

CSF

LE MAGAZINE DES
PROFESSIONNELS
EN SERVICES
FINANCIERS

DÉCEMBRE 2019

VOLUME **44**

NUMÉRO **04**

CHAMBRESF.COM

« DE LOIN LA FORMATION
LA PLUS INTÉRESSANTE
QUE J'AI SUIVIE. »

« JOURNÉE REMARQUABLE ! »
« WOW ! »

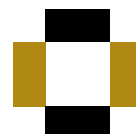
« CONTENU
TRÈS PERTINENT
ET INFORMATIF. »

« C'EST QUI ? BIEN
CONNAÎTRE SON CLIENT ? »

PROLIER

PP40063682

20
ANS
AU CŒUR
DE NOTRE
MISSION



Chambre
de la sécurité
financière



**JOYEUSES
FÊTES!**

**Toute l'équipe
de la CSF vous souhaite un
magnifique temps des fêtes.**

Que la nouvelle année vous apporte
bonheur et santé financière!



**Chambre
de la sécurité
financière**

SYMBOLE DE SANTÉ FINANCIÈRE

RÉDACTION, RÉVISION ET ÉDITION

Yves Bonneau
Julie Chevette
Paul Derome
Caroline Fortin
Priscilla Franken

PAGE COUVERTURE

Photo : Bénédicte Brocard
Citations extraites du sondage
de satisfaction postévènement

GRAPHISME ET IMPRESSION

GB Design Studio/Solisco

DÉPÔT LÉGAL

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

CONVENTION DE POSTE-PUBLICATION

PP40063682

SERVICE AUX ABONNÉS

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

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

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

MOT DE LA DIRECTION ET DU CA

20 ans et une vision 20/20 **4**



Un grand succès **5**

Panel sur l'intelligence artificielle **6**

Le quiz du syndic **7**



La force du conseil selon
le Jedi de la convenance **8**

L'IA, les données numériques
et l'industrie de l'assurance **9**

Penser et agir en entrepreneur **10**

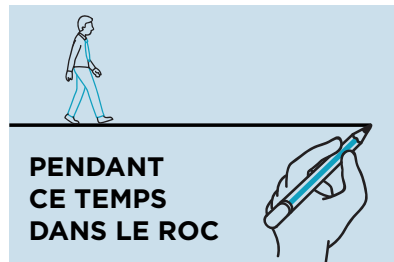
Dans l'univers
de Madame Conformité **11**

Les entrepreneurs, un bassin
inexploité de clients potentiels **12**



Un toast à la santé
du professionnalisme
pour les 20 ans de la CSF **13**

GRAND DOSSIER



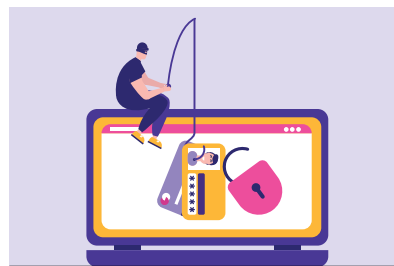
**Nouvelle approche
réglementaire en Ontario**
Protéger les titres
pour protéger le public **16**

**Encadrement des services
financiers au Canada**
Ça bouge dans l'Ouest! **20**



**Meilleur intérêt
et devoir fiduciaire**
Du pareil au même **22**

ACTUALITÉS



**Protection des
données personnelles**
L'industrie sur le qui-vive **24**

Conformité
Sur le web comme
dans la vraie vie! **27**

Mesures administratives
Prévenir, et guérir **30**

20 ANS ET UNE VISION 20/20

Il faut de temps à autre prendre le temps de regarder dans le rétroviseur pour se rendre compte du travail et des progrès accomplis. On réalise qu'une année vient encore de passer et que, malgré le temps qui file et les activités quotidiennes incontournables, on réussit chaque fois à poser de nouveaux jalons pour s'améliorer.

Votre organisation professionnelle ne fait pas exception. 2019 a été une année charnière, celle qui nous a fait basculer dans notre 21^e année. C'est avec tous les employés et tous les membres que nous avons célébré l'anniversaire de fondation de la CSF.

Ainsi, dans le cadre du 20^e, nous avons rencontré pas moins de 400 conseillers à travers le Québec, qui sont venus nous parler de leurs préoccupations et avec lesquels, entre autres, nous avons échangé sur les défis à venir.

Et les réactions nous ont démontré le bien-fondé de cette démarche de proximité puisque plus de 95% des membres qui ont participé à ces rencontres nous ont dit avoir mieux compris le rôle de la CSF, avoir aimé rencontrer les représentants de la direction et nous ont affirmé qu'ils trouvaient primordial que la CSF continue de développer des outils pour les soutenir dans leur pratique professionnelle.

À ce chapitre, notre colloque de formation ProLab et le cocktail qui a suivi pour souligner les vingt années d'activité de la CSF ont été un franc succès. Pas moins de 400 personnes se sont réunies à Montréal pour assister à une activité de formation continue innovante qui a permis de démontrer toute l'expertise de votre organisation professionnelle en matière de renouvellement de l'offre de formation continue pour ses membres.

Également au bilan de l'année qui s'achève et qui nous permettra de nous projeter vers l'avant : notre participation au groupe de travail sur l'intelligence artificielle France-Québec, qui nous a permis de mieux saisir l'ampleur phénoménale des changements auxquels fera face l'industrie de l'assurance et des services financiers et par conséquent nos membres. Elle nous a aussi donné l'occasion de discuter éthique avec des experts, des chercheurs, des universitaires et des assureurs dans un exercice d'anticipation qui met en scène l'arrivée imminente d'appareils

connectés, de services robotisés et d'espaces numériques de plus en plus raffinés au service des consommateurs qui, eux, ne comprennent pas encore l'étendue de la révolution.

L'objectif final de ce groupe de travail était de produire un rapport et de s'entendre sur une série de recommandations – suivant entre autres le modèle de la Déclaration de Montréal pour un développement responsable de l'intelligence artificielle – afin de s'assurer que l'implantation de l'IA dans notre industrie se fasse en mettant l'humain au centre des préoccupations. Autant l'intermédiaire que le consommateur.

Pour mieux comprendre ce dernier, nous participons en parallèle à une initiative de recherche avec l'Université de Montréal. Intitulée Chantiers 22, cette étude scrutera les habitudes et l'expérience des consommateurs avec leur conseiller en finances personnelles. Une quinzaine de partenaires de l'industrie prennent également part à cette recherche, dont nos collègues de la ChAD, d'Option consommateurs et de l'AMF.

Concernant l'avenir des intermédiaires de l'industrie, il sera tout autant passionnant de suivre l'évolution de l'encadrement et de la professionnalisation chez nos voisins du ROC. Le modèle québécois qui professionnalise les conseillers et qui fait notre fierté depuis deux décennies semble bel et bien prendre racine dans les autres provinces canadiennes. Une pléthore de mesures de la part des organismes de réglementation et des parties prenantes vont dans ce sens, c'est-à-dire responsabiliser les individus qui traitent avec les consommateurs de manière à mieux protéger le public. On parle maintenant de code de déontologie et d'encadrement de type professionnel pour les planificateurs financiers et conseillers financiers, dont les titres sont à présent réservés en Ontario.

Comme le disait le philosophe Maurice Blondel : « L'avenir ne se prévoit pas, il se prépare. » La CSF poursuivra son travail d'amélioration continue pour maintenir sa position de leadership parmi les organismes d'autoréglementation professionnelle dès les premiers jours de 2020. Bref, un clin d'œil, s'il en faut, pour dire que votre organisation maintiendra sans défaillir sa vision 20/20!

Bonne nouvelle année remplie de succès!



MARIE ELAINE FARLEY
PRÉSIDENTE ET
CHEF DE LA DIRECTION



ANDRÉ DI VITA
PRÉSIDENT DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION

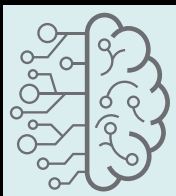
UN GRAND SUCCÈS !

MISSION ACCOMPLIE POUR LE TOUT PREMIER COLLOQUE DE FORMATION PROLAB CSF

Le 8 octobre dernier, plus de 400 conseillers et invités de marque étaient réunis pour participer à la première édition du colloque de formation ProLab CSF et célébrer les 20 ans de la Chambre. L'événement, qui rassemblait des conférenciers prestigieux, a été hautement apprécié, puisque 99% des conseillers sondés se disent prêts à participer à la prochaine édition. Revivez les moments forts de la journée dans les pages suivantes.



PHOTOS : BÉNÉDICTE BROCARD



PANEL SUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE



MATTHIEU DUGAL
Journaliste et animateur

« Il y a beaucoup de scientifiques qui, dans les années 1950, prédisaient déjà l'avènement d'une intelligence artificielle qui serait en mesure de faire la plupart des tâches de l'être humain. Mais on en est encore très loin. »

Animé par Matthieu Dugal, le panel composé de sommités en matière d'intelligence artificielle a suscité un vif intérêt en soulevant plusieurs questions d'ordre technologique et philosophique liées à l'avenir des professionnels en services financiers.



STÉPHANE ROCHON
Président et chef de la
direction d'Humania
Assurance

« Le rôle du conseiller sera grandement modifié, mais pas éliminé. Il doit s'adapter rapidement aux nouvelles technologies, mais son rôle-conseil va rester au cœur de la profession. »

« L'intelligence artificielle va faire grandir le marché de l'assurance et non pas le réduire. Si un assureur a accès à davantage de *data*, il va être prêt à prendre beaucoup plus de risques. »



FRANÇOIS LAVIOLETTE
Professeur à
l'Université Laval

« La futurologie montre que 15% des emplois seraient abolis à cause de l'intelligence artificielle. Le 85% restant pourra être consacré à des tâches plus intéressantes pour les humains. L'intelligence artificielle va valoriser le travail. »

« Il y a une révolution qui s'en vient. L'intelligence artificielle présente un immense potentiel, qui doit être balisé et utilisé de façon responsable, tant dans son acceptabilité sociale que dans la sauvegarde d'emplois. »



ERIC SALOBIR
Président d'Optic
Technology

« Beaucoup de tâches, dans les domaines de l'analyse financière ou de l'actuariat, peuvent être confiées à l'intelligence artificielle. Les gens qui ont essentiellement un métier d'analyse des données risquent ainsi de se retrouver en concurrence avec l'intelligence artificielle et de perdre leur emploi. »

« L'accès aux données est un jeu dangereux sur le plan éthique, mais ça ouvre aussi des portes au développement de nouveaux produits et marchés. Les écueils sont là, à nous d'essayer de les éviter. La question est de savoir jusqu'où on peut aller. »

LE QUIZ DU SYNDIC



Le syndic de la CSF, M^e Gilles Ouimet, et deux de ses collègues avocates, ont animé un jeu-questionnaire interactif inspiré de cas ayant fait l'objet de décisions rendues par le comité de discipline. Les situations ont mis à rude épreuve les connaissances en déontologie des conseillers et suscité des échanges passionnants.



