

# CSF

LE MAGAZINE DES  
PROFESSIONNELS  
EN FINANCES  
PERSONNELLES

JUIN 2017

VOLUME 42

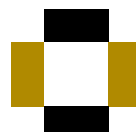
NUMÉRO 02

CHAMBRESF.COM

## LA FORCE DE L'ENCADREMENT AU QUÉBEC



PP40063682



Chambre  
de la sécurité  
financière



# OPÉRATION FORMATION

---

La formation continue est l'un des piliers de la mission de protection du public de la CSF qui contribue à faire de vous un professionnel.

---

**N'OUBLIEZ PAS!**  
FIN DE PÉRIODE DE RÉFÉRENCE  
**30 NOVEMBRE 2017**

**FORMATION  
ET SANTÉ  
FINANCIÈRE  
C'EST NOTRE  
AFFAIRE**

# 5 TECHNIQUES DE POINTE

POUR POSER LE BON DIAGNOSTIC



## 1 TOUT SUR LE CELI (N° 25751)

2 UFC | Courtage en épargne collective  
2 UFC | Conformité

Environ un tiers des Québécois sont titulaires d'un CELI mais la majorité des sommes qui y sont investies leur rapporteraient peu, la plupart d'entre eux ignorant la souplesse dont ils peuvent profiter.

**Cette formation aborde entre autres :**

- les cotisations et droits de cotisation
- le plafond de cotisation
- les placements admissibles, non admissibles et interdits
- les transferts d'actifs et les transferts entre conjoints
- l'imposition et les pénalités

## 2 TOUT SUR LE REEE (N° 6251)

6 UFC | Plans de bourses d'études

Faire connaître les mesures d'encouragement et d'économie d'impôt associées aux régimes enregistrés d'épargne-études pourrait constituer un immense potentiel pour la santé financière de vos clients.

**De nombreuses modifications ayant été apportées au programme avec les années, cette formation exhaustive vous aidera à :**

- mieux comprendre les caractéristiques et les avantages du REEE
- répondre aux questions de vos clients quant aux incidences fiscales du REEE
- offrir à vos clients des conseils éclairés pour qu'ils bénéficient des subventions et des mesures d'encouragement fédérales et provinciales

## 3 LE RREGOP : ÊTRE MIEUX OUTILLÉ POUR AIDER SON CLIENT À FAIRE LES BONS CHOIX (N° 20751)

3 UFC | Assurance collective de personnes

Au Québec, le RREGOP est le plus important régime de retraite à prestations déterminées. Celui-ci ayant beaucoup évolué, un examen approfondi vous permettra d'en connaître les modalités.

**Cette formation traite notamment :**

- des caractéristiques du régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP)
- des différentes options qui s'offrent aux participants au moment de prendre leur retraite
- des documents remis par Retraite Québec sur la participation au RREGOP
- de la possibilité de transférer le RREGOP dans un compte de retraite immobilisé (CRI)
- de la possibilité de prendre une retraite progressive
- des dispositions du régime en cas de décès

## 4 ADMINISTRATION AU QUOTIDIEN DE L'ASSURANCE COLLECTIVE (N° 39589)

2 UFC | Assurance collective de personnes

Pour bien remplir son devoir de conseil et d'information, le conseiller en assurance et rentes collectives (ou conseiller en régimes d'assurance collective) doit bien connaître les lois entourant les avantages sociaux.

**Cette formation vise à évaluer vos connaissances sur des sujets tels que :**

- le calcul de déductions salariales
- les avantages imposables
- la *Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec*
- le *Règlement d'application de la Loi sur les assurances*

## 5 TRANSFERT INTERGÉNÉRATIONNEL DU PATRIMOINE (N° 23158)

2 UFC | Assurance de personnes  
3 UFC | Conformité

Afin de gérer le processus de transfert tout en inspirant confiance, vous devez maîtriser vos capacités de communication, respecter une déontologie très stricte de confidentialité et travailler conjointement avec d'autres professionnels.

**Cette formation présente un mode d'intervention en cinq phases :**

- les objectifs patrimoniaux
- l'inventaire patrimonial
- le démembrement patrimonial
- le *family office*
- la communication intergénérationnelle

# TROUSSE DE PREMIERS SOINS

## POUR INTERVENIR EFFICACEMENT

OPÉRATION  
FORMATION

FORMATIONS DE LA CSF	NUMÉRO	UFC*				
		CO	AP	ACP	EC	PB
<b>ProDéonto (cours obligatoire en conformité 2015-2019)</b> Découvrez tous nos forfaits en ligne.	38560 à 38567	3 à 6				
Administration au quotidien de l'assurance collective - <b>NOUVEAU</b>	39589			2		
Transfert intergénérationnel du patrimoine - <b>NOUVEAU</b>	23158	3	2			
Regard pratique sur la déontologie	29638	3				
Cas vécus et déontologie en assurance de personnes	14465	2	1			
Trois conseillers, une réalité : la conformité	18653	3				
Le préavis de remplacement démystifié	36006	4				
L'encadrement professionnel du conseiller en sécurité financière	24735	2				
L'analyse des besoins financiers	24902		2			
L'analyse des besoins d'assurance-vie	27273		9	1		
Les produits d'assurance-vie	27644		5	2		
L'analyse des besoins d'assurance invalidité	25750	3	1			
Les produits d'assurance invalidité	33345		3	1		
L'analyse des besoins et les produits d'assurance maladie	26650		4	1		
L'analyse des besoins d'épargne	28036	2			5	
Les produits d'épargne	28200				6	
L'intégration des concepts	29004		3		1	
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		
Régime volontaire d'épargne-retraite (RVER) : savoir pour mieux conseiller	32140	1		1		
Le RREGOP : être mieux outillé pour aider son client à faire les bons choix	20751			3		
Tout sur le REEE	6251					6
Tout sur le CELI	25751	2			2	

<b>CO</b>	Conformité
<b>AP</b>	Assurance de personnes

<b>ACP</b>	Assurance collective de personnes
<b>EC</b>	Épargne collective

<b>PB</b>	Plans de bourses d'études
-----------	---------------------------

Ces formations sont reconnues par l'IQPF.

\* La répartition des UFC peut être modifiée sans préavis; veuillez vérifier sur le site Internet de la CSF.

# PRODÉONTO

---

DEUXIÈME COURS  
**OBLIGATOIRE**  
EN CONFORMITÉ

---



PERFECTIONNEZ VOS CONNAISSANCES  
DANS PLUSIEURS DOMAINES

---

**À PARTIR DE SEULEMENT 55 \$**

---

FORFAITS +++ DISPONIBLES

---

OBTENEZ JUSQU'À 6 UFC EN CONFORMITÉ

# VOTRE OAR FORT DE VOTRE IMPLICATION

Les membres participent aux orientations et aux décisions de la CSF. En tout, vous êtes près de 300 à vous impliquer activement au sein du conseil d'administration, des divers comités, du comité de discipline et en tant que délégués à l'assemblée générale annuelle. Votre implication grandissante démontre l'esprit de collaboration et d'ouverture qui règne au sein de l'organisation et l'intérêt que nous avons tous à faire de celle-ci un modèle de gouvernance efficace et transparent. En y participant, vous prenez une part active aux orientations qui sont prises en lien avec la mission de la Chambre et qui permettent de faire évoluer la pratique.

La CSF est gérée par un conseil d'administration composé de huit membres élus et de cinq administrateurs indépendants nommés par le ministre des Finances, choisis selon leur profil de compétences et d'après des critères précis. En apportant leur expertise à l'organisation, l'implication des administrateurs constitue une précieuse contribution. Ils veillent au bon fonctionnement de la CSF et prennent position sur diverses questions pouvant avoir une incidence sur la profession et la protection du public.

En avril dernier, les membres de la CSF ont d'ailleurs procédé à l'élection d'un administrateur issu du secteur des plans de bourses d'études pour siéger au conseil d'administration. M<sup>me</sup> Sophie Vallée a été élue par ses pairs pour un mandat de trois ans.

Dans les faits, la CSF applique un modèle d'encadrement professionnel du même type que celui des ordres professionnels. Conséquemment, la CSF actualise sa mission de protection du public en s'assurant notamment que la pratique des membres répond à des normes élevées d'expertise et d'intégrité professionnelles.

La discipline par les pairs concourt également à l'avancement de la profession et sert à maintenir la confiance des consommateurs envers l'industrie. Par votre connaissance pointue des pratiques, vous êtes, mieux que quiconque, à même de bien saisir la portée des gestes commis par vos pairs et l'impact de ceux-ci sur l'avenir financier de leurs clients et sur l'image de la profession.

Impliquez-vous en soumettant votre candidature comme membre du comité de discipline d'ici le 15 septembre prochain. Vous trouverez plus de détails sur les élections du comité de discipline à la fin de ce magazine.

À la lumière des nombreux échanges avec vous et des débats qui ont eu lieu dans l'industrie au cours des derniers mois, force est de constater que notre système québécois de santé financière se porte bien et qu'ensemble, la CSF et ses membres sont bien placés pour continuer d'assurer la protection du public.



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



MARIE ELAINE FARLEY  
PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

---

**RÉDACTION, RÉVISION  
ET ÉDITION**

Julie Chevette  
Paul Derome

**GRAPHISME ET IMPRESSION**

Cabana Séguin/Solisco

**PUBLICITÉ**

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

**DÉPÔT LÉGAL**

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

**CONVENTION DE  
POSTE-PUBLICATION**

PP40063682

**SERVICE AUX ABONNÉS**

2000, av. McGill College, 12<sup>e</sup> 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.

