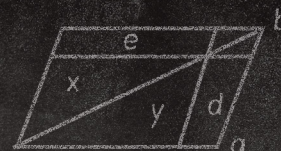
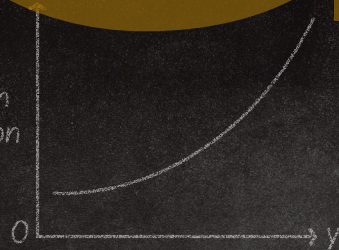


y = formation
x = prévention



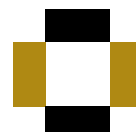
$$\text{formation} = \begin{matrix} \text{compétence}^2 \\ + \\ \text{professionnalisme}^2 \end{matrix}$$

20 ANS DE FORMATION CONTINUE

$$\text{protection} = \left(\begin{matrix} \text{formation} \\ \times \\ \text{prévention} \end{matrix} \right)$$



$$\frac{a}{b} + \sqrt{\frac{\text{intégrité}}{\text{crédibilité}}} = \text{formation}$$



FIN DE PÉRIODE

VOUS DEVEZ AVOIR OBTENU TOUS VOS UFC D'ICI LE 30 NOVEMBRE PROCHAIN

EN TANT QUE PROFESSIONNEL EN SERVICES FINANCIERS, VOUS DEVEZ AVOIR REMPLI VOS OBLIGATIONS DE FORMATION CONTINUE POUR LA PÉRIODE 2017-2019 AFIN DE CONSERVER VOTRE DROIT D'EXERCICE. POUR CE FAIRE, VOUS DEVEZ AVOIR COMPLÉTÉ :

10 UFC EN MATIÈRES GÉNÉRALES

10 UFC EN CONFORMITÉ

**10 UFC POUR CHACUNE DES DISCIPLINES
QUE VOUS ÊTES AUTORISÉ À EXERCER**

Pour consulter votre dossier UFC, saisir vos attestations de présence ou demander une dispense ou un report d'UFC :

chambresf.com > Espace membre > Dossier UFC



Profitez de notre offre de formation 100% CSF pour obtenir vos UFC manquantes.

Participez au ProLab CSF et obtenez 6 UFC. Inscrivez-vous dès maintenant au prolabcsf.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

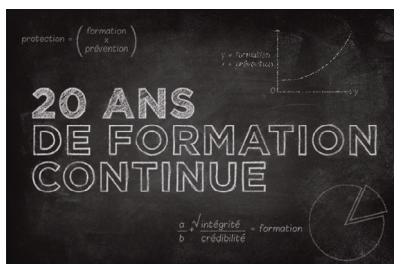
2000, av. McGill College, 12^e étage
Montréal (Québec) H3A 3H3
514 282-5777 • 1 800 361-9989
magazine@chambresf.com

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.

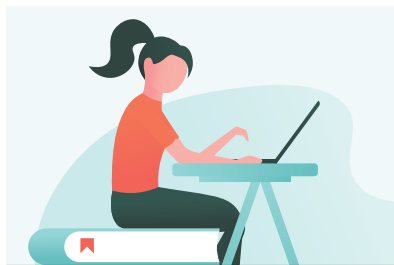
**MOT DE LA
DIRECTION**

La formation continue,
valeur sûre du professionnel **4**

**GRAND
DOSSIER** **5**

Mieux protéger le public,
une leçon à la fois **6**

Les promesses de la technologie **11**



**Nouveau cours obligatoire
en conformité**
tout ce que vous devez savoir
sur ProConseil **12**



Code de déontologie
L'éthique au cœur
de la profession **14**

Fin de période
11 questions/réponses pour
un atterrissage en douceur **16**

ProLab CSF
Un colloque de formation
développé par la CSF **18**

**ENTREVUE**

Monique Jérôme-Forget
« La CSF fait un travail
remarquable » **20**

Cession de polices d'assurance vie
Quels arguments feront
céder le gouvernement ? **23**

Sur le terrain
Histoires de santé financière **26**

Du cœur à l'ouvrage
Découvrez des confrères
impliqués **28**

LA FORMATION CONTINUE, VALEUR SÛRE DU PROFESSIONNEL

Cet automne, la question de l'intelligence artificielle (IA) appliquée aux professionnels est sur toutes les tribunes. Pas moins d'une demi-douzaine de rendez-vous sur le sujet sont à l'affiche d'ici novembre. Est-ce que l'IA nous amènera là où elle le promet? Seul l'avenir nous le dira. En attendant, la CSF n'a pas cessé de se préparer depuis les vingt dernières années en rehaussant inlassablement les standards de formation et de déontologie de la profession.

Sans présager du futur, en fait, la CSF et ses 32 000 membres ont toujours mis sur une valeur sûre qui ne vieillit pas et même, au contraire, s'adapte parfaitement au contexte actuel, soit le professionnalisme. Et qui dit professionnel dit placer les intérêts de son client au sommet de ses priorités. Le professionnel assume donc la plus grande part des responsabilités au bénéfice du consommateur car, nous le savons, le numérique ne transforme pas les profanes en experts.

Au moment même où la technologie et l'IA investissent massivement le secteur financier, il s'avère que responsabiliser les intermédiaires ou, dit autrement, les professionnaliser comme le veut le modèle mis de l'avant au Québec, est une solution qui rallie de plus en plus l'industrie d'un océan à l'autre. À ce chapitre, dans une récente étude sur l'évolution du conseil au Canada menée par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), ce dernier affirmait recevoir un «soutien unanime» de la part des personnes consultées «pour ses efforts à rehausser collectivement le professionnalisme de l'industrie». Il s'agit d'un constat qui se vérifie également auprès des autres organismes d'autorégulation canadiens, comme la Mutual Fund Dealer Association (MFDA), qui va de l'avant avec une consultation sur la formation continue obligatoire pour ses membres. C'est dire que la professionnalisation des conseillers a la cote. De son côté et depuis déjà deux décennies, le Québec a choisi l'encadrement déontologique et la formation continue obligatoire comme modèle pour les conseillers.

Par ailleurs, nous suivons de près l'évolution de l'encadrement des intermédiaires en Ontario, qui s'est doté d'un nouvel organisme de surveillance

intégré, l'Autorité de réglementation des services financiers de l'Ontario (ARSF). Ce nouvel organisme, qui remplace depuis le 1^{er} juin dernier la Financial Services Commission of Ontario (FSCO) et la Deposit Insurance Corporation of Ontario (DICO), encadrera dorénavant les intermédiaires et les institutions financières. Une des premières responsabilités de l'ARSF sera de faire appliquer la nouvelle loi sur les titres réservés, *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances*. Cette loi, qui protège le titre de planificateur financier en Ontario, protège aussi le titre de conseiller financier, une première au pays. Adoptée le 29 mai dernier, elle devrait entrer en vigueur après que l'ARSF aura terminé d'élaborer la réglementation afférente. Le législateur ontarien semble aussi avoir mis de l'avant l'importance du professionnalisme concernant les responsabilités des intermédiaires puisque le libellé de la loi parle de professionnels des finances plutôt que de représentants. De plus, tout porte à croire que l'ARSF introduira un code de déontologie et de normes professionnelles. Une solution qui s'apparente au modèle que nous soutenons déjà.

Pour la CSF, le professionnalisme et l'exercice déontologique du conseil demeurent la voie de l'avenir même en plein cœur des changements technologiques actuels. Et c'est justement pour aborder ces questions que nous avons élaboré un nouveau colloque de formation, le ProLab CSF, qui se tiendra le 8 octobre prochain. Vous pourrez entendre des conférenciers de premier ordre vous entretenir des enjeux de l'heure et vous assisterez à un panel sur l'IA et les services financiers. Comme organisme d'autorégulation professionnelle, nous constatons que l'évolution fait partie intégrante du paysage des services financiers, c'est pourquoi nous voulons discuter de ces sujets avec vous. Comment les intégrer dans votre pratique quotidienne, mais aussi comment le professionnel pourra se démarquer dans ce nouvel environnement concurrentiel, pour le bien des consommateurs qui sont vos clients. Des échanges que vous ne voudrez certes pas manquer.

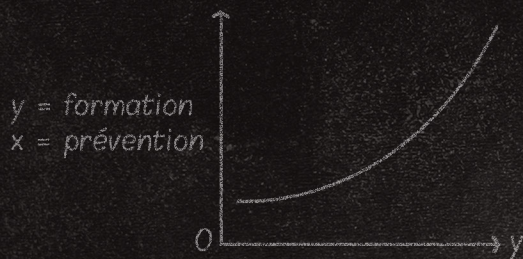
À n'en point douter, l'automne s'annonce rempli. Avoir 20 ans, c'est aussi se renouveler et démontrer son leadership. La CSF est là pour le public et pour le professionnalisme.



MARIE ELAINE FARLEY
PRÉSIDENTE ET
CHEF DE LA DIRECTION



ANDRÉ DI VITA
PRÉSIDENT DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION



GRAND DOSSIER



$$\text{formation} = \text{compétence}^2 + \text{professionnalisme}^2$$

20 ANS DE FORMATION CONTINUE

$$\text{protection} = \left(\begin{array}{c} \text{formation} \\ \times \\ \text{prévention} \end{array} \right)$$

«Le principe premier d'une profession réglementée est de s'assurer que le professionnel offre une garantie de compétences liées à son titre. Or, il est reconnu que la formation continue est le mécanisme de choix pour tenir à jour ses compétences.»

Ces mots sont ceux de Gyslaine Desrosiers, présidente du Conseil interprofessionnel du Québec¹. Difficile de mieux résumer le rôle fondamental que joue la formation continue obligatoire dans notre système professionnel.

Depuis 20 ans, la Chambre s'emploie à innover en la matière pour soutenir ses membres dans leur pratique quotidienne. Ils peuvent aujourd'hui puiser de nouvelles connaissances parmi 3 000 formations accréditées, auxquelles s'ajoutent une vingtaine d'activités entièrement conçues par la Chambre. Au fil des ans, de nombreux outils ont aussi vu le jour, comme le code de déontologie annoté, le cours obligatoire en conformité, la plateforme InfoDéonto et les profils de compétences.

À l'instar des autres organismes professionnels québécois, la Chambre poursuit cette quête d'innovation et d'accroissement de la qualité des contenus afin d'aider ses membres à faire face aux défis de demain.