M^e Julie Dagenais, syndique adjointe senior, et M^e Geneviève Beauvais, avocate au développement professionnel et à la qualité des pratiques, ont tour à tour mis en contexte les différentes règles déontologiques s'appliquant aux conseillers encadrés par la Chambre.





LA FORCE DU CONSEIL SELON LE JEDI DE LA CONVENANCE

Vêtu d'une cape et muni d'un sabre laser, accompagné en fond sonore par la célèbre musique de la saga *Star Wars*, Jean-Marc Thuotte a ouvert le bal avec un message bien précis à l'intention des quelque 400 participants : la principale force d'un conseiller, c'est sa capacité de bien connaître ses clients et de leur proposer des produits qui conviennent le mieux à leur situation.

« C'est le conseiller qui détient la force de la convenance. Aucun ordinateur ne peut le remplacer », a martelé le conférencier, enseignant au Département de finance de l'Université du Québec à Montréal, invitant du même souffle les conseillers à exploiter le côté lumineux de la force et à éviter les risques pouvant les faire basculer du côté sombre.

QUESTION PIÈGE

À l'aide de situations concrètes, illustrées par des capsules vidéo humoristiques mettant en vedette le conseiller fictif Luca, Jean-Marc Thuotte a également fait participer son public en lui soumettant différentes questions à choix multiples visant à démontrer l'importance de bien connaître ses clients et ses produits. Certaines étaient moins évidentes que d'autres.

Exemple : Luca peut-il affirmer que tel fonds présenté à l'un de ses clients lui permettra d'obtenir des versements garantis de 7,5 % ? Plusieurs participants se sont fait prendre au piège en répondant « non ». Or, Luca avait bel et bien raison puisqu'il avait parlé de *versements* et non de *rendement*, à ne pas confondre ! « Le conseiller doit s'assurer que son client comprend bien toutes les nuances », a précisé M. Thuotte.

Il a également abordé la délicate question de la tolérance au risque, l'un des aspects les plus importants de la convenance, selon lui. « Il ne faut pas se limiter aux questions proposées dans un formulaire qui est seulement un outil d'évaluation. Il faut fouiller davantage, poser d'autres questions. » D'autant, a-t-il précisé, que ce genre de questionnaire ne tient pas compte de l'aspect comportemental d'un client.

Le portefeuille d'un client ne doit pas répondre seulement à son profil d'investisseur, mais aussi à sa situation financière et à son horizon de placement, lesquels évoluent avec le temps. Le conseiller doit aussi bien documenter sa relation avec ses clients, en notant les détails et les dates des discussions. « L'effort de prendre des notes est beaucoup moins fastidieux que celui qu'il faudra fournir si l'on fait face à une plainte et qu'on n'a pas de preuves pour se défendre », prévient-il.

« Le meilleur conseiller, c'est celui qui écoute, qui est attentif aux besoins de son client pour l'aider à atteindre ses objectifs financiers. »

Fort de ces judicieux conseils, un conseiller aura la force de toujours privilégier les intérêts de son client à travers chacun de ses gestes. « La convenance, ce n'est pas un obstacle, mais un avantage ». C'est le Jedi de la convenance qui vous le garantit !



L'IA, LES DONNÉES NUMÉRIQUES ET L'INDUSTRIE DE L'ASSURANCE



L'intelligence artificielle (IA) relève de moins en moins de la science-fiction. Et ce nouveau pouvoir de connaissances, rendu possible grâce à la cueillette de données numériques, fait aussi son chemin dans le domaine de l'assurance.

L'essor prodigieux de ces nouvelles technologies pose cependant des défis juridiques, estime Sébastien Lanctôt, avocat et professeur titulaire à la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke.

«L'industrie de l'assurance a pour épicerie le risque, qui est au cœur même du contrat entre une compagnie et les assurés. Mais, avec l'avènement du Big Data et l'exploitation des mégadonnées, l'intelligence artificielle pourrait très bien remodeler certaines sphères d'analyse de l'assurance», prévoit l'expert en droit des assurances.

Il est en effet possible aujourd'hui de colliger de nombreuses données, et ce, très rapidement, en plus de les analyser de façon exhaustive. Elles peuvent être emmagasinées et utilisées par les assureurs, qui auront une meilleure vision des habitudes de vie et des comportements de leurs assurés et pourront ainsi mieux évaluer les risques.

«On en est encore loin, mais on pourrait s'éloigner des incertitudes et se rapprocher davantage des certitudes et ainsi mieux définir les profils de risque», indique Sébastien Lanctôt. Ce qui, ajoute-t-il, soulève plusieurs questions importantes, entre autres dans le cadre de la souscription. «La connaissance précise des risques pourrait améliorer le profilage d'un assuré mais se confronter au principe de la mutualisation des risques», prévient-il.

« Il faut trouver le juste équilibre entre la protection de la vie privée et la promotion de nouvelles technologies comme l'intelligence artificielle. »

MONTRES INTELLIGENTES ET VOITURES AUTONOMES

La quantité de données exploitables par les sociétés d'assurance s'est accrue de façon exponentielle. Les montres intelligentes, qui favorisent la collecte d'information en temps réel, en sont un bon exemple. Comme l'Apple Watch, capable de générer un électrocardiogramme (ECG). Ces montres intelligentes, qui permettent de mesurer l'activité physique et autres paramètres liés à la santé, peuvent donc avoir des conséquences directes sur l'évaluation du risque.

L'assureur a aussi différents moyens désormais de contrôler la véracité des déclarations d'un assuré. Il peut par exemple, grâce à la géolocalisation, vérifier sa présence ou non sur les lieux d'un événement.

L'avènement des voitures autonomes vient aussi changer la donne, particulièrement en matière de responsabilité. «S'il y a un accident avec décès, qui sera responsable? Le conducteur, le constructeur automobile ou le concepteur du logiciel?», s'interroge Sébastien Lanctôt.

Or, quels sont les remparts contre toutes ces nouvelles technologies qui soulèvent des questions liées à l'utilisation des données? Il y a bien sûr certains articles du *Code civil du Québec* régissant l'industrie de l'assurance, que l'avocat a décortiqués au profit de son auditoire et qui risquent d'être affectés par l'utilisation grandissante de l'IA.

«Il importe de dresser des jalons consensuels juridiques et éthiques des plus efficaces tout en espérant que l'arrimage des nouvelles technologies aux différentes activités commerciales et industrielles seront faites en synergie et non au détriment de certains droits», conclut Sébastien Lanctôt, devant un auditoire qui en a assurément appris beaucoup sur les grands changements auxquels il doit se préparer.



PRO
LaB
CSF



PENSER ET AGIR EN ENTREPRENEUR

L'industrie des services financiers évolue rapidement et constamment. Le conseiller doit ainsi régulièrement s'adapter à de nouvelles exigences en matière de conformité, telles celles du Modèle de relation client-conseiller (MRCC 2).

Comment relever ces nombreux défis et arriver à se démarquer dans une industrie qui compte quelque 32 000 conseillers? Sylvain De Champlain a bien voulu y répondre en se prêtant au jeu d'une séance de coaching d'affaires en direct animée par Brigitte St-Germain, formatrice et coach professionnelle d'affaires et de gestion.

Les nombreux conseillers présents étaient du même coup invités à participer, à l'aide d'un questionnaire qui les amenait à s'interroger sur leurs principales préoccupations et à déterminer les priorités et le plan d'action à mettre en place pour aller de l'avant et rester concurrentiels.

CONFIANCE, LEADERSHIP ET CRÉATIVITÉ

Cette séance de coaching visait notamment à amener les conseillers à sortir de leur zone de confort pour aller encore plus loin dans leur profession. Or, la clé du succès repose d'abord et avant tout sur la capacité d'un conseiller à penser et agir comme un entrepreneur.

« Je suis toujours en mode réflexion. Je cherche toujours des moyens d'améliorer ma pratique d'affaires pour ne pas être en arrière de la parade », a souligné Sylvain De Champlain, qui a décidé il y a plus de 20 ans de foncer en lançant son propre cabinet de services financiers et de planification financière, De Champlain Groupe financier.

Sylvain De Champlain a aussi énoncé les trois atouts principaux qui selon lui font un bon conseiller-entrepreneur : la confiance, le leadership et la créativité. « Ce sont trois éléments essentiels et indissociables que recherchent toujours les clients », a-t-il insisté.

Ainsi, lors de la crise financière et économique qui a secoué la planète en 2008, sa firme a contacté tous ses clients pour les tenir au courant de la situation et des options à envisager. « Il faut savoir gérer les attentes et ne pas communiquer avec ses clients seulement quand ça va bien, au contraire », suggère-t-il, en précisant que son cabinet sera encore prêt dans l'éventualité d'une autre récession.

LA VALEUR AJOUTÉE DU CONSEILLER

Sylvain De Champlain a aussi profité de cette tribune pour aborder les questions de rémunération et de divulgation des commissions. « C'est à nous de démontrer que notre travail mérite le prix qu'il coûte », souligne celui dont la firme a opté pour les honoraires il y a plus de deux ans. « L'industrie évolue de plus en plus dans un univers de transparence », précise-t-il.

« Nous travaillons dans la plus belle industrie qui soit si on prend les moyens de se démarquer. Mais on peut facilement en arracher si on n'adopte pas cet esprit entrepreneurial qui nous amène à passer à l'action pour réussir. »

Enfin, les conseillers qui sont débordés ne doivent surtout pas avoir peur de déléguer. « Engager une adjointe, ce n'est pas une dépense mais plutôt un investissement », affirme M. De Champlain, qui propose aussi de recruter des conseillers débutants en appui.

D'autant que cela permet aux conseillers d'avoir plus de temps à consacrer au développement de leur clientèle ou, mieux encore, aux vacances. « J'ai 15 semaines de vacances par année. Mais ça montre peut-être que la firme peut se débrouiller facilement sans moi ! »



DANS L'UNIVERS DE MADAME CONFORMITÉ

La conformité, avouons-le, n'est pas le volet le plus apprécié de la profession de conseiller. N'empêche, il faut la voir davantage comme une alliée plutôt qu'une ennemie, plaide M^e Manon Turmel, qui, le temps d'une conférence fort courue, a joué le rôle de Madame Conformité dans une amusante mise en scène inspirée de l'émission *En direct de l'univers*.