---

**FORMATION**

5 techniques de pointe pour poser le bon diagnostic **3**

Trousse de premiers soins pour intervenir efficacement **4**

Deuxième cours obligatoire : ProDéonto **5**

---

**MOT DE LA  
DIRECTION**

Votre OAR fort de votre implication **6**

---

**OUTILS PRATIQUES**

29 questions essentielles pour établir un bon diagnostic financier **8**

L'achat d'une maison : comment aider ses enfants? **10**

Les liens qui inspirent confiance **12**

Régimes collectifs : transformer les participants en clients **14**

---

**GRAND  
DOSSIER****LA FORCE DE  
L'ENCADREMENT  
AU QUÉBEC****ÉDITORIAL**

Un système qui génère la confiance **16**

**Titres professionnels en Ontario**  
L'absence de normes sème la confusion **17**

Agir au mieux des intérêts des consommateurs **18**

Un système de santé financière bénéfique pour tous **20**

« Il faut renforcer la CSF »  
— Robert Pouliot **22**

**LA QUESTION DES  
MEMBRES 24**

---

**CHRONIQUE DE  
L'EXCELLENCE**

Bruno Therrien :  
communication et conformité **25**

**PORTRAIT**

Patrick Charlebois : atteindre ses buts, une foulée à la fois **26**

---

**LES LIKE CSF**

Restez branché pour ne rien manquer **28**

---

**POINT DE VUE  
DE LA RELÈVE**

Antoine Chaume :  
coup de pouce à la relève **29**



# 29 QUESTIONS ESSENTIELLES

POUR ÉTABLIR UN BON DIAGNOSTIC FINANCIER,  
SELON JEAN-GUY GRENIER, PL. FIN.



Il est essentiel de créer un lien de communication privilégié avec son client pour s'assurer de bien le connaître et pouvoir dresser un portrait complet de ses finances personnelles. En lui posant un certain nombre de questions franches et ouvertes, vous serez en mesure de recueillir une multitude de renseignements qui vous seront utiles pour obtenir une radiographie précise de son état de santé financière. De plus, cela vous permettra de déceler les situations qui nécessitent une attention particulière ou de cerner des besoins ignorés ou méconnus de votre client.

Voici donc une liste de questions, non exhaustive, que vous devriez garder en tête, au fil de vos échanges avec votre client, en vue de recueillir ces informations essentielles à l'établissement d'un bon diagnostic.

## BIEN CONNAÎTRE SON CLIENT POUR FIXER LES BONS OBJECTIFS

- 1** Quels sont les rêves et objectifs de vie de votre client ? Par exemple, souhaite-t-il acquérir un chalet, financer les études des enfants, se libérer de ses dettes personnelles à long terme, sécuriser ses proches en cas de cessation d'emploi, d'invalidité, de maladie ou de décès ?
- 2** Pouvez-vous prioriser et chiffrer ses objectifs de vie ?
- 3** Sur quels horizons se situent ses objectifs ?
- 4** Comment peut-on transposer ses objectifs de vie en objectifs de placement et d'assurance ?

## DES QUESTIONS PRÉCISES POUR DES SOLUTIONS APPROPRIÉES

- |   |   |
|---|---|
| <b>5</b> Quelle est la valeur nette actuelle de votre client ?                                | <b>10</b> Quelle solution permettrait d'améliorer son bilan fiscal ?  |
| <b>6</b> Quel est le rendement annuel moyen de tous ses actifs ?                              | <b>11</b> Devrait-il rembourser plus rapidement ses emprunts à long terme ou contribuer le maximum à son REER ou son CELI ? |
| <b>7</b> Ce rendement surpasse-t-il l'inflation ?   | <b>12</b> Le coût des protections d'assurance invalidité, pour maladie grave et en cas de décès est-il toujours justifié ?  |
| <b>8</b> Le coût global annuel de ses emprunts est-il inférieur ou supérieur à ce rendement ? | <b>13</b> Les protections de votre client sont-elles suffisantes ?  |
| <b>9</b> Quel est son coût de vie annuel total ? Et son revenu net disponible ?               |   |





Viennent ensuite les questions relatives à deux événements à prévoir, l'un conditionnel et l'autre certain, soit la retraite et le décès.

Cette réflexion aura pour effet d'assurer un juste équilibre entre les objectifs recherchés et le degré de risque acceptable pour votre client.

### CINQ QUESTIONS FONDAMENTALES SUR LA RETRAITE

- 14** À quel âge votre client désire-t-il prendre sa retraite ?
- 15** Prévoit-il changer son train de vie ou entreprendre une activité particulière à sa retraite ?
- 16** Quel est le revenu nécessaire pour sa retraite ?
- 17** Quel est le capital nécessaire pour accumuler ce revenu ?
- 18** Quel est le montant minimum annuel requis pour accumuler ce capital ?

### BIEN ANALYSER LA SITUATION EN VUE DU DÉCÈS

- 19** Lors du décès, les liquidités disponibles seront-elles suffisantes pour payer ses dettes et ses impôts ?
- 20** L'autonomie de son conjoint ou de sa conjointe est-elle réellement protégée ?
- 21** Le client désire-t-il assurer le paiement des dépenses relatives aux besoins de ses enfants, incluant les études dans l'éventualité de son décès ?
- 22** Certains actifs, comme la résidence, devront-ils être vendus après le décès ?
- 23** Compte tenu des besoins et des capacités de tous ses héritiers, le mode de répartition des biens est-il juste et équitable ?
- 24** Le testament de votre client protège-t-il suffisamment ses héritiers contre les abus, les créanciers et une dilapidation trop rapide du capital ?

### DES STRATÉGIES FINANCIÈRES ADAPTÉES

- 25** Que connaît votre client des produits financiers et de leurs frais ?
- 26** Y a-t-il un montant ou un pourcentage de perte potentiel pour lequel votre client ne serait plus à l'aise et qui le forcerait à vendre un placement ?
- 27** De quoi est composé son portefeuille global de placements ? Quelles sont les proportions de ses revenus fixes ? En croissance du capital ?
- 28** Est-ce que la répartition de ces catégories lui assure un rendement maximum selon des frais totaux minimums ?
- 29** Pour faire face à des imprévus importants, votre client a-t-il suffisamment de placements liquidables au meilleur rendement possible ?

Les réponses à ces questions conduiront à une série de recommandations pour votre client. Des stratégies sur les plans fiscal, successoral et financier, combinées à des produits financiers adaptés à sa situation, permettront de dresser un plan financier sur mesure.

Le succès d'un tel plan est étroitement lié à l'objectivité et à l'indépendance du conseiller, qui doit s'impliquer tant dans l'élaboration de ce plan que dans sa mise en oeuvre.

De plus, un suivi périodique personnalisé est essentiel pour garantir l'efficacité du plan financier, qui doit également tenir compte des changements éventuels dans la situation de la personne, des marchés financiers et des lois fiscales.

Une bonne analyse, soutenue par des questions pertinentes, vous permettra de démontrer la valeur de vos services de manière professionnelle et efficiente. En plus, bien sûr, de parvenir à « prévenir plutôt que guérir ».

Cet échange nécessaire avec votre client permet souvent de lui faire prendre conscience de l'importance d'élaborer des stratégies financières à court terme, pour répondre à des besoins à court terme, tout comme des stratégies à long terme pour des besoins et des objectifs sur un horizon plus lointain.

## L'ACHAT D'UNE MAISON

## COMMENT AIDER SES ENFANTS ?



LES ENFANTS DE VOS CLIENTS VOUDRAIENT BIEN QUITTER LE NID FAMILIAL AFIN DE VOLER DE LEURS PROPRES AILES. L'ENNUI, C'EST QUE LE COÛT D'UNE MAISON OU D'UN CONDO PEUT ÊTRE PROHIBITIF. EN MARS 2017 DANS LE GRAND MONTRÉAL, PAR EXEMPLE, LE PRIX MÉDIAN DES MAISONS UNIFAMILIALES SE CHIFFRAIT À 305 000 \$. MOINS CHÈRES, LES COPROPRIÉTÉS SE VENDAIENT QUAND MÊME À 243 000 \$ EN MOYENNE.

Peu de jeunes disposent d'un tel montant. Voilà pourquoi certains de vos clients pourraient être tentés d'aider leurs enfants à accéder à la propriété. Cependant, leur générosité peut être lourde de conséquences. Voici ce qu'ils doivent savoir avant de prendre toute décision à ce sujet.



## UN DON D'ARGENT

Le don d'argent n'a pas d'incidence fiscale pour votre client si le montant est versé à un enfant majeur et s'il ne sert pas à générer des revenus. Autrement dit, lorsque l'enfant utilise l'argent pour acheter une maison unifamiliale ou un condo qu'il ne louera pas, il n'y aura pas de difficulté avec l'impôt. Toutefois :

- Si votre client doit vendre des actions ou des parts d'un fonds commun afin de réunir les liquidités nécessaires au don, l'opération pourrait occasionner un gain en capital imposable pour lui.
- Les dons en nature seront considérés comme une disposition imposable. « Le parent qui fait don d'actions à son enfant majeur est réputé en avoir disposé à la juste valeur marchande. C'est comme s'il les avait vendues. Il devra déclarer un gain ou une perte en capital », signale Sylvain Fontenelle, CPA, CGA, directeur principal en fiscalité au cabinet Demers Beaulne.

Par ailleurs, un don mal planifié peut entraîner des tensions familiales au moment du décès du parent-donateur. En effet, si son testament prévoit que ses héritiers sont tous traités sur le même pied, que diront ceux qui n'ont pas reçu d'argent du vivant du parent ?

