vous devez alors indiquer vos sources. Cependant, il n'est pas permis de faire état de vos performances financières passées.

Lorsque vous faites valoir des produits ou vos services, vous ne pouvez mettre en évidence leurs avantages sans mentionner les inconvénients qu'ils peuvent présenter. Ce que vous proposez doit être conforme à ce que vous avez prétendu dans votre publicité. Vous ne devez pas exagérer l'étendue des protections offertes par vos produits ni minimiser le coût et les risques de ces produits. En aucun cas, vous ne pouvez faussement laisser entendre que les produits que vous vendez sont offerts à un groupe limité de personnes, qu'ils comportent des protections spéciales et que, si les clients éventuels se les procurent, ils pourront bénéficier d'avantages supplémentaires.

Les méthodes de concurrence et de sollicitation que vous employez doivent être loyales. Vos messages ne doivent pas dénigrer, discréditer ou dévaloriser un autre représentant, un cabinet, un assureur, une institution financière ou quelque concurrent que ce soit. De plus, vous ne devez pas, directement ou indirectement, faire des commentaires, sous quelque forme que ce soit, qui sont faux, inexacts ou incomplets à l'égard de ces derniers ou de leurs produits et services.

Enfin, il est possible que le courtier, le cabinet ou la société auquel vous êtes rattaché ait des exigences précises quant aux règles à suivre en matière de publicité et de marketing. Ainsi, il vous faudra respecter non seulement vos obligations déontologiques, mais aussi celles de votre courtier, cabinet ou société.

# HUGO NEVEU, UN CONSEILLER TECHNO



L'ÉPOQUE DU PORTE-À-PORTE ET DES CARTES D'AFFAIRES GLANÉES DANS DES 5 À 7 EST BEL ET BIEN RÉVOLUE, CROIT HUGO NEVEU, MEMBRE FONDATEUR DU REGROUPEMENT DES JEUNES COURTIERS DU QUÉBEC (RJCQ). AUJOURD'HUI, UN CONSEILLER NE PEUT PLUS SE PASSER DES TECHNOLOGIES POUR JOINDRE SA CLIENTÈLE.



« Qu'est-ce que vous faites, vous, lorsque vous vous cherchez un bon plombier ?, questionne-t-il. Vous ouvrez vos médias sociaux et vous demandez conseil à votre réseau. Eh bien, c'est la même chose pour nous. Un client qui se cherche un conseiller va aller sur Internet, poser la question à tous ses contacts, et les noms qu'on va lui donner, il va les *googler*. Internet est devenu pour nous une vraie vitrine. Il faut y être présent. »

Hugo Neveu l'a bien compris et s'est même entouré d'une équipe pour gérer cette présence. La page Web de son cabinet, Hugo Neveu Services financiers, regorge de billets de blogue et de conseils. Il y fait rarement de la publicité pour son cabinet, mais diffuse plutôt de l'information sur le monde de la finance, les placements, l'assurance, etc. Ses réseaux sociaux, LinkedIn, Twitter et Facebook, sont entretenus quotidiennement et il y partage toutes sortes d'informations et d'articles pertinents.

« Il s'agit d'établir sa crédibilité et de créer un réflexe, une habitude chez les gens, explique-t-il. Quand quelqu'un fait une recherche Web sur un thème lié à la finance, il arrivera souvent sur mon site. Et puis, un jour cette personne aura un besoin à combler et naturellement, elle va me contacter par les réseaux sociaux ou par courriel, de moins en moins par téléphone », note-t-il. D'ailleurs, son assistant rappelle le client dans les minutes qui suivent pour fixer un rendez-vous... qui viendra automatiquement s'afficher sur son téléphone cellulaire.

« Je fais de plus en plus de rencontres téléphoniques, ajoute-t-il. Ou par Facetime. Parfois, on fait également du partage d'écrans lorsque j'ai des documents à montrer. Nous avons aussi une

infolettre pour garder contact. Je réponds très souvent aux questions par courriel ou même par Messenger, l'application de Facebook. Ça ne signifie pas que je ne reçoive plus dans mon bureau. Il y a des gens qui restent attachés à cela. Mais ce n'est plus la majorité. Et surtout, ne croyez pas que ce soit une question de génération. »

Hugo Neveu évoque le cas de retraités en âge de décaisser leur FEER et avec lesquels il ne communique que par courriel, et à l'autre bout du spectre, des jeunes couples très peu à l'aise avec les questions financières et pour qui les rencontres en personne sont rassurantes.

Ce n'est donc pas une question de génération, ni pour les clients, ni pour les conseillers. Quelques-uns, proches de la retraite, ont complètement intégré les technologies, alors que d'autres, dont certains membres du RJCQ ayant moins de 40 ans, travaillent encore avec la copie carbone ou presque.

« Ceux-là savent qu'ils vont devoir un jour ou l'autre y venir, souligne-t-il. C'est aussi une question de productivité. Avec toutes les normes qui augmentent notre charge de travail, nous serions bien mal avisés de ne pas profiter des outils que la technologie met à notre service et qui nous font gagner un temps inestimable », conclut le jeune entrepreneur.