De Patrick Normand à Cyndi Lauper, en passant par Alex Nevsky et Justin Bieber, les chansons marquantes de Madame Conformité ont en effet permis de mieux connaître son univers et ses principaux attraits. D'entrée de jeu, le ton était donné avec le tube estival *I don't care*, qui illustre « parfaitement ce que les gens pensent de moi », a dit à la blague M^e Turmel, alias Madame Conformité, directrice générale du cabinet spécialisé en droit des affaires Bernier Beaudry.

Puis, questionnée par son co-animateur Marc Sévigny-Morin à savoir si elle est perçue comme une personnalité intimidante, elle répond que les conseillers cherchent généralement à l'éviter en se disant qu'ils s'en porteraient beaucoup mieux s'ils n'avaient pas à gérer toutes les règles liées à la conformité, ce « mal nécessaire ».

Utilisant une analogie avec le couple, qui déteste la chicane, les conflits d'intérêts et évolue sous le sceau de la confidentialité, Madame Conformité s'est donc affairée à se rendre plus séduisante. « Apprenez simplement à me découvrir, en prenant bien le temps de me connaître et non pas en me regardant juste du coin de l'œil. Donnez-moi de l'attention, ça va améliorer notre relation », suggère-t-elle.

« La conformité a beaucoup plus à apporter que simplement imposer des règles. »

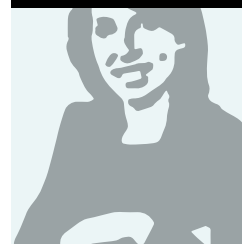
LES QUATRE PILIERS DE LA CONFORMITÉ

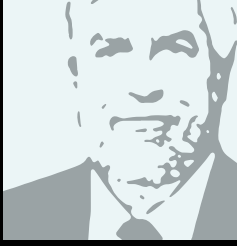
Rappelant que la conformité fait partie intégrante de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, Manon Turmel a ainsi fait valoir que la réglementation est là pour protéger aussi bien le public que les conseillers et apporter des solutions afin d'assurer les meilleures pratiques d'affaires.

Ces protections, précise-t-elle, reposent sur quatre fondements : éviter le conflit d'intérêts, garantir la confidentialité, assurer le traitement équitable des plaintes et veiller à la bonne gestion des documents administratifs. Un conseiller qui maîtrise parfaitement ces quatre éléments entretiendra toujours une bonne relation avec la conformité, souligne-t-elle. « La conformité, ça ne change pas le monde, mais c'est essentiel. Et c'est moins lourd et difficile qu'on pense. »

À l'ère du bureau sans papier, Manon Turmel a par ailleurs rappelé que les modes de transmission d'information avec les clients changent mais que les conseillers sont toujours tenus de protéger la confidentialité des renseignements personnels auxquels ils ont accès. « Assurez-vous de sécuriser vos envois, en utilisant le cryptage ou un mot de passe, par exemple. »

Les conseillers passent leur vie professionnelle en relation avec la conformité. Dès l'obtention de leur permis et jusqu'à la retraite, la conformité les accompagne pour le meilleur et pour le pire ! « Je suis comme une Germaine, mais très affectueuse », a conclu Madame Conformité, sur des airs de la chanson *T'embellis ma vie*.





LES ENTREPRENEURS, UN BASSIN INEXPLOITÉ DE CLIENTS POTENTIELS

« Enlevez vos souliers, mettez-vous à l'aise! », lance d'entrée de jeu M^e Patrice Vachon, sachant fort bien qu'il peut être difficile de capter l'attention de son auditoire quand on est le dernier conférencier d'une journée déjà bien remplie de mille et un conseils d'autres experts.

Or, l'avocat en droit des affaires et associé de la firme Fasken s'est bien tiré d'affaire. Non sans avoir préalablement annoncé être porteur d'une excellente nouvelle... qu'il allait dévoiler un peu plus tard au cours de sa conférence. Question de tenir son assistance en haleine.

Cet expert en matière d'acquisitions et de ventes d'entreprises a transmis ses connaissances aux conseillers venus l'entendre parler de transfert et de relève dans les PME québécoises. Tout en prodiguant de judicieux conseils pour mieux approcher et aider les entrepreneurs à planifier leur avenir.

TROP TARD, T'ES MORT

L'erreur la plus commune commise par les entrepreneurs est justement de toujours remettre à plus tard la planification du transfert de leur entreprise, note Patrice Vachon, qui conseille de nombreux dirigeants de PME dans leur planification d'entreprise, fiscale et successorale. Les conséquences peuvent s'avérer désastreuses, allant même jusqu'à mettre en grand danger la valeur de leur patrimoine et la pérennité de leur entreprise.

Or, un conseiller ne doit surtout pas lui montrer comment faire, car la majorité des entrepreneurs connaît déjà très bien les ingrédients de la recette. « Il faut plutôt allumer l'étincelle qui l'amènera finalement à passer à l'acte. Et le meilleur moyen de le convaincre, c'est en lui faisant peur, en lui disant qu'il dort avec une bombe sous son oreiller. Que s'il décède demain matin avant d'avoir tout planifié, alors il sera... trop tard, t'es mort! », illustre Patrice Vachon, qui ne se gêne pas pour brandir cette menace devant des entrepreneurs récalcitrants.

L'AVENIR EN ROSE

Patrice Vachon a profité de sa présence devant des centaines de conseillers pour leur faire part d'une bonne nouvelle. « Vous pouvez voir l'avenir en rose », prédit le féru de démographie, qui leur a fait miroiter, chiffres à l'appui, un immense bassin inexploité de clients potentiels. Avec le vieillissement de la population et les baby-boomers qui arrivent à l'âge de la retraite, les conseillers ont un accès privilégié à 85% des dirigeants d'entreprises qui ne sont pas encore préparés à passer le flambeau.

« En tant que conseiller, vous avez la plateforme idéale pour approcher un entrepreneur et gagner sa confiance. »

« Vous pouvez jouer un rôle majeur d'accompagnement auprès d'entrepreneurs qui se pensent éternels et ne veulent pas lâcher leur entreprise », fait-il valoir. Un accompagnement qui, a-t-il ajouté, peut se faire en complémentarité avec d'autres professionnels, comme des avocats ou des comptables.

ANSFERT ET REL
D'ENTREPRISE





UN TOAST À LA SANTÉ
DU PROFESSIONNALISME

POUR LES 20 ANS DE LA CSF

Le 1^{er} octobre 1999, la loi 188 créait la CSF.
Les participants et invités de marque ont célébré
cette date importante lors d'un cocktail dînatoire
qui clôturait la journée.

TOURNÉE

BEAUCE - JOLIETTE

RÉGIONALE

LAVAL - SHERBROOKE

CSF 2019

RIMOUSKI - VAL-D'OR

Merci de votre participation

Nous tenons à remercier les nombreux membres qui ont répondu à notre invitation avec autant d'enthousiasme. De surcroît, le sondage postévénement montre que 94% de tous les participants ont trouvé pertinent que les dirigeants de la CSF rencontrent les membres en région. La tournée a permis des échanges qui nourriront nos actions futures.

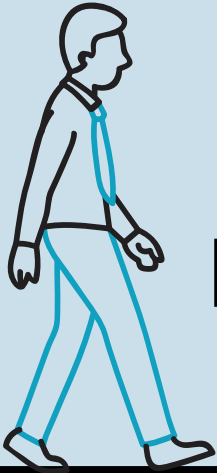
NE MANQUEZ PAS LES ENTRETIENS ET L'AGA CSF 2020

**28
MAI**

**HOTEL
OMNI**

MONTRÉAL

Inscrivez-vous dès maintenant auprès de Line Richard : lrichard@chambresf.com



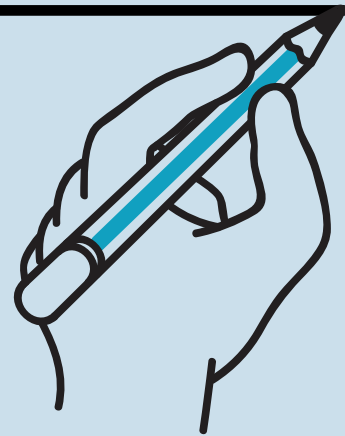
PENDANT CE TEMPS DANS LE ROC

Les titres de planificateur financier et de conseiller financier sont désormais protégés en Ontario; un nouvel organisme de réglementation voit le jour en Colombie-Britannique; on apprend que l'Alberta Insurance Council est maintenu alors que l'ex-gouvernement néo-démocrate entendait le faire disparaître...

Une chose est sûre, l'encadrement des services financiers est loin d'être statique au Canada!

Également au cœur des discussions ces derniers mois, la comparaison des concepts de devoir fiduciaire et de meilleur intérêt du client. Pour la CSF, les choses sont claires : les règles qui s'appliquent à ses membres sont équivalentes à l'obligation fiduciaire issue de la common law, tant sur le plan de l'objectif recherché que sur le plan opérationnel.

Comme tous les professionnels au Québec, les conseillers encadrés par la Chambre ont l'obligation d'agir dans le meilleur intérêt de leurs clients. Cette exigence est la clé de voûte de leur code de déontologie, lequel guide chacun des gestes qu'ils posent. À l'heure où les réflexions s'intensifient concernant la professionnalisation des conseillers à l'échelle nationale, la CSF entend mettre ses valeurs et son expertise à contribution.



**16 PROTÉGER LES TITRES
POUR PROTÉGER
LE PUBLIC**

**20 ÇA BOUGE
DANS L'OUEST!**

**22 MEILLEUR INTÉRÊT
ET DEVOIR FIDUCIAIRE :
DU PAREIL AU MÊME**

NOUVELLE APPROCHE RÉGLEMENTAIRE EN ONTARIO



PROTÉGER LES TITRES POUR PROTÉGER LE PUBLIC

JEAN-FRANÇOIS VENNE

L'Ontario a récemment adopté une loi qui réglemente les titres de « planificateur financier » et de « conseiller financier ». Seuls les professionnels accrédités par des organismes reconnus pourront les utiliser. Ce changement important se produit dans une période de remaniement de l'encadrement de la distribution de produits et services financiers dans cette province.

Il y avait longtemps que des professionnels en services financiers et des organismes de protection des consommateurs, comme FAIR Canada, déploraient le fait qu'en Ontario, n'importe qui pouvait se prétendre planificateur financier ou conseiller financier. Ce ne sera plus le cas désormais, puisque les titres de ces professionnels seront protégés.

« Cette réforme est bonne pour les consommateurs, se réjouit Cary List, président et chef de la direction de FP Canada. Ils méritent d'être sûrs que leur planificateur financier est compétent et qualifié, qu'il leur offrira un service de qualité et que s'il ne le fait pas, il devra rendre des comptes. » FP Canada décerne deux certifications (CFP¹ et QAFP²) en planification financière à l'extérieur du Québec et encadre ceux qui les détiennent.

