

LE MAGAZINE DES
PROFESSIONNELS
EN **SERVICES
FINANCIERS**

JUIN 2019

VOLUME **44**

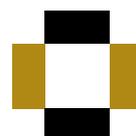
NUMÉRO **02**

CHAMBRESF.COM

CSF 20 ANS

DE DÉONTOLOGIE

ET DE PRÉVENTION



Chambre
de la sécurité
financière



L'ÉTÉ, UN TRÈS BON MOMENT POUR COMPLÉTER VOTRE DOSSIER UFC

Tous les professionnels en services financiers doivent avoir mis à jour leurs UFC au plus tard le 30 novembre prochain, date de fin de la période de formation continue obligatoire 2017-2019. N'attendez pas! Saisie des attestations de présence, dispense ou report d'UFC : c'est simple, tout se fait en ligne, en temps réel!

chambresf.com > Espace membre > Dossier UFC

Découvrez toutes les formations qui pourraient vous aider à obtenir vos UFC et ainsi répondre à vos obligations professionnelles au chambresf.com.



RÉDACTION, RÉVISION ET ÉDITION

Yves Bonneau
Julie Chevrete
Paul Derome
Caroline Fortin
Priscilla Franken

GRAPHISME ET IMPRESSION

GB Design Studio/Solisco

PUBLICITÉ

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

DÉPÔT LÉGAL

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

CONVENTION DE POSTE-PUBLICATION

PP40063682

SERVICE AUX ABONNÉS

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

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

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

MOT DE LA DIRECTION ET DU CA

Soutenir assidûment
le professionnalisme

4

ÉTATS GÉNÉRAUX 2019

Un plus pour la protection,
un plus pour la profession

5



20 ans au cœur de votre chambre

Depuis sa création, la CSF
a pu compter sur l'implication
de milliers de membres.

6

GRAND DOSSIER



«Je suis particulièrement
favorable aux mesures correctives
et à la prévention»

— M^e Gilles Ouimet,
syndic de la CSF

8

«La discipline par les pairs est le
meilleur système qui soit pour juger
des actes des professionnels»

— M^e Claude Mageau,
président du comité
de discipline de la CSF

11

Cinq erreurs courantes à éviter

15

Un degré de confiance qui a du poids

L'adhésion des membres à la
mission de la CSF est sans faille

20

Assurance comportementale

Entre progrès et dérive intrusive

22



Don planifié

Optimiser la générosité

26



FISCALITÉ

Règles de report
des prestations du RRQ

Réservé aux 65 ans et plus!

28



PORTRAIT

Charles Drolet,
le conseiller innovateur

30

SOUTENIR ASSIDÛMENT LE PROFESSIONNALISME

En regardant le fil des événements de 2018, on pourrait presque dire qu'il est à l'image des vingt dernières années de la CSF : une histoire de résilience et de confiance. Résilience, car au-delà des succès et des doutes, la CSF a su surmonter tous les dangers en demeurant rigoureusement au-dessus de la mêlée. Confiance, puisque nous croyons collectivement en notre système d'encadrement, confiance également des professionnels en leur organisation et, bien sûr, confiance du public qui se sent protégé, en sécurité.

L'assemblée générale annuelle (AGA), qui s'est tenue le mois dernier à Québec, aura d'ailleurs été l'occasion pour les quelque 200 membres qui y ont participé d'afficher leur fierté et de démontrer leur implication dans l'activité démocratique de leur organisation professionnelle.

L'AGA, c'est aussi le moment de faire des bilans et le déroulement de cette journée d'activités qui marquait nos 20 ans n'a pas fait exception. Bon an, mal an, la Chambre mène plus de 500 enquêtes sur le terrain, desquelles découlent une soixantaine de plaintes disciplinaires dont le degré de gravité varie. Comme vous savez, cet exercice minutieux est effectué pour s'assurer que nos 32 000 intermédiaires placent l'intérêt de leurs clients avant leur intérêt personnel. Les consommateurs de produits et services financiers bénéficient au premier plan du travail du bureau du syndic. Dans la même veine, l'industrie et ses membres ont tout à gagner de ce service puisqu'il assure à la société québécoise un environnement financier sain en qui le public peut avoir pleinement confiance. Et nous savons que la confiance est la valeur phare dans notre secteur d'activité. Pour nous, c'est la clé de voûte sur laquelle repose l'architecture de ce bel édifice, ce qui fait sa marque et sa réputation, et pour lequel nous avons raison d'être fiers aujourd'hui.

À ce jour, le Québec a affiché un esprit d'avant-garde en misant sur un encadrement inspiré des ordres professionnels pour les conseillers en services financiers. Ce modèle d'autorégulation professionnelle (OAR) a fait ses preuves depuis 1999 et s'intègre bien dans l'écosystème d'encadrement canadien, avec le concours des autres OAR, tels le MFDA ou l'OCRCVM.

On semble oublier que si les consommateurs québécois ont été peu touchés par la crise financière d'il y a dix ans, c'est aussi en raison de la qualité des conseils et du professionnalisme de nos conseillers. La CSF est ultimement garante de ce professionnalisme.

L'AGA, de même que nos rencontres régionales, nous a également permis de constater que la préoccupation la plus souvent citée par les membres est l'avènement de l'intelligence artificielle (IA) appliquée à la distribution d'assurance. Il y a sans doute lieu d'être préoccupé par le fait que la profession de conseiller telle que nous la connaissons aujourd'hui sera en profonde mutation au cours des prochaines années. Nous savons d'emblée que le public est et sera protégé par les conseils professionnels.

L'industrie financière investit massivement dans l'IA, dont les promesses tiennent du prodige. De son côté, la CSF suit de très près les développements dans ce secteur et à ce titre participe à un groupe de travail France-Québec sur l'intelligence artificielle et les assurances dont les travaux visent, entre autres, à inciter à un usage responsable de l'IA.

D'autre part, il est intéressant de noter que la CSF célèbre ses vingt ans en même temps que l'on termine un autre cycle de formation continue. Ce sont donc 10 cycles et des milliers d'heures de formation continue qui ont été traités par les équipes de la CSF au cours des ans.

L'automne dernier, nous avons cherché à identifier comment nous pouvions contribuer davantage à votre travail pour assurer aux consommateurs que vous êtes les meilleurs pour les conseiller. La formation continue est clairement l'un des éléments essentiels à votre professionnalisme dans lequel nous investissons sans relâche.

À ce titre, et dans le cadre des activités entourant notre vingtième anniversaire, nous vous invitons à une nouvelle journée de conférences à la fine pointe du développement professionnel. Le colloque ProLab CSF, qui se déroulera à Montréal le 8 octobre prochain, sera animé par des conférenciers de haut calibre qui aborderont les grands enjeux, d'aujourd'hui et de demain, auxquels font face les membres de la Chambre.

Les initiatives pour soutenir le conseil professionnel et humain ne manquent pas à la CSF parce que nous sommes activement engagés dans notre mission de protection du public. Depuis les vingt dernières années, les conseillers de la CSF servent avec intégrité des millions d'épargnants : il faut tout simplement souligner ce qui enrichit notre société. Et nous sommes fiers d'y contribuer.



MARIE ELAINE FARLEY
PRÉSIDENTE ET
CHEF DE LA DIRECTION

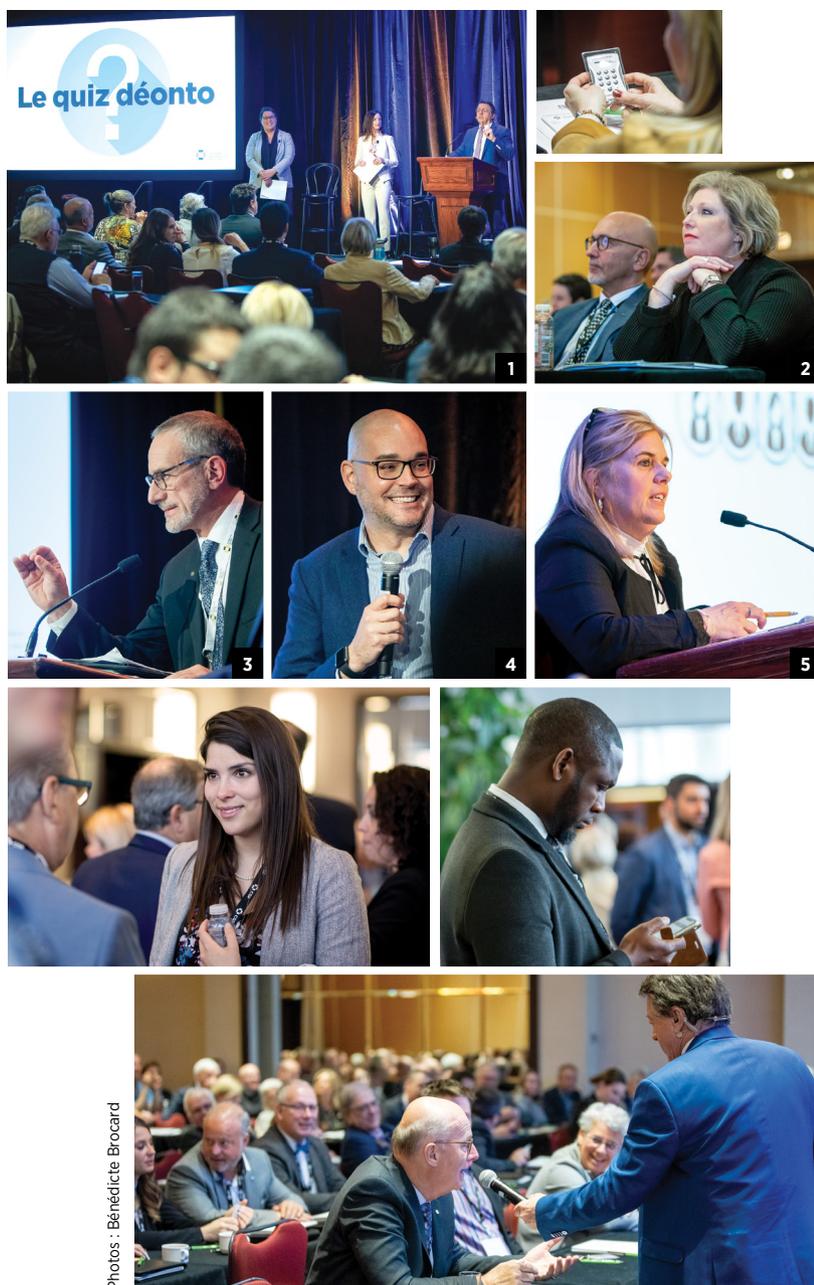


ANDRÉ DI VITA
PRÉSIDENT DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION

ÉTATS GÉNÉRAUX 2019

UN PLUS POUR LA PROTECTION, UN PLUS POUR LA PROFESSION

Plus de 200 membres se sont réunis à Québec le 16 mai dernier à l'occasion des états généraux et de l'assemblée générale 2019 de la Chambre. Cette journée riche en informations et activités a permis aux participants de se former et d'échanger avec leurs confrères. Les membres du conseil d'administration ont par ailleurs reconduit le mandat d'André Di Vita à titre de président du conseil. Les postes de premier vice-président et deuxième vice-président du conseil sont pour leur part assumés respectivement par Gino-Sébastien Savard et M^e Anne Côté.