- 06 MIEUX PROTÉGER LE PUBLIC, UNE LEÇON À LA FOIS
- 11 LES PROMESSES DE LA TECHNOLOGIE
- 12 TOUT CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR SUR PROCONSEIL, LE NOUVEAU COURS OBLIGATOIRE EN CONFORMITÉ
- 14 L'ÉTHIQUE AU CŒUR DE LA PROFESSION
- 16 FIN DE PÉRIODE : 11 QUESTIONS/ RÉPONSES POUR UN ATERRISSAGE EN DOUCEUR
- 18 UN COLLOQUE DE FORMATION DÉVELOPPÉ PAR LA CSF

1. Voir l'article p6.

$$\frac{a}{b} + \frac{\sqrt{\text{intégrité}}}{\text{crédibilité}} = \text{formation}$$

20 ANS DE FORMATION CONTINUE

MIEUX PROTÉGER LE PUBLIC, UNE LEÇON À LA FOIS

NICOLAS RITOUX



Il a fallu du temps pour que la formation continue devienne obligatoire pour les professions réglementées, et ensuite pour que l'offre d'activités se développe pleinement. La CSF, forte de ses 20 ans d'expérience en la matière, poursuit sa quête d'innovation.



M^E MARIE ELAINE FARLEY

On entend souvent dire que c'est à la sortie de l'école que l'on commence vraiment à apprendre. Dans bien des métiers, la formation initiale n'est que la première étape d'un processus d'apprentissage à vie. Que l'on soit agriculteur, ouvrier ou commerçant, on se doit de suivre l'évolution des pratiques et techniques pour bien faire son travail. Mais dans le cas des professions réglementées, la formation continue devient absolument indispensable car il en va de la protection du public, qui est la principale raison d'être de ladite réglementation.

« Le principe premier d'une profession réglementée est de s'assurer que le professionnel offre une garantie de compétences liées à son titre. Or, il est reconnu que la formation continue est le mécanisme de choix pour tenir à jour ses compétences », dit Gyslaine Desrosiers, présidente du Conseil interprofessionnel du Québec, qui tient lieu de voix collective pour les 46 ordres professionnels de la province.

LA LENTE MARCHÉ DU DROIT

Plusieurs d'entre eux considèrent la formation continue si importante que dès la fin des années 70, ils réclament au gouvernement le droit de la rendre obligatoire pour leurs membres. Mais il a fallu trois décennies avant que le Code des professions soit finalement modifié par la loi 75 de 2008 pour offrir la possibilité aux ordres d'obliger leurs membres à suivre un minimum de formation continue.

Les modalités de cette obligation varient grandement pour les 400 000 membres d'ordres professionnels au Québec. En premier lieu, la loi québécoise ne les oblige pas à obliger, et quelques-uns s'en sont passés jusqu'ici. Parfois aussi, il faut composer avec des normes nationales.

« Il n'y a pas deux ordres qui ont adopté les mêmes approches. Certains appliquent une pression légale qui peut aller jusqu'au non-renouvellement du permis de pratique si le membre ne suit pas sa formation continue », explique Gyslaine Desrosiers, qui présidait l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec jusqu'en 2012.

Les conseillers en services financiers, quant à eux, n'ont pas eu à attendre la modification du Code des professions pour renforcer la protection du public. La loi 188 de 1998, qui a créé la Chambre de la sécurité financière, permettait à celle-ci d'obliger ses membres à suivre une formation continue, ce qu'elle a fait dès le 1^{er} janvier 2000. « La formation continue a toujours été une pierre d'assise de notre mission et du professionnalisme, souligne Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction de la CSF. La qualité du conseil professionnel dépend du développement et du maintien de ses compétences. Dans un contexte d'évolution technologique et d'intelligence artificielle, c'est ce qui permettra aux conseillers de se démarquer avec une vraie valeur ajoutée. »

TOUJOURS PLUS DE QUALITÉ

Avec l'obligation de formation s'est vite posé la question de qui allait la créer, la dispenser et l'évaluer. Or, ce ne sont pas tous les regroupements professionnels qui ont les ressources pour cela.

« Selon les cas, la formation peut être dispensée par l'ordre lui-même, par des organismes tiers, ou de façon hybride. Par exemple, l'Ordre des CPA met à la disposition de ses membres un catalogue de 750 activités créées par les experts en pédagogie de l'ordre et une quarantaine de partenaires, tandis que le Collège des médecins n'en offre aucune », indique Gyslaine Desrosiers.



PLUS DE 3 000

ACTIVITÉS DE FORMATION SONT ACTUELLEMENT À LA DISPOSITION DES MEMBRES DE LA CSF



95 %

C'EST LE TAUX DE SATISFACTION GLOBALE DES MEMBRES AYANT SUIVI LE COURS OBLIGATOIRE EN CONFORMITÉ PRODÉONTO

Beaucoup se fient aux critères de la Société de formation et d'éducation continue (SOFEDUC), fondée en 1988 par le milieu post-secondaire pour reconnaître la qualité des formations offertes par des organismes non reconnus par le ministère de l'Éducation.

« On remarque une préoccupation croissante envers la qualité de l'offre de formation, tant chez les fournisseurs que les apprenants, dit Lise Lecours, présidente de la SOFEDUC et conceptrice de formations en ligne¹. Il y a encore beaucoup de situations où l'on assoit les gens dans une salle sans évaluer leurs besoins ni leurs progrès, simplement pour valider qu'une formation a été suivie, mais dans l'ensemble, la qualité a beaucoup augmenté sur le marché. »

Plusieurs regroupements professionnels ont aussi constaté qu'une plus grande autonomie de l'apprenant avait en outre de nombreux avantages.

1. www.le-cours.ca

UN PEU D'HISTOIRE

Avant qu'elle devienne obligatoire le 1^{er} janvier 2000, la formation continue se faisait sur une base volontaire au sein de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ), devenue la CSF après l'adoption de la loi 188 en juin 1998.

Parmi les 13 000 membres de l'AIAPQ, la formation continue comptait 5 000 « engagés volontaires ». Quand la CSF l'a rendue obligatoire, on a exigé 40 UFC pour les conseillers d'une discipline, 50 pour ceux qui exercent dans deux, et 60 pour ceux dans trois.



« Le principe premier d'une profession réglementée est de s'assurer que le professionnel offre une garantie de compétences liées à son titre. Or, il est reconnu que la formation continue est le mécanisme de choix pour tenir à jour ses compétences. »

— Gyslaine Desrosiers, présidente du Conseil interprofessionnel du Québec



«La compétence d'un professionnel n'est pas une notion statique.»
— Yanneck Ostaficzuk,
gestionnaire au service de la formation
continue, Barreau du Québec



 HÉLÈNE RACINE

Yannek Ostaficzuk, gestionnaire au service de la formation continue du Barreau, connaît bien la question. En 2014, il publiait dans la revue *Gestion* un papier comparant les approches « prescriptive » et « réflexive » de la formation. Si la première est « basée sur le contrôle de la conformité » avec un nombre minimal d'heures à suivre, l'autre est « axée sur la mesure des résultats recherchés » avec un développement personnalisé des compétences. Le professionnel évalue lui-même son cheminement et l'état de ses connaissances pour établir son propre programme de développement.

VERS UN MODÈLE « RÉFLEXIF » DE LA FORMATION

« L'avocat qui plaide en Cour suprême, le conseiller en ressources humaines qui prend part à une fusion d'entreprises, ou encore l'ingénieur qui participe à la conception du pont Champlain, tous vivent

une expérience très formatrice qu'ils devraient pouvoir faire reconnaître comme formation continue. L'atteinte des objectifs est un peu plus difficile à mesurer, mais elle peut être évaluée sous la supervision d'un ordre », plaide Suzanne Gagnon, co-auteure de l'article et professeure associée à HEC Montréal.

« Dans l'approche réflexive, l'ordre peut jouer un rôle de guide. Par exemple, en établissant des profils de compétences² qui permettent à chacun d'évaluer son niveau et de savoir où aller pour se perfectionner. La compétence d'un professionnel n'est pas une notion statique », conclut Yanneck Ostaficzuk.

Plusieurs ordres ont aussi pris cette direction, comme ceux des ingénieurs, des CRHA, des CPA, des ergothérapeutes et des criminologues.

LE PROCESSUS DE RECONNAISSANCE DE LA CSF

Comme les autres organismes accréditeurs de formation continue, la Chambre a établi une grille de critères pour déterminer quelles activités atteignent ses objectifs et peuvent être assorties d'UFC.

L'activité candidate à la reconnaissance doit, en résumé, permettre aux participants de développer leurs connaissances théoriques et pratiques dans leur domaine d'activité, dans le respect des normes et de l'éthique. Elle doit être structurée de manière pédagogique, qualifiante et transférable en milieu de travail, mais également porter sur l'une des six matières reconnues par la Chambre. Chaque matière comprend de nombreuses sous-catégories, ce qui permet une grande variété de l'offre.

Les activités peuvent être notamment des cours ou ateliers en salle, des formations données à l'occasion d'un événement, des cours en ligne, des vidéoconférences ou des webinaires.

Les membres de la Chambre ont la possibilité d'évaluer les formations qu'ils ont complétées : un questionnaire valide entre autres si les objectifs et les attentes sont atteints, les connaissances bien acquises et transférables, et le formateur, bien outillé et compétent.

2. Le profil de compétences est le résultat de l'analyse de la profession telle que vue par des experts praticiens. Aussi appelé Référentiel des compétences, chaque profil présente l'inventaire des compétences requises pour exercer.

« Nos membres ont besoin de compétences très variées selon qu'ils travaillent en cabinet, au gouvernement ou en entreprise. Ils ont un certain nombre d'heures à accumuler, mais c'est à eux de décider comment ils se développent, selon leurs besoins », dit Hélène Racine, vice-présidente, accès à la profession et développement professionnel à l'ordre des CPA.

Loin d'être laissés à eux-mêmes, les comptables professionnels agréés doivent tout de même justifier leurs choix en expliquant les compétences qu'ils ont acquises grâce à telle ou telle formation.

« Nous nous efforçons de ne pas simplement donner des cours magistraux, mais aussi des exercices axés sur l'apprenant. Nous offrons plusieurs formats comme l'interactif à distance, les échanges en groupe, les activités dans la communauté de pratique... C'est assez complexe à gérer mais nous tenons à encourager la philosophie de l'apprentissage à vie, bien au-delà de la certification professionnelle. »

La tendance fait aussi son chemin à la CSF, qui a récemment établi de nouveaux profils de compétences. Ils permettront aux membres de bâtir leurs plans individuels de formation et seront utilisés afin de parfaire l'offre de formation en collaboration avec les fournisseurs.

Dans ce cas de figure, l'apprenant gagne en autonomie, mais la Chambre demeure un premier « filtre » en évaluant, en amont, une série de critères déterminés (voir l'encadré sur le processus d'accréditation en p. 9). On dénombre aujourd'hui plus de 3 000 formations accréditées, les membres de la CSF bénéficient donc d'une offre à la fois vaste et encadrée.