«Si votre client tient à ce que chacun touche une part égale de ses biens, il devra rééquilibrer ses legs», dit M<sup>e</sup> Danielle Beausoleil, notaire associée à l'étude Prud'homme Fontaine Dolan. Cela peut se faire en modifiant le testament de manière à léguer plus d'argent aux héritiers qui n'ont pas reçu de don.

Pour des sommes importantes, il est possible de pondérer la part de chacun en souscrivant une assurance vie dont les bénéficiaires sont ceux qui n'ont pas reçu d'argent. Évidemment, cette solution n'est envisageable que si le client est assurable et la prime, abordable.

À noter : l'enfant qui a reçu un don d'argent n'est pas tenu de le déclarer aux autres héritiers au moment du décès. Ce sera différent si le don a été constaté dans un acte notarié portant la mention «à charge expresse de rapport». L'enfant sera alors obligé d'en informer la succession.

#### LE PRÊT D'ARGENT

Votre client songe à prêter une somme d'argent à son enfant ? Il serait fort avisé de consigner la transaction par écrit. Pourquoi ? Afin d'éviter les malentendus sur le remboursement du prêt et pour établir que l'enfant a une dette envers son parent.

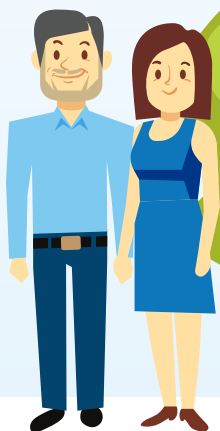
Si le prêt porte intérêts, votre client devra les déclarer au fisc, car ils sont imposables, note M. Fontenelle. L'enfant, lui, ne pourra pas les déduire, à moins que l'argent serve à acheter un immeuble à revenus.

Le prêteur devrait remettre régulièrement à son enfant un relevé de remboursements afin que les deux parties sachent où en est rendue la dette. De plus, si le parent meurt avant que le prêt soit entièrement remboursé, l'enfant pourra justifier la partie de la créance qu'il a déjà acquittée. En effet, la personne qui doit de l'argent au défunt est redevable à la succession. Au moment du règlement de la succession, elle doit payer le capital et les intérêts dus sur le prêt, ou les déduire de sa part d'héritage.

Enfin, si votre client émet un billet à demande, il doit savoir que le délai de prescription pour se faire rembourser est de trois ans à compter de la date du dernier paiement, stipule le *Code civil* du Québec. «Passé cette échéance, la dette est réputée éteinte», explique M<sup>e</sup> Beausoleil. Pour maintenir la validité du prêt, votre client devra donc le renouveler tant que la créance n'est pas effacée.

À noter : «Dans le cas où votre client ne veut pas que son enfant ait à rembourser la succession, son testament doit contenir un legs à cet effet», indique la notaire. La clause peut être rédigée comme suit : *Je lègue à titre particulier tout solde en capital et intérêts que mon enfant pourrait devoir à mon décès, selon l'acte de prêt constaté... [préciser les modalités de la créance].*

— RONALD MCKENZIE



# LES LIENS QUI INSPIRENT CONFIANCE



DANS LE DERNIER NUMÉRO DU MAGAZINE CSF, IL A ÉTÉ QUESTION D'UNE ÉTUDE SUR L'IMPORTANCE DES MOTS À UTILISER DANS LES RELATIONS D'AFFAIRES. EN COLLABORATION AVEC LA FIRME SPÉCIALISÉE EN COMMUNICATION MASLANSKY LUNTZ + PARTNERS, INVESCO CONSULTING A RÉALISÉ CETTE RECHERCHE AFIN D'AIDER LES CONSEILLERS À COMMUNIQUER PLUS EFFICACEMENT AVEC LEURS CLIENTS.

Suivant le succès de cette étude, Invesco Consulting a conçu un programme pour que les conseillers apprennent à établir un meilleur contact avec leurs clients les plus nantis et ainsi gagner leur confiance. Pour ce faire, la firme a interrogé trois groupes cibles de 42 personnes dont les actifs varient entre un et deux millions de dollars. Appelé *Showtime* en anglais, le programme adapté pour le Québec s'intitule Place au spectacle.

Nous nous sommes entretenus avec Rob Kochel, vice-président d'Invesco Consulting, qui nous a expliqué comment ce programme peut permettre aux conseillers de mieux servir le segment le plus aisé de leur clientèle.

## UNE ENTRÉE EN MATIÈRE EFFICACE

« Lorsque vous leur présentez votre cabinet de services et votre équipe, les clients s'attendent à recevoir des réponses dans un cadre très précis, affirme M. Kochel. Le premier point qui les intéresse, c'est votre biographie, mais dans un format bien défini. Les clients que nous avons sondés souhaitent lire une "bio" en trois paragraphes et voir une photo de vous. »

Souvent, les conseillers mettent d'abord de l'avant leurs titres professionnels, leurs diplômes, leur expérience professionnelle et leur nombre d'années

de pratique, remarque M. Kochel. C'est une erreur, dit-il. « Ce que les clients perçoivent, c'est que vous tentez de vous crédibiliser à leurs yeux, avec des titres qui ne leur disent souvent rien. Les clients n'aiment pas ça ! »

La perception serait-elle la même auprès de clients fortunés québécois? Toujours est-il que d'après l'auteur de cette étude américaine, ce qui retient l'attention de ce type de clients, c'est votre expertise. Dans quoi vous spécialisez-vous? Les PME? Les clients très fortunés? Les fonds de dotation? Les clients veulent savoir si votre spécialité peut constituer un avantage pour eux.

Dans un deuxième temps, toujours dans votre « bio », les clients veulent retrouver votre parcours scolaire, vos diplômes, etc. Cependant, dans un troisième temps, surprise! : les groupes cibles interrogés ont indiqué qu'ils désirent connaître des aspects personnels du conseiller. Vous avez des enfants? Vous aimez la pêche? Le vélo? L'opéra?

En somme, les clients cherchent des affinités. Et c'est tout à fait normal si leur intention est de vous confier la gestion de leurs finances personnelles. « On a tendance à sous-estimer le volet personnel dans une relation d'affaires », constate M. Kochel.

LES CLIENTS ONT BESOIN DE SE SENTIR ÉCOUTÉS ET DE SAVOIR QUE LE CONSEILLER COMPREND BIEN LEUR HISTOIRE, CE QUI LA REND SI PARTICULIÈRE. SURTOUT, IL NE FAUT PAS LES INTERROMPRE.



Finalement, les clients ciblés s'attendent à retrouver votre photo. « Pas de photo, pas de business », résume Rob Kochel. Il donne en exemple notre expérience de LinkedIn. « Qui veut entrer en relation avec des gens qui n'ont pas de photo de profil? »

Dans votre document de présentation, il est très important que votre photo apparaisse, tout comme celle de votre équipe. Mieux encore : évitez la forme conventionnelle. Les photos d'affaires désincarnées, bien léchées en complet-cravate ou en tailleur sévère n'intéressent pas les clients, selon l'expert d'Invesco Consulting.

L'étude a démontré que les clients comptent se faire une idée de votre personnalité et de l'énergie que vous dégagez. « Nous voulons voir une photo où c'est la caméra qui regarde le sujet, et non le sujet qui regarde la caméra. »

### ERREURS À ÉVITER

Toujours selon la recherche réalisée, il appert que la première grande question posée par les clients est : « Comprenez-vous que ma situation est vraiment unique? ». Et trop souvent, le conseiller de répondre : « Ne vous en faites pas, je travaille tous les jours avec des clients qui ont des portefeuilles de un ou deux millions de dollars ». Cette réponse est la plus grande erreur, rappelle Rob Kochel.

C'est comme si le conseiller disait à son client : « Vous n'êtes pas vraiment différent, je vais vous placer dans ce programme X et tout ira bien ». Et vous venez peut-être de le perdre, observe l'expert.

## LES INDISPENSABLES, SELON ROB KOCHEL

- Une biographie dans un format de trois paragraphes
- De l'information claire sur votre expertise
- Votre scolarité
- Vos sphères d'intérêts personnels
- Une photo dynamique de vous et de votre équipe



Les clients ont besoin de se sentir écoutés et de savoir que le conseiller comprend bien leur histoire, ce qui la rend si particulière. Surtout, il ne faut pas les interrompre. Même si votre horaire est surchargé, même si vous pensiez marquer des points rapidement et leur démontrer votre expertise.

Une autre question arrive couramment au second rang, note M. Kochel : « Qu'allez-vous faire avec mon argent? » Puis, en troisième lieu, l'ultime question qui ouvre la voie à d'autres possibilités : « Outre la gestion de mes finances personnelles, que pouvez-vous faire pour me simplifier la vie? » En d'autres mots, comment pouvez-vous m'aider?

Les résultats obtenus auprès des groupes cibles américains seraient-ils les mêmes auprès de groupes cibles québécois? Chose certaine, dit Rob Kochel, « les exigences relevées par les clients de cette catégorie d'actifs devraient aussi se vérifier auprès des clients possédant moins d'actifs ».

## RÉGIMES COLLECTIFS

# TRANSFORMER LES PARTICIPANTS EN CLIENTS



Lorsqu'un programme d'assurances collectives est instauré dans une entreprise, le moment peut être favorable pour présenter ses services aux employés afin de répondre à leurs besoins financiers individuels. L'obligation pour les PME québécoises de proposer un régime de retraite à leurs employés, comme le RVER, augmente les occasions d'affaires pour les conseillers qui pourraient alors faire d'une pierre deux coups.



Mais comment faire pour transformer ces clients potentiels en clients réels? Nous avons posé la question à deux experts.

## UN PEU D'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Les employés doivent comprendre que les avantages de leur régime collectif sont tributaires de leur lien avec l'entreprise. « S'ils changent d'employeur ou s'ils perdent leur travail, leur couverture collective s'arrête », précise Denis Asselin, directeur des ventes et recrutement à La Capitale services conseils.