Photos : Bénédicte Brocard

«La Chambre s'est érigée comme un sceau de confiance pour les consommateurs.»

- André Di Vita, président du conseil d'administration

«Vous avez non seulement créé la CSF, mais vous l'avez modelée au fil des ans pour qu'elle devienne ce qu'elle est aujourd'hui.»

- M^e Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction d'administration

1. M^e Geneviève Beauvais, avocate au développement professionnel et à la qualité des pratiques et M^e Julie Dagenais, syndique adjointe sénior, ont animé un jeu-questionnaire interactif qui a mis à l'épreuve les connaissances des participants.
2. M^e Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction de la CSF, et André Di Vita, président du conseil d'administration.
3. M^e Marc Beauchemin, directeur des affaires juridiques de la CSF, a présenté différents éléments du nouveau *Règlement sur les modes alternatifs de distribution* qui touchent l'intervention et l'encadrement déontologique des conseillers.
4. Nicolas Duvernois, fondateur de Pur Vodka, a partagé sa vision des défis de l'entrepreneuriat.
5. Paulette Legault, membre du CA et présidente du comité d'audit et finances, a détaillé les états financiers 2018.

20 ANS

AU COEUR DE VOTRE CHAMBRE

2019

6 472 MEMBRES IMPLIQUÉS

1999

Si la Chambre est devenue ce qu'elle est aujourd'hui, soit une organisation professionnelle crédible et respectée, c'est avant tout parce qu'elle a toujours pu compter sur l'implication de ses membres. Grâce à leur excellente connaissance des réalités du terrain, leur volonté de faire évoluer les pratiques et de se prononcer sur les enjeux de l'industrie, ils participent pleinement, depuis 20 ans maintenant, à la mission de protection du public de la CSF et, par le fait même, à la protection du professionnalisme.

174 membres

ont siégé au conseil
d'administration

Le CA de la Chambre est composé de huit membres élus et de cinq administrateurs nommés par le ministre des Finances du Québec.

223 membres

ont siégé au comité
de discipline

Outre le président, le vice-président et l'un des présidents suppléants, le comité de discipline compte deux professionnels membres de la Chambre exerçant dans le même champ d'activité que le représentant mis en cause.

618 membres

ont siégé aux divers
comités de la Chambre

La CSF compte 5 comités dont le mandat est de l'aider dans ses prises de décision. Deux d'entre eux ont vu le jour en 2019, soit le Comité de la vigie réglementaire et de la conformité des pratiques (CVRCP) et le Comité de la formation et du développement professionnel (CFDP).

804 membres

ont été délégués à l'assemblée
générale annuelle de la Chambre

Chaque année, les délégués à l'AGA expriment leur point de vue sur les grands dossiers de l'heure et choisissent celui qui les représentera au CA pour une période de trois ans. Les postes de délégués ont été créés en 2014 afin de maintenir la représentativité régionale des membres.

4 628 membres

ont siégé aux divers comités
des sections régionales

De 1999 à 2014, la Chambre comptait 20 sections régionales, qui ont depuis migré vers une association distincte, le Conseil des professionnels en services financiers (CDPSF).

Si vous souhaitez vous impliquer, écrivez-nous à renseignements@chambresf.com.

20 ANS DE DÉONTOLOGIE ET DE PRÉVENTION

**08 « JE SUIS
PARTICULIÈREMENT
FAVORABLE AUX
MESURES CORRECTIVES
ET À LA PRÉVENTION »**

– Entrevue avec
M^e Ouimet, syndic
de la CSF

**11 « LA DISCIPLINE
PAR LES PAIRS EST
LE MEILLEUR SYSTÈME
QUI SOIT POUR JUGER
DES ACTES DES
PROFESSIONNELS »**

– Entrevue avec
M^e Mageau,
président du comité
de discipline

**15 CINQ ERREURS
COURANTES À ÉVITER**

Pour cette nouvelle édition du magazine CSF, l'équipe du bureau du syndic de la Chambre s'est mobilisée afin de vous concocter un dossier entièrement consacré à la déontologie et à la prévention.

Quelles options s'offrent au syndic quand une enquête est terminée? Quel est le fonctionnement du comité de discipline? Comment les sanctions sont-elles déterminées?

Découvrez la réponse à ces différentes questions, ainsi que les personnes qui œuvrent au quotidien à la protection du public et au maintien des bonnes pratiques.

M^e Gilles Ouimet, syndic de la CSF depuis décembre 2018, livre sa vision de l'application du droit disciplinaire dans une entrevue exclusive qui vous permettra de découvrir ses convictions et les différents projets qu'il entend mener.

Avec le concours de deux syndiques adjointes, M^e Julie Dagenais et M^e Sandra Robertson, il analyse et commente également cinq erreurs couramment constatées par ses équipes. Nos trois experts vous donnent aussi de nombreux conseils pour vous protéger des mauvais réflexes.

M^e Claude Mageau, président du comité de discipline depuis 2017, apporte quant à lui sa pierre à l'édifice en revenant sur les fondements de la discipline par les pairs, ainsi que le caractère préventif de sa mission.

« JE SUIS PARTICULIÈREMENT FAVORABLE AUX MESURES CORRECTIVES ET À LA PRÉVENTION »

— M^e Gilles Ouimet, syndic de la CSF



Syndic de la CSF depuis décembre 2018, M^e Gilles Ouimet détaille sa vision de l'application du droit disciplinaire et les différents projets qu'il entend mener.

PRISCILLA FRANKEN



POURQUOI ÊTES-VOUS DEVENU SYNDIC DE LA CSF ?

J'ai travaillé sur différents mandats pour la CSF par le passé, à différentes périodes. L'organisme m'a inspiré quelques idées et quand le poste s'est libéré, ça a été assez naturel pour moi de saisir l'occasion. Je connaissais l'équipe en place et le défi m'intéressait.



COMMENT LE DÉCRIRIEZ-VOUS, CE DÉFI ?

Ces défis, en fait : l'année 2018 a été relativement mouvementée et bien que la protection du public ait constamment été assurée, nous devons aujourd'hui repenser certains modes de fonctionnement.

Mon but premier est bien évidemment le gain d'efficacité en ce qui concerne les délais de traitement des dossiers, en lien avec l'orientation adoptée par la CSF. J'ai également l'intention d'implanter une véritable approche de service à la clientèle. Nous sommes soucieux de bien répondre aux attentes des consommateurs, de collaborer étroitement avec l'Autorité des marchés financiers, mais aussi de traiter tous les membres de la CSF avec respect et équité, qu'ils soient éventuellement reconnus coupables par le comité de discipline ou non.

J'ai aussi débuté une révision de notre politique d'orientation des sanctions. Je suis convaincu qu'il faut revoir l'échelle de gravité de celles-ci, mais aussi la pondération des différents facteurs aggravants et atténuants dans leur élaboration.



LE PARCOURS PROFESSIONNEL DE M^e OUIMET

M^e Gilles Ouimet s'est spécialisé en droit criminel durant ses 25 premières années de carrière, la majeure partie d'entre elles en pratique privée. Il a également agi pendant six ans comme substitut du procureur général du Canada, à titre de responsable de la division consacrée à l'évasion fiscale. Il occupe par la suite successivement les fonctions de bâtonnier du Barreau de Montréal et du Barreau du Québec, puis de député à l'Assemblée nationale. Plus particulièrement intéressé par le droit disciplinaire depuis une vingtaine d'années, il est nommé syndic de la CSF en décembre 2018.

INFRACTIONS SPÉCIFIQUES ALLÉGUÉES	(%) 2018	2018	2017
Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères	22,2	101	100
Non-respect de la procédure de remplacement	15,2	69	121
Inexécution ou mauvaise exécution du mandat confié par le client	11,0	50	57
Falsification ou contrefaçon de signature ou de documents	6,6	30	52
Transaction non dans l'intérêt de l'investisseur (convenance)	6,4	29	46
Pratiques commerciales non conformes	4,6	21	25
Inexécution ou mauvaise exécution de l'analyse des besoins financiers ou du profil d'investisseur	3,0	14	19
Appropriation de fonds	2,6	12	14
Conflits d'intérêts (conflit d'intérêts et/ou défaut de divulguer les liens d'affaires)	2,0	9	39
Vente ou offre de produits et services financiers sans détenir la certification requise	1,5	7	18



QU'EST-CE QUI VOUS INTÉRESSE DANS LE DROIT DISCIPLINAIRE ?

Dans le contexte professionnel, c'est le meilleur système qui soit. On peut comparer la discipline par les pairs aux procès par jury. Dans ce contexte, on a estimé que chaque individu a le droit d'être jugé par ses pairs pour les crimes les plus graves. C'est une protection constitutionnelle. Qui est le mieux placé pour juger si un comportement s'éloigne de la norme, sinon les pairs ?

À mes yeux, il est par ailleurs rassurant que ce soient des professionnels, astreints à la même formation, aux mêmes exigences professionnelles et aux mêmes règles déontologiques, qui jugent d'autres professionnels. En somme, ce jury de pairs me rassure quant à la justesse potentielle de ses décisions.



COMMENT COMPTÉZ-VOUS APPLIQUER LES PRINCIPES DU DROIT DISCIPLINAIRE ?

L'objectif ultime, c'est la protection du public. Mais protection du public ne rime pas exclusivement avec sanction. Je suis particulièrement favorable aux mesures correctives et à la prévention car je préfère construire, corriger le problème, améliorer la pratique... plutôt que faire peur. La clef demeure la volonté du professionnel. En clair, miser sur la bonne foi des gens et privilégier ce que j'appelle « l'exemplarité positive ».

Rappelons que le but de la déontologie est de viser la perfection. Or, il est impossible de ne jamais

commettre de faute en matière de standards de pratique. C'est pour cette raison que la CSF envoie des mises en garde, officiellement dénommées « mesures administratives » : nous encourageons les bons comportements. Nous agissons aussi en prévention grâce à la formation continue ou le site InfoDéonto.



DEPUIS PLUSIEURS MOIS, CERTAINES VOIX S'ÉLÈVENT POUR RÉCLAMER UNE PLUS GRANDE IMPUTABILITÉ DES SYNDICS. QU'EN PENSEZ-VOUS ?

L'indépendance du syndic est un principe fondamental. Il garantit qu'aucune influence politique ou basée sur des considérations étrangères à l'objectif visé ne vient interférer dans ses décisions. Le même principe s'applique aux procureurs en droit criminel et pénal. De fait, les ordres professionnels ont peu de contrôle sur leurs syndics, c'est pourquoi il faut sans aucun doute baliser cette indépendance.

La CSF s'est d'ailleurs dotée, dès décembre 2008, d'une politique d'encadrement des activités du bureau du syndic pour régir les interactions nécessaires entre la direction, le conseil d'administration et le syndic.



AVEZ-VOUS UN BON CONSEIL POUR LES MEMBRES DE LA CSF ?

J'ai envie de dire : des notes, des notes et encore des notes ! Elles sont la police d'assurance des conseillers afin d'éviter tout problème futur. Cinq ans après une conversation, comment se rappeler de ce qui s'est dit ? Les notes feront toute la différence. ▶



INFODEONTO.COM



EN 2018,
345 DOSSIERS
D'ENQUÊTE ONT ÉTÉ OUVERTS
PAR LE SYNDIC DE LA CSF.