ALEXANDRA DESROCHES
Conseillère en sécurité financière et représentante en épargne collective, IG Gestion de patrimoine

« La formation continue obligatoire représente pour moi un gage de professionnalisme, de mise à jour continue et d'amélioration constante de ma pratique dans les domaines de la finance, la fiscalité, l'économie, la conformité et toutes les autres sphères importantes relatives à ma pratique. La CSF m'apporte ainsi soutien et confiance face à l'engagement que je prends envers mes clients, lesquels sont rassurés de savoir qu'un tel organisme veille à l'intégrité de notre pratique. Lorsqu'on leur explique le fondement même d'être membre de la Chambre, notre code de déontologie, les formations que nous devons suivre, ils sont assurément plus en confiance. En somme, la formation continue nous permet d'assurer un service de qualité et rehausse notre crédibilité. »



DAVID BLONDEAU
Planificateur financier et président-directeur général du cabinet GFB

« En début de carrière, la formation continue me paraissait un peu comme un fardeau, car je sortais de l'université. Mais j'ai réalisé qu'on peut vite perdre le fil si on se concentre uniquement sur le développement d'affaires et qu'on ne met pas à jour ses connaissances sur les produits et les normes. Donc, l'obligation de se former est essentielle pour s'assurer d'être aligné sur les nouvelles pratiques. Elle permet vraiment aux professionnels de donner de meilleurs conseils. J'ai reçu des clients dont les conseillers précédents avaient choisi des stratégies qui n'étaient pas optimales, et selon moi c'était sûrement par manque de renseignements à jour. La formation diminue le risque d'erreurs et d'omissions de la part du représentant. »



MYLÈNE TARDIF
Représentante de courtier en épargne collective, Excel Gestion privée

« Je crois sincèrement que la formation continue obligatoire est essentielle pour nous permettre d'être à jour dans les nouveaux produits financiers, qui sont de plus en plus complexes, et pour améliorer continuellement nos pratiques. Le milieu financier est en constante évolution et les formations nous permettent d'être toujours à la hauteur des besoins des clients et des réglementations. En tant que conseillers, nous nous devons d'être à l'affût des derniers développements de notre secteur, car un conseiller averti est le reflet d'un client bien informé et protégé. »



MARC BINETTE
Planificateur financier et chargé de cours au Département de finance de l'UQAM

« La formation continue est un outil essentiel pour la profession et le public. Elle développe la compétence et celle-ci rend service à nos clients. En ce sens, les UFC obligatoires de la Chambre ne sont qu'un minimum, selon moi. Il ne faut pas avoir peur d'aller chercher une formation approfondie, car elle permet de développer nos compétences et de faire avancer la protection du public. Et c'est ce que les clients attendent de nous. »



YVAN MORIN
Avocat, vice-président aux affaires juridiques et chef de conformité, MICA Cabinets de services financiers

« La formation continue obligatoire est une bonne chose pour les conseillers, car elle les amène à se perfectionner, et pour les firmes comme la nôtre également, car nous avons un devoir de supervision mais aussi de formation. Elle permet de nous assurer que nos conseillers font un bon travail en tenant compte des nouveautés, tant sur le plan des produits que des règles de conformité. De leur côté, les clients savent qu'ils font affaire avec des gens qui sont à jour dans leurs connaissances. Tout le monde est gagnant. »



« Idéalement, il faut un mélange de prescriptif, de réflexif et d'initiatives autonomes. On ne peut pas aller vers l'autonomie totale. »
— Suzanne Gagnon, professeure associée à HEC Montréal

À LA RECHERCHE DU MÉLANGE PARFAIT

Bien sûr, certains contenus de formation sont universels et incontournables pour tous les membres d'une profession. C'est le cas de l'éthique et de la déontologie, qui continuent à faire l'objet d'une approche prescriptive au Barreau (trois heures sur deux ans) et chez les CPA (quatre heures sur trois ans). La CSF a été le premier organisme d'autoréglementation professionnel à imposer cette formation (trois heures sur quatre ans) à ses membres, dès 2011. Par la suite, les lacunes révélées par la commission Charbonneau, conclue en 2015, ont convaincu plusieurs ordres qu'il s'agissait d'un élément essentiel de la protection du public.

« Il y a toujours une partie de la formation continue qui doit rester prescriptive, comme les questions de déontologie ou les changements importants dans la loi, estime Suzanne Gagnon. Idéalement, il faut un mélange de prescriptif, de réflexif et d'initiatives autonomes. On ne peut pas aller vers l'autonomie totale. Il reste qu'un adulte apprend beaucoup mieux s'il fait partie de la décision de développement que si on la lui impose. »



CLAUDIA PILON
Conseillère en sécurité financière et représentante en épargne collective, Groupe Financier Horizons

« Il est primordial de toujours se tenir à jour dans les notions d'assurances et placements. Les produits des assureurs s'améliorent, les placements fluctuent, il est donc d'une importance capitale de mettre nos connaissances à jour et d'en acquérir de nouvelles. Sans compter que la mémoire est une faculté qui oublie, donc un petit rafraîchissement de certaines notions ne fait jamais de mal! Au bout du compte, notre performance en tant que courtier s'en trouve accrue, et ce sont nos clients qui en bénéficient. »



AURÉE DE CHAMPLAIN
Conseillère en sécurité financière et représentante en épargne collective, Investia services financiers

« Pour moi, la formation continue est l'outil le plus puissant pour augmenter les capacités de chacun professionnellement. Qu'elle soit universitaire ou personnelle, par exemple au moyen du coaching, la formation fait une différence réelle dans notre pratique. L'apprentissage de nouveaux concepts comme la révision des concepts de base nous amènent à un autre niveau de connaissances et nous permettent de mieux guider et conseiller le client. Comme notre rôle en est un de conseil, il va de soi qu'un coffre à outils de connaissances bien garni vient bonifier notre relation client et surtout améliore radicalement notre pratique. La formation continue est un moyen efficace de s'offrir les meilleurs cadeaux : le perfectionnement et l'apprentissage. »



ANTOINE CHAUME
Planificateur financier, Lafond services financiers

« Je pense qu'il est primordial de ne jamais rester dans sa zone de confort. Malgré le fait qu'elle soit confortable, celle-ci est meurtrière! Le perfectionnement professionnel doit, à mon avis, être une pierre angulaire de chacune de nos pratiques. Le fait de suivre des formations continues de qualité mène indéniablement vers des conseils plus avisés et donc vers une meilleure protection du public. Généralement, lorsque je suis des formations, je tente d'aller chercher deux ou trois points intéressants que je peux immédiatement mettre en application. Se former est un investissement, c'est pourquoi il est important de choisir des formateurs qualifiés et des contenus pertinents. J'ai retenu une chose des grands athlètes et entrepreneurs : c'est en s'entourant des meilleurs que nous devenons plus performants. »



ANDRÉA WALSH GAGNON
Représentante en épargne collective, Placements CIBC

« Dans un domaine en constante évolution et pointu, l'importance de se tenir à jour n'est pas juste un avantage concurrentiel mais une nécessité. Le système de formation continue obligatoire nous permet non seulement d'effectuer notre travail avec plus de rigueur mais également de s'assurer d'une uniformité au sein d'une industrie qui change constamment et pour laquelle la sécurité du public est essentielle. Les formations continues poussent les conseillers à se questionner sur ce qui est optimal dans leurs pratiques, ce qui favorise aussi la réputation globale du domaine financier et de ses différents acteurs. »

20 ANS DE FORMATION CONTINUE



LES PROMESSES DE LA TECHNOLOGIE

Des méthodes d'apprentissage inimaginables il y a 15 ans permettent désormais de bonifier l'offre de formation continue au sein du système professionnel.

NICOLAS RITOUX



LISE LECOURS

« De plus en plus d'ordres professionnels intègrent la technologie à leurs activités de formation pour en améliorer tant l'expérience que l'impact sur les apprenants », dit Lise Lecours, présidente de Le-cours.ca et vice-présidente du CA de la Société de formation et d'éducation continue (SOFEDUC).

M^{me} Lecours donne l'exemple d'une formation sur le professionnalisme qu'elle a conçue avec l'Ordre des ingénieurs du Québec dans la foulée de la commission Charbonneau. « C'était une immersion dans une usine, incluant des vidéos avec des acteurs professionnels, où le participant devait faire des choix pas évidents. L'idée était de susciter une réflexion chez l'ingénieur pour démontrer sa responsabilité professionnelle et l'importance de son rôle dans la société. »

« La simulation numérique permet d'aller chercher une plus grande implication et des réactions émotives », estime Jean-Philippe Bradette, cofondateur d'Ellicom, l'un des chefs de file de la formation en ligne.

Les technologies utilisées vont de la vidéo interactive à la réalité virtuelle, qui plonge l'utilisateur dans une situation donnée à l'aide de lunettes spéciales, ou encore la réalité augmentée, qui surimpose des contenus contextuels à des images en direct.

« Un conseiller pourrait par exemple être placé dans un scénario de vente d'assurance avec un client qui pose des questions et manifeste des objections. Il peut y avoir beaucoup de ramifications selon les réponses, pour l'aider à proposer le bon produit selon de nombreux critères », illustre Jean-Philippe Bradette.

Mais il souligne qu'il y a un coût à cela, qui augmente avec le degré de réalisme et d'interactivité. « Il est compréhensible de payer 4 M\$ pour un simulateur

de pilotage, mais une simulation pour expliquer un texte de loi ne méritera peut-être pas autant de budget ! »

UN MODÈLE HYBRIDE VIRTUEL-RÉEL

Il reste que les outils se démocratisent rapidement. La nouvelle entreprise de Jean-Philippe Bradette, Apprentx, propose des activités de « post-formation » où les participants reçoivent des minitests dans les jours suivant une formation pour les aider à se rappeler des faits saillants de l'activité. L'intelligence artificielle se charge d'adapter les contenus selon la progression de chacun.

Des logiciels comme Storyline ou le québécois Koantic permettent à des quasi-néophytes de créer des modules de formation en ligne. Le service Lumen5 peut quant à lui produire une vidéo à partir d'un texte en quelques minutes. Et chaque jour amène son lot de nouvelles initiatives en provenance de la Silicon Valley.

Mais les promesses de la technologie ne remplaceront pas certains avantages de la formation en salle.

« L'idéal est un modèle hybride, affirme Yvan Morin, vice-président de MICA Cabinets de services financiers. Nous aimons réunir nos conseillers en personne pour maintenir le contact humain entre les membres de l'équipe, mais nous offrons aussi des cours en ligne. Une vidéo de quinze minutes peut suffire pour certains sujets, mais la formation en salle est là pour rester. »

La CSF croit également à l'importance de réunir ses membres. D'où l'idée du ProLab, une journée-événement entièrement consacrée à la formation alliant conférences, innovation et interactivité. ◀

Pour en savoir plus : www.prolabcsf.com



YVAN MORIN

« La simulation numérique permet d'aller chercher une plus grande implication et des réactions émotives. »
— Jean-Philippe Bradette



NOUVEAU COURS OBLIGATOIRE EN CONFORMITÉ

TOUT CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR SUR *PROCONSEIL*



Disponible dès 2020, le nouveau cours obligatoire en conformité de la CSF portera sur le lien étroit entre conseil professionnel et protection des consommateurs. Il complétera la trilogie amorcée avec *Regard pratique sur la déontologie* et *ProDéonto*.