Les conseillers devraient offrir quelques notions financières aux employés qui ignorent cet état de fait. Ils pourraient leur rappeler que, bien qu'un régime collectif d'avantages sociaux procure une longueur d'avance en matière d'assurance et de planification de la retraite, il est important de le compléter avec un programme individuel.

Comme les jeunes familles sont généralement plus ouvertes à ces questions, les conseillers devront organiser des rendez-vous avec les deux conjoints, ce qui peut très difficilement se faire au bureau ou en usine. Les rencontres auront donc lieu chez les clients en soirée ou le week-end, souligne M. Asselin.

## LA VALEUR AJOUTÉE DES CONSEILS

Dans certaines PME tissées serré, les patrons pourraient se méfier des conseillers qui, après l'implantation d'un régime collectif, voudraient solliciter un à un les employés.

Ces chefs d'entreprise pourraient vouloir protéger leur personnel d'un conseiller qu'ils connaissent peu ou éviter d'être pointés du doigt par des employés insatisfaits des services fournis par ce conseiller.

« Certains diront que leur responsabilité se limite à offrir un régime collectif et que les employés qui désirent une plus grande protection d'assurance vie, par exemple, peuvent souscrire un montant supplémentaire à partir du programme en place », indique Carl Laflamme, premier vice-président, Distribution, à SSQ Groupe financier.

On peut répondre à cela en privilégiant notamment une approche qui mise sur la valeur ajoutée du conseil sur une base individuelle.

D'entrée de jeu, les conseillers doivent préciser aux dirigeants de l'entreprise que « les employés qui ne souhaitent pas être sollicités ne le seront pas », dit M. Laflamme.

Ensuite, ils peuvent faire remarquer aux gestionnaires qu'une grande partie des invalidités professionnelles sont liées au stress et aux maladies psychologiques. Or, et cela est documenté, les personnes qui éprouvent des problèmes financiers à la maison auront tendance à être plus tendus au travail, ce qui peut nuire à leur productivité.

**Une planification financière complète contribuera à calmer les employés anxieux et pourrait améliorer leur rendement au boulot. « Les conseillers doivent amener les employeurs à considérer leur rôle de cette façon-là », conclut M. Laflamme.**

— RONALD MCKENZIE

# LA FORCE DE L'ENCADREMENT AU QUÉBEC

---

Quand vient le temps de publier des données sur les professionnels des services financiers, les médias ne font souvent pas la distinction entre les réalités réglementaires canadienne et québécoise. De son côté, le Québec s'est doté d'une structure qui pallie les lacunes observées ailleurs au pays par son régime d'encadrement qui repose notamment sur un OAR multidisciplinaire.

## CE QUI NOUS DISTINGUE AU QUÉBEC :

- Un régulateur intégré (l'AMF) et un OAR multidisciplinaire de proximité (la CSF).
- Un seul OAR pour l'encadrement des pratiques en assurance de personnes, en planification financière, en épargne collective et en plans de bourses d'études.
- Les professionnels membres de la CSF ont l'obligation d'agir au mieux des intérêts de leurs clients.
- Ils sont responsables des services et des conseils qu'ils prodiguent.
- Les membres de la CSF sont tenus de maintenir un standard exemplaire de compétences. Ils doivent suivre des formations reconnues, notamment en matière de conformité aux normes d'éthique ou de pratique professionnelle.
- Les titres qu'ils portent sont strictement réglementés.

# UN SYSTÈME QUI GÉNÈRE LA CONFIANCE



Le Québec est à l'avant-garde de l'encadrement des services financiers au pays. Depuis près de vingt ans, la CSF a su faire reconnaître et croître le professionnalisme de ses membres en veillant à la formation continue, la déontologie et la discipline. Ce sont là les trois piliers qui inspirent la confiance et sur lesquels repose la mission première de la CSF : protéger le public.

Nous devrions être fiers des progrès accomplis et des acquis qui contribuent à maintenir la confiance essentielle des consommateurs envers l'industrie. Au Québec, la présence de la CSF impose une réelle culture de conformité, et ce, y compris auprès des employés d'institutions qui, lorsqu'ils sont membres de la CSF, doivent respecter leur devoir de conseil et ont l'obligation de servir leurs clients au meilleur de leurs intérêts.

Cela est d'autant plus vrai qu'un jugement de la Cour supérieure du Québec rendu en mai 2015 est venu confirmer les pouvoirs d'enquête de la CSF en obligeant une institution bancaire à lui transmettre des documents relatifs au congédiement de conseillers à son emploi. Au final, tous les conseillers membres de la CSF doivent répondre de leurs actes en vertu de leur code de déontologie. Ce dossier a permis de poursuivre des enquêtes qui jusqu'alors étaient bloquées par le refus des banques à charte canadiennes de collaborer avec la Chambre. En traitant avec transparence les cas de manquements déontologiques, je suis convaincue que l'on préserve la confiance envers les membres, l'industrie et les institutions financières, tout autant que la protection des épargnants et investisseurs québécois.

Rappelons qu'en mars dernier, les médias ont fait état de pratiques commerciales douteuses au sein des grandes banques canadiennes après que l'équipe de Go Public, de la CBC, ait révélé les confessions de centaines d'employés décrivant les pressions qu'ils subissent afin d'atteindre leurs objectifs de vente.

La réaction des conseillers qui ont eux-mêmes dénoncé ces pratiques, comme celle d'offrir systématiquement des produits de crédit, est significative, voire même encourageante, puisque cela démontre qu'ils ont naturellement à cœur la santé financière de leurs clients et l'intégrité de leur travail. Au Québec, les conseillers étant encadrés par la CSF, le respect de leur code de déontologie les soutient en leur permettant d'avoir des balises claires et ainsi d'éviter le plus possible les excès constatés dans les autres provinces canadiennes.

D'autre part, il faut préciser qu'un grand nombre de titres professionnels utilisés par les employés dans l'industrie financière au Canada ne sont pas réglementés comme ils le sont au Québec. Par exemple, comme le souligne The Financial Planning Coalition (FPC) : « Au Canada, à l'extérieur du Québec, n'importe qui peut se prétendre planificateur financier. Il n'y a aucune exigence en matière de compétence ou d'éthique, ni aucun mécanisme d'encadrement visant les planificateurs financiers en particulier ». Ainsi, les consommateurs croient souvent, à tort, avoir affaire à des conseillers compétents, alors que ceux-ci ne détiennent qu'un permis pour la vente de produits. Avec la réglementation du Québec et un OAR tel que la Chambre, les membres ne peuvent s'arroger des titres qui ne correspondent pas à leur champ d'expertise, au risque d'être remis à l'ordre par le comité de discipline. Il en va de la confiance du public et du respect des professionnels dûment inscrits.

Dans le contexte actuel, il est nécessaire de rappeler qu'en tant qu'OAR multidisciplinaire, l'expertise, l'indépendance et la transparence de la CSF sont indispensables pour préserver la réputation de l'industrie et faire en sorte que la confiance du public soit non seulement maintenue, mais s'en trouve accrue. En étant à l'abri des lobbys et des pressions de toutes sortes, autant les consommateurs que le gouvernement québécois ou que l'industrie financière trouvent leur compte avec la CSF.

MARIE ELAINE FARLEY  
PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

1. FPSC, A Matter of Trust, Protecting Canadians' Financial Futures, 27 mai 2015.



## TITRES PROFESSIONNELS EN ONTARIO

L'ABSENCE DE NORMES  
SÈME LA CONFUSION

## EN ONTARIO

En Ontario, les régulateurs ont recensé 48 appellations d'emploi différentes laissées « à la discrétion des particuliers ou des sociétés », selon le Rapport final du comité d'experts chargé de recommander des politiques pour encadrer le domaine de la planification financière et du conseil financier.

On peut lire dans le Rapport qu'au gré de son inspiration, on peut se désigner par exemple comme « conseiller financier », « conseiller en gestion de patrimoine », « spécialiste en planification de la retraite » ou « coach en gestion de patrimoine ». Le choix est vaste, car à l'exception du secteur du courtage hypothécaire, il n'existe actuellement en Ontario aucune norme réglementaire quant à l'utilisation des titres professionnels.

« Il incombe souvent au consommateur de comprendre par lui-même cette soupe à l'alphabet de compétences (et les éléments qui les distinguent) », a déploré le comité d'experts.

## AU QUÉBEC

Au Québec, lorsqu'un professionnel des services financiers est membre de la CSF, les principaux titres qu'il peut porter sont :

- représentant en assurance de personnes (conseiller en sécurité financière)
- représentant de courtier en épargne collective
- conseiller en assurance et rentes collectives de personnes
- représentant de courtier en plans de bourses d'études
- planificateur financier
- assureur-vie agréé (A.V.A.)
- assureur-vie certifié (A.V.C.)

## JOUER SUR LES LETTRES

Les titres qu'utilisent les employés de l'industrie financière ne sont pas réglementés de la même façon dans le reste du Canada. Dans certains cas, les pratiques commerciales peuvent soulever de sérieuses questions et avoir un effet trompeur pour le client. Un reportage du réseau de télé anglais CBC, diffusé en mars dernier, a montré qu'un petit changement de lettre dans un titre professionnel peut faire une grande différence dans la protection des épargnants. Par exemple, la loi ontarienne sur les valeurs mobilières appelle *advisers* (avec un « e ») les professionnels qui prodiguent des conseils en placement.

