

LE MAGAZINE DES  
PROFESSIONNELS  
EN FINANCES  
PERSONNELLES

SEPTEMBRE 2017

VOLUME

42

NUMÉRO

03

CHAMBRESF.COM

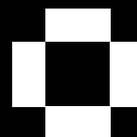
ÊTES-VOUS PRÊTS  
À FAIRE LE

# DEUIL

DE VOTRE

# PROFESSION?

PP40063682



Chambre  
de la sécurité  
financière

# LES PRIX EXCELLENCE CSF 2017

X<sup>e</sup>  
ÉDITION

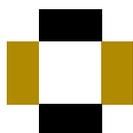


PRIX CARRIÈRE | PRIX DISTINCTION | PRIX RELÈVE

Depuis 10 ans, la CSF est fière de reconnaître publiquement le professionnalisme de ses membres en récompensant les meilleurs spécialistes en santé financière au Québec.

## LA PROTECTION DU PUBLIC PASSE PAR L'EXCELLENCE DE VOTRE PRATIQUE

POSEZ VOTRE CANDIDATURE | DATE LIMITE | 10 OCTOBRE



Chambre  
de la sécurité  
financière

SYMBOLE DE SANTÉ FINANCIÈRE

---

## RÉDACTION, RÉVISION ET ÉDITION

Yves Bonneau  
Julie Chevrete  
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.

---

## MOT DE LA DIRECTION

Déconstruire : le spectre  
de l'automne **4**

---

Le conseil d'administration  
de la CSF 2017-2018 **5**



## GRAND DOSSIER

ÊTES-VOUS PRÊTS  
À FAIRE LE DEUIL DE  
VOTRE PROFESSION?



## ÉDITORIAL

Vérité et conséquences **7**

Ce qu'ils ont dit de la CSF **8**

Panel sur l'encadrement  
au Québec : protection du  
public et professionnalisme **9**

Maxime Gauthier :  
l'autoréglementation au  
service du professionnalisme **12**

L'assemblée générale annuelle **13**

Révision de la LDPSF :  
d'importants acquis remis  
en question **16**

Christian Corbeil, d'Option  
consommateurs : défendre les  
intérêts des consommateurs **18**



Pourquoi un conseiller  
membre de la CSF  
est-il un professionnel? **20**

---

## OUTILS PRATIQUES

Assurance de personnes :  
les consommateurs peuvent-ils  
être surprotégés? **22**

---

## PORTRAIT

Christine Lengvari : encourager  
les femmes à entreprendre **24**

---

## CONFORMITÉ

Concours de vente :  
plus à perdre qu'à gagner? **26**

---

## CHRONIQUE DE L'EXCELLENCE

Gaétan Veillette :  
la valeur du service-conseil **28**

---

## FORMATION

Trousse de premiers soins  
pour intervenir efficacement **31**

---

# DÉCONSTRUIRE : LE SPECTRE DE L'AUTOMNE

La Chambre aura 20 ans bientôt. Durant toutes ces années, notre organisme voué à la protection du public épargnant s'est construit et s'est raffiné au contact de ses milliers de membres. La CSF a élaboré de la formation, vu aux meilleures pratiques, s'est prononcée sur les enjeux de l'industrie et a participé aux discussions ou consultations qui améliorent les rapports entre la clientèle et les professionnels. Avec tout ce travail de terrain, la protection du public est bien ancrée dans l'ADN des membres de la Chambre. Si la Chambre existe dans son état actuel, c'est parce que les professionnels qui la composent ont à cœur l'intérêt et la santé financière de chacun des millions de consommateurs avec qui ils font affaire quotidiennement. C'est la fondation même de la CSF, ce sur quoi repose cet édifice que l'on s'est donné collectivement en 1999. Au profit de qui voudrait-on la démembrer ?

Bon an, mal an, la Chambre mène plus de 500 enquêtes sur le terrain. Cet exercice minutieux est effectué pour s'assurer que tous les intermédiaires placent l'intérêt du public avant leur intérêt personnel. Les consommateurs de produits et services financiers sont les premiers à en bénéficier. Toutefois, l'industrie et ses membres ont aussi tout à gagner de ce filet de protection puisqu'il assure à la société québécoise un environnement financier sain et professionnel auquel le public peut avoir pleinement confiance. Et nous savons que c'est la valeur phare dans notre secteur d'activité. Voulons-nous vraiment ébranler cette confiance ?

Parce que cette valeur, si chère à tous, est le ciment de ce bel édifice qui a pris tout ce temps pour faire sa marque et sa réputation. Or, la CSF pourrait être déconstruite du jour au lendemain, rayée de la carte d'un coup de baguette.

Il y a maintenant deux ans que l'on évoque le démantèlement de la Chambre. Cela s'est fait par étapes. D'abord à mots couverts, puis à la présentation du budget 2016 et enfin, au printemps 2017 quand le ministre Leitão a annoncé clairement au Comité des finances publiques de l'Assemblée nationale « [...] qu'il serait souhaitable que les activités de la CSF soient intégrées au régulateur, l'AMF... ».

Dans le contexte d'une réforme gigantesque où l'expertise de la CSF risque d'être noyée, le public risque de perdre un intervenant de première ligne et un filet de sécurité, les organismes de protection des consommateurs pourraient perdre une alliée, et les conseillers pourraient perdre leur statut professionnel.

À la suite de la débâcle des marchés de 2008, les autorités réglementaires de toute la planète ont pris, avec raison, des mesures macroprudentielles pour protéger les investisseurs. Les dernières réformes en date concernent maintenant l'abolition des commissions intégrées, déjà appliquée et très critiquée dans certains pays. Mais en matière prudentielle, le Québec est déjà à l'avant-garde au Canada car il compte sur un système multidisciplinaire professionnel très ferme et efficace au service du public. On semble oublier que si les consommateurs québécois ont peu été touchés par la crise financière, c'est aussi en raison de la qualité des conseils et du professionnalisme de nos conseillers. La CSF est garante de ce professionnalisme.

Si la CSF disparaît, tout le monde y perd. Personne n'y gagne. Il faut le dire et se le dire. Les conseillers sont plus de 32 000 et ils servent des millions d'épargnants. On ne doit pas déconstruire ce qui enrichit notre société!



ANDRÉ DI VITA  
PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



M<sup>re</sup> MARIE ELAINE FARLEY  
PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

# LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CSF 2017-2018

## DES PROFESSIONNELS ENGAGÉS ENVERS LA PROTECTION DU PUBLIC

C'est le 8 juin dernier que le conseil d'administration de la CSF a désigné ses nouveaux dirigeants pour la prochaine année. Le CA est 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. Du fait de leur expertise, ces administrateurs contribuent au bon fonctionnement de la Chambre et sont en mesure de prendre position quant aux questions pouvant avoir une incidence sur la profession et sur la protection des consommateurs de produits et services financiers.



**1 – ANDRÉ DI VITA**  
Président du conseil d'administration  
Administrateur élu – assurance collective de personnes

**2- GINO-SÉBASTIAN SAVARD, B.A., A.V.A.**  
Premier vice-président  
Administrateur élu – assurance de personnes

**3 – PAULETTE LEGAULT, FCPA, FCGA, ASC**  
Deuxième vice-présidente  
Membre indépendante nommée par le ministre des Finances du Québec

**4 – M<sup>re</sup> ANNE CÔTÉ, LL. B., DSA, IAS.A**  
Membre indépendante nommée par le ministre des Finances du Québec

**5 – SYLVAIN DE CHAMPLAIN, A.V.A., Pl. Fin.**  
Administrateur élu – courtage en épargne collective

**6 – LYNE GAGNÉ, MBA, IAS.A**  
Administratrice élue – courtage en épargne collective

**7 – NICOLE GAURON, MBA, Pl. Fin., ASC**  
Responsable du comité de la formation et du développement professionnel  
Administratrice élue – planification financière

**8 – SHIRLEY MARQUIS, A.V.C., MBA, Pl. Fin.**  
Administratrice élue – assurance de personnes

**9 – GEORGES E. MORIN, IAS.A**  
Responsable du comité de vérification et finances  
Membre indépendant nommé par le ministre des Finances du Québec

**10 – M<sup>re</sup> FRANÇOIS D. RAMSAY, LL. B.**  
Responsable du comité de gouvernance  
Membre indépendant nommé par le ministre des Finances du Québec

**11 – M<sup>re</sup> STÉPHANE ROUSSEAU, LL. B., LL. M., S.J.D.**  
Responsable du comité de vigie réglementaire  
Membre indépendant nommé par le ministre des Finances du Québec

**12 – JEAN VACHON**  
Administrateur élu à l'assemblée des membres de la CSF, le 8 juin 2017.

**13 – SOPHIE VALLÉE**  
Administratrice élue – courtage en plans de bourses d'études

**14 – M<sup>re</sup> MARIE ELAINE FARLEY**  
Permanence  
Présidente et chef de la direction

Le conseil d'administration a nommé M. André Di Vita au poste de président du conseil d'administration de la CSF. M. Di Vita était premier vice-président du conseil de la Chambre depuis 2014. Le poste de premier vice-président est maintenant occupé par Gino-Sébastien Savard, administrateur depuis 2015, alors que Paulette Legault, administratrice indépendante depuis 2014, devient deuxième vice-présidente.

Rappelons qu'en avril dernier, Sophie Vallée a été élue par ses pairs en tant qu'administratrice issue du secteur des plans de bourses d'études et ce, pour un mandat de trois ans. Le conseil d'administration de la CSF a profité de l'assemblée générale annuelle des membres pour annoncer l'arrivée de Jean Vachon à titre de nouvel administrateur. M. Vachon a été élu par acclamation. Il est impliqué au sein de la CSF depuis 2014 en tant que membre du comité de vigie réglementaire.