53% DE TOUS LES DOSSIERS
D'ENQUÊTE (183 SUR 345) ONT
ÉTÉ OUVERTS À LA DEMANDE
DE CONSOMMATEURS, ALORS QUE
L'INDUSTRIE ÉTAIT À L'ORIGINE
DE 21% DE CES DOSSIERS (73 SUR 345)
ET LE SYNDIC, DE 26% (89 SUR 345)¹.



457 DÉCISIONS
ONT ÉTÉ RENDUES PAR LE SYNDIC
AU TERME D'ENQUÊTES EFFECTUÉES
PAR LES ENQUÊTEURS DE LA CSF.



POUR 11%
DES DÉCISIONS,
LES INFRACTIONS ALLÉGUÉES ONT
MENÉ À UNE PLAINTE DISCIPLINAIRE
DEVANT LE COMITÉ DE DISCIPLINE.

LE DROIT DISCIPLINAIRE EST *SUI GENERIS*

Notre système confie aux ordres professionnels et aux organismes d'autorégulation, telle la CSF, la mission de protéger le public, notamment au moyen de la discipline. Par essence, la déontologie ne se prête pas à l'adoption de règles précises permettant de couvrir toutes les situations, c'est pourquoi on dit du droit disciplinaire qu'il est *sui generis*, c'est-à-dire qu'il est « de son propre genre », un système hybride, car il emprunte certains principes au droit civil, d'autres au droit criminel.

« Personne n'ose plus contester aujourd'hui que la loi confie aux ordres professionnels une véritable mission de service public. Ce sont des personnes morales publiques créées par une loi spéciale ou en vertu d'une loi générale régies par le droit public, dont la fonction est de régir la profession pour le compte de l'État, c'est-à-dire de la collectivité, dans l'intérêt général », résume Patrice Garant dans son ouvrage *Droit administratif*, 6^e édition, paru en 2010.

1. Le syndic peut se saisir lui-même sur la base d'informations obtenues de toute autre source, comme l'Autorité des marchés financiers.

QUE FAIT UN SYNDIC, CONCRÈTEMENT ?

Lors de la réception d'une plainte, le rôle du syndic consiste à enquêter afin de vérifier si les actes posés par le membre dans l'exercice de sa profession sont conformes au Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière, au *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières*, à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, à la *Loi sur les valeurs mobilières* ou à l'un de leurs règlements.

Bien entendu, le syndic ne travaille pas seul. À la CSF, il s'appuie sur une équipe qui se compose de quatre syndicats adjoints et d'une dizaine d'enquêteurs.

Ainsi, s'il croit que son conseiller n'a pas agi au meilleur de ses intérêts ou n'a pas un comportement professionnel, tout consommateur de produits et services financiers peut s'adresser au syndic.

Au cours de l'enquête, le syndic et son équipe peuvent recueillir tous les documents et renseignements qu'ils jugent nécessaires, notamment en communiquant avec l'assureur, l'institution financière ou le membre visé par l'enquête afin de connaître sa version des faits.

À l'issue d'une enquête, plusieurs solutions s'offrent au syndic, notamment :

- déposer une plainte disciplinaire auprès du comité de discipline. Le syndic agit alors à titre de partie plaignante ;
- fermer le dossier parce qu'il estime que la preuve est insuffisante ou encore que l'allégation n'est pas fondée ;
- envoyer une mesure administrative au professionnel concerné, c'est-à-dire une mise en garde afin de l'inciter à agir avec davantage de professionnalisme.

Le syndic assume donc à la fois le rôle d'**enquêteur** et de **poursuivant** envers les professionnels qui auraient commis des infractions.

« LA DISCIPLINE PAR LES PAIRS EST LE MEILLEUR SYSTÈME QUI SOIT POUR JUGER DES ACTES DES PROFESSIONNELS »

— M^e Claude Mageau, président du comité de discipline de la CSF



Président du comité de discipline de la CSF depuis 2017, M^e Mageau souligne l'apport crucial des professionnels pour bien comprendre chaque cause, ainsi que le caractère préventif de sa mission.

PRISCILLA FRANKEN



QU'EST-CE QUI VOUS INTÉRESSE DANS LE DROIT DISCIPLINAIRE ?

C'est un droit hybride, qui mêle droit criminel et droit civil, et je m'y identifie en raison de mon parcours professionnel. Par exemple, on y retrouve certains principes du droit criminel, comme l'obligation de divulguer la preuve par le syndic et aussi le principe de la gradation des sanctions. Sur le plan de la procédure, en revanche, les principes de procédure civile s'appliquent habituellement.

Je trouve aussi que c'est un droit vivant, car il est sujet à innovation constante. Il y a dix ans, par exemple, en matière de recommandations communes de sanction, on n'appliquait pas systématiquement les principes du droit criminel. Mais aujourd'hui, c'est le cas : une telle recommandation commune ne peut être ignorée par le comité de discipline que si elle va à l'encontre de l'intérêt du public.

Enfin, je trouve que la discipline par les pairs est le meilleur système qui soit pour juger des actes des professionnels. Le rôle des pairs est essentiel pour bien comprendre chaque cas.



QUE VOUS APPORTE VOTRE EXPÉRIENCE DE PRÉSIDENT DU COMITÉ À TITRE PERSONNEL ?

J'aime ma fonction de président car je fais partie d'une équipe. J'avais peur de me retrouver seul, isolé dans un bureau, or ce n'est pas du tout le cas. Je travaille étroitement avec le personnel du greffe, je gère les rôles, j'assigne les dossiers... J'agis comme gestionnaire et j'apprécie beaucoup cet aspect de ma fonction.

De plus, mon rôle de décideur m'a apporté beaucoup. Je me suis souvent fait dire par le passé que mon tempérament plutôt calme de nature me permettrait sûrement d'être un bon décideur. J'ai réalisé que je n'étais pas toujours aussi calme que j'aurais voulu à mes débuts ! J'intervenais souvent en raison de ma longue expérience de plaideur. Maintenant, j'essaie d'intervenir moins souvent dans la mesure du possible.



ON A PARFOIS DU MAL À COMPRENDRE LA LOGIQUE DES DÉCISIONS DISCIPLINAIRES. POURQUOI ?

Il n'est pas évident de comprendre le fonctionnement d'un comité de discipline. Beaucoup de gens pensent par exemple qu'ils vont obtenir un remboursement dans les situations où ils ont perdu de l'argent. Mais ce n'est pas son rôle car ce n'est pas un tribunal civil. Sa mission première est de protéger le public. Le but de la sanction n'est donc pas de punir le professionnel, mais de protéger le public et de corriger son comportement pour qu'à l'avenir, il soit un meilleur professionnel.

Il faut par ailleurs être conscient du fait que toutes les sanctions sont modulées en fonction de facteurs aggravants ou atténuants. Chaque sanction doit en effet être adaptée aux faits du dossier et aux contrevenants. En outre, les avocats qui représentent le syndic connaissent très bien la jurisprudence applicable et elle est toujours citée pour appuyer les représentations.

Siéger au comité de discipline est certainement le meilleur moyen d'en comprendre le fonctionnement. Les professionnels qui le font me disent souvent à quel point ils sont contents d'y prendre part. Quant à moi, j'aime leur expliquer le droit. Je considère que mon rôle a une importante dimension pédagogique.

« Siéger au comité de discipline est certainement le meilleur moyen d'en comprendre le fonctionnement. »



QUE PEUT-ON DIRE RELATIVEMENT AUX DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS?

La question des délais préoccupe tous les tribunaux et à juste titre, car c'est un enjeu majeur. On voit bien qu'il y a une volonté croissante d'améliorer les choses. L'arrêt Jordan¹ en est une preuve.

Depuis un an environ, on constate une amélioration quant aux délais de traitement des dossiers par le comité de discipline. Mais bien entendu, certaines affaires prennent plus de temps que d'autres. Lorsqu'un intimé plaide coupable, les choses vont plus vite. Et bien sûr, plus un dossier est volumineux, plus son traitement sera long... Lorsqu'une affaire dure plusieurs journées d'audition et nécessite d'examiner des centaines de pièces, on comprend aisément que cela va prendre plus de temps avant que la décision sur culpabilité soit rendue.



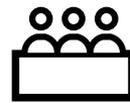
QUELS SONT VOS CONSEILS AUX PROFESSIONNELS QUI NE VEULENT PAS SE RETROUVER DEVANT LE COMITÉ DE DISCIPLINE?

Il faut que chaque professionnel comprenne l'importance de la déontologie et de la conformité. Les règles de conduite qui leur sont imposées ne sont pas de la simple paperasse. Il est question de protection du public... et de soi-même!

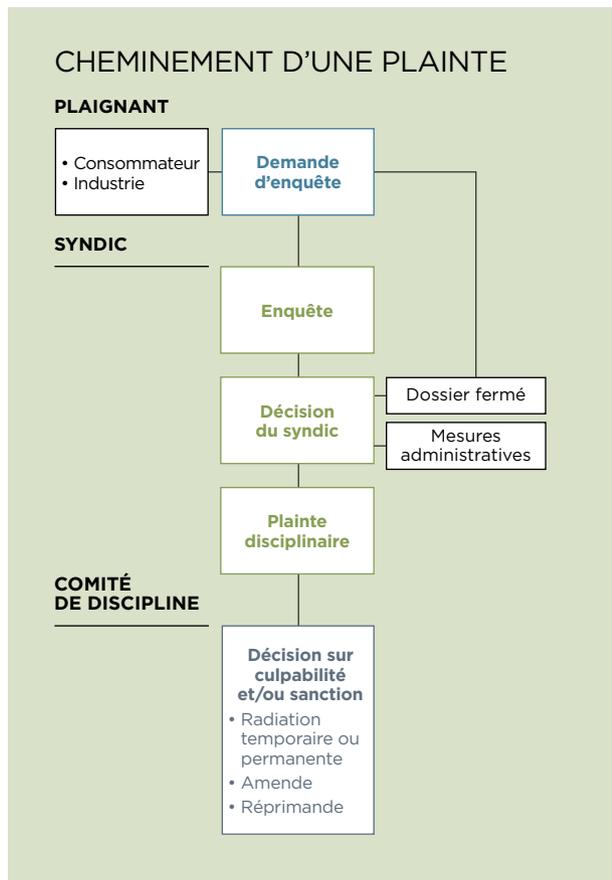
Je constate avec plaisir que les mentalités évoluent dans le bon sens. >



EN 2018, LE COMITÉ DE DISCIPLINE A REÇU **55 PLAINTES** COMPORTANT AU TOTAL **188 CHEFS D'INFRACTION.**



IL A TENU **107 JOURNÉES D'AUDITION** (TRAITEMENT DE **72 DOSSIERS DIFFÉRENTS**) ET A RENDU **91 DÉCISIONS.**



DES SANCTIONS DE RADIATION ONT ÉTÉ IMPOSÉES À **46 CONSEILLERS** : **43 TEMPORAIREMENT** POUR UNE PÉRIODE VARIANT D'UN MOIS À 10 ANS, ET **6 DE FAÇON PERMANENTE.**



DE PLUS, LE COMITÉ A RECOMMANDÉ LE SUIVI DE **16 FORMATIONS** ET A ÉMIS **UNE ORDONNANCE DE REMBOURSEMENT.**

1. L'arrêt Jordan est un jugement prononcé par la Cour suprême le 8 juillet 2016 afin de limiter la durée des procédures judiciaires criminelles.