— HÉLÈNE ROULOT-GANZMANN

# NOS FORMATIONS EN LIGNE

CHAMBRESF.COM/FORMATION



FORMATION	NUMÉRO	UFC				
		CO	AP	ACP	EC	PB
<b>ProDéonto (cours obligatoire en conformité)</b> Découvrez tous nos forfaits en ligne.	38560 à 38567	3+++				
Le préavis de remplacement démystifié	36006	4				
Les produits d'assurance invalidité	33345		3	1		
Régime volontaire d'épargne retraite (RVER) : savoir pour mieux conseiller	32140	1		1		
Regard pratique sur la déontologie	29638	3				
L'intégration des concepts	29004		3		1	
Les produits d'épargne	28200				6	
L'analyse des besoins d'épargne	28036				7	
Les produits d'assurance-vie	27644		5	2		
L'analyse des besoins d'assurance-vie	27273		9	1		
L'analyse des besoins et les produits d'assurance maladie	26650		4	1		
Tout sur le CELI	25751	2			2	
L'analyse des besoins d'assurance invalidité	25750		3	1		
L'analyse des besoins financiers	24902		2			
L'encadrement professionnel du conseiller en sécurité financière	24735	2				
Effet de levier : avantages, inconvénients et quand le recommander à votre client	23906	3			1	
Les assurances collectives offertes par les prêteurs, qu'en est-il ?	22304	1		2		
Le RREGOP : être mieux outillé pour aider son client à faire les bons choix	20751			3		
Trois conseillers, une réalité : la conformité	18653	3				
Cas vécus et règles déontologiques en assurance - NOUVEAUX CAS VÉCUS	14465	2	1			
Les régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) – vision globale	6251					6

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

# PRODÉONTO

---

DEUXIÈME COURS  
OBLIGATOIRE  
EN CONFORMITÉ

---



PLUS VOUS VOUS FORMEZ,  
**PLUS VOUS ÉCONOMISEZ!**

---

En plus du cours obligatoire de base, au **prix avantageux de 55 \$**, la CSF vous offre les nouveaux forfaits **PRODÉONTO** conçus pour accroître vos connaissances et maximiser vos UFC.

---

DISPONIBLES EN LIGNE SUR **CHAMBRESF.COM**



# LA SOLUTION POUR VOS UFC

EN FINANCES PERSONNELLES ET EN PLANIFICATION FINANCIÈRE



FORMATIONS  
EN LIGNE



FORMATIONS  
CORPORATIVES



SESSIONS  
PUBLIQUES

- ✓ PLUS DE **98 500 ADULTES** FORMÉS
- ✓ **165 UFC** RECONNUES PAR LA CSF
- ✓ **140 UFC** RECONNUES PAR L'IQPF
- ✓ TARIFS **CONCURRENTIELS**

Conformité, Courtage en épargne collective,  
Assurance de personnes, Matière générale,  
Assurance collective de personnes,  
Courtage en plans de bourses d'études.



Formateur professionnel  
Consultant, Conférencier  
Coach, Consultant, Speaker



Louis  
**Jolicoeur**

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

Formateur professionnel, Consultant et Conférencier  
Coach, Consultant and Speaker

Formations en ligne:

[www.louisjolicoeur.com](http://www.louisjolicoeur.com)  
**418 580-8825**





Cabana Séguin inc.  
2055, rue Peel, bureau 900  
Montréal (Québec) H3A 1V4

T 514 285-1311  
F 514 844-4541  
W cabanaseguin.com

# Fr1

ÉPREUVE

ENCRE ET PROCÉDÉS  
 CMYK

N° DOSSIER **8635D** FICHIER **8635D\_Magazine\_décembre\_2016.indd**  
DATE **25/11/2016** FORMAT **8.125 po × 10.875 po**  
CLIENT **CSF** NOTES \_\_\_\_\_  
PROJET **Magazine Décembre 2016**









ATTENTION LES FICHIERS DE PRODUCTIONS NE SONT PAS CONÇUS AVEC LE CHEVAUCHEMENT DE COULEUR.  
CODES-BARRES OU LOGO FSC POUR POSITION SEULEMENT.

SORTIE LASER À **100%**

ESTAMPAGE  EMBOSSAGE  
 VERNIS SÉLECTIF  DÉBOSSAGE

APPROBATION CLIENT					
SIGNATURE _____					
DATE _____					
APPROBATION INTERNE					
GRA	PROD	DA	SC	REL	DC
CORRECTIONS					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### RÉFÉRENCE CMYK REFERENCE

	PMS 174-10 C (65-48-37-15)
	PMS 119-6 C (78-0-12-19)
	PMS 106-7 C (86-45-0-0)
	PMS 108-15 C (83-43-0-50)
	PMS 175-5 C (49-31-33-0)
	PMS 114-11 C (45-8-0-27)
	COULEUR CSF (0-28-100-30)
	PMS PROCESS CYAN C (100-0-0-0)