« La trame de fond de *ProConseil* est liée à l'importance du conseil professionnel et son rôle en matière de protection des consommateurs, d'où son appellation. Chaque section du cours est en effet développée en fonction de quatre responsabilités-clés des membres : s'informer, expliquer, évaluer et conseiller », explique M^e Geneviève Beauvais, avocate au Développement professionnel et à la qualité des pratiques à la CSF. Les différents sujets traités seront notamment ceux qui concentrent un nombre élevé d'infractions, comme la connaissance du client, et ceux qui suscitent le plus d'interrogations de la part des conseillers. C'est le cas, par exemple, du préavis de remplacement, de l'exercice d'une autre occupation, du contenu des dossiers clients, de la vente de clientèle et de l'assurance destinée à une clientèle d'affaires.

DES THÈMES NOUVEAUX OU APPROFONDIS

« Les membres trouveront dans ce cours plusieurs nouveautés ainsi que des thèmes déjà connus, mais traités de manière approfondie. En matière de clientèle vieillissante, qui constitue aujourd'hui un enjeu important pour les conseillers, nous parlerons plus spécifiquement du problème de la maltraitance financière. Nous décrirons les limites imposées par la loi concernant

ce que les professionnels ont le droit de faire, nous leur donnerons des outils pour apprendre à détecter les signes de vulnérabilité ou de mauvais traitements chez leurs clients. Enfin, nous leur proposerons un choix de bonnes pratiques », détaille M^e Beauvais.

ProConseil insistera tout particulièrement sur la question des conflits d'intérêts. « Il s'agit d'une notion qui prête à diverses interprétations et qui est donc parfois difficile à cerner, note l'avocate. Un professionnel peut ne pas percevoir de risque de conflit d'intérêts dans une situation donnée alors que, vu de l'extérieur, il y a pourtant apparence de conflit d'intérêts. Comme ce problème est plus complexe qu'il n'y paraît, nous souhaitons en parler encore, d'autant qu'il peut avoir de lourdes conséquences en cas de plainte. Néanmoins, nous présenterons des cas différents de ceux étudiés lors des deux cours obligatoires précédents. »

Le troisième cours obligatoire en conformité traitera par ailleurs de la question du double emploi, c'est-à-dire lorsque le professionnel exerce une autre occupation que celui de conseiller. En effet, cette situation peut engendrer certains problèmes, car les règles ne sont pas les mêmes selon qu'il exerce dans le secteur de l'épargne collective ou dans celui



« Les contenus seront inspirés de cas vécus provenant des décisions du comité de discipline afin que les conseillers se sentent interpellés. »
— M^e Geneviève Beauvais,
Chambre de la sécurité financière



de l'assurance, met en garde M^e Beauvais. Un autre thème très « populaire » auprès des membres sera lui aussi abordé : les implications des responsabilités de liquidateur de succession et d'administrateur pour un conseil d'administration. Enfin, plusieurs nouvelles thématiques feront leur apparition, comme la vente de clientèle, la tenue de dossiers (deux sujets souvent réclamés par les conseillers), les rentes collectives, ou encore l'assurance pour une personne-clé dans une entreprise.

FORMULE EN LIGNE INTERACTIVE ET FLEXIBLE

À l'instar des deux premiers cours obligatoires, ProConseil proposera une formule en ligne souple, c'est-à-dire qu'il pourra être interrompu et poursuivi à tout moment afin de s'adapter à l'emploi du temps souvent chargé des conseillers. « Il s'agit du même genre de cours interactif, avec des mises en situation et des questions. Comme les précédents, il a été conçu pour répondre aux attentes des professionnels et son canevas est en grande partie basé sur leurs requêtes. Dans l'ensemble, les contenus sont inspirés de cas vécus provenant des décisions du comité de discipline afin que les conseillers se sentent interpellés par des situations qu'ils pourraient eux aussi être amenés à vivre », résume M^e Beauvais.

Le principal intérêt du nouveau cours pour les conseillers est qu'il viendra compléter utilement les deux premiers, insiste l'avocate. « *ProConseil* leur permettra d'approfondir des domaines qu'ils connaissent déjà mais qui sont complexes, ou encore de mieux connaître certaines obligations qu'ils connaissent peut-être moins bien. Il ne faut pas oublier que, dans notre profession, la formation continue est particulièrement importante. » Une recette gagnante, si l'on en croit le taux de satisfaction très élevé (95 %) enregistré pour les deux premiers cours. ◀

PROCONSEIL EN BREF

Le troisième cours obligatoire en conformité sera disponible début 2020, et jusqu'au 30 novembre 2023. Comme pour *ProDéonto* (qui doit être terminé au plus tard le 30 novembre 2019), les membres auront quatre ans pour le suivre. *ProConseil* comprendra sept forfaits : trois concerneront une seule discipline, tandis que les autres résulteront du jumelage de plusieurs disciplines ou catégories d'inscription. Les unités de formation continue (UFC) octroyées varieront de trois à cinq, en fonction du forfait choisi.

Selon le forfait, les thèmes abordés seront les suivants :

- clientèle vieillissante, incluant la maltraitance financière
- vente de clientèle*
- tenue de dossiers*
- conflit d'intérêts, dont l'exercice d'une autre occupation* (double emploi) et question des cadeaux*
- assurance d'une personne-clé dans une entreprise*
- convenance d'une recommandation
- préavis de remplacement
- signature en blanc
- assurance collective
- rentes collectives*

* nouveau sujet.



PRODEONTO

www.chambresf.com > Formation > Offre de formation

Un indispensable : le cours obligatoire *ProDéonto*

www.chambresf.com > Espace membre > Questions fréquentes

CODE DE DÉONTOLOGIE



L'ÉTHIQUE AU CŒUR DE LA PROFESSION

RÉMI MAILLARD

Le Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière et le Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières ont vu le jour il y a 20 ans. Leur objectif : la protection du public et l'atteinte des plus hauts standards de pratique.

Lorsque la Chambre de la sécurité financière (CSF) succède à l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ), en 1999, l'un des groupes de travail formés pour assurer une transition harmonieuse entre les deux organismes a pour mission de mettre sur pied le futur Code de déontologie. Toutefois, relève Lucie Granger, ses membres ne partent pas de zéro. « L'Association provinciale des assureurs vie du Québec [APAVQ], devenue l'AIAPQ en 1989, possédait déjà un code, se souvient la directrice générale de la Chambre de l'époque. Dans l'ensemble, le Code actuel est largement inspiré de la vision des assureurs vie membres, qui souhaitaient se conformer à de hauts standards éthiques et relever la confiance du public envers l'industrie. »

UN DOUBLE OBJECTIF

Dès le départ, explique M^e Geneviève Beauvais, avocate au développement professionnel et à la qualité des pratiques à la CSF, l'objectif était d'encadrer la pratique des membres afin de protéger les consommateurs. « Le Code de déontologie adopté en 1999, puis le *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières*, entré en vigueur deux ans plus tard, énoncent les règles de pratique professionnelle qui sont imposées aux conseillers en matière de

respect du public, des clients, des acteurs de l'industrie et de la profession. Leur but est d'assurer la protection du public et de maintenir la confiance envers la profession », précise l'avocate.

En vertu de ces règles, le représentant doit notamment : agir en tout temps dans l'intérêt du consommateur ; faire preuve d'intégrité, de loyauté et de compétence ; bien connaître son client et les produits qu'il lui propose ; lui offrir des conseils et des produits correspondant à sa situation ; être disponible et faire preuve de diligence ; enfin, protéger les renseignements personnels qu'il reçoit. De même, le conseiller est tenu de respecter les autres membres de la profession et, plus largement, tous les professionnels du monde de la finance. Ce qui lui interdit, entre autres, d'avoir recours à des méthodes de sollicitation et de concurrence déloyales, ou encore de dénigrer un produit « rival » ou de critiquer un collègue.

POURQUOI UN CODE ET UN RÈGLEMENT ?

Vingt ans après la création de la CSF, une question demeure : pourquoi ses membres sont-ils assujettis, sur le plan déontologique, à un code et à un règlement ? La réponse se trouve dans l'histoire de la Chambre. Entrée en vigueur en 1998, la *Loi sur la distribution*

de produits et services financiers prévoyait en effet que l'organisme d'autoréglementation professionnelle édicte les règles de déontologie s'appliquant aux représentants en assurance de personnes, en assurances collectives de personnes et en planification financière, tandis que la Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ) avait pour mandat d'édicter celles s'appliquant aux représentants en valeurs mobilières. Quant à la différence d'appellation, il s'agit d'une simple question de choix de vocabulaire : la CSF a utilisé le mot « code », alors que la CVMQ a choisi le terme « règlement ». Reste que le Code et le Règlement ont tous deux le même poids juridique.

Le Code couvre le secteur des assurances de personnes et de la planification financière, tandis que le Règlement, lui, régit le secteur de l'épargne collective et des plans de bourses d'études. Toutefois, les règles déontologiques sont similaires, notamment en matière d'intégrité, de compétences et d'éthique, et on retrouve donc dans les deux documents à peu près les mêmes obligations. Cela dit, il existe des règles propres à chaque discipline. Le Code prévoit des contraintes spécifiques à l'assurance ou aux primes, par exemple.

« InfoDéonto explique de manière pratique et concrète ce que les lois, règlements et décisions disciplinaires exigent de la profession. »

— M^e Geneviève Beauvais,
Chambre de la sécurité financière

INFODÉONTO, UN OUTIL DE BASE

Soumis à des obligations très strictes, les conseillers disposent cependant de trois sources d'information mises sur pied par la CSF pour les aider à poser les bons gestes. Tout d'abord, InfoDéonto, qui concerne l'ensemble des disciplines couvertes par la Chambre, puis le Code ou le règlement sur la déontologie, et enfin leurs versions annotées. Ces dernières sont surtout utilisées par les avocats et les responsables de conformité. L'intérêt ? Ces documents présentent une vaste gamme de décisions disciplinaires. «Lorsqu'on cherche de l'information au sujet d'un article spécifique, consulter le Code ou le Règlement annoté permet de trouver l'interprétation de la loi, avec des cas concrets. Si on préfère y aller par thèmes, InfoDéonto est très pratique et inclut des décisions disciplinaires, des formations, outils et articles ad hoc», indique Geneviève Beauvais.