LE PARCOURS PROFESSIONNEL DE M^E MAGEAU

M^e Mageau possède 40 ans de pratique. Spécialisé tout d'abord en droit criminel, il débute sa carrière en 1979 en tant que substitut du procureur général du Québec, d'abord à Gatineau, puis à Montréal. Pendant sept ans, il travaille beaucoup avec les policiers et peaufine ses techniques de plaidoirie. Il s'oriente ensuite vers la pratique privée et se spécialise en droit du travail et litige commercial. En 1993, il lance son propre cabinet et fait ses premiers pas en droit disciplinaire. Il représente alors beaucoup de policiers en déontologie policière. Il représente également la Sûreté du Québec devant la Commission

d'enquête sur la Sûreté du Québec (Commission Poitras). En 2014, M^e François Folot, qui est alors président du comité de discipline de la CSF, lui propose de devenir président suppléant. Il décide de se lancer dans l'aventure et en 2017, lorsque M^e Folot prend sa retraite, le ministre des Finances Carlos Leitão le nomme président.

4 QUESTIONS-CLEFS POUR COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DU COMITÉ DE DISCIPLINE

1.

QUELLE EST SA COMPOSITION ?

Le comité de discipline est composé d'avocats et de membres de la CSF. Le président et le vice-président, qui sont des avocats ayant au moins dix ans de pratique, sont nommés par le ministre des Finances du Québec, tandis que les professionnels membres de la CSF sont nommés par le conseil d'administration. Le mandat du président est d'au plus cinq ans, alors qu'il est d'au plus trois ans pour les autres membres du comité de discipline.

Une plainte disciplinaire est entendue par une division du comité de discipline composée de **trois membres**, soit le président ou le vice-président, qui est assisté de deux autres personnes pratiquant dans la même discipline (ou catégorie d'inscription) et le même secteur de commercialisation que ceux dans lesquels exerce le représentant visé par la plainte.

2.

QUELLES SANCTIONS PEUT-IL IMPOSER ?

Lorsque le comité de discipline est d'avis qu'un professionnel a commis une infraction, il doit lui imposer, selon le cas, les sanctions suivantes :

- une réprimande ;
- une radiation temporaire ou permanente ;
- une amende variant entre 2 000 \$ et 50 000 \$ pour chaque infraction.

De plus, le comité peut recommander une activité de formation.

3.

QUELS SONT LES OBJECTIFS DE LA SANCTION DISCIPLINAIRE ?

La sanction disciplinaire a pour principaux objectifs : la **protection du public**, la **correction de l'inconduite professionnelle**, l'**exemplarité** à l'égard des autres membres de la profession qui pourraient être tentés de poser des gestes semblables et, enfin, comme dans tout système judiciaire, la **réhabilitation** du professionnel.

4.

COMMENT LES SANCTIONS SONT-ELLES DÉTERMINÉES ?

Pour déterminer les sanctions justes et appropriées, les membres du comité tiennent compte de plusieurs facteurs objectifs et subjectifs, notamment : la gravité de l'infraction, le préjudice subi par les consommateurs, l'atteinte à l'intégrité et à la dignité de la profession, l'expérience et les antécédents disciplinaires du conseiller ainsi que le risque de récurrence.



CONFÉRENCES
RÉSEAUTAGE
COCKTAIL VIP

La CSF vous **PRO**met
tout un **PRO**gramme
avec une ap**PRO**che novatrice
de formation **PRO**fessionnelle
qui servira à **PRO**mouvoir
votre **PRO**fessionnalisme
et à vous **PRO**pulser
en tête des **PRO**s du conseil
pour mieux **PRO**téger vos clients

MONTRÉAL - 8 OCTOBRE 2019 - CENTRE MONT-ROYAL

6 UFC

195 \$

INFOS AU CHAMBRESF.COM

INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT !



CINQ ERREURS COURANTES À ÉVITER



Explications incomplètes, conflit d'intérêts, mandat mal exécuté... voyez comment vous protéger des mauvais réflexes grâce aux conseils de M^e Gilles Ouimet, syndic de la CSF, et M^{es} Julie Dagenais et Sandra Robertson, syndiques adjointes.

FICHE 01

L'IMITATION DE SIGNATURE

Une très mauvaise idée, même pour « rendre service » à son client !

Apposer sa signature sur un document est un geste lourd de sens sur les plans juridique et déontologique, et ne pas respecter à la lettre les règles dans ce domaine constitue une infraction sérieuse entraînant généralement une radiation, rappelle M^e Gilles Ouimet. Le conseiller doit en effet savoir que s'il signe à la place de son client, ce geste « peut avoir de graves répercussions pour lui, car quelles que soient les explications qu'il pourrait fournir au syndic ou au comité de discipline en cas de plainte, elles pourront difficilement excuser ce manquement à ses obligations déontologiques », précise la CSF.

« Souvent, explique le syndic de la Chambre, nous constatons que l'imitation de signature ne résulte pas tant d'un manque de connaissance du conseiller que de son désir d'accommoder un client qui a oublié de signer une page d'un document et de lui épargner un nouveau déplacement, puisqu'il a donné son accord. »

NE PAS « TOURNER LES COINS RONDS »

« Le cas typique est celui du client qui signe 15 formulaires et qui en oublie un. Et une fois reparti, il pourrait ne pas avoir envie de revenir ou le conseiller ne veut pas le déranger. Ce dernier décide alors, soit avec l'accord du client, soit de sa propre initiative, d'imiter la signature manquante », détaille M^e Julie Dagenais.

« Il est aussi assez fréquent qu'un conseiller débutant oublie de faire signer un formulaire à son client », ajoute M^e Ouimet. Ce dernier souligne que si cette erreur est souvent liée à l'inexpérience, le problème peut aussi relever de la rapidité des transactions et du volume d'affaires, facteurs qui conduisent parfois un conseiller à « tourner les coins ronds ». Mais ce qui est sûr, insiste le syndic, c'est que lorsqu'une signature est exigée, on ne peut pas signer à la place de l'autre personne.

Le client n'est pourtant pas forcément obligé de se déplacer, note M^e Sandra Robertson. « En fait, tout dépend de ce que contient le formulaire et des règles du courtier ou du cabinet. Certains établissements acceptent que le consommateur signe et envoie le document par courriel ou par télécopieur, ou encore qu'il fasse une signature électronique. »

QUE FAIRE POUR ÉVITER LES OUBLIS ?

« Pour éviter tout oubli, n'hésitez pas à réviser votre documentation avant de rencontrer un client et assurez-vous que tout est complet avant qu'il ne reparte », recommande M^e Ouimet. Comment ? Par exemple en plaçant au préalable de petits autocollants aux différents endroits où sa signature est requise. Et, en cas d'oubli, en veillant à ce que le client signe bel et bien le document, même si cela doit retarder la transaction de quelques jours. ◀

26

INFRACTIONS DE FALSIFICATION OU CONTREFAÇON DE SIGNATURE OU DE DOCUMENTS ONT ÉTÉ ALLÉGUÉES DANS LES PLAINTES DISCIPLINAIRES EN 2017.

Source : Rapport annuel 2017.



INFODEONTO.COM

Gestion des dossiers > Signature

« Souvent, l'imitation de signature ne résulte pas tant d'un manque de connaissance du conseiller que de son désir d'accommoder un client. »
— M^e Gilles Ouimet, syndic de la Chambre

LE CONFLIT D'INTÉRÊTS

Cette infraction à multiples facettes affecte spécialement les aînés.

« La difficulté, c'est qu'il s'agit d'une infraction à multiples facettes et qu'elle ratisse très large. C'est une situation où, en apparence ou dans les faits, l'intérêt du client risque d'être compromis compte tenu de celui du conseiller », détaille M^e Gilles Ouimet. Ce problème peut survenir dans différents contextes, comme un emprunt ou un prêt d'argent au client.

« Quand on pense rendre service au client, il faut être vigilant, car on risque très vite de se retrouver dans une situation délicate », met en garde le syndic de la CSF. Dans InfoDéonto, la Chambre rappelle d'ailleurs que « l'intérêt du client est une notion fondamentale dans les normes et obligations déontologiques auxquelles [le conseiller] doit se conformer », et que celui-ci « doit toujours l'avoir à l'esprit ».

LES AÎNÉS, UNE CLIENTÈLE PLUS VULNÉRABLE QUE D'AUTRES

Le conseiller doit se montrer particulièrement prudent dans le cas des personnes du troisième âge ou en perte d'autonomie, insiste Gilles Ouimet. En effet, si à la base la norme déontologique reste la même, le contexte dans lequel l'infraction est commise, lui, diffère. « Ce qu'on constate souvent, au départ, c'est une intention d'aider ces clientèles vulnérables. Comme une relation de confiance, voire des liens d'amitié se sont instaurés au fil des ans et que le client a besoin de soutien, le professionnel peut se sentir obligé de lui venir en aide, ou simplement le souhaiter. Et c'est là où le conflit d'intérêts prend naissance », explique le syndic.

Le cas le plus fréquent est celui où un conseiller se voit confier par son client de plus en plus de pouvoirs sur la gestion de son patrimoine, au point où, dans certains cas, il devient son exécuteur testamentaire. « Or, agir à la fois à titre de conseiller et de liquidateur de la succession est problématique », souligne M^e Sandra Robertson. Avec des conséquences parfois fâcheuses lorsque, après le décès de leur parent, les membres de la famille se plaignent du rôle joué par le professionnel. De même, accepter des dons en nature ou en argent est aussi déconseillé. « En termes d'éthique, cette situation est problématique dès le départ, car elle risque d'influencer le jugement professionnel du conseiller », soutient M^e Ouimet.

SE POSER DES QUESTIONS... ET CONSULTER UN TIERS

Pour éviter de se retrouver en mauvaise posture, le conseiller doit procéder à une évaluation constante des gestes qu'il s'apprête à poser, recommande M^e Julie Dagenais. Risque-t-il de se retrouver pris entre deux intérêts contradictoires ? Son indépendance est-elle menacée ? « Si on s'interroge ainsi, c'est qu'on éprouve probablement déjà un doute ou un malaise », relève-t-elle. « Dans ce cas, le mieux est de consulter un tiers indépendant, par exemple au service de la conformité, qui posera un regard extérieur sur la situation et vous donnera l'heure juste », conclut M^e Ouimet. Dernier conseil : prenez des notes lors de cette rencontre (questions posées et réponses apportées) et conservez-les dans vos dossiers. ◀

50

INFRACTIONS CONCERNANT DES SITUATIONS DE CONFLITS D'INTÉRÊTS ONT ÉTÉ ALLÉGUÉES DANS LES PLAINTES DISCIPLINAIRES EN 2017.

Source : Rapport annuel 2017.