De son côté, Greg Pollock, président et chef de la direction d'Advocis, croit que la nouvelle loi réduira le degré de confusion entre le rôle de planificateur financier et celui de conseiller financier. « Au Canada, beaucoup de planificateurs financiers se présentent comme conseillers financiers et les gens ne comprennent pas toujours la différence entre les deux, déplore-t-il. Nous croyons que le fait de réglementer ces deux titres aidera à souligner cette différence. » Advocis représente 13 000 conseillers financiers canadiens. Elle offre des certifications³ et de la formation continue, et applique un code de conduite à ses membres.

CINQ ANS DE TRAVAIL

Le processus qui a mené à l'adoption de la *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances*⁴ a débuté par une première consultation publique en 2014. En 2015, un comité d'experts

nommé par le ministre des Finances de l'Ontario en lançait une seconde, à plus grande échelle, à laquelle la Chambre de la sécurité financière (CSF) a pris part. Dans une lettre, elle défendait alors l'adoption d'un modèle d'encadrement multidisciplinaire des planificateurs et conseillers financiers similaire à celui du Québec. Elle mettait également de l'avant les conclusions de l'Office des professions, qui en 2017 soulignait l'efficacité de ce modèle et l'inutilité de le remplacer par un ordre professionnel.

1. Planificateur financier certifié.
2. Planificateur financier associé certifié. Il s'agit souvent d'une première étape pour accéder au titre de CFP, notamment pour les conseillers financiers qui souhaitent commencer à faire de la planification financière.
3. Certified Health Insurance Specialist (CHS) et Chartered Life Underwriter (CLU).
4. <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/19f07b>

« Cette réforme est bonne pour les consommateurs. Ils méritent d'être sûrs que leur planificateur financier est compétent et qualifié, qu'il leur offrira un service de qualité et que s'il ne le fait pas, il devra rendre des comptes. »

— Cary List





 GREG POLLOCK

En avril 2016, le comité d'experts recommandait que les organismes de réglementation se consultent et dressent une liste de titres approuvés. Ils deviendraient les seuls autorisés à être détenus par des personnes et des sociétés qui font du conseil et de la vente de produits financiers ou de la planification financière. Le comité suggérait d'interdire les postes ou titres évoquant un statut hiérarchique, comme « vice-président » ou « directeur », en raison de la confusion qu'ils peuvent susciter chez les consommateurs. Cette recommandation n'a pas été retenue dans la loi.

La CSF a commenté ces recommandations à l'été 2016, dans une lettre adressée au comité d'experts, rappelant qu'au Québec, la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) interdit explicitement l'utilisation du titre de planificateur financier, son abréviation ou l'utilisation de titres très similaires par quelqu'un qui ne le détient pas officiellement.

Suivant une ultime consultation en 2018, la loi a finalement été adoptée. Que dit-elle au juste ?

DIFFÉRENT DU QUÉBEC

La loi réserve l'usage des titres de « planificateur financier » et de « conseiller financier » en Ontario à des professionnels accrédités par un organisme reconnu et en règle vis-à-vis de celui-ci. Une personne qui ne détient pas ces titres légalement ne peut pas non plus utiliser leur équivalent dans une autre langue ni des titres qui pourraient être confondus avec ceux-ci. Cela représente une différence majeure par rapport au Québec. En réglementant le titre de planificateur financier en 1998, le gouvernement québécois a plutôt interdit l'utilisation de celui de conseiller financier, jugé trop similaire.



EN NOVEMBRE 2018, **52%**
DES 16 404 PLANIFICATEURS
FINANCIERS CERTIFIÉS CFP
PAR FP CANADA PRATIQUAIENT
EN ONTARIO.



ADVOCIS COMPTE UN PEU PLUS DE
6 000 MEMBRES
EN ONTARIO, SOIT PRÈS DE LA MOITIÉ
DE SES QUELQUE 13 000 MEMBRES
AU CANADA.

QUE FONT ADVOCIS ET FP CANADA ?

Advocis

Advocis est une association multidisciplinaire. Elle décerne des titres (CHS et CLU) aux professionnels du conseil financier canadiens et fournit de la formation continue et du mentorat. Elle représente aussi les intérêts de ses membres auprès des gouvernements provinciaux et fédéral. Advocis a adopté un Code de conduite, qu'il applique dans un système de discipline par les pairs. Il peut imposer des amendes ou suspendre ses membres, voire révoquer leur droit d'utiliser une certification, le faire savoir publiquement et éventuellement faire suivre le dossier à un organisme de réglementation de juridiction provinciale.

FP Canada

FP Canada décerne les certifications CFP et QAQP aux planificateurs financiers du Canada. Il établit des normes de pratique en planification financière et les applique aux professionnels qui détiennent ses certifications. Son Institut offre de la formation aux professionnels. Il défend aussi la professionnalisation du métier de planificateur financier auprès des gouvernements provinciaux, notamment en réclamant que le titre de planificateur financier soit réglementé dans toutes les provinces.

5. L'ARSF est entrée en fonction officiellement en juin dernier. Elle remplace la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) et la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD).

Pour pratiquer, les planificateurs et conseillers financiers devront obtenir un permis d'un organisme de certification, qui sera aussi chargé d'appliquer un code de conduite. Celui-ci devra avoir été préalablement certifié par l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF)⁵. L'ARSF est aussi chargée d'approuver les titres de compétence décernés par ces organismes. Elle établira d'ailleurs elle-même les critères et les droits exigés pour autoriser ces organismes et ces titres et pourra révoquer ces deux approbations si elle le juge nécessaire.

Parmi les critères de l'ARSF pour choisir les organismes qui pourront décerner des titres, la structure, les méthodes de gouvernance et les processus disciplinaires de ceux-ci seront cruciaux. L'ARSF évaluera par ailleurs les exigences en matière de formation, d'examen et de formation continue, ainsi que celles du code de déontologie et des normes professionnelles imposées par l'organisme avant de décider d'accepter ses certifications. Une fois approuvé, l'organisme encadrera les détenteurs de la certification qu'il décerne et collectera les droits d'obtention d'un permis, avant de les reverser à l'ARSF.

Advocis tentera d'obtenir le statut d'organisme de certification en Ontario et croit avoir ce qu'il faut pour répondre aux critères de sélection de l'ARSF. « Nous augmentons depuis plusieurs années les standards de notre organisation, confie Greg Pollock. En janvier dernier, nous avons modifié les exigences pour devenir un membre individuel d'Advocis. Désormais,

il faudra détenir une qualification approuvée par Advocis. »

Greg Pollock croit que les consommateurs auront, dans ce nouvel environnement réglementaire, plus d'occasions de déposer des plaintes et surtout de voir celles-ci reconnues. « Les plaintes mèneront plus facilement à des enquêtes et le cas échéant à des sanctions disciplinaires », avance-t-il. À ce titre, il est d'avis que les chances sont grandes que les organismes désignés par l'ARSF pour décerner les titres de planificateur financier et de conseiller financier deviendront des organismes d'encadrement en bonne et due forme, et non seulement des organismes de certification. Si c'était le cas, ils détiendraient des pouvoirs similaires à ceux de la CSF et pourraient enquêter, imposer des pénalités financières ou des suspensions et révoquer un permis. Toutefois, les règlements concernant cette question restent à définir par l'ARSF.

Le modèle d'encadrement choisi en Ontario reste bien différent de celui du Québec. La Chambre de la sécurité financière est multidisciplinaire et encadre plusieurs détenteurs de titres différents. Au contraire, l'Ontario pourrait autoriser plusieurs organismes à jouer ce rôle, même à l'intérieur d'une seule discipline.

Pour Cary List, il s'agit plutôt d'une bonne nouvelle. « Nous craignons que le gouvernement ontarien ne tente de réinventer la roue en créant un nouvel organisme chargé de redéfinir les exigences pour être certifié et pratiquer le métier de planificateur financier, dit-il. La nouvelle loi reconnaît l'importance

du service professionnel que représente la planification financière en protégeant le titre de planificateur financier, mais respecte le fait que les standards d'une bonne pratique existent déjà et qu'il faut simplement les rendre obligatoires et non les réinventer. »

Comme Greg Pollock, Cary List a confiance de voir son organisation choisie par l'ARSF comme organisme de certification. « S'il n'est pas le seul, il devrait à tout le moins devenir le principal organisme de certification des planificateurs financiers en Ontario et nous nous attendons à voir nos titres reconnus par l'ARSF, affirme-t-il. Nous allons continuer à faire respecter notre code de conduite à nos membres et ceux qui ne détiendront pas le titre ne pourront simplement pas continuer à pratiquer. »

Les exigences de FP Canada évoluent elles aussi. En 2022, il sera obligatoire de détenir un diplôme postsecondaire d'une institution reconnue par FP Canada pour décrocher la certification CFP. La nouvelle certification QAFF, qui remplacera la Financial Planning Standards Council de niveau un (FPSC Level 1) en janvier 2020, exigera pour sa part un diplôme postsecondaire.

UNE PORTÉE LIMITÉE

Professeur à l'École de gestion Telfer de l'Université d'Ottawa et lui-même planificateur financier au Québec, Gilles LeVasseur voit cette nouvelle loi comme un pas dans la bonne direction lui aussi. « L'objectif est de développer un standard commun dans les pratiques de planification financière et du conseil financier et de les rendre plus professionnelles, en imposant notamment des codes de conduite clairs et plus uniformes », explique-t-il.

Il rappelle que la discipline dépendait jusqu'à maintenant de l'association dont le professionnel était membre et que pour obtenir justice, les clients devaient souvent se tourner vers les tribunaux. « Maintenant, des critères provinciaux prévus par règlement et obligatoires encadreront les normes de conduite, ajoute-t-il. Cela va bonifier l'encadrement et professionnaliser encore plus les gens qui pratiquent dans ces domaines. » Il est d'avis que l'Ontario commence tranquillement à se rapprocher du système de contrôle du Québec, qu'il estime beaucoup plus complet.

D'autres sont moins optimistes. Neil Gross a été directeur général de FAIR Canada de 2014 à 2016 et préside aujourd'hui le



« Maintenant, des critères provinciaux prévus par règlement et obligatoires encadreront les normes de conduite.

Cela va bonifier l'encadrement et professionnaliser encore plus les gens qui pratiquent dans ces domaines. » — Gilles LeVasseur



«La loi met seulement en place un processus pour déterminer qui peut utiliser ces titres, elle ne réglemente pas la planification financière ou le conseil financier en soi.» — Neil Gross

comité consultatif des investisseurs de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario. Il est d'avis que la nouvelle loi soulève au moins autant de questions qu'elle apporte de réponses. Il note d'abord que l'Ontario pourrait se retrouver avec plusieurs organismes de certification, chacun doté de son propre code de conduite. Il concède que des critères provinciaux imposeront des normes minimales aux codes de conduite, mais rappelle que leur degré de sévérité demeure inconnu.