Sur le site, les contenus sont classés par sujets, et ceux-ci sont accompagnés de décisions disciplinaires qui permettent de mettre les choses en contexte. Un conseiller qui voudrait par exemple savoir s'il risque d'être en conflit d'intérêts en acceptant une charge de liquidateur de succession y trouvera une réponse claire, accompagnée de décisions disciplinaires liées à cette question.

Autre intérêt d'InfoDéonto : le site étant régulièrement mis à jour, le représentant est informé en cas de changement dans la réglementation. «Le Code et le Règlement constituent une base générale, tandis qu'InfoDéonto propose des cas réels avec de la jurisprudence et des situations concrètes. Cet outil de vulgarisation explique de manière pratique et concrète ce que les lois, règlements et décisions disciplinaires exigent de la profession», conclut l'avocate. ◀



PLUS QU'UN CODE, UN GUIDE

Le but d'un code de déontologie est d'éclairer et guider le professionnel au quotidien afin qu'il développe les meilleurs standards de pratique. Les devoirs et obligations qu'il contient s'appuient sur des valeurs qui garantissent la protection du public, à savoir : la compétence, l'honnêteté, l'intégrité, la prudence, la loyauté, la diligence et la primauté des intérêts du client.

52

C'EST LE NOMBRE
D'ARTICLES QUE
CONTIENT LE
CODE DE DÉONTOLOGIE
DE LA CSF.



InfoDéonto

www.chambresf.com/fr/info-deonto/

Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière (assurances et planification financière)

www.chambresf.com > InfoDéonto >
Télécharger le Code de déontologie

Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières

www.chambresf.com > InfoDéonto >
Télécharger le Règlement sur la déontologie

Code et Règlement annotés

www.chambresf.com > Espace membre
> Déontologie et discipline > Codes de
déontologie annotés

FIN DE PÉRIODE

11 QUESTIONS/RÉPONSES POUR UN ATTERRISSAGE EN DOUCEUR



La fin de période est un moment particulièrement important pour les membres de la CSF. Vous le savez, la date butoir est le 30 novembre 2019. Que se passera-t-il, concrètement, si vous n'avez pas obtenu toutes vos unités de formation continue (UFC)? Pourriez-vous bénéficier d'une dispense? Quel est l'impact d'un congé maladie? Du travail à mi-temps?

Évitez les mauvaises surprises grâce à cette sélection de 11 questions fréquemment posées.

1

SI JE NE RÉPONDS PAS À MES EXIGENCES DE FORMATION CONTINUE DANS LES DÉLAIS IMPARTIS, SUIS-JE AUTOMATIQUEMENT SUSPENDU DÈS LE 1^{ER} DÉCEMBRE 2019 ?

Si vous ne répondez pas aux exigences de la formation continue, votre droit d'exercice sera suspendu seulement après réception d'une confirmation écrite de la date de suspension de la part de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Ce n'est qu'à compter de cette date que vous pourrez commencer à accumuler les UFC manquantes. Vous devrez faire suivre à la CSF, dans les meilleurs délais, votre attestation de présence à l'activité de formation lorsqu'elle aura été complétée.

La CSF comptabilisera les UFC obtenues pour la période de formation précédente et informera l'AMF si votre dossier devient conforme. La levée de la suspension de votre certificat ou de votre inscription sera effectuée par l'AMF les jours suivant la réception de notre notification.

2

QU'ARRIVE-T-IL SI JE NE REÇOIS PAS DANS LES DÉLAIS IMPARTIS, C'EST-À-DIRE D'ICI AU 30 NOVEMBRE 2019, LES ATTESTATIONS DE PRÉSENCE NÉCESSAIRES? QUE FAIRE POUR NE PAS AVOIR DE PÉNALITÉ ?

Après le 30 novembre 2019, si vos attestations de présence n'ont pas encore été saisies dans votre dossier, un délai de grâce de 20 jours vous sera accordé. La seule condition est que ces formations aient été suivies avant le 30 novembre 2019.

3

J'AI ACHETÉ UNE FORMATION, MAIS JE N'AI PAS EU LE TEMPS DE LA SUIVRE AVANT LE 30 NOVEMBRE 2019. PUIS-JE OBTENIR UN DÉLAI SUPPLÉMENTAIRE POUR LE FAIRE ?

Non. Cependant, une formation achetée a une période de validité de six mois. Si vous achetez une formation le 30 juin 2019, par exemple, et que vous ne la complétez pas avant le 30 novembre 2019, elle comptera néanmoins pour la période suivante si vous la terminez avant le 30 décembre 2019.

4

J'AI COMMENCÉ UNE FORMATION, MAIS JE N'AI PAS PU LA TERMINER À TEMPS. PUIS-JE OBTENIR UN DÉLAI SUPPLÉMENTAIRE POUR LE FAIRE ?

Non, toutes les formations doivent être terminées et saisies avant le 30 novembre 2019, et ce, avant minuit.

5

NOUS SOMMES LE 30 NOVEMBRE 2019, MINUIT, ET JE RÉALISE QU'IL ME MANQUE DES UFC. J'AVAIS CEPENDANT LA POSSIBILITÉ D'EN REPORTER DE LA PÉRIODE PRÉCÉDENTE, CE QUI ME PERMETTRAIT D'AVOIR UN DOSSIER CONFORME. EST-IL TROP TARD POUR PROCÉDER À CE REPORT ?

Tout report d'UFC doit être effectué avant la fin de la période, soit avant le 30 novembre 2019. Vous vous retrouvez donc dans une situation où vous pourriez voir votre permis d'exercice suspendu. Nous vous invitons donc à nous contacter au plus vite afin que nous vous aidions à régulariser votre situation.

6**JE SUIS ACTUELLEMENT EN CONGÉ MALADIE OU PARENTAL ET JE PENSE QUE CELA VA AFFECTER MA CAPACITÉ À COMPLÉTER MES UFC.****DOIS-JE EN INFORMER LA CSF ?**

Si vous êtes en congé maladie ou parental pendant une durée d'au moins quatre semaines consécutives, vous pouvez en informer la CSF pour obtenir une dispense de vos obligations de formation continue pour la durée du congé. Pour ce faire, vous devez remplir un formulaire de dispense en précisant les dates de votre congé et en joignant un document justificatif.

7**EST-CE QUE MON EMPLOYEUR PEUT FAIRE UNE DEMANDE DE DISPENSE À MA PLACE ?**

Faire une demande de dispense relève de votre responsabilité, mais votre responsable en conformité (ou une autre personne en charge) peut s'occuper de la demande pour vous s'il (elle) détient toutes les pièces justificatives nécessaires. Vous serez personnellement informé si la demande est acceptée.

8**JE SUIS EN CONGÉ MALADIE OU PARENTAL, MAIS JE N'AI PAS PRÉVENU LA CSF ET IL ME MANQUE DES UFC POUR ÊTRE CONFORME. SUIS-JE SUSPENDU ?**

Si vous n'avez pas informé la CSF de votre congé maladie ou parental avant le 30 novembre à minuit, votre droit d'exercice sera suspendu si vous n'êtes pas conforme à la fin de la période. Nous vous invitons à nous contacter au plus vite afin que nous puissions vous aider à régulariser votre situation dans les meilleurs délais.

9**JE SUIS DÉTENTEUR DE DEUX PERMIS DE PRATIQUE ET J'AI DÉCIDÉ D'EN ABANDONNER UN. SI JE NE COMPLÈTE PAS MES UFC DANS LA DISCIPLINE QUE J'ABANDONNE, EST-CE QUE JE PERDRAI MON DROIT D'EXERCICE DANS LES DEUX DISCIPLINES ?**

Vous conserverez votre droit d'exercice dans l'autre discipline, à condition que les UFC qui s'y rattachent soient complétées. À noter que lorsqu'une discipline est abandonnée, les UFC ne sont pas requises pour celle-ci, sauf dans le cas d'un renouvellement sous une période d'un an suivant l'abandon.

10**JE TRAVAILLE À MI-TEMPS SEULEMENT, EST-CE QU'ON PEUT RÉDUIRE LE NOMBRE D'UFC EXIGÉ ?**

Non. Un membre qui travaille à mi-temps doit répondre aux mêmes exigences de formation continue qu'un membre qui travaille à temps plein.

11**SI JE SUIS À LA RETRAITE OU EN CONGÉ SABBATIQUE, DOIS-JE QUAND MÊME OBTENIR MES UFC ?**

Vous devez répondre aux exigences de la formation continue si votre droit d'exercice est renouvelé chaque année. ◀

1. Ce formulaire est disponible sur le site Web de la CSF, dans la section Espace membre.

FIN DE PÉRIODE

VOUS AVEZ UNE QUESTION QUI N'EST PAS ABORDÉE DANS CETTE LISTE ? CONTACTEZ-NOUS SANS TARDER !

Centre d'information
Tél. : 514 380-3011
Sans frais : 1 888 380-3011
ufc@chambresf.com



UN COLLOQUE DE FORMATION DÉVELOPPÉ PAR LA CSF

Le 8 octobre prochain, la formation continue des 32 000 membres de la Chambre passe au niveau supérieur avec le ProLab CSF, une journée-événement qui vaut bien plus que son pesant d'UFC.

**MON
TRÉ
AL**

8
OCTOBRE
2019

6
UFC*

SEULEMENT
195
DOLLARS**
TAXES INCLUSES

NICOLAS RITOUX

Conçu à l'occasion des vingt ans de la Chambre de la sécurité financière, le ProLab se veut un incubateur de connaissances animé par des conférenciers de haut calibre et destiné à faire vivre aux participants une expérience mémorable.

À l'heure de l'apprentissage en ligne, des simulations électroniques et de la réalité virtuelle, on tend à oublier les bienfaits d'une formation en présentiel. En effet, le contact humain n'a pas son pareil pour créer un sentiment d'implication et favoriser l'absorption des connaissances. Mais ce n'est pas parce qu'on se regroupe de façon traditionnelle que l'on ne peut pas pour autant innover. C'est ce que va démontrer le ProLab CSF, qui se tiendra au Centre Mont-Royal, au centre-ville de Montréal.

LA THÉMATIQUE 2019 : PROSPÉRER PAR LE PROFESSIONNALISME

Dans le nom « ProLab », le « Lab » véhicule la notion d'innovation pédagogique et participative, alors que le préfixe « Pro » se rapporte au professionnalisme des conseillers et à la protection du public, mais aussi à l'idée de prospérité. Autant d'objectifs visés par nos membres, qui sont soucieux de bien servir leurs clients, d'accroître le niveau de littératie financière de ceux-ci et d'assurer leur sécurité financière. « Plus on offre des conseils professionnels, plus on engendre la prospérité, autant celle des conseillers que celle de leurs clients », rappelle Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction de la Chambre. Les contenus de l'événement reflètent donc ces multiples volets de la profession.