INFODEONTO.COM

Relation client > Gestion des conflits d'intérêts

Relation client > Clientèle vieillissante

« À partir du moment où on se pose des questions, c'est qu'on éprouve probablement déjà un doute ou un malaise. »

— M^e Julie Dagenais, syndique adjointe de la Chambre

INEXÉCUTION (OU MAUVAISE EXÉCUTION) DU MANDAT

Oublier une demande d'un client peut avoir de graves répercussions.

Défini par la Chambre comme étant un « accord verbal ou écrit » par lequel un client confie à son conseiller la responsabilité d'exécuter certaines tâches, le mandat doit « être clair et déterminer adéquatement la portée du travail requis (...) pour répondre aux besoins et attentes » du consommateur. Le mandat, rappelle la CSF, constitue le point de départ du développement d'une relation de confiance durable entre les deux parties.

Dans sa pratique, le syndic de la CSF est souvent confronté au défaut d'exécuter le mandat confié au professionnel. « Cela fait partie des manquements assez courants que nous observons. Pourtant, un conseiller diligent, compétent et professionnel devrait éviter ce genre de situation, ne serait-ce que d'un point de vue de service à la clientèle », relève M^e Gilles Quimet.

NE PAS FAIRE TROP DE CHOSES EN MÊME TEMPS

« On peut avoir un conseiller qui rencontre son client en fin de journée et ce dernier lui demande de modifier sa police d'assurance ou de conclure une transaction. Mais le lendemain, en arrivant au bureau, il oublie de le faire. Les professionnels rencontrent beaucoup de personnes et ils ont parfois de longues journées, dit M^e Dagenais. Ce qui arrive aussi, parfois, c'est qu'ils délèguent cette tâche administrative à une autre personne et qu'ensuite ils ne font pas de suivi », observe M^e Robertson.

Le hic, souligne M^e Dagenais, c'est que ce genre d'oubli peut avoir des conséquences fâcheuses pour le consommateur. « Nous avons déjà eu

un cas où le client était décédé sans que son assurance vie ait été mise à jour comme il l'avait souhaité, ce qui a posé problème à la liquidation de la succession. Et aussi celui d'une personne qui voulait modifier ses choix de placements dans son régime enregistré d'épargne-retraite, ce qui n'a pas été fait. Or, quand les marchés ont chuté, elle a subi un important préjudice financier. »

DE L'IMPORTANCE DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Ces problèmes pouvant résulter d'une mauvaise organisation, la CSF recommande de toujours prendre des notes détaillées lors des rencontres avec les clients. Et de les consulter ensuite régulièrement pour s'assurer que leurs dossiers sont à jour et que les demandes ont été exécutées. « Une bonne pratique est de tout mettre par écrit puis, avant de quitter le client, de prendre quelques minutes pour récapituler ce qui s'est dit et décidé », indique M^e Dagenais.

S'il est très pressé, le conseiller peut aussi s'envoyer un message électronique de rappel pour le lendemain, ou encore dresser chaque soir une liste des tâches à effectuer à son arrivée au bureau. « Beaucoup de problèmes peuvent être évités avec une bonne organisation. Qu'il s'agisse d'un oubli ou d'un manque de suivi en cas de délégation, théoriquement, si on met en place une certaine structure, les choses devraient fonctionner », conclut M^e Dagenais. ◀

20

INFRACTIONS
CONCERNANT
L'INEXÉCUTION
OU LA MAUVAISE
EXÉCUTION DU
MANDAT CONFIE
PAR LE CLIENT ONT
ÉTÉ ALLÉGUÉES
DANS LES PLAINTES
DISCIPLINAIRES
EN 2017.

Source : Rapport annuel 2017.



INFODEONTO.COM

Relation client > Mandat

« Une bonne pratique est de tout mettre par écrit puis, avant de quitter le client, de prendre quelques minutes pour récapituler ce qui s'est dit et décidé. »

— M^e Julie Dagenais, syndique adjointe de la Chambre

INFORMATIONS OU EXPLICATIONS INCOMPLÈTES CONCERNANT UN PRODUIT

Informé un client ne suffit pas, il faut s'assurer qu'il a compris les explications.

En raison de leur complexité, les produits et services en assurance de personnes, assurance collective, planification financière, épargne collective et plans de bourses d'études exigent de la part du conseiller une analyse complète et détaillée avant d'être offerts aux consommateurs, rappelle la CSF.

Mais son travail ne s'arrête pas là. « Au moment de faire une recommandation à son client, le professionnel doit s'assurer que celui-ci a bien saisi de quoi il était question. Il a donc un devoir de lui faire comprendre les choses, et pas seulement de l'informer. Or, on constate souvent que ce n'est pas le cas, alors que l'objectif du conseil est justement que le consommateur soit en mesure de prendre une décision éclairée », note M^e Gilles Ouimet.

S'ASSURER QUE LE MESSAGE EST BIEN PASSÉ

Quand il s'adresse à une personne ayant des lacunes en matière financière, le conseiller doit mettre les bouchées doubles pour s'assurer que son message a été saisi, estime M^e Julie Dagenais. « Il faut qu'il vulgarise l'information et se mette au niveau de son interlocuteur en utilisant un langage clair et adapté à chaque clientèle, en évitant par exemple le jargon technique ou les abréviations », confirme M^e Sandra Robertson. « Autrement, il y a là une source potentielle de problèmes, car le client risque un jour de dire qu'il ignorait ce qu'il faisait », avertit-elle.

Selon M^e Dagenais, il arrive que le degré de connaissances du client soit mal évalué par le conseiller. De son côté, le client peut être gêné

de dire qu'il n'a pas tout compris... « Même si tout le monde est de bonne foi, ça peut créer des malentendus. Beaucoup d'oublis ou d'erreurs d'interprétation se produisent dans ce type de situations », détaille la syndique adjointe.

PRÉVOIR PLUSIEURS RENCONTRES AVEC LE CLIENT

Pour limiter les risques de quiproquos, M^e Robertson recommande de questionner son client à plusieurs reprises durant la rencontre pour savoir s'il a tout compris, par exemple à la fin de chaque passage un peu technique. « En cas de problème, cela permet de fournir d'autres explications en employant des mots différents », suggère-t-elle. Parfois, notamment dans le domaine de l'assurance, il peut aussi être pertinent de prévoir plusieurs rendez-vous distincts afin d'introduire au fur et à mesure différents concepts, plutôt que de vouloir tout faire en une seule fois, ajoute la syndique adjointe. L'autre intérêt de cette option est qu'elle permet au client de bien lire la documentation reçue, et de pouvoir préparer des questions d'une réunion à l'autre.

« Même si les documents sont utiles, il faut admettre que certains sont peu compréhensibles pour le commun des mortels. De toute façon, le fait de remettre des papiers au client ne remplit pas à 100 % l'obligation du conseiller de s'assurer que cette information a été bien digérée. Il faut faire la distinction entre information et documentation », conclut M^e Ouimet. ◀

53

INFRACTIONS RELATIVES À DES INFORMATIONS OU EXPLICATIONS INCOMPLÈTES, TROMPEUSES OU MENSONGÈRES ONT ÉTÉ ALLÉGUÉES DANS LES PLAINTES DISCIPLINAIRES EN 2017.

Source : Rapport annuel 2017.



INFODEONTO.COM

Connaissance du produit

« Le conseiller doit s'assurer que son client a bien compris ses explications, et pas seulement l'informer. »

— M^e Gilles Ouimet, syndic de la Chambre

NON-RESPECT DE LA PROCÉDURE DE REMPLACEMENT

Ne pas lire le contrat initial d'un client peut causer bien des problèmes...

Cette infraction consiste notamment à ne pas remplir le document de préavis ou à ne pas le faire correctement, ou encore à ne pas le transmettre aux personnes concernées, en l'occurrence son assureur actuel, explique M^e Sandra Robertson. Pourtant, ce formulaire que le conseiller doit remplir lorsque la situation d'un client justifie le remplacement de son contrat d'assurance est essentiel.

En effet, note la CSF, la procédure de remplacement « constitue un moyen d'informer le client à propos des avantages et inconvénients du remplacement d'un contrat d'assurance de personnes afin de l'aider à prendre une décision éclairée ». En outre, le conseiller est tenu de privilégier le maintien en vigueur de tout contrat existant, à moins que son changement ne soit dans l'intérêt du client et qu'il puisse le lui démontrer.

« IL Y A MÉCONNAISSANCE DU PRODUIT REMPLACÉ »

Selon M^e Robertson, les cas les plus fréquents concernent l'inscription de données inexactes dans le préavis. « En général, cela traduit une méconnaissance du produit remplacé, notamment parce que le conseiller n'a pas lu le contrat initial ou qu'il ne l'a pas analysé, d'où un risque d'erreurs au moment de remplir le préavis », remarque la syndique adjointe.

« Certains professionnels travaillent avec une seule compagnie dont ils connaissent bien les produits, mais ils ne connaissent pas toujours ceux de la concurrence », ajoute-t-elle. Le hic, c'est que cette ignorance peut entraîner un remplacement injustifié,

qui va à l'encontre de l'intérêt du consommateur. « Le conseiller croit que le produit qu'il lui offre est supérieur alors que ce n'est pas forcément le cas. En fait, s'il avait lu l'ancien contrat, il n'aurait peut-être pas agi de la sorte », précise M^e Robertson.

La procédure de remplacement cause parfois d'autres problèmes, relève M^e Julie Dagenais : « Lorsqu'un client s'apprête à remplacer un contrat X par un contrat Y, il peut décider de renoncer immédiatement au contrat existant afin de payer uniquement la prime du contrat pour lequel il est en attente, ce qui pourrait entraîner un risque de découvert. Autrement dit, il risque de se retrouver sans couverture s'il est refusé par la compagnie qu'il a approchée. »

« LE CONSEILLER DOIT LIRE L'ANCIEN CONTRAT DE SON CLIENT »

Afin d'éviter une telle situation, la principale recommandation de M^e Robertson est que le conseiller exige de son client qu'il lui fournisse le contrat de sa compagnie actuelle et toutes autres informations pertinentes. Et ensuite de prendre le temps d'analyser ces documents, puis de les comparer avec le nouveau contrat avant de proposer une solution.

Conclusion de M^e Gilles Ouimet : « Pour qu'un préavis de remplacement puisse guider efficacement le conseiller dans sa démarche avec son client, il doit être rempli avec des informations correctes. Un bon outil mal utilisé ne donnera jamais de bons résultats! » ◀

23,5%

DES INFRACTIONS ALLÉGUÉES DANS LES DEMANDES D'ENQUÊTE REÇUES EN 2017 CONCERNAIENT LE NON-RESPECT DE LA PROCÉDURE DE REMPLACEMENT.

Source : Rapport annuel 2017.



INFODEONTO.COM

Connaissance du client >
Préavis de remplacement

« Le fait de n'avoir pas analysé le contrat initial d'un client entraîne un risque d'erreur au moment de remplir le préavis. »
— M^e Sandra Robertson, syndique adjointe de la Chambre

UN DEGRÉ DE CONFIANCE QUI A DU POIDS

Les membres sont quasi unanimes quant à l'importance du rôle de la Chambre et nous nous en félicitons. C'est ce que révèle un sondage Web mené en mars dernier en collaboration avec Ad hoc recherche. Une très grande majorité d'entre vous ont en effet clairement manifesté leur adhésion aux différentes facettes de la mission de la CSF.