**ÊTES-VOUS PRÊTS  
À FAIRE LE**

# **DEUIL**

**DE VOTRE  
PROFESSION ?**

**VOUS ÊTES UN PROFESSIONNEL PASSIONNÉ ET VOUS AVEZ RAISON D'EN ÊTRE FIER. VOUS POSSÉDEZ D'AILLEURS UNE SOLIDE FORMATION DANS UN DOMAINE SPÉCIALISÉ ET COMPLEXE, VOUS ÊTES RESPONSABLE DE VOS ACTES ET CE SONT VOS PAIRS OU VOS COLLÈGUES QUI PEUVENT ÉVALUER VOTRE TRAVAIL À SA JUSTE VALEUR. VOTRE APPARTENANCE À UNE ORGANISATION PROFESSIONNELLE COMME LA CSF, QUI ENCADRE VOS ACTIVITÉS, CRISTALLISE VOTRE STATUT PROFESSIONNEL.**

Votre CSF veille à l'application des règles gouvernant les conseillers qui pratiquent dans plusieurs disciplines en services financiers. Comme vous avez votre mot à dire dans la gouvernance de la CSF par votre participation au conseil, aux comités ou à l'AGA, on décrit la CSF comme étant un organisme d'autoréglementation (OAR) multidisciplinaire. Sa mission fondamentale est toute simple : protéger le public. En retour, le public qui se sent protégé aura confiance dans l'intégrité de vos services.

**PAS DE CSF, PAS DE STATUT PROFESSIONNEL.**

# VÉRITÉ ET CONSÉQUENCES

M<sup>re</sup> MARIE ELAINE FARLEY, PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION



## L'AUTOMNE S'ANNONCE CHAUD

Reporté trois fois, le dépôt du projet de loi du secteur financier est prévu cet automne. Dans cet omnibus tous azimuts, il y aura quelques lignes perdues dans environ un millier d'articles de loi. Si les propos qu'a énoncés le ministre des Finances en mai dernier se confirment, le résultat sera l'abolition des chambres et une forme d'intégration des activités d'encadrement au sein de l'AMF. La CSF n'existera plus dans sa forme actuelle et ses quelque 32 000 conseillers perdront leur organisme professionnel. Voilà en gros — pour ceux qui ne s'étaient pas encore intéressés au dossier — ce qui semble se dessiner.

Pour la plupart des profanes, il ne s'agit que d'une simple redistribution sans incidence des cartes réglementaires. Sans surprise, c'est ce que les tenants de cette position aimeraient faire croire. Toutefois, il y a un danger manifeste qui guette la profession et, par conséquent, les consommateurs de produits et services financiers, comme le soulignaient récemment à juste titre les experts du groupe de défense des consommateurs Option consommateurs : « [...] il est primordial que les représentants conseillant les consommateurs continuent d'être encadrés par un régime professionnel de responsabilité individuelle. L'encadrement déontologique du représentant est crucial pour favoriser la protection des consommateurs [...]. L'encadrement des cabinets fonctionne en complémentarité afin d'offrir une protection complète pour les consommateurs. En amputer une partie est un recul inacceptable qui va fondamentalement nuire à la protection des consommateurs ». Autrement dit, notre société s'appauvrira d'un filet de protection financière complémentaire.

Depuis presque vingt ans, vous êtes partie intégrante d'un organisme professionnel géré au Québec et au service des Québécois. Un organisme unique, multidisciplinaire aussi, qui fait l'envie des autres provinces comme le mentionnent plusieurs journalistes et commentateurs spécialisés de l'industrie. Si jamais le projet de loi est adopté, vous perdrez, dans l'œil du public et en tant que groupe, votre statut professionnel.

## ET LA RAISON EST LIMPIDE

Celui qui voit à l'intérêt supérieur de ses clients avant son intérêt personnel est un professionnel, mais il ne s'agit pas simplement de se dire professionnel pour le devenir. Il faut une infrastructure indépendante pour l'encadrer. La mission de la CSF est de protéger le public mais elle le fait en veillant aux valeurs du professionnalisme et en fournissant à ses membres les outils nécessaires pour s'élever au rang de professionnels des services financiers, pour se démarquer des vendeurs et des commis ou des imposteurs. Les membres de la CSF jouissent d'un statut équivalent à celui des autres membres d'organismes professionnels comme ceux et celles appartenant à la Chambre des notaires, au Barreau du Québec ou au Collège des médecins. Tout comme le disait le juge Lacoursière dans son jugement<sup>1</sup> : « La mission de la CSF, comme celle des ordres professionnels, est une mission étatique : personne n'ose plus contester aujourd'hui que la loi confie aux ordres professionnels une véritable mission de service public. »

Si vous perdez la CSF, il vous sera très difficile de vous faire dépouiller de votre statut en même temps que de renoncer à vos acquis des 20 dernières années, et ce, sans même que vous ayez votre mot à dire dans cet exercice de déréglementation. De même, vous n'aurez jamais plus de

voix au chapitre comme c'est le cas aujourd'hui au sein de votre organisme professionnel. Votre statut dépend aussi de votre participation à un système professionnel. Pourquoi ? Parce qu'il en est ainsi : vous êtes un professionnel accompli et reconnu ou vous ne l'êtes pas. Il n'y a pas de compromis là-dessus. Ça prend votre expertise, des normes, un code, une législation, des pairs qui veillent.

Et pourtant, c'est exactement ce que le gouvernement a trouvé pour voir à la protection du public depuis deux décennies. Comme l'écrit le ministre des Finances lui-même dans son rapport d'application de la LDSPF (p.6 - juin 2015) : « La Loi a comme particularité [...] d'imposer aux représentants du secteur financier [...] un encadrement basé sur le modèle des ordres professionnels [...] »

On peut se demander si Internet a changé le monde au point où le public peut maintenant se passer des professionnels. Est-ce que, par exemple, on va retirer aux pharmaciens leur statut professionnel parce qu'on trouve des conseils et des médicaments bon marché sur le Web ? Des milliers de personnes dans d'autres sphères d'activités sont reconnus comme professionnels, il faut s'interroger pourquoi on veut enlever votre organisme professionnel. Vous n'êtes soudainement plus à la hauteur ? Le public — vos clients — n'a plus confiance en vous ? Le gouvernement aurait-il eu le mandat de vos clients de vous déposséder de votre statut ?

En somme, comme présidente et chef de la direction de votre OAR professionnel, je tenais à vous faire part des enjeux qui vous touchent aujourd'hui parce que vous êtes, en premier, les mieux placés pour veiller à la protection du public. Reste à voir si on vous croit.

1. Champagne c. CIBC, [2015]

# ÊTES-VOUS PRÊTS À FAIRE LE DEUIL DE 20 ANS DE PROFESSIONNALISATION ?

## CE QU'ILS ONT DIT DE LA CSF

### Stéphanie Grammond

« Il serait ironique que le Québec recule alors que son voisin s'apprête à le rattraper »

L'idée de démembrer les chambres va à contre-courant de ce qui se passe dans les autres provinces. « Le gouvernement semble surtout soucieux d'alléger le fardeau réglementaire des entreprises. La protection des consommateurs est reléguée au second plan, » a écrit la columnist au quotidien *La Presse* dans un article publié le 2 octobre 2015.

### Option consommateurs et Union des consommateurs

« Le système professionnel qui encadre les représentants en distribution de produits et services financiers agit présentement comme un rempart pour les consommateurs »

Dans une lettre conjointe publiée dans *Le Soleil* du 6 juin 2016, les deux organismes de protection des consommateurs s'entendent pour dire que l'abandon de l'autoréglementation serait un retour en arrière.

### Donald Riendeau

« [Le gouvernement] sera-t-il bon pour appliquer les règles déontologiques ou assurer la formation professionnelle ? »

C'est la question que soulève le directeur général et cofondateur de l'Institut pour la confiance dans les organisations dans le présent numéro du magazine *CSF*. Il précise que le gouvernement est très efficace pour établir la réglementation et faire respecter les lois, mais gérer la formation continue des 32 000 membres de la CSF n'est pas anodin.

### Gérard Bérubé

« Pourquoi cette distinction et cette séparation des pouvoirs, qui faisaient consensus il y a 15 ans, ne sont-elles plus valables aujourd'hui ? »

Dans une chronique publiée le 15 juin 2017 dans *Le Devoir*, le journaliste soulève que le ministre des Finances s'apprêtait à retirer le mur coupe-feu qu'il estimait pourtant essentiel, il y a 15 ans, afin de diluer la concentration des pouvoirs crainte lors de la création de l'Autorité des marchés financiers.

### Raymond Bachand

« Le maintien de la Chambre dans le cadre du passeport canadien reconnaît son rôle fondamental au Québec pour la protection du public »

À la Commission des finances publiques du 9 juin 2009, l'ex-ministre des Finances soulignait que le projet de loi n° 8 visait à conserver les particularités du système québécois, stipulant que « l'harmonisation ne se fait pas à tout prix ».

### Yves Bonneau

« Pourquoi les notaires, les avocats, les arpenteurs-géomètres, les podiatres, [...] ont-ils droit à un système de discipline et d'autoréglementation éprouvé, mais vous, les conseillers, n'y auriez plus droit ? »

Dans son éditorial de mai 2016, le rédacteur en chef et éditeur de *Conseiller*, de 1999 à 2017, met en garde les conseillers sur la disparition de la CSF, qu'il qualifie de « quasi-ordre professionnel ».

### Guy Duhaime

« Québec s'apprête à nous transformer en vendeurs »

Dans une lettre ouverte publiée le 9 juin 2017, M. Duhaime, président du Groupe Financier Multi Courtage, écrit que le projet de révision de la loi est « une attaque contre notre professionnalisme tout en éloignant la protection des consommateurs d'un organisme de proximité comme la Chambre ».