Non seulement les conférenciers du ProLab sont des pointures dans leurs disciplines respectives, mais ils font bien plus que livrer une présentation traditionnelle. L'équipe de la Chambre a travaillé étroitement avec eux pour adapter leurs contenus aux besoins des membres, et surtout pour assurer leur complémentarité, de sorte que la journée suive un rythme soutenu. Du matin au soir, vous profiterez d'un fil continu de contenus pertinents, liés à des enjeux concrets de votre pratique quotidienne.

DES CONFÉRENCIERS HAUTS EN CONTENUS

Le « prof novateur » M^e Sébastien Lanctôt explorera le potentiel encore méconnu des nouvelles technologies de l'intelligence artificielle dans le domaine de l'assurance. Avocat et professeur à la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke, il expliquera comment on peut aujourd'hui colliger de nombreuses données et les analyser de façon approfondie. Son expertise juridique permettra de mettre en lumière les enjeux que ces technologies ne manquent pas de soulever du point de vue réglementaire.

Côté placements, Jean-Marc Thuotte, surnommé le « Jedi de la convenance », passera en revue les indicateurs qui permettent à un conseiller d'effectuer des changements dans un portefeuille en parfaite adéquation avec les exigences de diversification et de convenance. L'enseignant chevronné du Département de finance de l'UQAM partagera ses secrets pour optimiser la relation risque-rendement et la diversification d'un portefeuille tout en respectant les balises de la convenance.

**PROFITEZ DU PROLAB
POUR OBTENIR VOS UFC MANQUANTES**

* 2 UFC en assurance de personnes, 2 UFC en matières générales et jusqu'à 3 UFC en conformité selon les activités choisies.

** Comprend : petit-déjeuner, lunch-réseautage, cocktail dinatoire des 20 ans de la CSF.



LA THÉMATIQUE 2019 PROSPÉRER PAR LE PROFESSIONNALISME

Pour sa part, la « dirigeante exigeante », M^e Manon Turmel, directrice générale du cabinet Bernier Beaudry, se basera sur des expériences de formation vécues pour illustrer comment il est possible d'accroître la qualité de ses pratiques en s'appuyant sur les exigences réglementaires. L'avocate spécialisée en droit des affaires et en conformité expliquera notamment comment mesurer l'investissement requis en temps et en argent pour être conforme. Ce point ne manquera pas d'intéresser bon nombre de conseillers qui sont amenés à porter aussi le chapeau de gestionnaire.

Ceux qui comptent des entrepreneurs parmi leurs clients auront droit à une mise en garde du « maître de la planif », M^e Patrice Vachon, contre l'inaction en matière de transfert et relève d'entreprise. Sur le thème « Trop tard, t'es mort ! », l'avocat associé chez Fasken et chargé de cours à HEC Montréal soulignera les conséquences désastreuses d'un manque de planification. Puisant dans sa vaste expérience en fusions, achats et ventes d'entreprises, il présentera des moyens concrets de prendre les devants auprès des entrepreneurs pour assurer la préservation de leur patrimoine.

Les « ultra coaches », quant à eux, procéderont à une séance de coaching d'affaires en direct. Le planificateur financier Sylvain de Champlain et la coach Brigitte St-Germain, de la firme Virage Coaching, se prêteront à cet exercice sous les yeux du public pour l'aider à aiguïser son sens de l'entrepreneuriat. Ils utiliseront notamment un outil conçu pour les conseillers qui permettra aux participants de bâtir leur propre plan d'action.

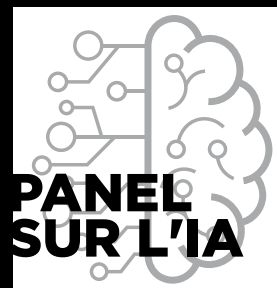
Certains pourront choisir de tester leurs connaissances en conformité à l'occasion du « Quiz du syndic », un jeu-questionnaire interactif inspiré de cas vécus provenant des décisions du comité de discipline. M^e Gilles Ouimet, syndic de la CSF, sera entouré de deux professionnelles de la Chambre, M^e Geneviève Beauvais, avocate au développement professionnel et à la qualité des pratiques, et M^e Julie Dagenais, syndique adjointe senior.

Le sujet chaud de l'intelligence artificielle sera également au cœur des thèmes de la journée, notamment lors du « Panel sur l'IA ». Cette discussion animée par Matthieu Dugal réunira des panellistes de renom: Éric Salobir, président du réseau OPTIC et consultant technologique au Vatican et Stéphane Rochon, président et chef de la direction d'Humania Assurance.

Enfin, tous les participants seront invités à célébrer en grand le vingtième anniversaire de la CSF lors d'un cocktail dînatoire à la fois coloré et raffiné. ◀



VENEZ RENCONTRER LE SYNDIC DE LA CHAMBRE et testez vos connaissances en conformité et déontologie à l'occasion d'un jeu-questionnaire interactif.



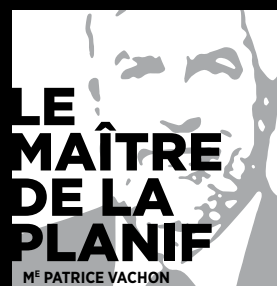
UN SUJET CHAUD ABORDÉ PAR DES INVITÉS DE MARQUE avec l'animateur vedette Matthieu Dugal. C'est à ne pas manquer!



LE JEDI DE LA CONVEANCE
JEAN-MARC THUOTTE



LA DIRIGEANTE EXIGEANTE
M^e MANON TURMEL



LE MAÎTRE DE LA PLANIF
M^e PATRICE VACHON



LE PROF NOVA TEUR
M^e SÉBASTIEN LANCTÔT



LES ULTRA COACHS
SYLVAIN DE CHAMPLAIN
ET BRIGITTE ST-GERMAIN



COCKTAIL VIP

INSCRIVEZ-VOUS!

prolabcsf.com | 1 888 380-3011

ENTREVUE AVEC MONIQUE JÉRÔME-FORGET

« LA CSF FAIT UN TRAVAIL REMARQUABLE »

PRISCILLA FRANKEN



C'est avec son franc-parler habituel que Monique Jérôme-Forget répond aux questions de *Magazine CSF*. À ses yeux, le rôle de la Chambre demeure primordial en matière de protection du public, tout comme celui des conseillers certifiés, a fortiori dans un contexte où le consommateur peut faire de plus en plus de choix seul devant son écran. Aussi, elle a quelques conseils juste pour vous, mesdames...

MAGAZINE CSF — LA CSF CÉLÈBRE SES 20 ANS CETTE ANNÉE. OR, VOUS ÉTIEZ DÉPUTÉE LORSQU'ELLE A VU LE JOUR, EN 1999.

MONIQUE JÉRÔME-FORGET — J'étais députée de l'opposition à l'époque, en effet. Je me souviens qu'il y a eu énormément de discussions et mon mandat était de faire passer différents amendements au projet. C'est Pauline Marois qui pilotait ce dossier et la collaboration a été excellente. Les enjeux étaient importants et il y avait beaucoup d'opposition. La pression était forte. Je me souviens aussi que la salle où se tenait la commission parlementaire était souvent comble, le dossier étant très suivi. C'était il y a 20 ans, et le chemin parcouru depuis est incroyable. La Chambre a démontré que le législateur avait vu juste à ce moment.

QUEL BILAN DRESSEZ-VOUS AUJOURD'HUI ?

MJF — Selon moi, la CSF fait un travail remarquable, et depuis que Marie Elaine Farley est pdg, le virage effectué a fait une différence pour les conseillers et les consommateurs. La CSF existe pour protéger le public et cette mission passe par l'encadrement des professionnels. Aujourd'hui, elle possède 20 ans d'expérience en la matière. C'est la raison pour laquelle je suis intervenue publiquement, à plusieurs reprises et notamment lorsqu'elle a été menacée d'abolition, afin de soutenir l'organisation et sa pdg. Je ne veux pas voir disparaître la Chambre. Comme je l'ai déjà souligné plusieurs fois, le partage des pouvoirs garantit une meilleure efficacité. Je le crois aujourd'hui encore.

En politique, la plus grande qualité est de savoir écouter. Lors des débats entourant le projet de loi 141, beaucoup de remarques désobligeantes ont fusé. Le ton a parfois été méprisant envers la Chambre et parfois même nous avons assisté à des attaques personnelles. Je trouve cela inacceptable. J'appuie totalement le leadership des dirigeants de la Chambre, ils ont fait un travail colossal depuis 20 ans et particulièrement lors de l'étude du projet de loi 141.

QUELS SONT, SELON VOUS, LES GRANDS ENJEUX À VENIR POUR LES CONSOMMATEURS DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS ?

MJF — La vente de produits financiers sur le Web en est un vraiment important, je pense. On fait de plus en plus de choses sur le Web, les possibilités se multiplient, mais les gens doivent être aussi conscients des risques que cela implique. Il ne s'agit pas de remettre en question le fait de pouvoir faire des choix, mais ces choix doivent être éclairés, c'est pourquoi la Chambre a la responsabilité de s'assurer que les consommateurs ont accès aux meilleurs conseils et que ses membres sont formés pour les donner.

Avoir accès à une grande diversité d'informations et de produits via son ordinateur, c'est un avantage. Mais pouvoir discuter avec un expert de ses besoins, ça vaut de l'or. De la même façon qu'on n'achète pas une maison sans la faire inspecter, un conseiller en services financiers nous explique les vertus et les dangers d'une démarche ou d'un produit. ►



« La Chambre a la responsabilité de s'assurer que les consommateurs ont accès aux meilleurs conseils et que ses membres sont formés pour les donner. »
— Monique Jérôme-Forget

LE PARCOURS D'UNE FEMME ENGAGÉE

Le moins que l'on puisse dire, c'est que M^{me} Jérôme-Forget a de nombreux champs d'intérêt. À l'université, elle étudie l'économie, l'histoire, l'économie politique, les arts et la psychologie. Sans surprise, son parcours professionnel est tout aussi panaché : M^{me} Jérôme-Forget a notamment été enseignante à l'Université McGill, psychologue à l'Hôpital Royal Victoria, sous-ministre adjointe au ministère de la Santé et du Bien-Être à Ottawa, présidente de l'Institut de recherche en santé et sécurité du travail, présidente de l'Institut de recherche en politique publique et rédactrice de chroniques pour le *Financial Post* et *Les Affaires*.

C'est en 1998 qu'elle se lance en politique : elle devient alors députée du Parti libéral dans Marguerite-Bourgeoy. Elle sera réélue à ce poste à trois reprises. Entre 2003 et 2008, elle est présidente du Conseil du trésor et ministre responsable de l'Administration gouvernementale, après quoi elle devient ministre des Services gouvernementaux d'avril 2007 à décembre 2008 et ministre des Finances entre 2007 et 2009.