Ne peuvent donc pas s'appeler *advisers* les représentants qui n'ont pas le permis requis pour formuler des conseils en placement. Cependant, relève CBC, les plus audacieux jouent avec la loi en se nommant *advisor* (avec un « o ») et proposent aux consommateurs des cartes de crédit, des marges de crédit, des polices d'assurance, etc., sans avoir fait une analyse exhaustive de leur situation financière ni démontré la convenance de ces produits.

Au Québec, un conseiller tenté par une telle ambiguïté orthographique verrait son appellation « créative » rejetée par le service administratif du courtier auquel il est rattaché. Et si par hasard son titre fantaisiste passait à travers les mailles de son administration, le conseiller fautif pourrait devoir s'expliquer devant les autorités.

— RONALD MCKENZIE



# — AGIR AU MIEUX DES INTÉRÊTS DES CONSO MMATEURS



**L'ENCADREMENT RIGOUREUX DES TITRES PROFESSIONNELS N'EST QU'UN DES ASPECTS QUI DISTINGUENT LE QUÉBEC DU RESTE DU CANADA EN MATIÈRE FINANCIÈRE. EN FAIT, TOUTE LA STRUCTURE DE RÉGLEMENTATION DE L'INDUSTRIE EST ORIENTÉE VERS UN BUT PRÉCIS : LA PROTECTION DU PUBLIC.**



**HAROLD GELLER**  
Avocat

En sa qualité d'organisme d'autoréglementation (OAR), la CSF offre un modèle unique au pays grâce à son caractère multidisciplinaire. Quels que soient les secteurs où ils œuvrent au Québec, les professionnels des services financiers membres de la CSF sont assujettis à celle-ci pour ce qui est de la formation, de la déontologie et de la discipline.

Cette multidisciplinarité permet de superviser efficacement le travail de ces professionnels. Elle évite le compartimentage de l'autoréglementation. « En Ontario, nous fonctionnons en silos. Les régulateurs n'imposent pas de codes de déontologie. Ce sont les associations de représentants en assurance, en valeurs mobilières et en fonds communs qui s'en occupent. Mais ces associations sont à adhésion volontaire. Jusqu'à récemment, il n'y avait presque pas de recoupements entre ces codes. Les consommateurs de services financiers ne peuvent pas s'y retrouver », dit Harold Geller, avocat membre du Barreau de l'Ontario qui défend des consommateurs ontariens lésés en matière de placements et d'assurance.

Chez nos voisins, le problème se complique lorsque les conseillers fautifs détiennent deux ou plusieurs permis. À qui les consommateurs lésés se plaindront-ils? « S'ils croient que c'est un problème de valeurs mobilières alors que c'en est un de planification financière, eh bien, ce sera pour eux un retour à la case départ », déplore M<sup>e</sup> Geller. Cela signifie qu'ils devront reprendre le processus de plainte à zéro.

Et s'il s'agit de planification financière, on peut leur souhaiter bonne chance. En effet, à l'extérieur du Québec, n'importe qui peut se prétendre planificateur financier car aucune exigence en matière de compétence et d'éthique, ni aucun mécanisme d'encadrement, ne régit cette activité.

En Ontario, cette lacune pourrait être sur le point d'être corrigée. Le ministre des Finances Charles Sousa a récemment annoncé le dépôt d'un projet de loi qui devrait resserrer sérieusement la réglementation en planification financière.

## **FAVORISER LA CULTURE DE LA CONFORMITÉ**

Depuis plusieurs années, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) mènent des consultations afin de définir un cadre réglementaire en valeurs mobilières qui aiderait à clarifier la relation client-conseiller.

Les ACVM songent notamment à implanter une « norme réglementaire » obligeant les intervenants en valeurs mobilières, incluant les représentants en épargne collective membres de la CSF, d'agir au mieux des intérêts de leurs clients, accompagnée d'indications, qui constituerait « le principe directeur en fonction duquel toutes les autres obligations envers les clients seraient interprétées ». Cette norme réglementaire prendrait la forme d'une série de règles décrivant ce qu'il faut faire dans telle ou telle situation épineuse (conflits d'intérêts, problèmes d'évaluation de la convenance des produits, etc.).



La CSF est heureuse de participer à ces discussions puisque le devoir « d'agir au mieux des intérêts des clients » est un élément déontologique qu'elle impose déjà à ses membres et qui peut être sanctionné par le comité de discipline. Comme plusieurs des règles applicables répondent aux enjeux cernés par les ACVM, la CSF peut partager son expertise et son point de vue au sujet des obligations des représentants en épargne collective envers leurs clients.

#### CEPENDANT, DEUX POINTS PRÉOCCUPENT LA CSF :

**1** Le document de consultation des ACVM passe sous silence les particularités du régime québécois. Que les ACVM imposent une norme réglementaire uniforme d'un océan à l'autre, c'est bien. Mais elles doivent absolument tenir compte du droit civil propre au Québec, différent à bien des égards de la *common law* des autres provinces.

Si les ACVM passent outre la situation unique de la Belle Province, elles pourraient exposer les conseillers québécois à un double régime d'obligations : le leur, et celui du Québec qui répond déjà aux objectifs des ACVM. Pour la CSF, cet « exercice hasardeux » ne profiterait pas aux investisseurs québécois sur le plan de la protection.

**2** L'idée même d'implanter une norme réglementaire accompagnée d'une série de règles risque de se traduire par un processus lourd et peu flexible. À la place, la CSF propose une approche axée sur des principes déontologiques qui favorisent une « culture de la conformité » et qui imposent aux conseillers le devoir d'agir au mieux des intérêts du client en tout temps et dans tous les secteurs de l'industrie.



Au Québec, ce devoir s'applique aux représentants en épargne collective et est déjà prévu dans la loi. Les investisseurs québécois bénéficient donc d'une protection légale « capable d'adaptation aux nouveaux produits et pratiques qui émergent régulièrement dans l'industrie des services financiers », note la CSF dans son mémoire déposé aux ACVM en septembre 2016.

Ailleurs au pays, la situation est très différente. En effet, les obligations résultant du devoir fiduciaire sont instituées à la pièce par les tribunaux dans leurs décisions, sans qu'ils se sentent liés par les jugements rendus par les instances de même niveau.

La CSF est « très sensible au but recherché par les ACVM », mais elle estime que le cadre légal québécois assure une protection adéquate des investisseurs qui sont clients de représentants en épargne collective.

— RONALD MCKENZIE

# UN SYSTÈME DE SANTÉ FINANCIÈRE BÉNÉFIQUE POUR TOUS



**AVEC LES POUVOIRS QUI LUI CONFÈRENT UN STATUT SIMILAIRE À CELUI D'UN ORDRE PROFESSIONNEL, LA CSF ENCADRE EFFICACEMENT SES MEMBRES ET CONCOURT À LEUR PROFESSIONNALISME. C'EST UN GRAND AVANTAGE POUR PROTÉGER LE PUBLIC ET PRÉSERVER LA CONFIANCE DES ÉPARGNANTS ENVERS TOUTE L'INDUSTRIE.**

Grâce à la structure d'OAR de la CSF, les professionnels des services financiers mettent à profit leur expertise et prennent directement part à l'évolution de leur profession puisqu'ils ont leur mot à dire. La CSF comprend mieux les activités que réalisent ses membres et elle est continuellement mise au fait de l'évolution des pratiques. En outre, elle s'autofinance entièrement par la cotisation de ses quelque 32 000 membres qui l'adoptent en assemblée générale annuelle.

Qui plus est, il est démontré que l'autoréglementation, tout en étant plus près de la pratique des membres, est plus à même de réduire les coûts du « fardeau réglementaire et pécuniaire » dont le rapport du ministre des Finances sur la révision de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) publié en 2015 fait mention.

Lors des consultations suivant le dépôt de ce rapport, le groupe Option Consommateurs a écrit dans son mémoire : « Il nous paraît pour le moins surprenant que le rapport remette ce choix fondamental en question [l'encadrement des représentants selon une formule inspirée des ordres professionnels] alors que l'expérience de la loi ne soulève aucune problématique sérieuse nécessitant une action en ce sens ».

Au cours de ces consultations, Raymonde Crête et Cinthia Duclos, professeures à l'Université Laval et membres du Groupe de recherche en droit des services financiers, ont même suggéré d'élargir les pouvoirs de la CSF afin de reconnaître celle-ci comme organisme d'autoréglementation à l'égard des firmes de courtage en fonds communs et de leurs dirigeants. C'est un dossier à suivre.

## DES POUVOIRS D'ENQUÊTE CONFIRMÉS

Malgré ses réalisations et la démonstration de sa pertinence, le rôle de la CSF est remis en question. Certains réclament l'intégration de la CSF à l'AMF, estimant qu'une CSF indépendante crée une « structure bicéphale » qui alourdit le fardeau réglementaire de la distribution de produits et services financiers au Québec.

On se souviendra qu'en 2007, dans le cadre d'une consultation sur l'encadrement de l'épargne collective dans le contexte de la réforme de l'inscription en valeurs mobilières, l'AMF avait envisagé de confier à l'Association canadienne des courtiers en fonds mutuels (MFDA), l'encadrement des cabinets en épargne collective et de leurs représentants. Heureusement, forte de son expertise, la CSF a su conserver son mandat.



Quelques années plus tard, en 2015, au terme d'un litige qui a duré plus de trois ans, la Chambre a remporté une victoire juridique majeure devant la Cour supérieure du Québec.

En effet, le tribunal a confirmé que la syndique de la CSF pouvait utiliser ses pouvoirs d'enquête pour ordonner à la Banque CIBC de lui fournir des documents relatifs au congédiement de représentants en épargne collective à son emploi.

Ces derniers auraient commis diverses fautes importantes : appropriation de fonds à des fins personnelles, conflits d'intérêts, défaut d'exercer leurs activités avec intégrité, honnêteté, loyauté, compétence, professionnalisme, bonne foi et équité.