### Juge Louis Lacoursière

« La mission de la CSF, comme celle des ordres professionnels, est une mission étatique »

Dans une décision rendue le 4 mai 2015, le juge de la Cour supérieure du Québec a confirmé le rôle de la CSF dans la protection du public. En parlant des ordres professionnels, il ajoute que leur fonction est de régir la profession pour le compte de l'État, c'est-à-dire de la collectivité, dans l'intérêt général.

## PANEL SUR L'ENCADREMENT AU QUÉBEC

# PROTECTION DU PUBLIC ET PROFESSIONNALISME

LE 8 JUIN DERNIER, UN PANEL A ÉCHANGÉ SUR LA FORCE DU SYSTÈME D'ENCADREMENT QUÉBÉCOIS AU SEIN DUQUEL LA CSF, À TITRE D'OAR, JOUE SON RÔLE DE PROTECTION DU PUBLIC PAR LA DÉFENSE DES VALEURS PROFESSIONNELLES COMME NULLE AUTRE INSTANCE AILLEURS AU PAYS.

Alors que le ministre des Finances a presque avoué son intention de démanteler la Chambre, les panélistes ont insisté sur le fait que, depuis vingt ans, la Chambre a évolué jusqu'à devenir pratiquement l'ordre professionnel des services financiers.

Un professionnel membre d'un ordre possède une formation, des compétences spécialisées, doit respecter un code de déontologie et peut être jugé par ses pairs dans le cas de comportements fautifs. En résumé : il doit servir prioritairement l'intérêt du public avant le sien. C'est ce que sont les membres de la CSF : des professionnels.



« Je crois que la protection du public, c'est important. Les conseillers sont au premier rang de cette protection-là. »

FM

### FABIEN MAJOR, MBA

Associé principal, succursale Major Gestion Privée – Gestion de patrimoine Assante

Conseiller en sécurité financière et représentant en épargne collective

Chroniqueur spécialisé en finances personnelles



« Votre travail est essentiel pour vos concitoyens. Vous êtes un maillon indispensable de la vie économique du Québec. »

### YVES BONNEAU

Ex-rédacteur en chef et éditeur de *Conseiller*  
Animateur du panel

« La formation et la discipline par les pairs, c'est ce qui fait que les consommateurs sont protégés. La CSF, par notre implication, fait tout ce qu'il faut pour que nous soyons des professionnels. »

GSS



### GINO-SÉBASTIAN SAVARD

Président, MICA Cabinets de services financiers  
Conseiller en sécurité financière et représentant en épargne collective



« L'abolition de la CSF aurait pour effet de diminuer la protection des épargnants et d'alourdir la réglementation. »

RP

### ROBERT POULIOT

Enseignant à l'ESG UQAM, cofondateur de La Coalition pour la protection des investisseurs et ex-administrateur de la Fondation FAIR Canada.

Chercheur et conférencier, expert du risque fiduciaire

# ÊTES-VOUS PRÊTS À FAIRE LE DEUIL D'UN SYSTÈME EFFICACE?

## PANEL SUR L'ENCADREMENT AU QUÉBEC (SUITE)

### LA CSF, PLUS DYNAMIQUE QUE JAMAIS

**FM** «Ma perception de la CSF : un organisme très dynamique, qui a vraiment évolué, qui est de son temps, et qui est de plus en plus connecté avec les préoccupations du conseil et du conseiller. Le fait que la Chambre dise : "Travaillez le conseil avec le devoir intégré pour protéger le meilleur intérêt du public et tout le monde est gagnant", c'est ce qui fait qu'on est en train de retrouver notre fierté et on peut dire chapeau à la CSF.»

### IMPOSER LE DEVOIR FIDUCIAIRE ?

**Q** : Au Québec, la présence de la CSF impose une réelle culture de conformité dans les institutions puisque leurs employés membres de la Chambre doivent respecter le devoir de conseil et ont l'obligation de servir leurs clients au mieux de leurs intérêts. Ailleurs au pays, on songe à implanter une norme réglementaire à cet effet. Pourquoi ?

**RP** «[Au Canada] certains régulateurs en valeurs mobilières disent que c'est trop compliqué, que les gens ne comprennent pas ce qu'est "le meilleur intérêt du client". Les consommateurs sont les mieux placés pour le comprendre. À l'auditoire : vous savez, vous, c'est quoi le meilleur intérêt du client ?»

### LA CSF : SOUPLESE ET AGILITÉ D'UN OAR

Robert Pouliot se méfie des mégastuctures, trop lourdes et trop lentes dans leur fonctionnement. En définitive, elles sont plus coûteuses.

**RP** «La CSF n'est pas parfaite. Il faut continuer à l'améliorer. Mais pourquoi ne pas conforter et renforcer cette Chambre? Moi, j'en ferais l'organisme d'autorégulation du conseil en services financiers avec la responsabilité d'encadrer les cabinets, sous la supervision d'un régulateur. Pourquoi à l'un plus qu'à l'autre? Parce que la CSF a l'expérience de votre travail», conclut-il en s'adressant directement aux conseillers dans la salle.

**GSS** «Notre système est en avance. Nous sommes des professionnels parce que nous avons des obligations, des responsabilités et un organisme qui est comme un ordre professionnel, renchérit Gino-Sébastien Savard. Ces dernières années, la Chambre a été un tremplin, consciente de son rôle à la fois dans la protection du public, la formation et la promotion des bonnes pratiques dans notre industrie. Ce qui manque, par souci de simplification réglementaire, c'est d'avoir la vérification et la supervision des cabinets.»

## LA DÉCLARATION DU MINISTRE DES FINANCES

Les panélistes et l'assistance ont vivement réagi à la déclaration du ministre des Finances, M. Carlos Leitão, devant la Commission des finances publiques du 2 mai dernier (Étude des crédits budgétaires 2017-2018). Pressé par les questions de François Bonnardel, député de Granby, au sujet de l'avenir de la CSF, le ministre a mentionné «qu'il serait souhaitable que la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages soient intégrées à l'AMF.»

Gino-Sébastien Savard, qui représente dans sa famille la troisième génération de conseillers en services financiers, ne mâche pas ses mots : «Je trouve ça révoltant qu'on puisse même envisager de détruire un OAR (organisme d'autorégulation) qui fonctionne bien. Pourquoi réparer quelque chose qui n'est pas brisé quand il y a tellement de choses brisées au Québec ?».



M. Carlos Leitão, devant la Commission des finances publiques du 2 mai dernier.

## PANEL SUR L'ENCADREMENT AU QUÉBEC (SUITE)

### LA PRESSION SUR LES CONSEILLERS DES BANQUES

**Q :** Rappelons qu'en mars dernier, une série de reportages de l'émission Go Public, de la CBC, faisait état des pressions exercées sur les conseillers dans les grandes banques canadiennes afin qu'ils atteignent leurs objectifs de vente. Qu'en est-il réellement ?

FM

« Le conseil a fait ses preuves. La vente de produits financiers et le conseil, ça peut être cohérent tant et aussi longtemps que le conseil est en premier. »

GSS

« Raison de plus pour garder un OAR imperméable aux lobbys, imperméable aux institutions financières, qui fait sa *job* de protection du public. Il me semble que c'est simple! »

**Q :** Et la vente de produits d'assurance sur Internet ?

FM

« Ça ouvre la porte à toutes sortes d'abus. Il me semble que l'informatique doit être au service des gens, mais quand on fait un algorithme très simple, on envoie les gens dans une direction : ce n'est pas du conseil, c'est qu'on dessine le chemin pour sortir du labyrinthe afin de faire une vente. »

### LA CONFUSION DANS LES TITRES PROFESSIONNELS

**Q :** Les titres qu'utilisent les employés de l'industrie financière ne sont pas réglementés de la même façon au Québec et au Canada. Go Public a recensé 48 appellations de fonctions différentes pour nommer les conseillers dans le reste du pays. Vivons-nous la même situation ?

GSS

« Au Québec, la réglementation a mené au contrôle sur l'utilisation des titres — ils ne sont pas parfaits, mais on vit une réalité tellement plus claire pour le consommateur et c'est pour ça que certains régulateurs dans le reste du Canada regardent ce que la Chambre fait au Québec et veulent s'en inspirer. »

FM

« Ce pourrait être amélioré, mais ce n'est pas aussi confus que 48 titres dans le Canada anglais. De là à dire qu'il y a urgence et qu'il faut démanteler tout ce qui a été fait, ça me semble précipité. »

RP

« Les gens, même les plus éduqués, ne savent pas si le conseiller qu'ils ont à la banque est un gestionnaire de portefeuille, un représentant en épargne collective, un conseiller en sécurité financière... Pour eux, un conseiller, c'est un conseiller, peu importe. Alors je me dis que la seule façon [d'éviter la confusion dans les titres], c'est d'imposer la même règle de devoir fiduciaire à tout le monde. [À l'auditoire] Êtes-vous d'accord avec moi que si on abolissait toutes ces différences-là et qu'on disait : tous ceux qui doivent aider des gens à gérer leur patrimoine doivent avoir un devoir fiduciaire. Point à la ligne. Simple. Direct. Clair. Qu'est-ce que vous en pensez ? »

FM

« J'ajouterais : assorti d'un titre d'utilisation publique. Si on veut défendre le public, est-ce qu'on peut s'entendre sur un terme ? »

GSS

« Conseiller financier, c'est pas compliqué! »



RP

ROBERT POULIOT

GSS

GINO-SÉBASTIAN SAVARD

FM

FABIEN MAJOR



MAXIME GAUTHIER

# L'AUTORÉGLÉMENTATION AU SERVICE DU PROFESSIONNALISME

PAR PRISCILLA FRANKEN

**DOTÉ D'UN SENS AIGU DU BIEN COMMUN COMBINÉ À UNE VIVE CURIOSITÉ ET UNE GRANDE IMPLICATION, MAXIME GAUTHIER PARTAGE SA VISION DU PROFESSIONNALISME DANS LE MONDE DES SERVICES FINANCIERS.**

« Pour certains, le professionnalisme se limite à la politesse. Évidemment, c'est plus que ça. Un vrai professionnel considère uniquement les intérêts de ses clients. Il veut toujours être au *top* de la *game*. Il sait un maximum de choses sur différents sujets, il lit les principales publications de son secteur d'activité, il développe ses connaissances... bref, il est au devant des besoins qui vont se présenter ».