« Certains pourraient exiger que leurs membres agissent dans le meilleur intérêt de leurs clients, mais d'autres pourraient ne pas aller aussi loin si l'ARSF ne l'exige pas, craint-il. Il n'y aurait donc pas un seul code de conduite, clair et uniforme ». Une nuance importante, puisque la situation au Canada est différente de celle qui prévaut au Québec. Le *Code de déontologie de la chambre de la sécurité financière*⁶ prévoit des obligations d'agir dans le meilleur intérêt du client, notamment dans son article 19 (voir le texte en p. 20). Cela est aussi prévu à l'article 2 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières*⁷. Mais au Canada, seuls les gestionnaires de portefeuille ont un devoir fiduciaire envers leurs clients, comparable au devoir d'agir dans le meilleur intérêt du client. Les autres professionnels des services financiers dans le reste du Canada n'ont pas cette obligation.

Neil Gross juge par ailleurs la loi si limitée qu'il n'y voit pas un réel modèle d'encadrement. « Elle met seulement en place un processus pour déterminer qui peut utiliser ces titres, elle ne réglemente pas la planification financière ou le conseil financier en soi, souligne-t-il. Par exemple,

elle interdit à une personne non certifiée de se présenter comme un planificateur financier, mais ne fait rien pour l'empêcher de préparer des plans financiers. » En d'autres termes, une personne qui usurpe le titre de planificateur financier serait sanctionnée. Mais un individu qui prépare un plan financier sans se présenter comme planificateur financier pourrait ne pas être inquiété.

PROTÉGER SANS DÉRANGER

On peut se demander si la portée limitée que Neil Gross perçoit dans la nouvelle loi ontarienne sur la protection du titre des professionnels des finances ne tient pas au souci, maintes fois exprimé par le gouvernement de cette province, d'améliorer l'encadrement sans alourdir le fardeau réglementaire de l'industrie. Cette volonté est manifeste dans le mandat octroyé à l'ARSF par le gouvernement conservateur de Doug Ford.

Dans le communiqué publié lors de l'entrée en fonction de l'ARSF, le ministre des Finances ontarien Vic Fedeli soulignait que sa priorité, pour la première année, était de réduire le fardeau réglementaire. L'ARSF devait notamment établir « la protection des titres de planificateurs financiers et de conseillers financiers pour améliorer la protection des consommateurs sans introduire de fardeau réglementaire inutile ». Il doit montrer que l'Ontario est « ouverte au commerce ». Son approche doit favoriser la croissance du secteur, l'arrivée plus rapide des produits sur le marché et répondre « aux besoins des entreprises ».

« La nouvelle agence a été créée à partir du consensus que la province avait besoin d'organismes de réglementation agiles et flexibles, pour répondre à un

environnement qui change rapidement, nous dit Brian Jantzi, directeur principal des communications de l'ARSF. Nous voulons être un organisme d'encadrement efficace, qui sert l'intérêt du public en permettant l'innovation et en assurant une transparence, qui génère de la croissance économique et protège le public. »

C'est dans ce cadre que doit être comprise l'approche choisie par la province pour réglementer les titres de planificateur financier et de conseiller financier. Il faudra attendre encore plusieurs mois pour avoir une idée plus précise de l'impact que cette loi aura sur les exigences d'entrée dans ces professions, de formation continue et de discipline. Lors du symposium *Advocis* qui s'est tenu le 12 novembre dernier, Glen Padassery, vice-président principal des politiques de la FSRA, a annoncé que les professionnels expérimentés possédant certaines qualifications pourraient être exemptés de certaines exigences en termes de formation ou d'accréditation. Il a aussi déclaré qu'il y aurait une consultation début 2020 afin de développer une première version de ces règles d'exemption, ainsi que de celles relatives aux clauses de droits acquis (clauses "grand-père") applicables, à la période transitoire et aux organismes accrédités. Après quoi une consultation législative de 90 jours sera tenue. ◀



ALLER PLUS LOIN

Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances

Michelle Schriver. What to expect as title regulation extends to Ontario? *Advisor's Edge*, 20 septembre 2019.

6. Celui-ci s'applique aux planificateurs financiers, aux représentants en assurance de personnes et aux représentants en assurance collective.

7. Celui-ci s'applique aux représentants en épargne collective et aux représentants en plans de bourses d'études.

ENCADREMENT DES SERVICES FINANCIERS AU CANADA

ÇA BOUGE DANS L'OUEST!

JEAN-FRANÇOIS VENNE



Le projet de loi 141 au Québec et l'instauration d'un nouvel organisme d'encadrement en Ontario ont marqué les dernières années, mais il y a aussi du mouvement dans l'Ouest. Des changements importants sont notamment en cours ou dans les cartons en Colombie-Britannique et en Alberta.



JOANNE ABRAM

Depuis le 1^{er} novembre 2019, la Financial Institutions Commission (FICOM) de la Colombie-Britannique a été remplacée par la BC Financial Services Authority (BCFSA). La FICOM existait depuis 1989. Elle encadrerait les coopératives financières, les assureurs, les régimes de pension et les courtiers immobiliers, ce que continuera de faire la BCFSA.

Ce changement découle d'un examen mené en 2017 par le vérificateur général de la province. Ce dernier avait relevé des déficiences dans la commission. Le rapport a finalement abouti au dépôt d'un projet de loi en avril 2019. « Le changement le plus notable est que la nouvelle institution sera une agence de la Couronne, ce qui devrait lui permettre de bénéficier de plus de ressources financières et humaines », souligne M^e Larissa Dziubenko, du cabinet EKB, à Vancouver.

DES POUVOIRS ACCRUS

Le 20 juin dernier, Blair Morrison a été nommé PDG de BCFSA, un poste qu'il a commencé à occuper un mois plus tard. Vétéran comptant plus de 25 ans d'expérience dans l'industrie, il a longtemps agi comme chef de la conformité de BMO. « La BCFSA aura des pouvoirs plus importants que la FICOM, mais des améliorations seront aussi apportées quant à son imputabilité et sa supervision, lesquelles continueront de relever du ministère des Finances », précise M^e Dziubenko.

Le 21 octobre dernier, le gouvernement de cette province annonçait des changements importants à ses lois sur les institutions financières et sur l'incorporation des coopératives financières. Un pas de plus vers un organisme d'encadrement avec plus de dents. L'organisme obtiendra bientôt davantage de pouvoir pour adopter lui-même des règles ayant une portée légale lorsqu'il voit apparaître de nouveaux risques. Il disposera aussi de pouvoirs d'enquête élargis. Par ailleurs, les compagnies d'assurance et les coopératives financières jouiront de plus de marge de manœuvre pour utiliser les nouvelles technologies en servant leurs clients.

L'AIC ÉCHAPPE AU COUPERET

L'Alberta Insurance Council (AIC) a pour sa part vécu une expérience de mort imminente qui rappelle celle vécue par la Chambre de la sécurité financière lors du dépôt du projet de loi 141.

L'organisme se finance par des frais d'examen, de permis de pratique et d'évaluation des membres de l'industrie de l'assurance et ne reçoit pas d'argent de l'État. Il émet ainsi des permis de pratique, approuve et accrédite les cours de formation continue et vérifie que les membres de l'industrie respectent les exigences de formation continue. Il a le pouvoir d'enquêter et d'imposer des sanctions à la suite de plaintes.



« La BCFSA aura des pouvoirs plus importants que la FICOM, mais des améliorations seront aussi apportées quant à son imputabilité et sa supervision, lesquelles continueront de relever du ministère des Finances. »

— M^e Larissa Dziubenko

Sa mission est d'encadrer les représentants et courtiers en assurance, ainsi que les experts en sinistre indépendants. Il le fait à travers trois conseils, soient le Conseil de l'assurance vie, le Conseil de l'assurance générale et le Conseil des experts en sinistre, lesquels ont pour mission de protéger les consommateurs albertains dans leur champ d'exercice respectif, en appliquant un code de conduite. L'AIC supervise et fournit des services d'enquête et administratifs à ces trois conseils.

En octobre 2017, le gouvernement néo-démocrate faisait part de son intention de créer un organisme de réglementation unique pour le secteur financier (SFSR). Se retrouveraient fondus en son sein plusieurs organismes du secteur financier, dont l'AIC. L'organisme aurait été absorbé par la nouvelle entité et aurait tout simplement cessé d'exister.

L'idée d'un organisme de réglementation unifié n'était pas nouvelle. En 2014 déjà, le gouvernement conservateur songeait à aller en ce sens, sans toutefois inclure l'AIC.

Un peu comme au Québec, l'argument principal invoqué par le gouvernement était de créer un guichet unique, supposé simplifier la vie des consommateurs et renforcer leur protection.

Revenu au pouvoir en force après l'élection provinciale d'avril 2019, le gouvernement conservateur semble cependant décidé à préserver l'indépendance de l'AIC. « Nous avons eu des discussions avec le président du conseil du Trésor et ministre des Finances Travis Toews, confie sa PDG Joanne Abram. Il n'a pas confirmé si le projet d'un régulateur unique irait de l'avant ou non, mais il nous a assurés que même si c'était le cas, cela n'affecterait par les activités de l'AIC. »

MIEUX SE FAIRE CONNAÎTRE

Chose certaine, l'AIC a retenu quelques leçons de cette mésaventure. « Nous souhaitons mettre plus l'accent sur nos communications avec le public et sur nos relations avec le gouvernement », explique Joanne Abram. L'organisme entend mieux faire connaître sa mission, sa vision et ses

valeurs. Cet objectif sera au centre de son prochain plan stratégique. Ce dernier est actuellement en préparation.

L'AIC révisé aussi présentement les exigences de formation nécessaires à l'entrée dans les métiers qu'elle encadre. Elle cherche par ailleurs à obtenir plus de pouvoirs pour adopter ses propres règlements. « Nous pourrions alors nous inspirer des meilleures pratiques et des codes de conduite qui existent ailleurs pour améliorer les standards de la pratique en Alberta », conclut Joanne Abram.

L'encadrement des services financiers continue donc de se transformer au Canada, pour s'adapter à une industrie elle-même en constante évolution. Il faudra quelques années pour évaluer si ces modifications auront amélioré la protection des consommateurs et investisseurs canadiens. ◀



ALLER PLUS LOIN

« New Crown agency will better protect people's financial interests » – Communiqué de presse du ministère des Finances de la Colombie-Britannique, 4 avril 2019.