Malgré la gravité des gestes posés, la Banque CIBC refusait que la syndique de la CSF accède à ces informations. La Banque arguait qu'elle n'était pas soumise à la juridiction de la CSF, que c'était sa filiale en placements qui l'était, et que cette dernière avait collaboré avec la syndique, etc.

La Cour a tranché en faveur de la CSF et le juge Lacoursière dans son jugement a précisé que «le pouvoir d'enquête de la syndique ne doit pas être vide de sens et le rôle de protection du public assumé par la syndique inclut le droit d'exiger de la Banque les documents qui lui permettront d'accomplir sa mission».

Certes, la CSF n'est pas l'autorité réglementaire des banques à charte; c'est le gouvernement fédéral qui l'est. En revanche, la LDPSF lui confère le pouvoir d'enquêter sur les activités de leurs représentants en épargne collective.

«Cette décision reconnaît clairement la capacité d'agir de la CSF en matière de protection des investisseurs et rassure le public puisqu'elle confirme qu'au Québec, la CSF a des pouvoirs de surveillance et d'enquête efficaces», a déclaré à l'époque M<sup>e</sup> Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction de la CSF.

Ainsi, l'obligation des conseillers d'agir dans le meilleur intérêt de leur client en vertu de leur code de déontologie crée l'équilibre nécessaire, chaque conseiller devant répondre de ses actes au même titre que tout autre professionnel encadré par un ordre. Alors qu'ailleurs au Canada, certaines pratiques douteuses en vue d'atteindre des objectifs de vente ont récemment été médiatisées, l'encadrement strict des représentants au Québec préserve la réputation de tous, même celle des institutions.

La Banque CIBC n'en a pas appelé du jugement de la Cour supérieure du Québec.

— RONALD MCKENZIE



---

**« LE POUVOIR D'ENQUÊTE DE LA SYNDIQUE NE DOIT PAS ÊTRE VIDE DE SENS ET LE RÔLE DE PROTECTION DU PUBLIC ASSUMÉ PAR LA SYNDIQUE INCLUT LE DROIT D'EXIGER DE LA BANQUE LES DOCUMENTS QUI LUI PERMETTRONT D'ACCOMPLIR SA MISSION. » — JUGE LACOURSIÈRE**

---

**FONDATION  
DES AVEUGLES  
DU QUÉBEC**

**Voir la vie autrement.**

Depuis 25 ans...  
**+55 activités par année**  
**76 logements adaptés**  
**+700 jeunes**

Fondation des Aveugles du Québec  
5112, rue Bellechasse  
Montréal (Québec) H1T 2A4  
Tél. : 514 259-9470  
[www.fondationdesaveugles.org](http://www.fondationdesaveugles.org)

# « IL FAUT RENFORCER LA CSF »

— ROBERT POULIOT



Robert Pouliot est reconnu au Canada et en Europe pour avoir créé le concept de risque fiduciaire. Enseignant à l'École des sciences de la gestion de l'UQAM et l'École de technologie supérieure, il a publié plusieurs ouvrages en fiscalité et rédigé de nombreux articles, ici et en Europe, sur le risque et la notation fiduciaire. M. Pouliot est également cofondateur de La Coalition pour la protection des investisseurs et administrateur de la Fondation FAIR Canada. Le magazine *CSF* s'est entretenu avec ce spécialiste du devoir fiduciaire.

**Q** Dans son mémoire sur la réforme de la LDPSF, la CSF demande l'abandon des propositions d'abolition de son organisation, parce que cela aurait pour effet de diminuer la protection des épargnants et d'alourdir la réglementation. Qu'en pensez-vous ?

Je partage ce point de vue et j'avance même qu'il faut renforcer la CSF. Elle doit pouvoir réglementer à la fois les conseillers et les cabinets de services financiers. De grands joueurs de l'industrie souhaitent la disparition de la CSF sous prétexte, disent-ils, que la double structure complique leur charge de conformité. Corrigeons ce problème simplement : faisons en sorte que la CSF soit le seul organisme qui supervise le travail de tout le monde.

**Q** Quel serait alors le rôle de l'AMF ?

L'AMF établirait la réglementation et la CSF aurait le mandat de l'appliquer. Par exemple, l'inspection des cabinets relèverait de la CSF. Présentement, c'est l'AMF qui accomplit cette tâche.

## 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)

## EN TANT QUE FIDUCIAIRES, LES CONSEILLERS SONT TENUS DE PRIORISER LES INTÉRÊTS DE LEURS CLIENTS, ALORS QUE LES CABINETS AUXQUELS ILS SONT RATTACHÉS NE SONT PAS SOUMIS À CE DEVOIR.

### **Q** En quoi cette solution est-elle gagnante ?

La délégation de tous les pouvoirs à la CSF éliminerait une grande confusion qui règne présentement dans l'industrie. En tant que fiduciaires, les conseillers sont tenus de prioriser les intérêts de leurs clients, alors que les cabinets auxquels ils sont rattachés ne sont pas soumis à ce devoir. Cela peut créer des situations délicates.

Illustrons cela par une image. Supposons qu'un cabinet soucieux d'améliorer sa rentabilité dise à ses conseillers de tourner à droite. Par exemple, de satisfaire la seule règle de convenance pour vendre davantage de produits maison. Or, par respect de leur déontologie, les conseillers devraient plutôt tourner à gauche, en excédant la règle de convenance et en recommandant des produits offerts par la concurrence, moins chers ou plus performants.

Quel choix feront ces conseillers ? S'ils tournent à gauche afin de prioriser les intérêts de leurs clients et que, ce faisant, ils perdent leur emploi, quel recours auront-ils ? Celui de dénoncer la situation à CBC Go Public, comme l'ont fait anonymement des employés de grandes banques en mars dernier ?

### **Q** Dans son mémoire, la CSF dit que sa mission d'encadrer les professionnels de l'industrie sert à la fois les épargnants, les représentants et les entreprises qui profitent tous d'un environnement d'affaires sain. Qu'en pensez-vous ?

L'environnement d'affaires sera assaini quand les cabinets seront tenus au devoir fiduciaire, ce qui n'est pas le cas actuellement. Pourquoi ? Parce que l'AMF les considère comme des organismes de vente représentés par des conseillers qui, eux, sont tenus au devoir fiduciaire. Cette dichotomie pose un gros problème tant pour les professionnels que les épargnants.

### **Q** Si on adaptait la réglementation, ne pourrait-on pas contourner cet obstacle ?

Non. L'accumulation de règles, de directives, de consignes, etc., n'est pas une solution et ne fait qu'accroître encore plus la résistance au sein de l'industrie. Le plus simple, c'est que les intervenants soient tous obligés de placer les intérêts de leurs clients avant les leurs. Le devoir fiduciaire pour tous !

### **Q** Ne serait-ce pas plus simple si le Québec optait pour l'Association canadienne des courtiers en fonds mutuels (MFDA) comme organisme d'autoréglementation du secteur des fonds communs ?

Non, je ne pense pas, parce que les cabinets assujettis à la MFDA ne sont pas tenus au devoir fiduciaire. À part les gestionnaires de portefeuilles, personne dans le reste du Canada n'est tenu au devoir fiduciaire. On ne ferait que déplacer le problème; on harmoniserait par le bas.

### **Q** Malgré les limites que vous venez de décrire, les Québécois sont-ils mieux protégés que les autres Canadiens en matière de services financiers ?

Oui. S'ils ont le choix de la juridiction, Ontario ou Québec, les avocats qui défendent des épargnants lésés préfèrent les tribunaux québécois, car ils savent qu'ils y ont de meilleures chances de gagner leur cause.



# LA QUESTION DES MEMBRES



## PUIS-JE UTILISER LE TERME DE SPÉCIALISTE SUR MA CARTE D'AFFAIRES ?

**R** Même à l'ère numérique, la carte professionnelle (ou carte d'affaires) demeure un outil de communication important, car elle a l'avantage d'être physiquement présente entre les mains de vos contacts, après la première rencontre, tout en leur permettant de retrouver facilement vos coordonnées. Bien qu'une attention particulière doive être accordée à la présentation de la carte professionnelle, puisqu'elle véhicule votre image et assure la promotion de vos services, il est également important de tenir compte de la réglementation qui balise son contenu.

Un représentant ne peut pas se proclamer lui-même « spécialiste » ou « expert » ou ajouter un qualificatif qui pourrait suggérer un niveau de compétence qui lui donnerait un avantage concurrentiel. L'utilisation d'un de ces termes sur sa carte d'affaires est donc proscrite.

La carte professionnelle doit désigner le ou les titres sous lesquels le représentant exerce ses activités, qui ont été obtenus en vertu d'une certification ou d'une inscription, tel qu'autorisé par la loi et les règlements. Ces titres distinguent les représentants selon leur discipline et leur champ d'expertise. Vous trouverez plus de détails sur le site Internet de la CSF dans la section Info-déonto / développement des affaires, y compris un lien vers les « Règles sur les cartes professionnelles et les autres représentations », un guide conçu par l'AMF pour communiquer avec votre clientèle dans le respect de vos obligations.

### **Pourquoi avoir utilisé « spécialiste » dans votre campagne publicitaire ?**

Dans le contexte de la campagne publicitaire de la CSF, le mot spécialiste est synonyme de « professionnel » et est utilisé conjointement avec un terme très générique, celui de « santé financière », ce qui enlève toute possibilité de confusion avec un titre professionnel. Il s'agit d'une appellation marketing pour décrire le travail de tous ses membres, et non d'un titre professionnel indiquant le champ de compétence d'un membre en particulier.