Et Maxime Gauthier tient à le dire : avec lui, pas de segmentation de la clientèle en fonction des avoirs. Tous ses clients ont droit à un service sur mesure. « Comment peut-on vivre avec des impératifs commerciaux ? Je me pose sérieusement la question. Les quotas de vente, les concours, les produits vedettes... c'est antinomique avec la notion de professionnalisme, laquelle est directement liée au devoir d'agir dans le meilleur intérêt du client », estime le jeune avocat.

## « L'AUTORÉGLÉMENTATION, J'Y TIENS »

Maxime poursuit avec conviction : « La professionnalisation du secteur financier m'intéresse depuis très longtemps. Les professionnels sont capables d'exercer leur jugement et ils doivent avoir la latitude pour le faire. L'autoréglementation, j'y tiens,

car il est fondamental à mes yeux d'être jugé par ses pairs, des professionnels ayant forcément un niveau d'attentes très élevé ».

Le rôle de la Chambre de la sécurité financière lui paraît dès lors primordial. Mais au vu des débats actuels concernant l'avenir de la CSF, il se montre inquiet. « L'implication des membres au sein de la Chambre fait que nous participons aux orientations et aux décisions qui ont un effet direct sur notre profession. Et on voudrait nous enlever le dernier droit de parole qui nous reste ? Est-ce que ça veut dire qu'aux yeux du gouvernement, on n'est plus des professionnels ? Qu'on est juste des vendeurs ? », interroge-t-il.

« De plus, je ne suis pas convaincu par l'argument du guichet unique. Est-ce une bonne idée de tout étatiser ? La Chambre joue très bien son rôle, elle est connue pour sa rigueur et citée en exemple ailleurs au Canada. Son importance doit être reconnue. »

Au point d'en faire un ordre professionnel ? L'avocat n'est pas catégorique sur ce point. De plus en plus de gens s'accordent pour dire que la CSF agit pratiquement comme l'ordre professionnel du secteur financier : elle a pour mission de protéger le public en faisant en sorte que ses membres offrent

des services répondant à des normes élevées de qualité et d'intégrité. D'ailleurs, la Cour supérieure du Québec a rendu, en 2015, un verdict en sa faveur, stipulant que la mission de la CSF est similaire à celle d'un ordre professionnel puisque l'encadrement de ses membres s'apparente à celui prévu dans le *Code des professions*. « Être nommé mentionné au *Code des professions* serait sans doute un plus. En même temps, est-ce un impératif ? Je n'en suis pas certain », conclut-il.



**MAXIME GAUTHIER**  
Chef de la conformité et représentant en épargne collective à Mérci Services Financiers

**Avocat de formation, Maxime Gauthier est chef de la conformité et représentant en épargne collective à Mérci Services Financiers. Chargé de cours à l'Université de Sherbrooke, conférencier, panéliste, chroniqueur et membre de plusieurs comités en lien avec l'industrie, il trouve aussi le temps de se construire une clientèle diversifiée à qui il propose des plans totalement personnalisés. M. Gauthier a été le Coup de cœur du jury des Prix Excellence CSF 2015 et lauréat du Prix Relève 2016.**

# ÊTES-VOUS PRÊTS À FAIRE LE DEUIL DE L'AUTORÉGLÉMENTATION?

## LE 8 JUIN DERNIER, LES MEMBRES ONT ASSISTÉ À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DE LA CSF.



« En veillant à ce que les professionnels agissent selon des standards très élevés, la CSF accomplit sa mission de protection du public. »

D'entrée de jeu, M<sup>me</sup> Julie Chevette, directrice des communications, a rappelé qu'en créant la CSF, la volonté du législateur était de renforcer la protection du consommateur et de l'investisseur qui acquièrent des produits et services financiers au Québec.

« Depuis près de 20 ans, la CSF a su faire reconnaître et croître votre professionnalisme en veillant à la formation continue, la déontologie et la discipline. »

M<sup>me</sup> Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction, a rappelé que l'encadrement des 32 000 membres par le seul organisme d'autoréglementation multidisciplinaire au pays assure la santé financière des Québécois.



« Dans le contexte où le ministre des Finances du Québec prépare une refonte en profondeur du modèle d'encadrement du secteur financier québécois, il est primordial de faire valoir les forces indéniables de notre système », a insisté M<sup>me</sup> Farley.



« Quand on pense qu'on projette de nous enlever tout ce qui a fait de nous des professionnels, ça nous ramène 30 ans en arrière. »

M<sup>me</sup> Lyne Gagné, présidente sortante du CA, a expliqué que dans les faits, la CSF applique un modèle d'encadrement du même type que celui des ordres professionnels. La CSF s'assure notamment que la pratique des membres répond à des normes élevées de qualité et d'intégrité. « Les structures et les pouvoirs d'encadrement déontologique et disciplinaire de la CSF et des ordres sont aussi comparables, a-t-elle dit. De plus, la CSF est gérée par un conseil d'administration composé de membres élus par discipline et d'administrateurs

indépendants choisis selon leur profil de compétences et d'après des critères stricts. Ces administrateurs apportent leur expertise à l'organisme. »

En faisant allusion au projet de révision de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF), M<sup>me</sup> Gagné a ajouté : « Quand on pense qu'on projette de nous enlever tout ce qui a fait de nous des professionnels, ça nous ramène 30 ans en arrière. Je trouve ça un peu aberrant. C'est comme si nous étions incapables de nous autoréglementer. Pourtant, nous l'avons démontré concrètement : ensemble, nous sommes bien placés pour assurer la protection du public. »

# ÊTES-VOUS PRÊTS À FAIRE LE DEUIL DE L'AUTORÉGLEMENTATION? (SUITE)



## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DES MEMBRES

La présidente sortante du CA, M<sup>me</sup> Lyne Gagné, a exposé les faits saillants du rapport annuel 2016 : « Tout au long de l'année, les activités liées à la prévention et au développement professionnel de nos membres ont été au cœur de nos réalisations », a-t-elle rappelé. Elle a en outre souligné le vent de changement qui anime la Chambre, notamment depuis les deux dernières années : « L'une des grandes actions que la Chambre a posée est la refonte de sa structure organisationnelle dans le but de répondre aux enjeux déterminants de notre secteur en pleine évolution ».

M<sup>e</sup> Marie Elaine Farley a ensuite brièvement résumé ce qu'a été la protection du public en action en 2016 : dépôt de mémoires, points de vue sur

les grands enjeux et nombreuses interventions publiques en lien avec la mission de protection du public de la Chambre et l'encadrement des professionnels des services financiers; tournée afin de rencontrer les membres dans leur région respective pour connaître leurs besoins et ceux de leurs clients; amélioration des compétences par la formation continue avec le lancement du deuxième cours obligatoire en conformité, ProDéonto, dont l'un des objectifs est d'outiller et de soutenir les membres en regard de leurs obligations déontologiques; adoption d'une nouvelle stratégie de marque basée sur le concept de santé financière, mettant en relief le professionnalisme des membres qui, tout comme les médecins, ont le devoir de veiller aux intérêts supérieurs de leurs clients. La CSF a également répondu à plus de 500 demandes d'enquêtes en 2016 et son comité de discipline a rendu 80 décisions.

M<sup>me</sup> Paulette Legault, FCPA, FCGA, ASC, et responsable du comité de vérification et finances, a présenté les résultats financiers 2016. « À la lumière des éléments examinés, nous pouvons affirmer que la Chambre est en bonne santé et bien gérée. Elle présente un portrait financier sain et en contrôle et dispose de ressources financières qui lui permettront de continuer à accomplir sa mission avec efficacité », a-t-elle conclu.





## RÉVISION DE LA LDPSF

# D'IMPORTANTES ACQUIS REMIS EN QUESTION

PAR RONALD MCKENZIE



**LA CSF N'EST PAS LE SEUL OAR À ÊTRE REMIS EN QUESTION, L'OACIQ AUSSI. ET MÊME SI LES COMPARAISONS DE STRUCTURES ENTRE LES ORGANISMES SONT NOMBREUSES, LES SOLUTIONS SOUHAITÉES PAR LE MINISTRE DES FINANCES POUR LES RÉFORMER SONT PARADOXALES ET RISQUENT DE PROVOQUER DES INJUSTICES QUANT AU TRAITEMENT DES DEUX GROUPES DE PROFESSIONNELS.**

Dans son Rapport présenté au printemps de 2015, le ministre des Finances, Carlos Leitão, remettait en question d'importants acquis pour la protection du public, ce qui suscite l'inquiétude de la CSF mais aussi d'autres acteurs et observateurs du secteur des services financiers au Québec. Il faudra donc voir si les reculs annoncés — et dénoncés — se matérialiseront dans le projet de loi.

Dès le départ, la qualité du Rapport lui-même a fait l'objet de diverses critiques. Par exemple, les professeurs Raymonde Crête et Cinthia Duclos, de l'Université Laval, lui reprochent ses « lacunes sur les plans méthodologique et substantif », tandis que la CSF estime que le document ne contient « ni proposition de politique, ni proposition législative précise ».

Sur une base individuelle, des conseillers se sont montrés plus incisifs. « Je suis particulièrement préoccupé par l'odeur de trafic d'influence que peut laisser percevoir le Rapport, aux yeux de certains, lorsqu'on le lit en parallèle avec la position du Mouvement Desjardins », déplore dans son mémoire le conseiller en sécurité financière Daniel Guillemette.