« Updated framework better protects people's finances » – Communiqué de presse du ministère des Finances de la Colombie-Britannique, 21 octobre 2019



**REVENU AU POUVOIR EN FORCE
APRÈS L'ÉLECTION PROVINCIALE
D'AVRIL 2019, LE GOUVERNEMENT
CONSERVATEUR SEMBLE DÉCIDÉ À
PRÉSERVER L'INDÉPENDANCE DE L'AIC.**

MEILLEUR INTÉRÊT ET DEVOIR FIDUCIAIRE

DU PAREIL AU MÊME

JEAN-FRANÇOIS VENNE



La confiance est au cœur de la relation entre un professionnel du conseil financier et ses clients. Ces derniers attendent de leur conseiller qu'il agisse en fonction de leur meilleur intérêt, c'est pourquoi il s'agit d'une obligation légale pour les membres de la Chambre de la sécurité financière (CSF), équivalente au devoir fiduciaire.

« Au Québec, les règles déontologiques qui s'appliquent aux membres de la Chambre de la sécurité financière et les règles du mandat prévues au *Code civil* sont très proches du devoir fiduciaire, résume M^e Maxime Gauthier, chef de la conformité de Mérci Services Financiers. Il n'y a pas de nuance qui nuise à la protection du client. »

Quelles sont ces règles? Le *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* ne parle pas de manière explicite d'un «devoir fiduciaire». Il présente toutefois dans plusieurs articles des obligations qui s'y apparentent. Le principal est l'article 19. Celui-ci établit clairement que «le représentant doit subordonner son intérêt personnel à celui de son client et de tout client éventuel». «Subordonner», c'est-à-dire donner une importance moindre à son intérêt personnel qu'à celui de son client. Le représentant doit aussi conserver son indépendance et éviter les conflits d'intérêts (art. 18), formuler des recommandations de manière objective, sans égard à son gain personnel (art. 20) et rendre compte à son client de tout mandat qui lui a été confié et s'en acquitter avec diligence (art. 24).

Le règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) stipule quant à lui que le «représentant doit faire preuve de loyauté; l'intérêt du client doit être au centre de ses préoccupations lorsqu'il effectue une opération pour le compte de celui-ci». Pour la Chambre, l'obligation faite aux conseillers d'agir avec prudence, diligence, honnêteté, loyauté et bonne foi équivaut à l'obligation d'agir en fonction du meilleur intérêt du client.

D'autant que les règles encadrant le mandat dans le *Code civil du Québec* s'appliquent à la relation entre un conseiller et ses clients. L'article 1309 stipule que l'administrateur doit «agir avec honnêteté et loyauté, dans le meilleur intérêt du bénéficiaire ou de la fin poursuivie». Plus loin, l'article 2138 précise que le mandataire doit «agir avec honnêteté et loyauté dans le meilleur intérêt du mandant et éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et celui de son mandant».

Travailler en fonction du meilleur intérêt de son client ne se limite donc pas à une

obligation de convenance. Un conseiller pourrait, par exemple, hésiter entre trois produits qui conviennent à un client, en fonction de ses besoins et de sa tolérance au risque, mais qui présentent des différences importantes sur le plan du ratio des frais de gestion et du niveau de commission. Le conseiller peut avoir accès à un système de rémunération qui rend plus avantageux pour lui de choisir un produit plutôt qu'un autre. Toutefois, celui qui coûte plus cher au client, mais rapporte plus au conseiller, ne correspond probablement pas au meilleur intérêt du client.

«Les organismes de réglementation possèdent les outils pour intervenir en cas de plainte dans ce type de cas, avance M^e Gauthier. Les règles sont très claires. Les conseillers doivent les connaître et les appliquer.»

UNE DIFFÉRENCE DE VOCABULAIRE

Le concept de «meilleur intérêt» représente donc l'équivalent au Québec du concept de «devoir fiduciaire» utilisé dans la common law. «L'obligation fiduciaire signifie que l'on agit en fonction du



« Au Québec, les règles déontologiques qui s'appliquent aux membres de la Chambre de la sécurité financière et les règles du mandat prévues au *Code civil* sont très proches du devoir fiduciaire. Il n'y a pas de nuance qui nuise à la protection du client » — M^e Maxime Gauthier

meilleur intérêt du client. Sur le plan opérationnel aussi, ces deux obligations se ressemblent beaucoup», explique M^e Jean-François Gagnon, chef de la direction chez Langlois avocats, qui agit fréquemment dans des dossiers de nature disciplinaire, notamment dans le domaine financier.

Dans son application, l'obligation fiduciaire est toutefois toujours modulée en fonction du niveau de vulnérabilité du client. Elle n'est pas absolue. Par exemple, elle sera très élevée dans le cas d'un client qui place ses biens dans une fiducie sans droit de regard gérée par autrui. Le client se trouve alors très vulnérable, puisqu'il ne prend pas part aux décisions du gestionnaire et s'en remet entièrement à sa loyauté et sa bonne foi.

Dans le cas d'une relation plus classique entre un professionnel du conseil financier et un investisseur ou un assuré, le niveau de connaissance et d'expertise du client modifiera grandement le niveau d'obligation du conseiller. L'interprétation légale veut que plus le client a une capacité de jugement autonome et les connaissances pour critiquer les propositions et agissements du conseiller, moins la responsabilité du conseiller est grande. À l'inverse, moins le client connaît les finances, plus elle est élevée. «Lorsque l'on parle d'obligation fiduciaire ou de son équivalent en droit civil québécois, c'est vraiment la qualification de ce rapport-là entre le conseiller et le client qui est importante», précise M^e Gagnon.

APPLICATION PLUS SÉVÈRE

Ainsi, malgré une différence de vocabulaire, l'application du devoir fiduciaire dans la common law et celle de l'obligation d'agir de bonne foi dans le meilleur intérêt de son client en droit civil arrivent au même résultat.

Cela fait dire à M^e Maxime Gauthier que le Québec n'a pas besoin d'ajouter un devoir fiduciaire plus explicite pour encadrer la relation entre le conseiller et le client. «Dans les faits, cette obligation existe déjà dans les notions de meilleur intérêt, de loyauté et de bonne foi et, comme le veut l'adage, un législateur ne parle jamais pour ne rien dire», rappelle-t-il.



« Au Canada, comme aux États-Unis et en Europe, les tribunaux sont passés d'une interprétation assez souple de



l'obligation fiduciaire à une vision beaucoup plus sévère, très axée sur la protection des épargnants et des investisseurs.»

— M^e Jean-François Gagnon

Les scandales financiers à la Enron ont toutefois fait évoluer l'application de la règle du meilleur intérêt au cours des quinze dernières années. « Au Canada, comme aux États-Unis et en Europe, les tribunaux sont passés d'une interprétation assez souple de l'obligation fiduciaire à une vision beaucoup plus sévère, très axée sur la protection des épargnants et des investisseurs », rappelle M^e Gagnon.

En même temps, l'encadrement par les organismes de réglementation est devenu lui aussi beaucoup plus normé et exigeant. À la Chambre, le *Code de déontologie* adopté en 1999 et le *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières*, entré en vigueur deux ans plus tard, assurent que les membres travaillent pour le meilleur intérêt de leurs clients. ◀



ALLER PLUS LOIN

Pierre-Luc Trudel. « Grandeur et misère d'une obligation fiduciaire », *Conseiller*, 14 septembre 2017.

Richard Cloutier. « Obligation fiduciaire : les ACVM divisés », *Finance et Investissement*, 29 avril 2016.



PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

L'INDUSTRIE SUR LE QUI-VIVE

Avec la multiplication des piratages de données qui touchent l'industrie des services financiers, le respect de la vie privée et de la confidentialité des données est plus que jamais au cœur des obligations déontologiques de la profession.



« En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, tous les représentants membres de la CSF ont l'obligation de préserver la confidentialité des renseignements personnels qu'ils recueillent à titre de représentant autonome ou pour le compte de leur cabinet, courtier ou société autonome et détiennent dans le cadre de leur pratique. » Mise en avant dans InfoDéonto, cette exigence reflète les préoccupations grandissantes des Canadiens en matière de sécurité des données. Une inquiétude qui a d'ailleurs conduit le fédéral et les provinces à instaurer, ces dernières années, diverses mesures législatives visant à mieux les protéger.

« Les représentants certifiés et inscrits, c'est-à-dire les cabinets, sociétés autonomes et représentants autonomes, sont également assujettis à la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* ainsi qu'à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* [LDPSF] et à ses règlements, incluant le *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* », rappelle M^e Pascale Apold, avocate au cabinet Le droit chemin. Le non-respect de ses obligations en matière de protection des renseignements personnels peut donc avoir de lourdes conséquences pour un professionnel, avertit la spécialiste en assurance de personnes et en conformité.

DE LOURDES SANCTIONS EN CAS DE MANQUEMENTS

En effet, celui-ci risque de se retrouver devant le comité de discipline de la CSF, qui a non seulement le pouvoir d'imposer des amendes mais aussi celui de suspendre son permis ou de le lui retirer définitivement dans les cas les plus graves. De même, un cabinet pourrait devoir répondre de ses actes devant le Tribunal administratif des marchés financiers si l'Autorité des marchés financiers constatait des manquements graves de sa part. Enfin, d'autres tribunaux de droit commun ou administratifs, comme la Commission d'accès à l'information, ont aussi la possibilité d'imposer des sanctions ou amendes. « Ces obligations et les sanctions qui les accompagnent sont si importantes que le représentant et l'inscrit doivent veiller à la protection des données clients pour protéger non seulement leurs clients, mais également leur droit de pratique ainsi que leur réputation », souligne M^e Apold.

La loi prévoit essentiellement les mêmes obligations pour l'ensemble des professionnels du secteur en ce qui concerne la protection des renseignements personnels, de leur collecte à leur destruction, en passant par leur utilisation et leur conservation. Néanmoins, la mise en œuvre de ces dispositions varie selon qu'il s'agit d'une grande compagnie, d'un petit cabinet ou d'un représentant



QU'EST-CE QU'UN RENSEIGNEMENT PERSONNEL ?

Un renseignement personnel est une information concernant une personne physique et permettant de l'identifier (nom, adresse, courriel, etc.). Il peut être accessible sous différentes formes : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

Source : Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits, AMF.

« Penser qu'un système de protection est impénétrable revient à faire la même erreur que celle des constructeurs du *Titanic*, qui prétendaient que leur navire était insubmersible! » — M^e Maxime Gauthier, chef de la conformité de Mérici

travaillant seul. La raison ? Tous n'ont pas la même quantité d'informations sensibles à gérer, ni la même façon de les classer, explique l'avocate. De plus, un cabinet ou un représentant autonome ayant des employés (salariés ou contractuels), des collaborateurs ou des sous-traitants aura des obligations additionnelles en matière de formation, d'encadrement, de contrôle et de surveillance.

« EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ, LE RISQUE ZÉRO N'EXISTE PAS »

Mérici Services Financiers, qui emploie une dizaine de salariés et dispose d'une cinquantaine de représentants externes, a ainsi pu créer une structure souple. « La taille de notre firme nous permet de fonctionner de manière assez informelle, au contraire de certains grands joueurs, contraints d'adopter un protocole rigide et très prescriptif pour gérer leurs nombreux employés », explique M^e Maxime Gauthier, représentant en épargne collective et chef de la conformité du cabinet de courtage indépendant. Dans le cas de Mérici, précise-t-il, la proximité avec les employés et les conseillers externes a permis d'instaurer une approche fondée sur quelques principes de base, comme la prudence, la diligence ou la pédagogie.

« Nous faisons beaucoup de formation à l'interne et l'ensemble des outils de travail de nos employés sont fournis par la société. En outre, nous disposons d'un système de pare-feu sophistiqué. L'essentiel des informations que nous détenons à titre de courtier est stocké dans nos serveurs internes ultrasécurisés. Ensuite, c'est par la sensibilisation et l'accompagnement au quotidien de nos représentants que nous espérons limiter les risques », indique M^e Gauthier. Quant aux conseillers externes, ils disposent de leurs propres ordinateurs mais doivent posséder un antivirus efficace ainsi que de bons logiciels pour gérer les *cookies* et les *malwares*. « Notre règle est de faire le maximum pour qu'ils soient autonomes, même si nous leur donnons des indications précises sur la manière la plus sécuritaire de fonctionner. Notre collaboration avec eux repose avant tout sur la confiance et la diligence. »

Cela dit, insiste le chef de la conformité de Mérici, s'il y a une chose qu'il faut accepter en matière de sécurité informatique, c'est bien que le risque zéro n'existe pas. « Nous essayons de gérer notre risque du mieux possible, tout en étant conscients du fait qu'on ne sera jamais à l'abri d'un cyberpirate ou d'un employé négligent, voire malveillant. Aucun système n'est impénétrable, et soutenir le contraire reviendrait à commettre la même erreur que celle des constructeurs du *Titanic*, qui prétendaient que leur navire était insubmersible! »

LES CLIENTS SONT PLUS INQUIETS QU'AUPARAVANT

« Avec les actes de piratage qui se multiplient depuis ces dernières années, nos clients nous posent de plus en plus de questions au sujet de la sécurité de leurs données. Ils nous demandent surtout comment se prémunir contre le vol d'identité. Ils veulent savoir de quelle façon ils peuvent se protéger lorsqu'ils effectuent une transaction, et aussi qu'on leur montre quels sont les signes avant-coureurs d'une fraude, en particulier sur internet et les médias sociaux », explique Maxime Tessier, directeur du programme de sensibilisation à la cybersécurité de la Banque Nationale.

« Nos employés répondent aux clients selon deux angles, précise-t-il. Pour les rassurer, ils leur expliquent que la banque a instauré divers mécanismes de protection, même s'ils n'entrent pas dans le détail pour des raisons de confidentialité. Par ailleurs, ils leur donnent des conseils de prudence. Le but est de les responsabiliser afin de leur faire prendre conscience des risques qu'ils encourent en se montrant négligents. »

Maxime Gauthier, chef de la conformité de Mérici, constate lui aussi une augmentation de l'inquiétude du public après les piratages chez Desjardins, Equifax et Capital One. « Cette réaction est normale et c'est une excellente chose, parce que la sécurité est l'affaire de tout le monde. Si le consommateur est averti du danger et qu'il reste aux aguets, cela peut l'inciter à adopter un comportement plus sécuritaire », estime-t-il. Pour répondre aux inquiétudes de ses clients, le cabinet a lui aussi mis en place diverses mesures destinées à protéger leurs renseignements personnels, notamment une veille permanente assurée par des experts en informatique.



« Chaque inscrit devrait dès maintenant revoir ses politiques, réviser ou adapter ses procédures et mettre en place des activités de formation et des mesures de contrôle. »
— M^e Pascale Apold,
avocate au cabinet Le droit chemin

EFFACER DES DONNÉES À DISTANCE EN CAS DE VOL EST POSSIBLE

PDG du cabinet Gestion financière Blondeau, le conseiller en sécurité financière et Pl. Fin. David Blondeau utilise des ordinateurs configurés pour que les données qu'ils contiennent puissent devenir inaccessibles en cas de vol ou de saisie à la douane, par exemple. « Il s'agit d'une solution hébergée dans l'infrastructure infonuagique de Microsoft. À l'aide des outils fournis dans Microsoft 365 Business (25,60 \$ par utilisateur/mois), nous pouvons garantir à notre client un niveau de sécurité très élevé », assure Alexandre Labelle, spécialiste en TI à Androïde. Voici quelques-unes des fonctionnalités offertes :



Possibilité d'effacer les données à distance sur un appareil perdu ou volé.



Protection contre les courriels indésirables et les programmes malveillants.



Protection contre les menaces cachées dans les pièces jointes et dans les liens, les failles non corrigées (*zero-day*), les rançongiciels et autres programmes malveillants sophistiqués.

AGIR DÈS MAINTENANT

La plupart des institutions financières, compagnies d'assurance et cabinets de courtage ont mis en place des mesures destinées à renforcer la sécurité, notamment l'ajout à leur code de déontologie de règles concernant l'obligation de préserver la confidentialité des renseignements contenus dans les dossiers des clients. Chez Desjardins, par exemple, leur violation entraîne des sanctions pouvant aller jusqu'au congédiement.

« Les récentes fuites au sein de plusieurs entreprises nous ont fait mieux réaliser les enjeux et risques liés aux nouvelles technologies. Il est certain que les régulateurs cibleront désormais davantage la question de la protection des renseignements personnels et de la cybersécurité dans leurs activités d'encadrement et d'inspection. Les services de conformité en feront certainement de même. Pour la protection de ses clients et de sa pratique, chaque inscrit devrait dès maintenant revoir ses politiques, réviser ou adapter si nécessaire ses procédures et mettre en place des activités de formation et des mesures de contrôle : inspection, surveillance, gestion d'accès, tests d'intrusion, etc. », conclut M^e Apold. ◀



POUR EN SAVOIR PLUS

CSF > InfoDéonto > Gestion des dossiers
> Protection des renseignements personnels

AMF > Professionnels > Cabinets et représentants
> Cabinets, sociétés autonomes et représentants autonomes
> Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits
(pages 55 à 57)

Commission d'accès à l'information du Québec
> Taper « Tableau comparatif des lois sur la protection des renseignements personnels »

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
> Taper « Trousse d'outils en matière de vie privée à l'intention des entreprises »

CONFORMITÉ

SUR LE WEB COMME
DANS LA VRAIE VIE!

HÉLÈNE ROULOT-GANZMANN



Qu'elles permettent de communiquer avec son client, de le conseiller ou de lui offrir un produit d'assurance, les technologies de l'information comportent plusieurs avantages pour le conseiller en services financiers. Mais elles soulèvent également certains enjeux en matière de conformité.

«Pour la Chambre de la sécurité financière (CSF), le représentant qui intervient auprès d'un client d'une plateforme numérique aura les mêmes obligations déontologiques et réglementaires que le représentant qui a une pratique plus traditionnelle», indique d'emblée M^e Annik Bélanger-Krams, avocate à la direction des affaires juridiques et réglementaires à la CSF.

M^e Bélanger-Krams participait le mois dernier à un congrès sur l'évolution numérique en assurance de personnes, organisé par Humania Assurance. Elle insiste sur le fait que, tout en autorisant désormais l'offre d'assurance ou de planification financière par internet (voir encadré ci-dessous), le législateur s'est assuré que le client qui en ressent le besoin pourra avoir accès

à un représentant certifié. Les obligations déontologiques du représentant s'appliquent dès le début de la conversation entre le client et lui, et demeurent tout au long du processus, indépendamment de la durée ou de la complexité de celui-ci.

PORTRAIT ADÉQUAT DU CLIENT

Ainsi, aussi anodine que semble être la question d'un client qui aurait contacté un cabinet via sa plateforme numérique, le conseiller doit effectuer une analyse globale de la situation avant d'y répondre. Cette réponse peut en effet faire toute la différence au bout du compte quant au type de protection choisi. Or, le représentant a l'obligation de s'assurer en tout temps d'agir au meilleur des intérêts de son client.

LES LOIS ET RÈGLEMENTS À CONNAÎTRE

Après l'entrée en vigueur de certaines dispositions de la loi 141 le 13 juin 2019, la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) et le *Règlement sur les modes alternatifs de distribution* (RMAD) encadrent désormais l'offre d'assurance en ligne. Ceci dit, il faut garder en tête que les obligations déontologiques et réglementaires du représentant continuent de s'appliquer.

- L'article 71.1 de la LDPSF oblige le cabinet qui fait de l'offre par internet à prendre les moyens nécessaires afin que ses représentants agissent, «en temps utile», auprès des clients qui en expriment le besoin. Le cabinet doit par ailleurs en informer sa clientèle.
- L'article 8 du RMAD contraint le cabinet qui exploite une interface visuelle à rendre visible en tout temps le moyen d'interagir avec un représentant du cabinet.
- L'article 26 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* énonce par ailleurs que le représentant doit respecter le secret de tous renseignements personnels qu'il obtient sur un client et les utiliser aux fins pour lesquelles il les obtient, à moins qu'une disposition d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal compétent ne le relève de cette obligation.



« Les obligations du représentant restent les mêmes, que l'intervention se fasse dans le contexte de l'offre par internet, par téléphone ou en personne. »
— M^e Annik Bélanger-Krams

ÊTRE OU NE PAS ÊTRE... SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



Les réseaux sociaux comportent de nombreux avantages pour les conseillers, puisqu'ils constituent un moyen efficace de développer ses affaires, de rester en contact avec ses clients et de rejoindre les plus jeunes. Mais ils comportent des défis particuliers, certaines publications pouvant avoir des implications juridiques et engager la responsabilité professionnelle et déontologique des représentants. Voici deux exemples qui constituent des infractions :

1. Pour attirer l'attention de ses clients sur les fonds distincts, un conseiller écrit le commentaire suivant sur Facebook : « Les fonds distincts, c'est bon pour tout le monde et ça rapporte gros. » Cette publication n'est pas conforme parce que le représentant ne respecte pas son obligation d'objectivité et de modération, pas plus qu'il ne respecte les règles de convenance, puisque son commentaire ne tient pas compte de la situation propre à chaque personne. De plus, le *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* stipule que les représentants ne peuvent pas faire par quelque moyen que ce soit des déclarations ou des représentations incomplètes, fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.
2. Après avoir lu un article sur des membres de l'industrie, une conseillère écrit sur Twitter : « Au prix que les clients payent pour leurs services qui ne valent pas grand-chose! Je les connais bien, ce sont des voleurs! » La conseillère contrevient à ses obligations déontologiques puisqu'elle dénigre, dévalorise ou discrédite d'autres représentants, ce qui contrevient à l'article 32 du *Code de déontologie*. De plus, en utilisant le terme « voleurs », elle publie des propos qui sont faux, inexacts ou incomplets, ce qui contrevient à l'article 30 du *Code de déontologie*. La conseillère pourrait par ailleurs être poursuivie au civil pour atteinte à la réputation et diffamation.