Q. POUR VOUS PERSONNELLEMENT, À QUEL POINT EST-CE IMPORTANT QUE LA CHAMBRE CONTINUE SES EFFORTS À L'ÉGARD DES ÉLÉMENTS SUIVANTS?

Voir au respect de la **déontologie** de la profession

98%

Assurer la **protection** du public

98%



Valoriser l'image de votre profession auprès du public

97%



Soutenir ses membres en matière de **conformité**

98%

Faire savoir au public qu'il peut avoir confiance en vous car votre pratique est encadrée par la Chambre

97%



Inciter les consommateurs à prendre leurs responsabilités en matière de finances personnelles

98%

Accroître la **compétence** des membres

97%

Informer le grand public sur les sujets financiers (éléments qui concernent les finances des consommateurs, comme l'assurance, la planification financière, etc.)

94%

TOURNÉE VERS L'AVENIR

20 ANS

LA CSF PLUS QUE JAMAIS ORIENTÉE PROFESSION ET PROTECTION

Dans le cadre des activités entourant son 20^e anniversaire, la CSF vient à votre rencontre pour échanger avec vous sur son savoir-faire en matière de formation continue et d'encadrement déontologique professionnel. Venez apprendre comment la CSF, en s'appuyant sur la solide expérience acquise au fil des ans, est plus que jamais orientée vers le soutien de votre professionnalisme et la protection du public.

PROCHAINS RENDEZ-VOUS

BEAUCE

Scott
27 septembre
La cache à Maxime

LAVAL

Laval
18 octobre
Centre Sheraton

LANAUDIÈRE

Joliette
25 octobre
Château Joliette

POUR VOUS INSCRIRE



www.chambresf.com

Espace membre > Tournée régionale 2019



M^{me} MARIE ELAINE FARLEY
Présidente et
chef de la direction



NATHALIE LAJEUNESSE
Directrice de l'information et
des services aux membres



M^{re} GILLES OUMET
Syndic

ASSURANCE COMPORTEMENTALE

ENTRE PROGRÈS ET DÉRIVE INTRUSIVE

JEAN-FRANÇOIS VENNE



En septembre 2016, Manuvie lançait son programme de récompense Manuvie Vitalité, déjà offert par sa firme sœur John Hancock aux États-Unis, ainsi qu'en Asie, sous l'appellation ManulifeMOVE. Il promet des rabais aux titulaires d'une assurance vie qui adoptent un mode de vie sain. Exercices physiques, examens médicaux annuels et vaccins, entre autres, deviennent des atouts pour payer les primes moins cher ou obtenir d'autres cadeaux.



LISA CARVER

Voilà l'un des premiers exemples concrets au Québec d'assurance comportementale appliquée à l'assurance vie. Une formule déjà utilisée dans l'assurance auto. Dans le programme « ma conduite », d'Intact assurance, des mouchards installés dans la voiture captent en temps réel et transmettent à l'assureur des données de géolocalisation et sur la conduite des clients. Des applications d'apprentissage profond les analysent pour établir la tarification. Comme à Manuvie, on agite la perspective de rabais pour convaincre les clients de partager leurs données personnelles.



DENIS PRESTON

GESTION COMMUNE DES RISQUES

Mais le véritable objectif de l'assurance comportementale n'est pas d'offrir des réductions. Il s'agit d'un changement de paradigme bien plus profond. « Les assureurs cherchent désormais à prévenir les risques en influant sur les comportements de leurs assurés, plutôt que de recevoir passivement des réclamations », explique Charles Dugas, actuaire et directeur de l'intelligence artificielle en assurance d'Element AI.

Cela nous fait entrer dans l'ère des risques connectés. « L'assurance devient un partenariat entre la firme et l'assuré, visant à contrôler les risques », poursuit Charles Dugas. C'est d'ailleurs exactement ainsi que Richard Payette, président et chef de la direction de Manuvie Québec, présentait le produit lors de son lancement en 2016.

Dans le programme Vitalité, les assurés ont le choix entre transmettre en temps réel des données par l'entremise d'un appareil portable, comme la montre Apple Watch, ou faire le suivi de leurs activités liées à la santé sur le site ou l'application

mobile de Manuvie. Au Canada, Manuvie soutient ne pas regarder séparément les données, lesquelles serviraient seulement à établir un score global. Aux États-Unis, John Hancock a poussé l'aventure plus loin. La firme n'assure maintenant que les individus qui acceptent de transmettre ces données. Elle examine aussi les données individuelles, afin d'identifier des risques précis de maladie.

UN DÉFI LÉGISLATIF

Ces systèmes d'assurance comportementale sont basés sur l'utilisation massive de données. En effet, les algorithmes n'apprennent que grâce à la quantité impressionnante de données qu'ils ingèrent. Si celles-ci sont insuffisantes ou erronées, ils ne fonctionneront pas adéquatement.

Toutefois, « l'application du cadre juridique de protection des renseignements personnels aux nouvelles technologies basées sur l'intelligence artificielle représente un défi », souligne M^e Guillaume Laberge, avocat au cabinet Lavery. Au Québec, la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* prévoit, à l'article 14, que « le consentement à la collecte, à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques ». De plus, ce consentement est limité à la durée nécessaire pour réaliser les fins pour lesquelles il a été demandé.

Ça tombe mal, car l'IA procède généralement de manière inverse. « Le fonctionnement de l'apprentissage profond implique souvent que l'on identifiera en fin de processus, plutôt qu'au début, l'usage qui sera fait des données », explique l'avocat. C'est en analysant les données

« La superposition du cadre juridique de protection des renseignements personnels aux nouvelles technologies basées sur l'intelligence artificielle représente un défi. » — M^e Guillaume Laberge



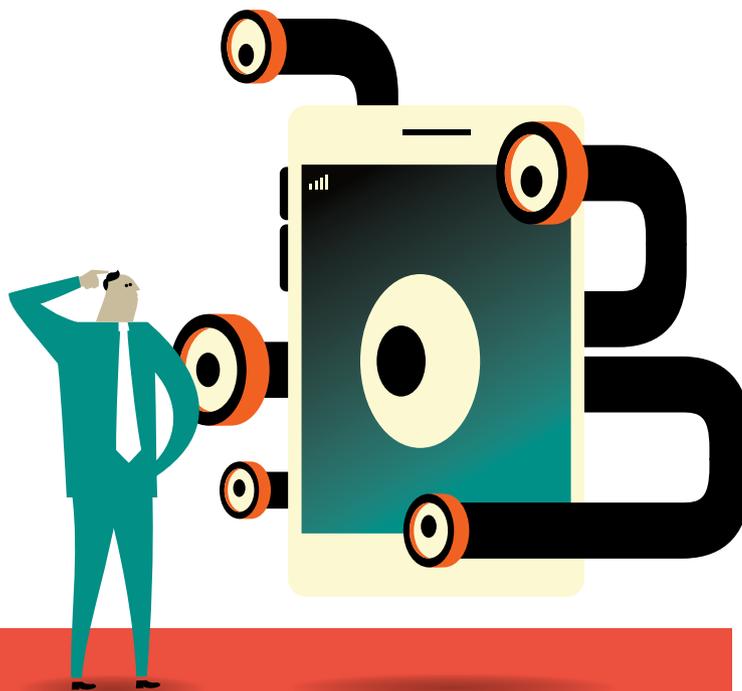
que le logiciel en tirera certaines corrélations ou inférences, lesquelles permettront de développer de nouvelles applications. Sauf qu'il faudra alors obtenir de nouveau le consentement des individus pour utiliser leurs données à cette ou ces nouvelles fins. De plus, le fonctionnement de l'IA présuppose la collecte de très grandes quantités de données, mais la loi exige que soient recueillies uniquement celles qui sont nécessaires à des fins précises.

S'il n'y a toujours pas de cadre juridique propre à l'IA au Québec, l'Europe a fait un pas dans cette direction avec l'adoption du *Règlement général sur la protection des données* (RGPD) par le Parlement européen en 2016. Celui-ci met quelques garde-fous à la prise de décision individuelle automatisée, par exemple lorsqu'un algorithme décide seul d'accorder ou non une police d'assurance à un individu. Ce dernier doit être avisé et à même de contester la décision et d'exiger qu'elle soit revue par un humain. Or, le Canada songe à se doter d'une loi similaire à la loi européenne¹.

DES RISQUES POUR LES ASSURÉS

La préservation de la liberté de choix représente un autre point épineux de l'assurance comportementale, croit Nathalie Voarino, doctorante en bioéthique à l'Université de Montréal et coordonnatrice scientifique de la Déclaration de Montréal pour un développement responsable de l'intelligence artificielle. Un individu peut refuser de partager ses données avec un assureur pour cacher des comportements qui ne favorisent pas la bonne santé, mais il peut aussi simplement vouloir protéger son intimité et juger que ces données sont trop personnelles.

Elle partage l'avis du biologiste Vincent Menuz, selon lequel l'assurance comportementale ne divise pas les assurés entre ceux qui ont de bonnes ou de mauvaises habitudes de vie, mais plutôt entre ceux qui acceptent de donner leurs renseignements personnels et ceux qui préfèrent les garder privés. « Refuser de partager des données sur notre santé devient suspect et ceux qui le feront pourraient être stigmatisés, voire discriminés », craint Nathalie Voarino. D'autant plus que les fameux algorithmes ne sont pas neutres. Puisqu'ils sont programmés par des humains, les a priori de ceux-ci peuvent influencer sur les résultats des analyses algorithmiques et entraîner des discriminations.



1. Sondage CROP pour le programme
Un héritage à partager (novembre 2017)

L'IA, C'EST QUOI AU JUSTE ?

L'IA est un ensemble de théories et de techniques visant à faire accomplir à une machine des tâches que l'être humain réalise avec son intelligence. Dans un premier temps, il s'agissait de programmer des outils numériques à l'aide d'algorithmes pour exécuter des tâches relativement simples, comme jouer aux échecs. Une de ses applications en plein essor depuis quelques années est l'apprentissage profond. Elle vise à créer des machines capables d'apprendre par elles-mêmes à devenir de plus en plus efficaces dans des tâches plus complexes.

Sources : *Le Figaro* et Charles Dugas, *Element AI*



« Refuser de partager des données sur notre santé devient suspect et ceux qui le feront pourraient être stigmatisés, voire discriminés. »
— Nathalie Voarino

La formule des « récompenses » elle-même est ambiguë, croit M^{me} Voarino. « Si les assurés qui partagent leurs données et ont des comportements santé reçoivent des rabais sur leurs primes, c'est donc dire que ceux qui ne partagent pas ces données ou n'adoptent pas ces comportements paient plus cher, souligne-t-elle. On peut voir cela comme une récompense offerte à un groupe, ou à l'inverse comme une pénalité envers un autre groupe. »

Lisa Carver, professeure adjointe à l'Université Queen's, à Toronto, s'intéresse aux questions de justice sociale et d'équité dans les soins de santé. Elle s'inquiète pour sa part des risques d'erreurs, les appareils connectés ne transmettant pas toujours des données exactes. Récemment, la firme Which? a comparé plusieurs appareils portables de suivi de la forme physique utilisés par des coureurs de marathon. Elle a constaté qu'ils se trompaient généralement dans le calcul de la distance parcourue. Le vivosmart 4 de Garmin, offert dans le cadre de Vitalité au début du programme, tronquait en moyenne de 17 km la distance d'un trajet de 42 km. L'Apple Watch series 1 surestimait quant à elle la distance de 1%, alors que la series 3 la sous-estimait de 13%. Rien de rassurant pour ceux dont ces données feraient partie de l'évaluation du niveau de prime.