Le Mouvement Desjardins, dans son mémoire, prône un « encadrement gouvernemental » par l'intégration de la CSF à l'Autorité des marchés financiers (AMF). D'autres grands groupes souhaitent également que la surveillance déontologique soit exercée par l'AMF ou, pour la distribution des fonds communs, par la Mutual Fund Dealers Association (MFDA), établie à Toronto et sans bureau au Québec.

### LIMITER LES ACTIVITÉS DE L'OACIQ

La CSF n'est pas le seul organisme d'autoréglementation que certains lobbys voudraient voir aboli et intégré à l'AMF ou directement au gouvernement. L'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) est entre autres visé par le ministre, qui s'interroge sur sa gouvernance même. Ainsi :

- L'OACIQ pourrait être entièrement dirigé par un PDG nommé par le gouvernement, selon le modèle de l'AMF. Actuellement, c'est le conseil d'administration de l'OACIQ qui le nomme.
- Québec réduirait substantiellement le « contrôle des professionnels de l'industrie » sur l'OACIQ ou y mettrait carrément fin. Éventuellement, les courtiers ne pourraient constituer qu'une minorité au sein du conseil d'administration.
- Des comités composés majoritairement de courtiers immobiliers fourniraient à l'OACIQ l'expertise nécessaire pour adopter la réglementation et maintenir la discipline par les pairs. Qu'advendrait-il du comité de discipline et du poste de syndic? Le Rapport est muet sur ce point.

Une autre option consisterait à limiter les activités de l'OACIQ au seul encadrement des courtiers et des agences : réglementation, délivrance des permis, discipline, indemnisation, etc. L'OACIQ n'offrirait plus de services aux courtiers et ne ferait plus de publicité promotionnelle.

Réaction de l'OACIQ : « Est-ce à dire que le gouvernement envisage de rapatrier l'organisme, ses structures, ses actifs et ses engagements financiers de même que ses quelque 150 employés au sein de l'appareil gouvernemental? Le cas échéant, il est difficile de voir l'intérêt qu'aurait le gouvernement à le faire. »

# ÊTES-VOUS PRÊTS À FAIRE LE DEUIL DES AVANTAGES D'UN OAR ?

## LE MYTHE DU DOUBLE ENCADREMENT

En effet, l'intégration des OAR à l'AMF ou à un ministère poserait un défi de taille. « Rien ne garantit que les processus seront simplifiés. Le gouvernement est très efficace pour établir la réglementation et faire respecter les lois. Mais sera-t-il bon pour appliquer les règles déontologiques ou assurer la formation professionnelle ? Gérer la formation continue des 32 000 membres de la CSF, par exemple, ce n'est pas anodin », dit Donald Riendeau, directeur général et cofondateur de l'Institut pour la confiance dans les organisations.

Pour Raymonde Crête, la question de l'intégration des OAR mérite d'être soulevée. Quant à savoir si elle est viable, « on doit d'abord en analyser tous les avantages et inconvénients, et mesurer les coûts/bénéfices, ce qui n'a pas été fait ».

Chose certaine, un choc budgétaire est à prévoir pour le gouvernement si on confie les responsabilités de la CSF à l'AMF. En effet, le budget avec lequel la CSF fonctionne actuellement ne pourrait suffire à assurer les mêmes services, compte tenu de la structure et des échelles salariales avec lesquelles une organisation de type gouvernemental doit composer.

Si ce scénario était adopté, il s'ensuivrait soit une augmentation des frais de conformité pour les professionnels de l'industrie, soit une hausse des charges financières pour l'État. De fait, pourquoi le ministre Leitão tient-il autant à intégrer les OAR ? Pour deux raisons essentiellement :

- En courtage immobilier, l'autoréglementation aurait des limites.
- En services financiers et en assurance de dommages, la présence de deux OAR créerait dans leur secteur respectif un « double encadrement » coûteux, compliqué et qui plongerait les consommateurs dans une certaine confusion quant au rôle de chaque entité réglementaire.

La CSF nuance cette perception. Au Québec, l'encadrement du secteur des services financiers est assuré par un seul régulateur : l'AMF. Celle-ci délègue à la CSF la partie de cet encadrement multidisciplinaire qui concerne la déontologie et la formation continue des professionnels. Certes, un certain flottement peut survenir dans l'industrie quant au rôle des différents intervenants, mais il n'y a aucune confusion sur ce que fait la Chambre pour remplir sa mission.

De son côté, la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) affirme que le double encadrement est un mythe. « L'AMF et la ChAD ont toutes deux des missions qui visent la protection du public, mais avec des pouvoirs distincts bien définis dans les différentes lois qui encadrent le secteur des services financiers. Il n'y a pas de chevauchement de juridiction. »

La CSF partage l'objectif du ministre pour ce qui est de la réduction du fardeau réglementaire et de l'amélioration de l'efficacité mais pas au détriment de la protection du public. Sauf que les mesures proposées ne sont pas les bonnes. La véritable voie consiste à déléguer à la CSF des fonctions et des pouvoirs additionnels sur les pratiques de distribution de l'ensemble des cabinets en sécurité financière afin de :

- mettre à profit la structure allégée, agile et peu coûteuse de la CSF; et
- maintenir sa qualité d'encadrement de la distribution de produits et services financiers par des professionnels qualifiés et leurs cabinets.

Souhaitons que le projet de loi du ministre Leitão emprunte cette voie.

**VOIR LA VIE AUTREMENT.**

**FONDATION DES AVEUGLES DU QUÉBEC**

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)

—  
**CHRISTIAN CORBEIL,  
 D'OPTION CONSOMMATEURS**

# DÉFENDRE LES INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS

PAR PRISCILLA FRANKEN



**CHRISTIAN CORBEIL**  
 Directeur général  
 d'Option consommateurs

Quand on jette un œil au parcours professionnel de Christian Corbeil, la ligne directrice ne pourrait être plus claire. Avant de devenir directeur général d'Option consommateurs en janvier 2017, il a notamment œuvré pendant près de cinq ans au sein de la Coopérative de développement régional Montréal-Laval, qui accompagne les créateurs d'entreprises d'économie sociale, et pendant cinq ans aussi en tant que président du conseil d'administration de la Coopérative de Solidarité Le Suroît de Montréal, qui vise à donner accès à des logements abordables aux familles à moyens et faibles revenus.

Christian Corbeil a également ouvert et dirigé le bureau montréalais d'Enfants Entraide (Free The Children) entre 2008 et 2010. L'organisme non gouvernemental déploie des programmes locaux d'éducation en Amérique du Nord et au Royaume-Uni, ainsi que des projets caritatifs à l'échelle internationale – construction d'écoles et d'installations sanitaires, accès à de l'eau potable et à des soins de santé, etc.

« Je suis très impliqué socialement depuis que je suis étudiant. La fibre entrepreneuriale et sociale, je l'ai toujours eue », dit-il.

Côté formation, un baccalauréat en science politique à l'Université de Montréal (UdeM) lui donne l'occasion de réaliser deux échanges internationaux, l'un au Mexique, l'autre en Virginie (É.-U.), après quoi il enchaîne avec une maîtrise dans le même domaine, entre 2005 et 2007. Une matière qui le passionne et qui lui permet de débiter sa carrière en tant qu'attaché politique à la Délégation générale du Québec à Mexico en 2006, après quoi il se tourne vers des activités de recherche au Centre d'études et de recherches internationales de l'UdeM en 2007, dont les travaux se concentrent sur l'économie, l'environnement et la sécurité à l'échelle internationale.

## AU SERVICE DES PLUS DÉMUNIS

À Option consommateurs, Christian Corbeil met sa palette d'expériences et de connaissances au service des plus démunis. Cette association sans but lucratif défend les intérêts des consommateurs québécois depuis 1983, notamment dans les domaines des finances personnelles et des services financiers.

Outre ses activités de recherche et de représentation auprès des gouvernements provincial et fédéral, l'organisme offre du conseil budgétaire aux personnes à faibles revenus, des séances d'information (crédit, consommation, fonctionnement des institutions financières, endettement, *Loi sur la protection du consommateur*, etc.) et un programme de microcrédit, « Prêt du quartier ».

En matière de finances personnelles, le niveau d'endettement des ménages est, bien sûr, l'une des préoccupations majeures de l'association. « De nombreux Québécois se trouvent dans des situations précaires et on sait que le taux d'endettement ne cesse de croître au Canada. Les enjeux de protection du public ne manquent pas, notamment pour ceux dont le niveau de littératie financière est faible, à une époque où les produits financiers sont de plus en plus complexes, tout comme l'environnement numérique », rappelle le directeur général, qui surveille aussi de très près le projet de loi 134.

Déposé en mai dernier à l'Assemblée nationale, ce dernier a pour objectif de « moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et [à] encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation ». Pour ce faire, on envisage des modifications à la *Loi sur la protection du consommateur*, la *Loi sur les agents de voyages* et la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*.