Imaginons qu'un client contacte un représentant pour lui poser une question simple, illustre Annik Bélanger-Krams. Au fil de la discussion, la conversation l'amène à lui fournir du conseil en matière d'assurance. Selon elle, il sera alors difficile de retourner en arrière pour déterminer le moment exact de la transformation de la discussion en conseil. Raison pour laquelle, dès le début de la conversation, il est primordial d'obtenir un portrait précis.

« Ce faisant, on s'assure d'avoir toute l'information nécessaire, ajoute-t-elle. Il faut bien entendu commencer par passer en revue les renseignements requis par la plateforme et ne jamais hésiter à poser des questions supplémentaires le cas échéant. »

La CSF insiste ainsi sur le fait qu'il n'est pas envisageable de se soustraire à ses obligations déontologiques et réglementaires sous prétexte qu'il s'agit d'actes ponctuels. Les conseillers demeurent responsables de l'ensemble de leurs actes.

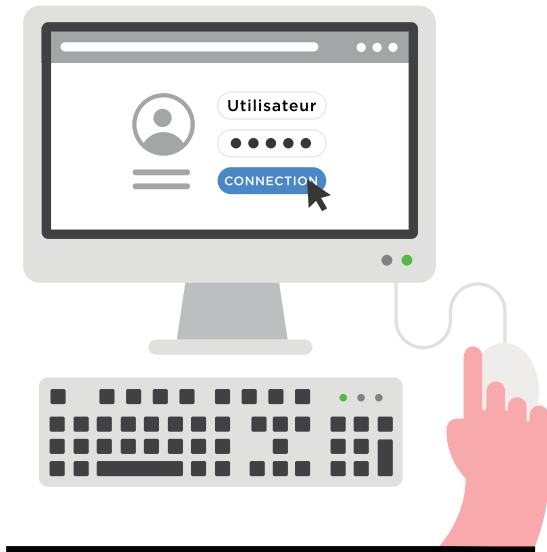
« Les obligations du représentant restent les mêmes, que l'intervention se fasse dans le contexte de l'offre par internet, par téléphone ou en personne », résume l'avocate.

La CSF précise que cette responsabilité concerne également la collecte de l'information. En effet, si la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF), telle que modifiée par la loi 141, autorise désormais le représentant à déléguer cette collecte à son adjointe ou à un logiciel quelconque, la responsabilité en elle-même ne peut être déléguée.

« Si un représentant décide de ne pas recueillir l'information personnellement, explique M^e Bélanger-Krams, il doit s'assurer que la collecte a été menée de façon neutre et sans biais, en posant par exemple des questions afin de valider les renseignements recueillis. Si le représentant utilise un outil informatique, celui-ci devra être conçu de manière à répondre aux exigences de neutralité et d'absence de biais. »

MESURES DE SÉCURITÉ

En outre, dans un contexte de numérisation de la profession, la protection des renseignements personnels devient un enjeu de conformité important. Une attention particulière doit donc y être portée au quotidien. Encore une fois, ce devoir de confidentialité s'applique de la



«Le représentant doit subordonner son intérêt personnel à celui de son client et de tout client éventuel.»
— Article 19 du
Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière

même façon, que ces renseignements se trouvent sur un ordinateur, une tablette, un cellulaire, dans un nuage ou des dossiers physiques.

Le conseiller doit ainsi prendre des mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels à toutes les étapes du cycle de vie des documents. Ces mesures doivent être raisonnables compte tenu du degré de sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur répartition et de leur support (voir encadré ci-contre).

«La loi fait la distinction entre les renseignements personnels et les renseignements personnels sensibles, précise l'avocate. Plus un renseignement personnel est sensible, plus les obligations en matière de protection augmentent.»

Et si malgré toutes les mesures prises, les renseignements personnels d'un client venaient à être compromis, la première chose à faire serait d'en informer rapidement le service de conformité de son cabinet.

«La Commission d'accès à l'information s'attend à ce que les entreprises qui subissent une atteinte à la confidentialité prennent les moyens nécessaires pour éviter ou limiter le préjudice subi par les personnes concernées», prévient M^e Bélanger-Krams. ◀

10 BONNES PRATIQUES

POUR PROTÉGER LES DONNÉES CONFIDENTIELLES

- 1 S'assurer que les mots de passe utilisés sur les outils portables sont difficiles à déchiffrer.
- 2 Ne permettre à personne d'utiliser un appareil professionnel qui contient des informations personnelles. Pas même la famille à la maison!
- 3 Éviter d'utiliser un ordinateur public ou celui de tiers, ainsi que des réseaux wifi publics. Utiliser plutôt une connexion VPN.
- 4 S'assurer de toujours garder ses appareils numériques en lieu sûr, donc ne jamais laisser son cellulaire ou son ordinateur portable sans surveillance.
- 5 Programmer la déconnexion des sessions inactives et activer la mise en veille automatique.
- 6 Installer un antivirus mis à jour automatiquement sur une base régulière, ainsi qu'un pare-feu. Privilégier les outils technologiques qui prévoient le chiffrement (cryptage) lors des échanges de données.
- 7 Éviter tout partage de fichiers ou de sessions à distance non sécurisés.
- 8 Être vigilant quant aux courriels d'hameçonnage.
- 9 Sensibiliser le personnel de soutien à l'importance de protéger la confidentialité des renseignements personnels des clients, voire leur faire signer des ententes de confidentialité.
- 10 Avant de transférer des renseignements personnels dans un nuage, identifier la nature des renseignements et leur niveau de confidentialité, afin de procéder à une analyse des risques en fonction du niveau de sensibilité.

MESURES ADMINISTRATIVES

PRÉVENIR, ET GUÉRIR



On entend régulièrement parler des décisions du Comité de discipline de la CSF, mais on évoque rarement les nombreuses mises en garde que la Chambre fait chaque année afin de corriger certains comportements fautifs. Étant donné leur grande efficacité, ces mesures méritent pourtant qu'on s'y attarde.

PRISCILLA FRANKEN

Blâmer sans châtier, ça fonctionne. Pour preuve, la très grande majorité des membres qui se font rappeler à l'ordre plutôt que sanctionner retiennent la leçon : le bureau du syndic n'entend guère reparler d'eux (voir tableau ci-dessous).

Bon an, mal an, le bureau du syndic de la CSF expédie entre 100 et 200 lettres de mise en garde – aussi appelées « mesures administratives » dans le jargon disciplinaire – afin de remettre certains professionnels égarés sur le droit chemin.

« Lorsque les éléments de l'enquête ont démontré qu'il y avait bel et bien une faute déontologique, il est possible, dans certaines situations, d'atteindre l'objectif de protection du public en privilégiant la mesure administrative à la plainte disciplinaire. Cette décision dépend de l'évaluation de chaque

cas et tient notamment à la nature du manquement, au contexte du dossier, à l'existence ou non d'un préjudice subi par le consommateur, au comportement du représentant et à ses antécédents », détaille M^e Sandra Robertson, syndique adjointe à la CSF.

ÉDUCER PLUTÔT QUE PUNIR

Quelques exemples ? Un conseiller qui débute dans la profession, pour qui l'impact d'une décision du Comité de discipline de la CSF (CDCSF) serait disproportionné, voire dramatique pour la suite de sa carrière. Ou encore une erreur de nature technique sans gravité, comme un préavis de remplacement mal rempli en raison d'une interprétation erronée. On estime alors qu'on peut rapidement rectifier le tir, sans créer de stress inutile pour le conseiller.

« L'objectif est clair : que ça ne se reproduise plus. Bien entendu, il faut que la personne soit réceptive et veuille s'améliorer. La question qu'on se pose, c'est : "Quel risque représente ce conseiller pour l'avenir ? Le public sera-t-il bien servi après notre intervention ?" », poursuit la syndique adjointe.

Ne peuvent donc et en toute logique faire l'objet de mesures administratives les appropriations de fonds et les infractions de haute gravité, notamment.

Mais quelle que soit l'issue d'une enquête, cette dernière est toujours l'occasion d'élever les standards de pratique. On donne au membre concerné des explications sur le pourquoi et le comment du manquement, la conduite qu'il aurait dû tenir, des conseils pour améliorer ses façons de faire, des références aux textes législatifs, des exemples de décisions disciplinaires, etc.

Bien qu'une mesure administrative soit confidentielle, le bureau du syndic en conserve la trace. Ainsi, si une même faute venait à être commise par le professionnel, cet antécédent pèserait dans la balance lors de la décision du syndic.

Reste que « nous revoyons très rarement les individus qui ont fait l'objet d'une mise en garde, se félicite M^e Robertson. Et c'est précisément le but recherché. »

	2015	2016	2017	2018	2019 (AU 1 ^{ER} NOVEMBRE)
MESURES ADMINISTRATIVES ENVOYÉES PAR LE BUREAU DU SYNDIC	164	173	175	118	78
MEMBRES SANCTIONNÉS PAR LE CDCSF AYANT REÇU UNE MESURE ADMINISTRATIVE PAR LE PASSÉ	4	3	7	3	1

Lecture du tableau : les mesures administratives envoyées au cours d'une année donnée ne sont généralement pas en lien avec celles qui sont mentionnées dans les décisions du CDCSF rendues la même année. L'objectif ici est de démontrer la nette disproportion entre le grand nombre de mesures administratives envoyées annuellement et le faible nombre de conseillers sanctionnés par le CDCSF ayant fait l'objet d'une telle mesure antérieurement.



DÉMARQUEZ-VOUS PAR L'ÉTENDUE DE VOS CONNAISSANCES

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

Tous les détails à chambresf.com/formations

Toutes ces formations sont reconnues par l'IQPF.

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

**VOUS AVEZ
UN DOUTE?**

Nous, non.

Créé par la CSF, InfoDéonto est l'outil de référence par excellence pour répondre à toutes vos interrogations déontologiques. Le contenu d'InfoDéonto est régulièrement mis à jour pour vous tenir informés des nouveautés et des dernières modifications législatives.

À consulter sans modération sur infodeonto.com.

**INFO
DÉONTO** 

UNE INCROYABLE SOURCE DE PROFESSIONNALISME



**Chambre
de la sécurité
financière**

SYMBOLE DE SANTÉ FINANCIÈRE

CONSULTEZ ÉGALEMENT

**LES
FORMATIONS** 