En 2012, elle publie *Les femmes au secours de l'économie : pour en finir avec le plafond de verre*, un essai dans lequel elle plaide pour une meilleure accessibilité des femmes aux postes à hautes responsabilités. Son impressionnant parcours, son implication visant à renforcer la place des femmes dans la sphère professionnelle, de même que sa rigueur et sa pédagogie lui valent l'insigne d'officière de l'Ordre national du Québec en 2013. Elle devient également Membre de l'Ordre du Canada en 2015.



« Vous devez protéger votre professionnalisme, car votre conscience est mise au défi. Vous devez vous donner la possibilité d'être innovateurs, d'aller plus loin dans l'intérêt du client et dans votre formation professionnelle. Vous devez comprendre les produits et faire en sorte de les expliquer à vos clients. »

— Monique Jérôme-Forget,
lors du Gala des Prix Excellence 2015
de la Chambre de la sécurité financière.

Des consommateurs et même des gens connus ont tout perdu parce qu'ils ont fait confiance à la mauvaise personne, un ami non qualifié ou un tiers mal intentionné. C'est pourquoi il faut s'assurer qu'on s'appuie sur une personne encadrée, qui détient le niveau de formation requis, qui respecte un code de déontologie, qui suit de la formation continue, qui est capable d'analyser chaque situation, de transmettre ses connaissances, aussi.

Personnellement, jamais je ne poserai un geste sans l'avis de mon conseiller!

Comme second enjeu, je mentionnerais la littératie financière. Il y a encore beaucoup de chemin à faire à ce chapitre.

EN TANT QUE MINISTRE DES FINANCES, QUEL ÉPISODE VOUS A LE PLUS MARQUÉE ?

MJF— La crise de 2008, sans hésiter! C'est ce qui m'a le plus ébranlée... c'était très intense. J'ai rencontré énormément de dirigeants d'entreprises, la situation était dramatique et a duré plusieurs mois. Mais Jean Charest, le premier ministre de l'époque, a été formidable; il m'a donné carte blanche et nous avons pu injecter deux milliards de liquidités dans l'économie.

VOUS VOUS ÊTES BEAUCOUP IMPLIQUÉE POUR AMÉLIORER LE SORT DES FEMMES DANS LA SPHÈRE PROFESSIONNELLE. AVEZ-VOUS UN MESSAGE POUR LES CONSEILLÈRES ?

MJF— Oh que oui! Moi, aujourd'hui, je me donne pour mission d'encourager les femmes à se montrer audacieuses. Nous, les femmes, nous sommes timides. Quand un poste se libère, nous ne sommes pas sûres d'être à la hauteur, nous évitons de nous mettre de l'avant, nous priorisons les enfants et la famille... tout ça, c'est ce que j'appelle le plancher collant. Et pendant ce temps, ce sont les hommes qui prennent les promotions. Ils postulent même s'ils ne sont pas qualifiés car ils sont fonceurs. Ce qui est une qualité!

Pourtant, là où il y a des femmes, quand le milieu de travail est équilibré, les choses vont toujours mieux. Leur approche permet une meilleure gestion du risque. C'est connu et avéré. Alors, les femmes doivent cesser de se priver de poser des gestes parce qu'elles craignent l'échec. Si ça ne fonctionne pas, ce n'est pas grave, on retombe sur ses pattes.

SUR QUOI TRAVAILLEZ-VOUS ACTUELLEMENT ? AVEZ-VOUS DES PROJETS ?

MJF— Je travaille pour le cabinet d'avocats Osler, Hoskin & Harcourt depuis huit ans environ. Aussi, je viens de démarrer une entreprise de coaching avec ma fille Élise, qui a fait carrière en finance à Londres. Elle est revenue à Montréal et nous avons décidé de nous lancer ensemble dans cette aventure.

Personnellement, je n'ai pas eu de coach et si j'en avais eu un, je peux vous dire que j'aurais évité des erreurs. Mon objectif est donc d'aider les gens qui sont à un moment-clé de leur carrière, des vice-présidents par exemple, qui sont plus isolés en raison de leurs responsabilités, qui ne peuvent plus tout partager avec leurs collègues ou leurs supérieurs, ni leur conjoint, qui n'est pas forcément le mieux placé. Ils ont besoin d'un confident, d'une personne qui n'est pas en compétition avec eux et qui est là pour les écouter et les faire réfléchir. Une personne à la fois alliée et détachée, en somme.

Parfois aussi, on se questionne, on se sent à un moment charnière : dois-je continuer? Dois-je bifurquer? Quel est le meilleur moment? J'ai moi-même changé sept fois de carrière, je détiens un doctorat en psychologie, j'ai vécu des crises, des oppositions, j'ai été remerciée... Je pense que mon expérience peut profiter à d'autres lorsque des situations complexes se présentent. ◀

CESSION DE POLICES D'ASSURANCE VIE

QUELS ARGUMENTS FERONT CÉDER LE GOUVERNEMENT ?



Au Québec, la cession des polices d'assurance vie à un tiers est permise. Depuis le retrait, en mai 2018, de l'encadrement proposé dans la version initiale du projet de loi 150, les avis continuent de diverger. Faut-il interdire, limiter cette pratique ou lui laisser libre cours ?

JEAN-FRANÇOIS VENNE

« Le Québec est l'une des rares provinces canadiennes où l'on n'encadre pas de manière précise la vente de contrats d'assurance vie à des tiers, souligne M^e Marc Duquette, associé principal du cabinet d'avocats Norton Rose Fulbright. C'est aussi la seule qui ne permet pas à un assureur d'inclure dans un contrat l'interdiction de le revendre à un tiers. »

La cession de police est donc légale ici, tant que l'assuré y consent. Seule interdiction : rassembler plusieurs assurances vie dans un fonds et en revendre des parts sous forme d'investissements. Au contraire, l'Ontario, le Manitoba, l'Alberta, la Colombie-Britannique, l'Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve-et-Labrador, le Yukon, les Territoires-du-Nord-Ouest et le Nunavut proscrivent carrément cette pratique. La Saskatchewan l'interdira à partir de janvier 2020, lorsque sa nouvelle *Loi sur l'assurance* entrera en vigueur. Pour l'instant, cette province la permet, mais accorde aux assureurs le droit d'introduire dans un contrat une clause interdisant la revente. Cette disposition existe aussi au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse.

« Aux États-Unis, les règles diffèrent selon l'État, précise M^e Duquette. Ce commerce y est généralement permis, mais plusieurs États imposent un délai de deux à quatre ans entre l'achat d'une police et sa revente. » Cela vise à éliminer les cas de spéculation, où une entreprise sollicite un individu pour qu'il achète une police, dans le seul but de la lui revendre rapidement.

Au Québec, ce commerce peut prendre trois formes principales. Une personne en fin de vie peut décider de monnayer sa police (viatique). D'autres le feront plutôt pour pallier des ennuis financiers ou pour toucher une somme d'argent qu'ils dépenseront à loisir. Enfin, une entreprise peut contracter une assurance vie par l'entremise d'un individu, dans le seul but d'acquiescer le capital-décès. C'est ce que l'on appelle « l'assurance vie détenue par un étranger ». Il s'agit de spéculation et non d'une situation dans laquelle un assuré décide de revendre une police qu'il a acquise de bonne foi. C'est surtout ce procédé qui était visé par le projet de loi 150.



« Le Québec est l'une des rares provinces canadiennes où l'on n'encadre pas de manière précise la vente de contrats d'assurance vie à des tiers. »

— M^e Marc Duquette, Norton Rose Fulbright



« Ce commerce pourrait faire augmenter les primes. »
— Flavio Vani, APCSF

LES INQUIÉTUDES DE L'INDUSTRIE

« Dans sa forme initiale, le projet de loi 150 modifiait plusieurs articles du Code civil du Québec afin d'encadrer la cession de police », note M^e Duquette. Le gouvernement souhaitait permettre aux assureurs d'inscrire dans leur contrat une clause interdisant à l'assuré, pendant les deux premières années, de céder sa police à un tiers qui n'a pas d'intérêt d'assurance dans la vie de l'assuré (comme un investisseur). Par la suite, l'assureur aurait eu le droit de résilier la police dans les trente jours suivant sa cession et de plutôt rembourser ses primes à l'assuré.

Ces dispositions ont été retirées du projet de loi en mai 2018, notamment en réponse à la vive opposition de l'industrie. « En accordant aux compagnies d'assurances le droit de racheter leurs propres polices à un montant différent de celui prévu au contrat, le projet de loi 150 les obligeait en fait à s'engager dans le marché des cessions de polices, alors qu'elles s'opposent à ce commerce », estime Lyne Duhaime, présidente de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP).

L'ACCAP dit s'inquiéter des risques pour les assurés de ce genre de pratique, qu'elle souhaite voir interdite. Lyne Duhaime rappelle que le projet de loi 150 ne prévoyait pas quelles informations ou conseils devraient être donnés au titulaire avant et pendant la cession d'un contrat d'assurance, alors que la souscription d'une police reste très réglementée. En se basant sur l'expérience américaine, où ce genre de commerce a connu une forte expansion, l'organisme rappelle que ce sont surtout des personnes très âgées et souvent vulnérables qui sont sollicitées pour ce type de transactions.

L'ACCAP souhaite qu'un représentant soit obligatoirement engagé dans une cession de police afin d'évaluer si elle convient au client ou si de meilleures options existent. L'assuré devrait avoir droit à certaines informations précises pendant le processus et pouvoir révoquer l'entente. L'organisme aimerait aussi que la possibilité d'une cession soit limitée à certaines situations (maladie chronique, perte d'emploi, décès du conjoint, etc.). « Nous comprenons que Québec ne souhaite pas interdire cette pratique, mais nous souhaitons qu'elle soit beaucoup mieux encadrée que ce que prévoyait le projet de loi 150 », résume Lyne Duhaime.

LIBERTÉ SURVEILLÉE

Les défenseurs de ce commerce invoquent principalement la liberté de choix des assurés. C'est le cas de l'Autorité des marchés financiers (AMF) : « L'Autorité estime qu'une police d'assurance sur la vie peut valablement être utilisée comme un outil d'épargne ou d'investissement par le consommateur et considère que le fait de réduire les possibilités de la céder pourrait entraîner une diminution de la valeur de cet actif personnel ». Le projet de loi 150, qu'elle appuyait, aidait selon elle à restreindre le commerce purement spéculatif des polices d'assurance vie.

Une opinion partagée par le Réseau FADOQ, bien que celui-ci souhaite aussi l'adoption d'un encadrement plus serré, afin de réduire les risques d'abus envers des personnes vulnérables. « Les personnes âgées peuvent avoir besoin d'argent pour continuer d'habiter dans leur domicile, obtenir des soins de santé ou pour toute autre raison, note le directeur général Danis Prud'homme. La cession de police constitue un moyen parmi d'autres de toucher de l'argent. »

1. Autorité des marchés financiers. *Mémoire présenté à la Commission des finances publiques sur le Projet de loi 150 : Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions des discours sur le budget du 17 mars 2016 et du 28 mars 2017*, le mardi 6 février 2018, p. 10.