Christian Corbeil et l'équipe d'Option consommateurs

#### PRINCIPAUX DOSSIERS À L'AGENDA D'OPTION CONSOMMATEURS :

- l'obligation, pour les commerçants, d'évaluer la capacité des consommateurs de rembourser le crédit demandé avant de conclure un contrat (principe de prêteur responsable)
- l'interdiction aux entreprises privées de règlement de dettes d'imposer des frais avant d'avoir obtenu d'un créancier une offre de règlement de dettes acceptée par le consommateur et qu'un paiement n'ait été effectué au bénéfice d'un créancier
- une augmentation graduelle à 5 % du paiement minimum du solde des cartes de crédit afin d'inciter les personnes endettées à rembourser plus rapidement et ainsi payer moins d'intérêts
- l'obligation d'inscrire, sur les relevés de cartes de crédit, le temps nécessaire au remboursement de la dette lorsqu'on paye systématiquement le montant minimum
- diverses exigences en matière de publicité, dont l'interdiction de faire une représentation fautive ou trompeuse selon laquelle le crédit peut améliorer la situation financière du consommateur ou selon laquelle un rapport de crédit fait à son sujet sera amélioré

Un autre projet de loi est lui aussi particulièrement attendu : celui sur la réforme de la distribution des produits et services financiers, qui devrait prévoir l'intégration de la Chambre de la sécurité financière (CSF) et de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) à l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Pour Christian Corbeil, sous réserve d'une lecture du projet de loi, l'idée est loin d'être optimale : « Comme le mentionne l'article de M. Bérubé paru dans *Le Devoir*<sup>1</sup>, nous craignons qu'une fusion de la CSF et de l'AMF débouche sur un affaiblissement de l'encadrement des conseillers en services financiers. Nous pensons que les Chambres doivent demeurer des entités séparées ».

**ÊTES-VOUS PRÊTS  
À FAIRE LE DEUIL  
DE L'ENCADREMENT  
ACTUEL ?**

1. Gérard Bérubé, *Autoréglementation menacée*, *Le Devoir*, 15 juin 2017 : <http://www.ledevoir.com/economie/actualites-economiques/501222/perspectives>

# POURQUOI UN CONSEILLER MEMBRE DE LA CSF EST-IL UN PROFESSIONNEL ?

**D'ABORD, LE CONSEILLER EN SERVICES FINANCIERS DOIT POSSÉDER UNE SOLIDE FORMATION ET DES CONNAISSANCES TRÈS POINTUES, D'UN HAUT DEGRÉ DE COMPLEXITÉ DANS UN DOMAINE TRÈS SPÉCIALISÉ. IL N'Y A DONC QUE SES PAIRS QUI PEUVENT ÉVALUER À LEUR JUSTE VALEUR LES ACTES QU'IL POSE DANS LE CADRE DE SON TRAVAIL.**

De plus, il doit exercer sa profession en respectant à la lettre son code de déontologie et les règlements régissant ses activités.

Enfin, et c'est le cœur du professionnalisme, il doit prioritairement servir l'intérêt du client avant le sien. Les clients doivent pouvoir avoir confiance en leur conseiller en raison de la complexité du domaine et des impacts possibles sur leur santé financière.

Le conseiller professionnel membre de la Chambre de la sécurité financière jouit néanmoins de plusieurs privilèges que lui confère son appartenance à une organisation professionnelle, dont :

- la prérogative d'actes réservés et l'utilisation des titres de pratique
- le contrôle sur la formation continue et la qualification des membres par l'entremise de la CSF
- une autonomie certaine dans l'organisation et la régulation des activités professionnelles
- la participation aux activités, au conseil de l'organisation, aux différents comités, dont le comité de discipline, et aux décisions concernant la profession

Lorsque ce cadre est incarné par une organisation comme la CSF, il sert d'assises à la relation professionnelle. La relation entre le professionnel et son client se caractérise avant tout par sa dimension personnelle.

Dans cette relation professionnelle, le client doit lui faire part de renseignements confidentiels. Celui qui verrait avant tout à son intérêt pourrait les utiliser à son avantage. C'est pourquoi ce conseiller professionnel doit être au-dessus de tout soupçon, digne de confiance et qu'il est soumis à des règles d'éthique et déontologiques.

Ces règles imposées aux organismes professionnels et à leurs membres sont, à toutes fins utiles, des garanties offertes au public qui assurent en même temps la crédibilité des professionnels appartenant à ces organisations (Chambres, Collèges, Ordres, Barreau, etc.).

De façon générale, le public fait confiance aux professionnels lorsqu'il se sent protégé. Pour lui, un conseiller professionnel est une personne avisée et rigoureuse qui, en plus de ses compétences plus techniques, possède des qualités éthiques sur lesquelles il peut se fier. C'est quelqu'un qui croit et partage les valeurs d'excellence mises de l'avant par son groupe professionnel.

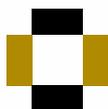
Enfin, les gens s'attendent à ce que le professionnel agisse dans sa pratique de manière responsable envers le client, ses confrères et le public en général et que ce souci le distingue des imposteurs de tout acabit.

Le code de déontologie rappelle à chaque professionnel les valeurs et les qualités morales rattachées à sa profession, comme l'intégrité, la probité, la discrétion, la compétence, la prudence, la loyauté, l'honnêteté.

# **NE COUPEZ PAS DANS NOTRE SYSTÈME DE SANTÉ FINANCIÈRE**

La protection du public génère la confiance des consommateurs et participe au maintien d'une industrie financière en bonne santé. Au nom des épargnants et investisseurs québécois, nous demandons de ne pas affaiblir la protection du public en abolissant la CSF, le seul organisme d'autoréglementation multidisciplinaire au pays.

SYMBOLE DE SANTÉ  
FINANCIÈRE



**Chambre  
de la sécurité  
financière**

## ASSURANCE DE PERSONNES

# LES CONSOMMATEURS PEUVENT-ILS ÊTRE SURPROTÉGÉS ?

PAR NICOLAS RITOUX



**MÊME SI NOMBRE DE CONSOMMATEURS SOUSCRIVANT DE L'ASSURANCE VIE OU DE L'ASSURANCE MALADIE LORS DE L'ACHAT D'UN BIEN SE RETROUVENT DOUBLEMENT OU TRIPLEMENT ASSURÉS, ILS NE SERONT PAS PLUS INDEMNISÉS POUR AUTANT.**

Mais qu'en est-il de l'assurance vie ? Peut-on être trop assuré ? Pas si les survivants touchent une indemnisation à la hauteur des primes versées. Mais ce n'est pas toujours le cas.

L'assurance vie est populaire au pays. Si populaire que l'on recense plus de polices que de Canadiens ! Selon l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP), le total s'élève à 14 millions pour les polices individuelles (dont 4,4 millions au Québec), et 35,5 millions pour les collectives (dont 9,1 millions au Québec). En excluant les cas de double comptage, on arrive à 22 millions de Canadiens, dont 6,5 millions de Québécois actuellement couverts par une forme ou une autre de police.

Si certains assurés sont insuffisamment couverts, d'autres souscrivent tous azimuts, entre la police personnelle, celle du régime collectif de l'employeur, celle du syndicat ou de l'association professionnelle, celle du prêt hypothécaire ou de la carte de crédit.

Sont-ils surprotégés ? Pas nécessairement, selon l'ACCAP-Québec. « Tout dépend de l'argent que l'on veut léguer. On peut nommer différents légataires selon les produits. Et les protections s'accumulent. Au bout du compte, les gens paient des primes en fonction de la protection qu'ils reçoivent », dit la porte-parole Suzie Pellerin.

Il est vrai qu'à première vue, la question revient à demander s'il est possible de recevoir trop d'argent en cas de décès ! « Les gens se disent que 100 000 \$ leur suffiront, mais après les frais funéraires, il reste à peine quelques milliers de dollars par an pour les survivants. Il faut planifier adéquatement pour bien sécuriser la famille », affirme André Buteau, planificateur financier et assureur vie agréé.

### BIEN SAISIR LES CONDITIONS ET EXCLUSIONS

Encore faut-il bien comprendre ce que l'on achète. « Certains acceptent d'ajouter une assurance vie avec leur carte de crédit sans lire le contrat, ou parfois même sans s'en rendre compte. En tant que conseiller, je vais recueillir toutes ces données pour bien évaluer la couverture en place, dit M. Buteau. Il faut notamment porter attention aux conditions et exclusions, car elles peuvent être désastreuses. »

Il cite le cas d'un homme de 33 ans décédé d'une crise d'asthme. Sa conjointe, alors enceinte de leur second enfant, n'a pas reçu d'indemnisation car l'assureur a estimé que des incidents précédents liés à l'asthme auraient dû être déclarés lors de la souscription. L'infortunée assurée a fini par gagner sa cause devant un tribunal, mais entretemps, elle avait perdu sa maison et son bébé.

Pour éviter ce type de situation, une fois les données collectées et divulguées, « le conseiller peut proposer de consolider l'assurance en place en regroupant toutes les protections dans un produit individuel adapté aux besoins de la personne », suggère M. Buteau.

### QUAND LES PROTECTIONS S'ENVOLENT

Il y a également la question des contrats qui viennent à terme. Un assuré peut perdre sa police collective en même temps que son travail, auquel cas celle-ci s'avère peu utile. De plus, les primes qu'il a payées sont perdues.

« Il faut toujours vérifier si l'assurance vie de l'employeur restera active après le départ à la retraite. Si ce n'est pas le cas, ou si l'individu a l'intention de changer d'emploi dans quelques années, alors son assurance vie ne comporte aucune sécurité », juge le conseiller à la retraite

Bernard Viau. Il recommande donc de remplacer l'assurance collective par une bonne police individuelle, qui suivra son titulaire dans tous les événements de sa vie... jusqu'à son décès.

### INVALIDITÉ : DEUX CLAUSES À SURVEILLER

Ce n'est pas parce qu'on souscrit plusieurs assurances invalidité que leurs prestations vont s'additionner. Deux clauses peuvent l'empêcher : l'intégration et la coordination.

Lors de la rencontre d'évaluation des besoins avec une personne couverte par de multiples polices en invalidité, mieux vaut s'assurer qu'elles se complètent adéquatement. Faute de quoi, l'assuré pourrait payer trop de primes inutilement.

CNESST<sup>1</sup>, SAAQ<sup>2</sup>, assurance collective, police personnelle, prêt hypothécaire : les Québécois sont souvent soumis à plusieurs couvertures en invalidité qui peuvent s'appliquer à différentes éventualités, mais aussi être redondantes.