# CHRONIQUE DE L'EXCELLENCE

**BRUNO THERRIEN :**  
**COMMUNICATION ET CONFORMITÉ**



**MENTOR, VULGARISATEUR, MEMBRE DU COMITÉ DE DISCIPLINE DE LA CSF ET FINALISTE DES PRIX EXCELLENCE CSF 2016, BRUNO THERRIEN EST UN EXEMPLE D'IMPLICATION AU SEIN DE LA PROFESSION.**

En 2017, les conseillers ne peuvent plus se contenter d'être seulement des vendeurs de produits, comme cela pouvait être le cas dans les années 90. Les finances personnelles sont complexes; elles demandent de bien connaître les règles de la fiscalité et de la finance et de tenir nos compétences à jour. Comme la CSF le dit dans ses publicités, on peut comparer notre travail à celui d'un médecin qu'on irait voir de manière préventive pour faire un bilan de santé financière et avoir un plan pour se garder en forme. L'expertise et la capacité à définir les besoins de nos clients font de nous des professionnels dignes de confiance.

Faire comprendre à l'ensemble des gens les finances personnelles de manière simple est une part de l'éducation financière qui nous incombe en tant que *spécialistes en santé financière*. À titre de directeur régional au Groupe Investors, j'encourage les conseillers à sortir de leur cadre de travail pour inculquer aux gens les principes de l'épargne. Plusieurs de mes confrères offrent des formations dans les écoles et à l'Académie du trésor, un organisme qui aide les jeunes à comprendre les rudiments des finances personnelles.

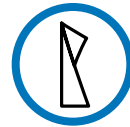
**Pour ma part, je profite des tribunes qui me sont offertes pour faire valoir l'apport inestimable d'un planificateur financier, notamment par des chroniques quotidiennes au FM 107,7 de l'Estrie.**

Je puise souvent dans l'actualité les sujets pouvant intéresser le plus de gens possible pour qu'ils prennent leur situation financière en mains. Les entretenir de l'importance d'avoir un plan, d'épargner et de s'occuper de leur avenir financier, de parler concrètement de retraite et de crédits d'impôt, ou encore de la nécessité de discuter d'argent dans le couple, tout cela aide à combler leurs lacunes sur le plan des finances personnelles.

Cette présence dans les médias fait contrepoids à la mauvaise presse qui rejailit sur la profession quand un conseiller a des écarts de conduite.

## **LA DISCIPLINE POUR DONNER CONFIANCE**

Tous les membres de la CSF devraient avoir la protection de l'intérêt de leurs clients au sommet de leurs priorités en instaurant une démarche d'affaires irréprochable. À cet égard, je suis personnellement convaincu de l'importance de la discipline exercée par les pairs pour conserver la confiance des consommateurs envers l'industrie. La participation des membres à l'établissement et à l'application des règles disciplinaires au sein d'un organisme d'autoréglementation est un atout majeur pour la profession. Siéger au comité de discipline de la CSF est l'une des façons de s'impliquer et de mieux saisir les enjeux pour l'industrie. Depuis 2009, mon travail au comité m'a permis d'exprimer mon leadership sur le plan de la conformité. À titre de directeur de succursale, j'y apporte une vision plus « macro » de la profession. C'est une occasion de militer en faveur de la protection du public et de mettre de l'avant les pratiques exemplaires.



# PATRICK CHARLEBOIS ATTEINDRE SES BUTS, UNE FOULÉE À LA FOIS



**À L'HIVER 2016, PATRICK CHARLEBOIS EST DEvenu LE PREMIER CANADIEN À TERMINER LE WORLD MARATHON CHALLENGE, UNE SÉRIE DE 7 MARATHONS EN 7 JOURS SUR 7 CONTINENTS. POUR CE CONSEILLER, LES CLÉS DU SUCCÈS SONT LES MÊMES EN COURSE À PIED, EN FINANCES PERSONNELLES OU EN AFFAIRES : BIEN PLANIFIER, BIEN S'ENTOURER ET NE JAMAIS ABANDONNER.**

En sept jours, Patrick Charlebois a couru 295 kilomètres à une moyenne de 13,3 km/h, sous une variété de climats. Ses pieds infatigables ont foulé l'Antarctique, la Colombie, les États-Unis, l'Espagne, le Maroc, les Émirats arabes unis et l'Australie. Entre chaque étape, il embarquait avec 32 autres coureurs dans un avion privé où il tentait de reprendre ses forces le mieux possible. Son classement final : quatrième au sein d'un groupe constitué en grande partie de professionnels commandités et entourés chacun d'une équipe de soutien.

Pour sa part, il a déjà un emploi et, comme pour la course, il ne l'abandonnerait pour rien au monde. Il enchaîne également les activités dans sa communauté. À plusieurs reprises, il a été président de la chambre de commerce locale. Il

siège à cinq conseils d'administration, dont celui de la Fondation régionale pour la santé de Trois-Rivières (RSTR), du Cégep de Trois-Rivières et de l'Unité régionale de loisir et de sport (URLS) de la Mauricie. Et il est chroniqueur financier à *L'Hebdo Journal*. Il a été élu à la Commission scolaire du Chemin-du-Roy.

Entre les marathons et demi-marathons ici et là, il parcourt en moyenne une centaine de kilomètres chaque semaine. Et ça, c'est sans compter ses occupations familiales avec ses quatre garçons de 13 à 18 ans. Où trouve-t-il le temps de se reposer ?

### UNE QUESTION D'ORGANISATION

« Les gens occupés ont toujours le temps, lâche-t-il. Il s'agit de bien s'organiser : écrire ce que l'on veut accomplir, planifier les étapes et ne pas en déroger. Ensuite, il faut savoir s'entourer de gens qui nous aident. Au travail, j'ai une équipe extraordinaire qui m'appuie quand je suis moins présent, comme c'était le cas en préparation de mes sept marathons. En ce moment, je leur redonne en étant plus souvent au bureau. À la maison c'est pareil : j'ai une conjointe extraordinaire qui prend soin de la famille quand je ne suis pas là et je me rattrape par la suite. »

Comme s'il n'était pas déjà assez accaparé, il s'est embarqué l'hiver dernier dans une série de conférences pour parler de ses deux passions que sont la course et les finances. Le but : recueillir 77 777 \$ au profit du Service de néonatalogie de l'Hôpital de Trois-Rivières. Au moment de mettre





sous presse, il n'était plus qu'à 2 000 \$ de la ligne d'arrivée (vous pouvez faire un don à FondationRSTR.com). Pour compléter son agenda, il est à préparer un projet de livre...

### LE CHEMIN DE LA GLOIRE

Si Patrick Charlebois avait déjà accompli plusieurs exploits (il a été le premier Québécois à terminer les cinq marathons majeurs sous la barre des trois heures), son World Marathon Challenge l'a amené à un autre niveau : la célébrité. À 46 ans, il se fait désormais aborder dans la rue par des inconnus qui lui témoignent leur admiration.

« Pas plus tard que ce matin à l'épicerie, on m'a arrêté pour me féliciter. J'étais déjà un peu connu à Trois-Rivières, mais maintenant c'est dans tout le Québec, de Saguenay à Montréal! Je reçois aussi de nombreuses invitations pour participer à des événements. Ça me fait très plaisir; je me sens comme un athlète qui a remporté une médaille pour le Canada aux Jeux olympiques », avoue-t-il. En mars, il a d'ailleurs reçu la Médaille du Lieutenant-gouverneur pour mérite exceptionnel ainsi que celle de l'Assemblée nationale.

« Je ne cherche pas à accumuler les médailles, même si j'apprécie énormément l'honneur qu'on me fait, dit-il. La course est tellement une passion pour moi, je ne fais pas ça pour les récompenses. Dans mon travail c'est la même chose. Quand on se réveille le matin en aimant ce qu'on fait, les résultats finissent toujours par arriver. »

La discipline marathonnienne qu'il s'est imposée lui vaut ainsi des honneurs sur le plan professionnel. En 2010, il a remporté le Prix Excellence de la CSF. Il a aussi été désigné plusieurs fois Conseiller en placement de l'année à la Financière Banque Nationale pour la région de Trois-Rivières.

### DE LA COURSE À LA BOURSE

Patrick Charlebois n'hésite pas à faire des liens entre sa passion et son travail, qui se complètent naturellement à ses yeux.

« Viser l'indépendance financière ou rêver à des projets en apparence inaccessibles, c'est un peu comme se lancer dans un marathon, croit-il. Il y a des variables que l'on ne contrôle pas : les blessures et la météo d'un côté, la bourse ou les taux d'intérêt de l'autre. Mais il y a des variables que l'on contrôle, qu'il s'agisse de la préparation et de l'alimentation ou du taux d'épargne et de la répartition d'actifs. On peut agir sur ce que l'on contrôle en s'entourant de bons conseillers et en gardant le cap. Quand on reste fidèle à son plan, les résultats peuvent être incroyables. »

Cette détermination, il a eu l'occasion de la tester à l'hiver, lors du premier de ses sept marathons.

« Sur la photo de la ligne de départ, on me voit à l'arrière. Je manquais de confiance, je doutais de mes capacités, alors j'ai laissé les autres se placer devant moi. Mais j'ai terminé sixième. Cinq jours plus tard à Marrakech, j'étais à l'avant au départ, sûr de moi. Et je suis arrivé second. J'avais le même physique, la même préparation, mais mentalement j'étais devenu un autre homme. »

Selon lui, l'histoire fait figure d'allégorie tant pour les finances personnelles que pour l'entrepreneuriat. « Vous voyez-vous à l'arrière ou à l'avant lorsque vous commencez ? C'est une question de disposition mentale qui fait la différence entre la réussite et l'échec », argue-t-il.