« Qu'arriverait-il si le cœur d'un individu s'emballait un peu pour quelques minutes parce qu'il a bu trop

de café et que le logiciel interprétait cela comme un problème ou une maladie cardiaque? demande Lisa Carver. Nous ne savons pas comment un algorithme pourrait interpréter ce genre de chose. »

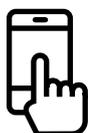
Elle imagine avec appréhension l'avènement d'un « dossier de santé » similaire au « dossier de crédit » utilisé pour accorder des prêts financiers. « Un tel dossier permettrait aux assureurs d'évaluer les risques futurs de maladies et d'adapter leur offre de produit et leur tarification à chaque individu, indique Lisa Carver. Avec le danger que, dans certains cas, on fasse tellement gonfler la prime de certains individus qu'ils n'arrivent plus à s'assurer, ce qui constituerait une discrimination indirecte. »

Elle s'inquiète également de la transparence. Certes, la loi stipule que les individus doivent donner un consentement éclairé à l'usage de leurs données. Mais que penser lorsque l'indication que les données pourraient être utilisées à d'autres fins est enterrée dans un long contrat d'un produit présenté comme un programme de récompenses ?

D'autant que ce n'est pas le seul problème de transparence que pose l'IA. Dans un programme informatique traditionnel, si l'on connaît le code, on comprendra le résultat. Pas avec l'apprentissage profond. On connaît les données que l'on entre dans ce que l'on appelle la « boîte noire » et l'on constate le résultat à la fin, mais il n'est pas toujours



LES VENTES MONDIALES D'APPAREILS PORTABLES « INTELLIGENTS » ATTEINDRONT **225 MILLIONS EN 2019** ET **453 MILLIONS EN 2022**, SELON GARTNER.



AU CANADA, IL Y A PRÉSENTEMENT **3 MILLIONS D'UTILISATEURS** D'APPAREILS PORTABLES INTELLIGENTS, SELON STATISTA. CE NOMBRE DEVRAIT PASSER À **3,3 MILLIONS EN 2023**.

possible de savoir comment l'algorithme en arrive à ce résultat. « C'est un frein à l'utilisation de l'IA en assurance puisqu'il faut pouvoir expliquer ce qui a mené à la décision d'accepter ou non d'assurer un individu ou à l'établissement de la tarification, par exemple », explique Charles Dugas.

LE CONSEILLER DU FUTUR

Que devient le conseiller dans tout cela ? À prime abord, on pourrait penser qu'il acquiert de plus en plus d'importance. En effet, les assurés auront davantage besoin d'être conseillés pour bien comprendre dans quoi ils s'embarquent lorsqu'ils choisissent une assurance vie basée sur le partage de leurs données de santé. Encore faut-il qu'ils aient envie de faire affaire avec un conseiller.

L'ouverture à la vente en ligne d'assurance vie au Québec depuis l'adoption du projet de loi 141 a justement suscité l'inquiétude que les assurés se renseignent moins souvent auprès d'un professionnel certifié avant de faire leur achat. Cette tendance pourrait se renforcer avec les années. La firme McKinsey prévoit qu'en 2030, la possibilité d'identifier les risques de manière très sophistiquée permettra aux assureurs d'offrir directement à leurs clients une nouvelle vague de produits de masse achetables instantanément et basés sur des contrats intelligents reposant sur la technologie *blockchain*. Les autorisations de paiement et le prélèvement dans le compte bancaire de l'assuré seront automatiques. Les processus d'administration du contrat et de vérification des paiements seraient éliminés ou réduits au minimum.

Ces produits s'éloigneront de la dynamique traditionnelle reposant sur une prime égale chaque mois et des renouvellements annuels. L'assurance deviendra un produit de cycle continu, dans lequel la tarification s'ajustera en temps réel aux comportements des individus. Elle pourrait aussi devenir opportuniste, comme c'est le cas déjà dans certains commerces en ligne : en analysant les habitudes d'achat des clients, la firme pourra établir le prix qu'ils sont prêts à payer pour un produit et en tenir compte dans la tarification.

Le nombre de conseillers diminuera de façon draconienne, selon McKinsey, et leur rôle sera de faciliter les processus et d'éduquer les gens quant aux produits. La firme imagine un agent en mesure de vendre des assurances pour à peu près tout (de la batterie du téléphone à l'invalidité ou la vie) et qui ajoute de la valeur en aidant les clients à gérer leur portefeuille de couvertures et à dénicher les meilleures offres. Leur base de clients sera plus large et les interactions avec eux plus courtes, mais plus significatives « puisque chaque interaction sera taillée sur mesure pour les besoins présents et futurs exacts de chaque client », toujours selon McKinsey.

Pour Denis Preston, tous ces changements signifient que les conseillers devront se spécialiser et trouver des créneaux. « C'est difficile dans l'assurance vie, car les produits sont relativement

similaires, alors que dans l'assurance invalidité, ils sont très différenciés, c'est donc de ce côté qu'il faudra regarder », croit-il. Selon lui, les ventes de plus en plus directes des assureurs aux assurés rendront les clients moins ouverts à l'idée de payer une commission à un conseiller. Pour ces derniers, le succès passera donc d'un marché de volume à un marché ciblé.

Il est d'avis que les conseillers qui survivront auront plus d'une corde à leur arc et offriront des services de planification successorale, de finance comportementale, etc. Ceux qui tireront leur épingle du jeu auront appris à utiliser eux-mêmes des outils d'IA pour augmenter leur productivité.

« Que l'on aime l'IA ou pas, il va falloir apprendre à vivre avec cet élément perturbateur », conclut Denis Preston.

COMMENT LES ASSUREURS UTILISENT DÉJÀ L'IA

1. Distribution de produits (marketing, échanges avec les clients potentiels) ;
2. Soumission et souscription (évaluation du risque et acceptation ou refus de la demande) ;
3. Calcul de la tarification ;
4. Traitement de la police tout au long de la durée de vie (changements dans la police, changements dans la vie de l'assuré, etc.) ;
5. Réclamations ;
6. Prévention des risques.

Source : Charles Dugas, Element AI



À LIRE

KPMG. *Impact de l'intelligence artificielle sur le secteur des services financiers*. Montréal : Finance Montréal, 2017, 142 p.

Balasubramanian, R., Libarikian, A. et Doug McElhaney. *The impact of AI on the future of insurance*. New York : McKinsey, 2018, 7 p.

Zagorin, Edmund. *Artificial intelligence in insurance – Three trends that matter*, 2019.



HÉLÈNE ROULOT-GANZMANN

DON PLANIFIÉ

OPTIMISER LA GÉNÉROSITÉ

Bien que près d'un Québécois sur dix affirme faire confiance aux organismes de bienfaisance, seuls 2% d'entre eux ont déjà eu recours au don planifié¹. Léguer une partie de son héritage à une fondation permet pourtant de réaliser de généreuses économies d'impôts.



LUCILLE GRIMARD

«Coupons tout de suite court aux spéculations, prévient cependant Natalie Hotte, conseillère principale, planification et fiscalité, à Financière Banque Nationale. Il ne s'agit pas de faire de l'argent, mais d'en donner pour faire le bien autour de soi. Donner à la société plutôt qu'au gouvernement.»

Selon elle, le volet fiscalité arrive en dernier, lorsque le client sait déjà à qui il souhaite léguer et combien. En tant que planificatrice, son rôle consiste alors à organiser le don afin de l'optimiser (voir encadré).



DOMINIC PAQUETTE

«C'est une bonne façon d'amener le sujet fiscal, admet-t-elle, car beaucoup de gens souhaitent épargner de l'impôt. Mais c'est avant tout un acte d'altruisme.»

LAISSER UNE TRACE

Seuls 2% des Québécois ont déjà eu recours au don planifié pour léguer une partie de leur fortune. C'est peu, mais ils sont aussi 12% à l'envisager, et pour la moitié d'entre eux, dans les cinq prochaines années.

«Il y a une certaine hésitation à regarder en face sa propre fin», estime Lucille Grimard, présidente d'Un héritage à partager, programme qui, depuis 1999, fait la promotion du don planifié. «Mais quand même, les baby-boomers sont de plus en plus nombreux à prendre leur retraite et à rédiger leur testament. Bien sûr, ils comptent laisser une partie de leurs avoirs à leurs héritiers, mais ils souhaitent aussi de plus en plus continuer à contribuer à la société après leur décès.»

La décision de léguer une partie de ses biens à sa mort à un ou plusieurs organismes de bienfaisance répond donc d'abord à une conviction profonde. Elle dépend souvent de l'histoire familiale, qui oriente le don vers tel hôpital, telle université, tel organisme de lutte contre la pauvreté.

«Les gens souhaitent laisser une trace, souligne Dominic Paquette, planificateur financier à Partenaire-conseils Groupe financier. Il y a du retard en la matière au Québec par rapport au reste de l'Amérique du Nord, mais on le voit quand même de plus en plus. Ils ont développé un patrimoine, ils veulent en faire profiter la société. Nous leur faisons part des meilleures stratégies fiscales et successorales.»

Parmi elles, M. Paquette privilégie souvent le don au moyen de l'assurance vie. «Notamment lorsque j'ai un client qui a une police dont il n'a plus besoin et qu'il veut s'en défaire, explique-t-il. S'il l'annule, c'est la compagnie d'assurance qui est gagnante. S'il la cède à une fondation, l'organisme est gagnant, et lui va économiser de l'argent sur sa déclaration de revenus.»

QUE CELA DEVIENNE UN RÉFLEXE

Seules 38% des personnes ayant entendu parler du don planifié savent cependant qu'il comporte des avantages fiscaux. Lucille Grimard compte ainsi beaucoup sur les conseillers pour faire passer le message. Elle regrette notamment que le volet philanthropique soit très peu présent dans les questionnaires que les professionnels remettent à leurs clients lorsqu'il est question de planification successorale.

1. Sondage CROP pour Un héritage à partager (novembre 2017)

«Il ne s'agit pas de faire de l'argent, mais d'en donner pour faire le bien autour de soi.»
— Nathalie Hotte



«Nous souhaitons jeter des ponts entre eux et nous afin que cela devienne un réflexe, indique-t-elle. Nous réfléchissons notamment à la mise sur pied de formations qui pourraient être accréditées.»

Nathalie Hotte estime également que les mentalités ont évolué. «Les gens sont prêts, ils donnent de leur vivant, mais ils le font tout croche. C'est à nous de leur montrer qu'en organisant leur générosité, l'impact qu'ils peuvent avoir sur la société est plus grand. Et que le don planifié est un outil très efficace».

3 IDÉES REÇUES SUR LE DON PLANIFIÉ

1

C'EST POUR LES RICHES

Même un don modeste peut faire toute la différence. Il n'est pas rare de donner 10, 20, 100 \$ une fois par année à un ou plusieurs organismes, de son vivant. Pourquoi pas à son décès ?