« Peu de conseillers sont au courant des clauses qui empêchent les prestations de s'additionner en cas d'invalidité. À cause de cela, ils vont recommander de bonne foi un produit qui a en fait peu de valeur pour leur client », prévient Pierre Dastous, responsable de la formation continue pour Portail Plus International.

Dans l'un de ses cours, consacré au chevauchement des régimes, l'ancien représentant en assurance protection du vivant met les conseillers en garde contre ces clauses d'intégration et de coordination.

### UNE SOUSTRACTION PURE ET SIMPLE

« Au moment de la réclamation, les assureurs demanderont à l'individu s'il recevra d'autres prestations. Si par exemple il est couvert pour 1 000 \$ mais obtient déjà 800 \$ de la CNESST, qui est toujours première payeuse, l'assureur va alors s'intégrer à la prestation, c'est-à-dire qu'il ne versera que les 200 \$ restants pour atteindre 1 000 \$. L'assuré qui s'attend à recevoir 2 000 \$ n'en aura que la moitié, explique Pierre Dastous. L'intégration est une soustraction pure et simple de toute autre prestation payée à l'individu. »

Quant à la clause de coordination, elle précise que l'assuré ne pourra pas recevoir plus qu'une certaine part de son revenu préinvalidité. « L'employé qui a cru payer pour cette protection peut se retrouver avec une prestation réduite ou nulle en vertu de cette clause », dit M. Dastous.

L'expert recommande aussi de surveiller certaines exclusions : par exemple, un assureur collectif peut stipuler qu'il ne paiera pas si l'accident est déjà couvert par la CNESST. Ou il peut refuser de payer après un certain nombre de réclamations.

« Ces clauses sont souvent présentes dans les régimes collectifs, mais on les trouve parfois dans les contrats individuels. C'est pourquoi les représentants doivent non seulement connaître leurs produits, mais aussi la façon dont ils interagissent avec ceux des autres », conclut le formateur.



1. Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail  
2. Société de l'assurance automobile du Québec

## 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)

# CHRISTINE LENGVARI

## ENCOURAGER LES FEMMES À ENTREPRENDRE

PAR PRISCILLA FRANKEN

Photo : Université Concordia



CHRISTINE LENGVARI

**LORSQU'ELLE SE REMÉMORE SES DÉBUTS DANS LES SERVICES FINANCIERS, CHRISTINE LENGVARI DIT AVOIR FAIT FACE À CERTAINES DIFFICULTÉS DANS CE QUI ÉTAIT ALORS UN MONDE PRESQUE EXCLUSIVEMENT RÉSERVÉ AUX HOMMES.**

« Ça a beaucoup changé, mais avant, seuls les hommes occupaient des postes de cadre ou étaient à la tête de compagnies d'assurance. Il m'est arrivé de ne pas me sentir prise au sérieux parce que j'étais une femme », confie la présidente et directrice générale de la firme montréalaise Lengvari Financière.

Pourtant, elle a toujours pensé que la gent féminine possédait les atouts nécessaires pour réussir dans le milieu de l'assurance : « Les femmes ont beaucoup d'empathie, comprennent facilement les émotions de leurs clients et savent leur parler. Aujourd'hui encore, ce sont très largement les femmes qui s'occupent de planifier la sécurité financière de la famille. Si l'on estime qu'elles sont moins enclines que les hommes à prendre des risques, alors l'univers de l'assurance est parfait pour elles puisqu'il s'agit justement de lutter contre les risques ! ».

### UN MILLION POUR LA SANTÉ ET L'ÉDUCATION

Au Québec, en 2016, les femmes représentaient 36 % des propriétaires d'entreprise, selon l'Indice entrepreneurial québécois. D'après ce même indice, la part de la population adulte disant avoir l'intention de se lancer en affaires s'élevait à 16,3 % chez les femmes et à 25,9 % chez les hommes. Voilà sans doute pourquoi une partie du don planifié d'un million de dollars que Christine Lengvari a fait à l'Université Concordia en avril dernier servira à aider les femmes qui veulent entrer dans l'univers de la finance.

Ce montant permettra notamment d'offrir des bourses d'études à celles qui choisiront le Programme de gestion de portefeuilles Kenneth Woods de la John Molson School of Business de l'Université. M<sup>me</sup> Lengvari siège au *client committee* de ce programme depuis son instauration en 2000. « Je me suis rendu compte que peu de femmes s'y inscrivaient, à peine une ou deux chaque année.

**AU QUÉBEC, EN 2016, LES FEMMES REPRÉSENTAIENT 36 % DES PROPRIÉTAIRES D'ENTREPRISE, SELON L'INDICE ENTREPRENEURIAL QUÉBÉCOIS.**

Je veux encourager les femmes à entreprendre, d'où mon geste», explique Christine Lengvari.

L'autre partie du don sera affectée au PERFORM Centre de Concordia, dont les recherches se concentrent sur la santé, la nutrition, l'éducation et la prévention. Santé et éducation sont en effet les deux chevaux de bataille de la PDG, qui a déjà fait un don planifié pour le programme Santé des femmes du Centre hospitalier de St. Mary et un autre à l'École d'éducation permanente de l'Université McGill, où elle a été formée pour devenir comptable agréée (CPA, CA). «Beaucoup d'immigrants s'orientent vers cette école, comme je l'ai fait moi-même il y a plusieurs années. Comme l'ont dit Bill Gates et Warren Buffet, il est facile de faire un don, mais le planifier, c'est autre chose. Le don planifié me permet de décider de la façon exacte dont l'argent sera utilisé, en fonction de mes convictions et de mes centres d'intérêt», souligne-t-elle.

### REDONNER AUX SUIVANTS

Les activités philanthropiques de Christine Lengvari ne s'arrêtent pas là. Elle fait aussi beaucoup de bénévolat, notamment pour le St. Mary, la Société canadienne du cancer, l'Université McGill, l'Université Concordia (où elle siège à plusieurs conseils, dont celui du programme Women and Leadership et celui de la Fondation Concordia), et enfin pour la Conference for Advanced Life Underwriting (CALU), une association professionnelle pancanadienne ayant pour mandat d'influencer les politiques fiscales du gouvernement et regroupant des conseillers en services financiers et des professionnels de la comptabilité, de la fiscalité, du droit et de l'actuariat.

«Je pense qu'il est important de redonner aux communautés quand on a soi-même eu la chance d'être soutenue dans ses projets», estime Christine Lengvari, dont le parcours professionnel est éclectique.

Après un baccalauréat en sciences et un MBA, elle a dans un premier temps opté pour la comptabilité. Ses parents travaillaient ensemble au sein du cabinet de services financiers qu'ils avaient fondé au début des années 50, mais pour elle, il était hors de question de prendre cette voie. «Je ne comprenais rien aux discussions familiales qui tournaient très souvent autour de l'assurance», s'amuse-t-elle.

Mais après avoir passé six ans en Afrique du Sud, elle décide de revenir à Montréal en 1995 et de travailler au sein de l'entreprise familiale. Pour ce faire, elle décroche le titre professionnel d'assureur vie agréé (AVA) et celui de conseiller pour les aînés (Elder planning counselor-EPC). Quelques années plus tard, elle se retrouvera à la tête du cabinet Lengvari.

C'est aujourd'hui au tour de Christine Lengvari de préparer la relève. «Je travaille là-dessus actuellement. C'est sans doute plus difficile pour les jeunes d'entrer dans ce domaine et d'y faire leur place. Mais d'un côté, je trouve ça bien que n'importe qui ne puisse pas faire ce travail», conclut-elle.



## CONCOURS DE VENTE

## PLUS À PERDRE QU'À GAGNER ?

PAR RONALD MCKENZIE


**LES CONCOURS DE VENTE TRADITIONNELS SOUS FORME DE VOYAGES VERS DES DESTINATIONS EXOTIQUES OFFERTS AUX CONSEILLERS PERFORMANTS SONT EN VOIE DE DISPARITION.**

Les sociétés de fonds communs n'en tiennent plus depuis plusieurs années. Les assureurs, eux, sont de plus en plus nombreux à délaisser ce mode de gratification. La raison est bien simple : les conseillers qui participent à ces concours peuvent prêter flanc à un apparent, sinon à un réel, conflit d'intérêts. Et puis, les assureurs qui font affaire au Québec sont assujettis à la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* publiée en juin 2013 par l'Autorité des marchés financiers (AMF), qui y indique notamment s'attendre à ce que les incitatifs, incluant les concours de vente, ne nuisent pas au traitement équitable des consommateurs.

Cependant, la saison des REER peut être propice à la stimulation des ventes. En décembre dernier, un important assureur vie québécois lançait un concours afin de récompenser les conseillers ayant obtenu les meilleurs volumes de ventes pendant la période des REER 2016-2017. En outre, tous les conseillers était inscrits automatiquement, ceux qui souhaitaient ne pas participer devant obligatoirement le signifier par écrit.

La presse financière a décrié cette initiative de l'assureur. Le blogueur Daniel Germain, du site *Les Affaires*, l'a qualifiée de « Concours de vente dont vous êtes les perdants », tandis que Christine Bouthillier, de *Conseiller.ca*, a indiqué que ce concours faisait « tiquer ».

**FORCER LA NOTE**

Pour Thierry Pauchant, titulaire de la chaire de management éthique à HEC Montréal, les concours de vente « sont dangereux, car ils célèbrent uniquement les individus qui ont gagné ». Sont également menacés les consommateurs, qui risquent de se faire vendre des produits qui ne leur conviennent pas, et les cabinets, qui encouragent ainsi « la culture personnelle au détriment de la culture d'entreprise ».