Patrick Charlebois donne beaucoup de crédit à son entraîneur, sans qui il n'aurait pu se rendre jusqu'à la ligne de départ du World Marathon Challenge. De là à comparer le travail de ce dernier et celui du conseiller en finances personnelles, il n'y a qu'un pas... qu'il franchit à grandes enjambées!

« Quand je doutais, quand j'étais déconcerté, je devais appeler mon entraîneur pour qu'il m'oriente et je me fiais beaucoup à ses paroles. C'est la même chose dans mon travail : si un client s'inquiète d'une correction boursière et perd confiance, nous discutons pour l'aider à reconcentrer son esprit sur ses plans à long terme et prendre les bonnes décisions de placement. »

■ HÉLÈNE ROULOT-GANZMANN

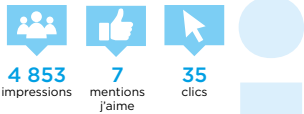


# LES LIKE CSF

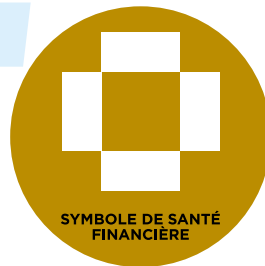
## RESTEZ BRANCHÉ POUR NE RIEN MANQUER

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.

**3 avril 2017** — Lors d'une consultation, un de vos clients mentionne qu'il aimerait poser un geste significatif pour la société. Comme le bénévolat n'est pas sa tasse de thé, il pense plutôt financer une cause qui lui tient à cœur par des dons. Mais par où commencer? À lire dans le magazine CSF.



**11 avril 2017** — Un consommateur mal informé pourrait souscrire une assurance dont il n'a pas besoin, qui serait mal adaptée à sa situation ou encore insuffisante. Parlez-en à votre conseiller membre de la CSF.



**13 mars 2017** — Le saviez-vous? Votre conseiller doit suivre, tous les deux ans, un minimum de 30 heures de formation continue en matières générales et dans les secteurs d'activité dans lesquels il est spécialisé afin de tenir ses compétences à jour. Une raison de plus de faire affaire avec un spécialiste membre de la CSF!



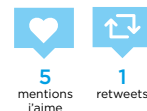
**ChambreSF@Chambresf**

**19 avril 2017** — Pour vos finances, consultez un conseiller formé et encadré par la CSF.



**ChambreSF@Chambresf**

**8 mars 2017** — Bonne Journée internationale des femmes aux 15 859 conseillères membres de la CSF!



# ANTOINE CHAUME

## COUP DE POUCE À LA RELÈVE



### LE PLANIFICATEUR FINANCIER ANTOINE CHAUME VEUT AIDER LA RELÈVE À SE DÉVELOPPER. PORTRAIT D'UN JEUNE PROFESSIONNEL QUI VOIT LOIN.

Antoine Chaume, conseiller chez Lafond Services financiers, et trois de ses confrères ont lancé au début de 2017 la section de Montréal/Rive-Sud du Regroupement des jeunes courtiers du Québec (RJQC).

Ce regroupement, qui a vu le jour à Québec en 2010, vise à favoriser l'échange et le partage d'information en plus d'offrir des formations pointues adaptées aux besoins des jeunes conseillers indépendants. Il rassemble des professionnels de 40 ans ou moins, notamment des représentants en épargne collective, des représentants en assurance de personnes, des planificateurs financiers et des représentants en assurance et rentes collectives.

« Il y a de grands défis à relever lorsqu'on démarre dans la profession, explique Antoine Chaume. J'ai moi-même pu expérimenter la courbe d'apprentissage : lorsqu'on travaille comme indépendant, on se retrouve dans la peau d'un entrepreneur tout en évoluant dans un secteur très réglementé. » Le RJQC souhaite donc appuyer les jeunes conseillers, notamment en début de parcours.

Par des rencontres mensuelles qui s'articulent autour de thèmes variés, les membres du RJQC peuvent en apprendre davantage sur différents sujets touchant la profession. « Les activités se présentent sous la forme de dîners-conférences. Ainsi, fin mars, le district de Montréal/Rive-Sud a proposé une formation très enrichissante sur le langage non verbal du conseiller. Cette présentation a attiré plus de 45 jeunes représentants, ce qui dépasse notre objectif moyen de 20 à 25 participants », se réjouit Antoine Chaume.

Ce coup de pouce est d'ailleurs bienvenu dans un domaine où le taux de rétention n'est que d'un jeune conseiller sur trois dans les premières années

de carrière. Afin d'améliorer les statistiques et pour pallier le manque de relève, le RJQC se propose aussi de mieux faire connaître les débouchés possibles lorsqu'on agit à titre d'indépendant.

#### PLEINS FEUX SUR LES COMPÉTENCES

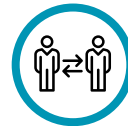
Le soutien, l'entraide et le partage des bonnes pratiques sont au cœur des priorités du RJQC. C'est également la philosophie qui anime Antoine Chaume. « Je suis arrivé à un point dans ma carrière où je peux et où je souhaite donner au suivant. Plus on bénéficie de soutien et d'aide, et plus on est en mesure de se développer dans son métier », estime-t-il.

Il a d'ailleurs une conception très claire de ce que devrait être la profession. « J'estime que notre rôle est essentiellement d'offrir des compétences et des conseils pertinents à la clientèle. On ne vend plus des produits ou des primes, mais bel et bien des connaissances et un accompagnement », dit-il.

En cela, il se perçoit comme un professionnel pouvant offrir des solutions dans un champ d'activité complexe qui demande une solide expertise. « Mon approche consiste à placer la qualité du service au premier plan. Un client bien servi sera plus susceptible de parler de nous en bien et de nous mettre en contact avec d'autres clients potentiels », assure-t-il. De cette manière, tout le monde sort gagnant !

Pour en savoir plus, suivez le groupe Facebook du RJQC.

EMMANUELLE GRIL



# JUGEZ PAR VOUS-MÊME



---

## DEVENEZ MEMBRE DU COMITÉ DE DISCIPLINE DE LA CSF

---

Vous avez une pratique exemplaire et voulez contribuer à protéger le public ?

En tant que membre de la CSF, vous êtes bien placé pour saisir la portée des gestes commis par vos pairs et leur impact sur la santé financière de leurs clients ainsi que sur l'image de la profession.

---

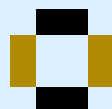
**DATE LIMITE :** 15 SEPTEMBRE 2017

**DURÉE DU MANDAT :** 3 ANS (2018-2021)

---

TOUS LES DÉTAILS SUR [CHAMBRESF.COM](http://CHAMBRESF.COM)

**LA DISCIPLINE  
C'EST NOTRE  
AFFAIRE  
À TOUS**



**Chambre  
de la sécurité  
financière**

SYMBOLE DE SANTÉ FINANCIÈRE

# ENQUÊTEUR RECHERCHÉ



## AVEZ-VOUS LE PROFIL DE L'EMPLOI ?

La CSF recherche un enquêteur ayant une expérience pratique dans l'une des disciplines qu'elle encadre. Ce poste consiste à recueillir la preuve, mener des interrogatoires, rédiger des rapports d'enquête, les présenter au syndic et, au besoin, témoigner devant le comité de discipline.

**VALORISEZ LA PROFESSION EN PARTICIPANT  
ACTIVEMENT À LA PROTECTION DU PUBLIC.**  
VISITEZ LA SECTION CARRIÈRE À [CHAMBRESF.COM](http://CHAMBRESF.COM).



**Chambre  
de la sécurité  
financière**

SYMBOLE DE SANTÉ FINANCIÈRE

## NOMINATION



### M<sup>e</sup> CLAUDE MAGEAU

PRÉSIDENT DU  
COMITÉ DE DISCIPLINE  
DE LA CSF

La CSF est heureuse d'annoncer la nomination, par le ministre des Finances du Québec, de M<sup>e</sup> Claude Mageau au poste de président du comité de discipline de la CSF pour un mandat de cinq ans.

M<sup>e</sup> Mageau pratique le droit depuis plus de 35 ans et agit en litige, droit du travail, droit pénal et disciplinaire. Il plaide régulièrement devant les autorités réglementaires et disciplinaires connexes aux valeurs mobilières et produits financiers de même que devant les comités de discipline des ordres professionnels. Il siègeait à titre de président suppléant du comité de discipline depuis 2014. À titre de président du comité de discipline de la CSF, il saura résolument contribuer à la protection du public.



**AIMEZ CETTE  
NOUVELLE SUR LA  
PAGE FACEBOOK  
DE LA CHAMBRE  
DE LA SÉCURITÉ  
FINANCIÈRE**

# LA SOLUTION POUR VOS UFC

EN FINANCES PERSONNELLES  
ET EN PLANIFICATION FINANCIÈRE



FORMATIONS  
EN LIGNE



FORMATIONS  
CORPORATIVES



SESSIONS  
PUBLIQUES



**Louis  
Jolicoeur**

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

Formateur professionnel, Consultant et Conférencier  
Coach, Consultant and Speaker

- ✓ PLUS DE **100 000 ADULTES FORMÉS**
- ✓ **165 UFC** RECONNUES PAR LA CSF
- ✓ **140 UFC** RECONNUES PAR L'IQPF
- ✓ TARIFS **CONCURRENTIELS**



Formations en ligne:  
**[www.louisjolicoeur.com](http://www.louisjolicoeur.com)**

Formations corporatives:  
**(418) 580-8825**

- Conformité
- Courtage en épargne collective
- Assurance de personnes
- Matières générales
- Assurance collective de personnes
- Courtage en plans de bourses d'études