2

C'EST POUR CEUX QUI N'ONT PAS D'HÉRITIERS

Il ne s'agit pas de déshériter ses enfants au profit d'une fondation et, oui, il faut d'abord s'occuper de mettre sa famille à l'abri du besoin. Mais rien n'empêche de léguer 2, 5, voire 10% de ses avoirs et actifs à un organisme de bienfaisance.

3

C'EST COMPLIQUÉ

Ce n'est pas faux, mais pas plus compliqué que d'aller chez le notaire pour faire son testament. Il faut alors procéder à l'inventaire de ses biens et les répartir. La planification d'un don de bienfaisance peut très bien faire partie intégrante de cet exercice.

À CHACUN SON AVANTAGE FISCAL

Si la planification d'un don est avant tout un geste du cœur, il est toutefois important de connaître les règles fiscales qui s'appliquent. Plus un don planifié est structuré, plus son impact est important.

- **Le don testamentaire** donne droit à un reçu officiel qui peut être utilisé lors de la déclaration des revenus du donateur, à la suite de son décès. Celui-ci peut ainsi réduire les impôts à payer par la succession.
- **Le don au moyen de l'assurance vie** permet au donateur de réaliser d'importantes économies d'impôts de son vivant. L'organisme doit alors être désigné comme bénéficiaire et propriétaire de la police, et il n'y a pas d'avantage fiscal pour la succession. Si en revanche le fardeau fiscal s'annonce lourd, il pourrait être plus avantageux de désigner l'organisme comme bénéficiaire de la police, tout en demeurant son propriétaire. Le don se concrétise alors au décès et produit des économies fiscales lors du règlement de la succession.
- **En faisant don d'une résidence** tout en continuant à vivre dedans, le donateur bénéficie d'un reçu aux fins de l'impôt correspondant à la valeur escomptée du bien au moment du don. S'il y a un don d'actifs immobiliers autres que la résidence principale, 50% du gain en capital est imposable.
- **Le don d'actions cotées en Bourse**, d'obligations, de parts d'un fonds commun de placement, etc., est l'une des façons les plus avantageuses sur le plan fiscal de faire un don important. Non seulement le donateur bénéficie d'un crédit d'impôt pouvant atteindre près de 50% de la valeur du don, mais en plus, la succession ne paie aucun impôt sur les gains en capital. Un don en actions d'une valeur de 10 000 \$ coûte donc en réalité environ 5 000 \$ à celui qui le fait.



RÈGLES DE REPORT DES PRESTATIONS DU RRQ

RÉSERVÉ AUX 65 ANS ET PLUS!

YVES BONNEAU

C'est bien connu, la cohorte des baby-boomers est la plus importante génération à avoir vu le jour depuis un siècle au Canada. En raison de l'accroissement de la longévité et par le fait même du vieillissement de ce segment de la population, les personnes de 65 ans et plus sont et seront donc très nombreuses à jongler avec l'idée du report de leurs prestations au Régime de rentes du Québec (RRQ), entre autres raisons parce que les taux d'intérêt stagnent depuis plus d'une décennie. Retraite Québec affirme d'ailleurs qu'il y aura autant de scénarios qu'il y a de participants au régime, ce qui n'est pas peu dire.

Selon le Centre québécois de formation en fiscalité (CQFF), le conseiller qui a des clients dans cette tranche d'âge doit connaître les avantages intrinsèques d'un report des prestations au-delà des 65 ans habituels. Il faut toutefois rappeler encore une fois que chaque situation est un cas d'espèce.

Premier point à expliquer à votre client qui vient d'atteindre 65 ans (faites jouer votre CRM ici) : sa rente sera augmentée de 0,7% pour chaque mois écoulé entre son 65^e anniversaire et le premier versement de sa rente, jusqu'à concurrence de 42%, soit 5 ans plus tard, c'est-à-dire à son 70^e anniversaire. Notez par ailleurs que le pourcentage d'augmentation établi au début

de la rente s'appliquera ainsi durant toute la période de la retraite restante. Comme le fait remarquer Retraite-Québec, retarder la demande de rente après l'âge de 70 ans est donc parfaitement improductif puisque la bonification du pourcentage a atteint sa limite. Ce pourrait même lui être préjudiciable compte tenu du manque à gagner.

Second avantage : la rente du RRQ constitue souvent l'une des principales sources de revenus de vos clients à la retraite. Comme le rappelle le CQFF, son montant est pleinement indexé chaque année. Or, plus le montant de la rente de votre client est élevé, plus importante sera la proportion de ses revenus de retraite protégés contre l'inflation. Un pensez-y-bien.



TABLEAU DES GÉNÉRATIONS

NOMBRE DE NAISSANCES (EN MILLIERS) ET PROPORTION PAR RAPPORT À LA PÉRIODE 1920-1995			
	Années	Au Québec	Au Canada
Enfants de la dépression	1920-1946	1 719 (24,7%)	5 114 (20,9%)
Baby-boomers	1947-1966	2 570 (37,0%)	8 561 (35,0%)
Enfants du creux	1967-1979	1 209 (17,4%)	4 684 (19,1%)
Enfants de l'écho	1980-1995	1 455 (20,9%)	6 106 (25,0%)

Source : David K. Foot



La rente du RRQ constitue souvent l'une des principales sources de revenus de vos clients à la retraite.



À LIRE

Enfin, comme ce sont des revenus garantis jusqu'au décès qui ne s'épuisent pas, le client aura tout intérêt, dans la mesure du possible, à maximiser le montant de sa rente de manière à assurer un niveau certain de revenus au cours des dernières années de sa vie.

Bien sûr, la connaissance du client est ici essentielle. Plusieurs facteurs sont à considérer lorsque vient le moment d'envisager le report des prestations du RRQ. Au premier chef, l'état de santé du client et son espérance de vie et, bien sûr, les autres sources de revenus de retraite. Conséquemment, l'âge auquel le rentier recevra sa rente devient prépondérant. Le client qui reçoit déjà une rente de conjoint survivant et qui peut se le permettre aura évidemment avantage à retarder sa demande de rente du RRQ.

Le directeur du CQFF, Yves Chartrand, vous suggère en terminant trois articles pour alimenter vos réflexions sur le sujet.

«Vaut-il la peine de retarder le versement de votre pension?», de David Aston (*Morningstar*)

«Payante patience!», de Stéphanie Grammond avec la collaboration du fiscaliste Martin Dupras (*La Presse+*)

«Why do retirees fear taking CPP late», de Frederick Vettese (*The Globe and Mail*).

**TRÈS RICHE
EN APPORT
DÉONTOLOGIQUE**

**INFO
DÉONTO**



UNE INCROYABLE SOURCE DE PROFESSIONNALISME

CHARLES DROLET

LE CONSEILLER INNOVATEUR

NICOLAS RITOUX



On a beau être habitué aux technologies, la première fois qu'on se connecte au «bureau virtuel» de Charles Drolet, ça fait un choc.



CHARLES DROLET,
président du Groupe financier
Distinction et chargé d'affaires
pour Lafond Services Financiers,
est également membre du conseil
d'administration de la CSF.

La caméra zoome sur lui dans un décor d'émission de télévision, alors qu'il nous salue avec la chaleur et l'assurance d'un animateur d'expérience. Ses fenêtres donnent sur un sous-bois enneigé, mais elles pourraient aussi bien offrir la vue d'une tour à bureaux ou d'un bord de mer : la vidéo d'arrière-plan est superposée à l'aide d'un fond vert. Les rubriques abordées (point sur l'économie, révision de portefeuille, etc.) sont inscrites au bas de l'écran et chacune a son générique de transition. Des documents ou des diagrammes s'affichent en lucarne à côté de M. Drolet. Au fil de la rencontre, il jongle avec trois angles de caméra.

Tout ce dispositif fait en sorte qu'au lieu de voir une simple vidéoconférence, on a l'impression de parler avec une émission de télévision. Déconcertant au départ, mais on y prend plaisir.

« Certains clients sont craintifs la première fois, mais ils aiment la richesse de l'interactivité. Nos rencontres sont bien structurées grâce aux éléments visuels, dit Charles Drolet. Il suffit d'avoir une bonne caméra Web et un logiciel de mixage. Je contrôle cet environnement d'une seule main, en restant concentré sur la conversation. »

Il a même le temps de faire des blagues, comme cette fausse rubrique météo qu'il insère par surprise entre deux échanges.

DU MOBILE AU VIRTUEL

Voilà dix-huit mois que le conseiller en épargne collective et assurance de personnes « reçoit » ainsi ses clients. Il faut dire que la plupart résident loin de son cabinet à Saint-Calixte, alors Charles Drolet n'a pas le choix d'aller à leur rencontre.

Depuis huit ans, il le fait aussi en personne avec sa première innovation, le « bureau mobile » : un véhicule récréatif qui se change en cabinet de services financiers le jour, et en chambre d'hôtel la nuit. Conçu par New-West VR, il offre toutes les commodités de l'un et de l'autre : table pour quatre, sièges en cuir, imprimante, réfrigérateur, toilettes... le tout bien isolé pour l'hiver.

« Je ne connais pas le trafic : j'arrive avant et je pars après. Je peux amener mon bureau à Québec, à Gatineau, à Montréal... l'expérience client est meilleure que dans un café, surtout du point de vue de la confidentialité. Quand je vais à des congrès, je peux passer la nuit dans un coin de nature, regarder un film et prendre ma douche, sans aller à l'hôtel », dit Charles Drolet.

VITESSE = DISTANCE/TEMPS

Le but du bureau mobile était de gagner du temps : une journée de travail par semaine, selon lui. Son assistante utilise un système de géolocalisation pour identifier les clients à proximité, et regrouper les rencontres. Mais il est souvent arrivé que Charles Drolet fasse quatre heures de route pour un seul client. D'où l'idée du bureau virtuel.

« Le bureau virtuel m'épargne 200 heures de route par année. Gagner 200 heures, c'est rencontrer plus de clients. Mais j'utilise aussi ce gain de temps pour ma qualité de vie. Quand je termine une entrevue virtuelle à 20 heures, trois minutes plus tard je suis dans mon salon avec mon épouse ! »

Les gains sont aussi financiers : il dit avoir diminué ses dépenses d'affaires de 7% et augmenté ses revenus de 20%, à partir d'un investissement minime.

Bref, c'est une affaire qui roule.



DÉMARQUEZ-VOUS PAR L'ÉTENDUE DE VOS CONNAISSANCES

N°	TITRE	UFC*				
		Conformité	Assurance de personnes		Épargne collective	Plans de bourses d'études
			Assurance collective de personnes			
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				

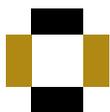
Tous les détails à chambresf.com/formations

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.

POUR NE JAMAIS
TOMBER SANS
CONNAISSANCES

Les formations 100% CSF vous permettent de développer vos compétences tout en restant vigilant face à vos obligations professionnelles. Ancrées dans les réalités du terrain, elles se démarquent par la grande qualité de leur contenu, leur plateforme conviviale et leur simplicité d'utilisation. Consultez la liste au verso ou à chambresf.com.



Chambre
de la sécurité
financière

SYMBOLE DE SANTÉ FINANCIÈRE

CONSULTEZ ÉGALEMENT

INFODÉONTO

INFODEONTO.COM