Les conseillers qui refusent de s'engager dans un concours de vente ne sont pas à l'abri d'un écueil insidieux : l'exclusion. Car « comment réagiront [vos] coéquipiers ? Ils pourraient dire que vous êtes en train de semer la division dans l'équipe », déplore M. Pauchant.

Quant aux conseillers qui choisissent d'embarquer, ils peuvent succomber aux pressions exercées par une direction ambitieuse et forcer la note afin d'atteindre les cibles établies. Malheureusement, ce sont eux qui risquent d'en faire les frais. Comme cette conseillère de la Montérégie qui, pour se qualifier à un concours de vente, a demandé à un ami d'accepter une proposition d'assurance vie qu'il annulerait par la suite, ce qui aurait permis à la femme d'obtenir les crédits de vente nécessaires pour être admissible au concours. Elle a été radiée un an.

D'ailleurs, le 20 juillet dernier, l'AMF a publié un document sur la gestion des risques de conflit d'intérêts liés aux incitatifs versés par les assureurs, notamment en assurance de personnes. Elle y évalue que les concours de vente représentent un risque élevé de conflit d'intérêts.

Le bureau du syndic de la CSF ne traite pas beaucoup de dossiers directement en lien avec les concours de vente. Mais lorsqu'ils font face au comité de discipline, les conseillers font régulièrement allusion à la pression des objectifs de vente.

## ASSURANCES ET CONFLITS D'INTÉRÊTS

Outre la participation à des concours de vente, d'autres situations peuvent favoriser les écarts de conduite en assurance de personnes. Entre autres :

- Vous demandez à un client ayant touché le capital d'une police d'assurance de vous prêter une partie ou la totalité de la somme perçue.
- Vous payez une prime d'assurance à la place d'un client afin de ne pas perdre une vente ou pour l'accommoder.
- Vous persuadez un client qui ne pouvait payer sa prime de vous céder sa police d'assurance afin d'éviter la déchéance de celle-ci.
- Vous incitez un client à vous nommer bénéficiaire de sa police d'assurance alors qu'il n'a aucun lien avec vous.
- Vous remplacez un contrat d'assurance qui convient à la situation d'un client, ou qui aurait pu faire l'objet d'une simple modification, par un autre produit qui vous permettra de toucher une commission plus élevée.

Par ailleurs, la loi exige que les conseillers en sécurité financière fassent preuve de transparence en tout temps. Si eux-mêmes, la société autonome ou le cabinet pour lequel ils agissent entretiennent quelque lien d'affaires que ce soit avec des assureurs, cette relation doit être divulguée aux consommateurs.

## FONDS COMMUNS ET CONFORMITÉ

Tel que mentionné précédemment, les sociétés de fonds communs n'organisent plus de concours de vente. Cependant, elles invitent régulièrement les conseillers à des activités destinées à faire connaître leurs nouveaux produits ou à des conférences sur l'état des marchés financiers, par exemple.

### Comment peut-on participer à ces événements sans compromettre sa pratique ?

#### *Conférences et séminaires*

Les sociétés de fonds communs peuvent couvrir les coûts directs de votre participation à ces événements pourvu que le but premier de ces rencontres soit de donner une formation selon les critères permis dans la réglementation en épargne collective.

#### *Campagnes promotionnelles*

Vous pouvez profiter d'avantages non pécuniaires de valeur modique tels que stylos, calendriers, t-shirts, casquettes, tasses à café, presse-papier et balles de golf. Vous pouvez aussi accepter qu'une société de fonds communs vous paie un repas, des boissons, des billets de concert, de théâtre, de manifestations sportives, un tournoi de golf et d'autres loisirs du même type.

Mais attention : si les avantages offerts sont fréquents ou de valeur importante, le représentant devra refuser d'en bénéficier puisqu'une personne raisonnable pourrait penser que les conseils qu'il donnera ne seront plus objectifs.



---

## LES CONSEILLERS FONT RÉGULIÈREMENT ALLUSION À LA PRESSION DES OBJECTIFS DE VENTE.



# CHRONIQUE DE L'EXCELLENCE

**GAÉTAN VEILLETTE :**  
**LA VALEUR DU SERVICE-CONSEIL**



GAÉTAN VEILLETTE

**LAURÉAT DU PRIX CARRIÈRE 2016, GAÉTAN VEILLETTE EST FELLOW ADMINISTRATEUR AGRÉÉ ET PLANIFICATEUR FINANCIER. IL POSSÈDE UNE VASTE EXPERTISE EN ADMINISTRATION PATRIMONIALE ET S'INTÉRESSE DE PRÈS À L'ÉVOLUTION DU SECTEUR FINANCIER.**

Comment positionner son offre de produits et services financiers afin de démontrer la valeur de son service-conseil ? Comment la présenter adéquatement à la clientèle ? Et comment s'assurer de la valeur perçue par rapport à la valeur réelle ?

D'abord, un conseiller chevronné doit pouvoir comprendre les besoins de sa clientèle et la segmenter. Cette segmentation peut s'appuyer sur des critères d'affaires tels que la possibilité de développement, la fidélisation et le potentiel de références. Les services sur mesure conviennent particulièrement bien à la clientèle nantie, mais il faut connaître ses limites, notamment quant à la capacité de servir adéquatement ses clients et à l'expertise requise pour le faire. Cette démarche de services « segmentés » s'inspire de la loi de Pareto<sup>1</sup>.

Deuxièmement, le conseiller doit définir précisément le type de produits et services répondant le mieux aux besoins de ses clientèles cibles. Il doit avoir confiance en son offre et être discipliné afin de procurer les services définis et promis. Pour bien se positionner dans son marché, il faut se concentrer sur ce qu'on fait de mieux.

Troisièmement, le conseiller doit s'appliquer à offrir davantage à coût moindre. La recherche constante d'efficacité exige de spécifier les lignes directrices de l'organisation du travail. Ceux qui réussissent le mieux gèrent leur emploi du temps de manière efficace. Par exemple, on peut mieux coordonner les déplacements sur la route ou préférer accueillir le client au bureau. On pourrait aussi opter pour des réunions par vidéoconférence, qui peuvent faire gagner du temps et accroître la capacité de service-conseil.

Quatrièmement, en développant toujours ses compétences, le conseiller peut prodiguer des conseils avancés et traiter des situations plus complexes. Le client apprécie avoir affaire avec un conseiller compétent. Il doit rapidement percevoir que son conseiller gère son patrimoine avec diligence lorsque surviennent les occasions favorables ou en cas de problème. Il ne faut pas négliger l'importance de la formation continue et ne pas hésiter à travailler pour décrocher les titres pertinents qui engendrent la confiance de votre clientèle.

Cinquièmement, le conseiller doit mettre en évidence ses atouts distinctifs et s'assurer de l'appréciation du client. Il lui faut personnaliser la présentation de son offre et l'adapter au portrait socio-économique du client. Ce dernier doit percevoir les avantages d'avoir accès à un conseiller compétent et serviable qui travaille au mieux de ses intérêts. Plusieurs études démontrent en effet que les gens faisant affaire avec un conseiller en services financiers accumulent plus de patrimoine que s'ils s'organisent par eux-mêmes. Le service est la clé du succès.

En somme, le conseiller doit définir son offre, se donner des lignes directrices et faire ressortir son expertise afin de se distinguer dans un marché concurrentiel et évolutif, tout en priorisant l'intérêt de ses clients.

1. Dans une perspective marketing et dans le cadre d'une politique de fidélisation, la loi de Pareto part du principe que 80 % du chiffre d'affaires est réalisé par 20 % de la clientèle (NDLR).

# LE CONGRÈS 2017 DE L'ASSURANCE ET DE L'INVESTISSEMENT

Palais des congrès de Montréal  
Le mardi 14 novembre 2017



**Propulsez**  
**VOS**  
**ventes!**

**13** conférences

**3** salles :

- une dédiée à la vente
- une à l'assurance collective
- une abordant les enjeux de l'heure

**1300** congressistes

Plus de **60** exposants et partenaires

**NOUVEAUTÉS :**

- Espace *start-up*
- Sommet du livre Affaires

Consultez la programmation de la journée  
dans notre brochure ou en ligne au [congres.journal-assurance.ca](http://congres.journal-assurance.ca)

NOS PARTENAIRES





# 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**

# 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	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.

DISPONIBLES EN LIGNE SUR [CHAMBRESF.COM/FORMATION](http://CHAMBRESF.COM/FORMATION)



**Louis  
Jolicoeur**

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

Formateur professionnel, Consultant et Conférencier  
Coach, Consultant and Speaker



FORMATIONS  
EN LIGNE



FORMATIONS  
CORPORATIVES



SESSIONS  
PUBLIQUES



# LA SOLUTION POUR VOS UFC

EN FINANCES PERSONNELLES  
ET EN PLANIFICATION FINANCIÈRE

- ✓ 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



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

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

# Fr2

ÉPREUVE

N° DOSSIER **8753D** FICHIER **8753D\_Magazine\_septembre\_2017.indd**  
DATE **20/09/2017** FORMAT **8.125 po × 10.875 po**  
CLIENT **CSF** NOTES \_\_\_\_\_  
PROJET **Magazine septembre 2017**

ENCRE ET PROCÉDÉS  
 CMYK

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

SORTIE LASER À **100 %**

ESTAMPAGE  EMBOSSAGE  
 VERNIS SÉLECTIF  DÉBOSSAGE

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

### RÉFÉRENCE CMYK REFERENCE

	PMS 174-10 C (65-48-37-15)
	PMS 119-6 C (78-0-12-19)
	PMS 106-7 C (86-45-0-0)
	PMS 108-15 C (83-43-0-50)
	PMS 175-5 C (49-31-33-0)
	PMS 114-11 C (45-8-0-27)
	COULEUR CSF (0-28-100-30)
	PMS PROCESS CYAN C (100-0-0-0)
	PMS 130-7 C (90-0-54-0)