« Nous aimerions surtout que le gouvernement impose aux compagnies d'assurance un taux de rachat minimal de 40 à 50 pour cent de la valeur du capital-décès. »

— Danis Prud'homme, Réseau FADOQ



Il craint cependant que le manque d'encadrement menace les assurés les plus vulnérables. Le Réseau FADOQ réclame que les « racheteurs » de polices soient obligatoirement accrédités par l'AMF et soient tenus de respecter les règles applicables aux courtiers. L'assuré devrait quant à lui être bien conseillé et connaître ses autres options.

« Nous aimerions surtout que le gouvernement impose aux compagnies d'assurance un taux de rachat minimal de 40 à 50 pour cent de la valeur du capital-décès, ajoute Danis Prud'homme. Cela rendrait plus attrayante l'option du rachat par l'émetteur et compliquerait le marché spéculatif. »

UN IMPACT SUR LES PRIMES

Parmi les conseillers, les avis divergent. « Le maintien du contrat en vigueur doit toujours rester la priorité, mais il faut surtout s'assurer de respecter le meilleur intérêt du client, avance Xavier Besner², vice-président assurance et fiscalité au Groupe Financier Boulos. Si une personne est déterminée à abandonner sa police, il est de son intérêt d'en tirer le meilleur profit. »

Selon lui, cette option ne doit être envisagée que dans le cas où la situation financière l'exige. Sinon, il est généralement plus avantageux pour l'assuré de conserver la police pour laquelle il a payé des primes. « En théorie, s'il a opté pour une assurance vie permanente, c'était pour pallier un besoin permanent, par exemple léguer un montant à ses enfants, rappelle-t-il. S'il cède sa police, il perd cette option. »

M. Besner croit que les dirigeants des compagnies d'assurance détestent la revente de polices à des tiers surtout parce qu'elles font baisser le taux de déchéance. Une compagnie d'assurance établit la tarification de ses produits en tenant pour acquis qu'elle rachètera un certain nombre de polices avant terme. Or, si des titulaires revendent leur police à un tiers, le calcul ne tient plus. Le taux de déchéance baisse et le nombre de paiements de capital-décès augmente.

« En se généralisant, cette situation affecterait les compagnies d'assurance, mais ce sont les assurés qui pourraient payer la note », souligne Flavio Vani, président de l'Association professionnelle des conseillers en services financiers (APCSF). Il n'est pas pour autant opposé à ce commerce. Il juge que les assurés doivent être libres de faire ce qu'ils veulent, à partir du moment où aucune clause dans le contrat n'interdit la revente. Comme le Réseau FADOQ, il aimerait que les compagnies d'assurance soient plus ouvertes au rachat de polices à des termes plus avantageux pour les détenteurs.

Ces dernières l'entendront-elles de cette oreille ? Ou parviendront-elles à obtenir l'encadrement très serré dont elles rêvent ? Pour l'instant, nul ne sait quand et même si le gouvernement remettra bientôt cette question sur la table. En attendant, le débat entre les adeptes de ce commerce et leurs adversaires se poursuivra. ◀

QUE FAIRE SI UN CLIENT VOUS QUESTIONNE SUR LE SUJET ?

- Revoir sa situation avec lui et faire une analyse de besoins. D'autres options conviendraient-elles mieux ?
- Bien expliquer les conséquences de la décision de céder sa police, notamment sur le plan fiscal et sur la succession.
- Communiquer avec l'assureur pour examiner les options offertes.

Les obligations déontologiques des membres de la Chambre de la sécurité financière leur imposent d'agir en professionnels consciencieux, d'informer leurs clients et, en tout temps, de subordonner leur intérêt à celui du client. Pour cette raison, un conseiller ne doit pas racheter la police d'assurance d'un client, dans la mesure où cela le place en situation de conflit d'intérêts.

D'autres situations liées à la cession de police peuvent entraîner un conflit d'intérêts. À titre d'exemple, en 2018, un conseiller a été radié deux ans, notamment pour avoir fait céder la propriété d'une police sur la vie d'une cliente et désigné sa propre fille à titre de titulaire et bénéficiaire irrévocable de cette police³. En février 2019, un autre conseiller écopait d'une radiation de cinq ans. Alors que certains de ses clients n'étaient plus intéressés à maintenir en vigueur leur police d'assurance et à en payer les primes, il avait fait transférer ces polices à des tiers qui n'avaient aucun intérêt assurable, afin de les maintenir en vigueur et de continuer à recevoir des commissions⁴.

De manière générale, le conseiller prudent devrait éviter de participer à des transactions qui pourraient soulever des doutes quant à son intégrité professionnelle.

2. Xavier Besner n'a aucun lien d'affaires avec la Financière Besner, qui pratique le rachat de polices d'assurance, mais notons tout de même que ce cabinet est détenu par des membres de sa famille. Perisen et Canadian Life Settlements sont d'autres entreprises engagées dans ce commerce au Québec.

3. *Lelièvre c. Attila Zoltan Szabo*, 2018, CD00-1104

4. *Tougas c. de Swirek*, 2019, CD00-1231



ALLER PLUS LOIN

ROY, Hubert, et Serge THERRIEN. « Le projet de loi 150 subit une cure minceur; les clauses relatives à l'assurance retirées », *Journal de l'assurance*, 18 mai 2018.

Version initiale du projet de loi n° 150 :
Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions des discours sur le budget du 17 mars 2016 et du 28 mars 2017.

SUR LE TERRAIN

HISTOIRES DE SANTÉ FINANCIÈRE

EMMANUELLE GRIL



Les professionnels en services financiers sont les gardiens des intérêts de leurs clients. Ils font souvent une différence de taille dans leur existence, sauvant parfois même les économies de toute une vie! Voici ce que nous ont raconté quelques-uns d'entre vous.

Les conseillers en services financiers sont parfois amenés à côtoyer des drames humains. Le planificateur financier André Buteau en sait quelque chose. À plusieurs reprises, l'assurance maladie grave qu'il avait conseillée à ses clients a pu changer la donne. « Je me souviens d'un couple qui a été frappé coup sur coup. La dame a eu un cancer du sein très violent et deux mois plus tard, son mari a fait un infarctus. Il n'est pas rare de voir le conjoint d'une personne touchée par la maladie éprouver des problèmes de santé à son tour. Il est donc important que les deux soient couverts, et pas seulement celui qui gagne les plus gros revenus. Sans protection adéquate, tout risque de basculer », souligne-t-il.

Il a aussi en tête le cas d'un autre client, PDG d'une grande entreprise canadienne, mort accidentellement dans le cadre d'une activité de collecte de fonds. « L'assurance personne-clé qu'il avait souscrite a heureusement permis d'effectuer le remboursement des marges de crédit commerciales, permettant ainsi à la compagnie de poursuivre ses activités », relate-t-il.

Pour sa part, Fabien Major, planificateur financier chez Major Gestion privée/Assante, se remémore le cas d'une personne qui souhaitait contracter une assurance hypothécaire, mais n'avait jamais le temps de le rencontrer pour conclure la transaction. « Il a fini par m'appeler un jeudi soir

en urgence. Il partait quelques jours plus tard en vacances au Mexique et avait une peur bleue de l'avion. Craignant qu'il lui arrive quelque chose, il voulait signer le contrat d'assurance au plus vite, le lendemain même, pour mettre sa famille à l'abri advenant un malheur », se souvient-il. Ce qui fut fait.

Dix jours plus tard, c'est une conjointe en pleurs qui téléphone au planificateur financier. Par un incroyable concours de circonstances, son mari avait perdu la vie, non pas dans un accident d'avion mais en se noyant durant de sa première journée de vacances dans un hôtel tout inclus de la Riviera Maya... « Lors d'une baignade, il a été entraîné au large par de forts courants et a été incapable de regagner la rive. Son corps inanimé a été rapporté par la marée et a finalement été rapatrié au Québec », explique Fabien Major.

D'ÉTRANGES TAUX DE RENDEMENT

Un autre dossier l'a aussi beaucoup marqué. Il y a quelques années, il a été contacté par l'un de ses clients, qui lui annonce une terrible nouvelle : atteint d'un cancer, il ne lui reste plus que quelques mois à vivre. Il souhaite donc le rencontrer rapidement afin de modifier le bénéficiaire de son contrat de fonds distincts. De plus, il désire obtenir un deuxième avis sur un REER autogéré détenu auprès d'une autre firme et qui contient un placement aux caractéristiques étonnantes.



« Je suis très fier de mon métier, car je sais à quel point cela peut aider considérablement des personnes qui, autrement, se retrouveraient en situation précaire. » — François Faucher



« En examinant ses documents, j'ai tout de suite remarqué qu'il y avait quelque chose de louche. La comptable du client et moi-même avons effectué une analyse approfondie, avec pour conclusion que la société émettrice était non solvable. Celle-ci avait pour nom Mount Real... » — Fabien Major

« En examinant ses documents, j'ai tout de suite remarqué qu'il y avait quelque chose de louche. On offrait des taux de rendement garantis de 11,75 % pour des certificats de placement garanti, ce qui est tout à fait inhabituel. La comptable du client et moi-même avons effectué une analyse approfondie, avec pour conclusion que la société émettrice était non solvable. Celle-ci avait pour nom Mount Real... Le scandale financier allait éclater quelques mois plus tard », raconte-t-il. Grâce à l'intervention des deux professionnels, les certificats d'un montant de 300 000 \$ n'ont pas été renouvelés, et les avoirs de son client – malheureusement décédé par la suite – ont été préservés.

Le planificateur financier François Faucher rappelle pour sa part à quel point le bon produit d'assurance peut faire une différence. « Un de mes amis du secondaire avait souscrit une assurance maladie grave pour ses trois enfants. Il pensait ne jamais avoir à s'en servir, mais malheureusement, sa jeune fille a eu un cancer. Leur prime d'assurance de 50 000 \$ a permis à la mère de prendre une année sabbatique afin de rester auprès de son enfant, et ce, sans que la famille ait à s'endetter », dit-il. François Faucher est allé rencontrer l'oncologue qui soignait la fillette, afin de lui faire signer les documents nécessaires à la constitution du dossier auprès de l'assureur. De cette façon, le règlement a été bien plus rapide.

« Nous sommes souvent mal perçus par le public, on nous voit comme des "vendeurs d'assurances". Les gens pensent qu'ils sont trop assurés et ne veulent pas payer pour ça. Mais moi, je suis très fier de mon métier, car je sais à quel point cela peut aider considérablement des personnes qui, autrement, se retrouveraient en situation précaire », affirme-t-il.

UNE PLANIFICATION STRATÉGIQUE QUI CHANGE TOUT

Sur une note moins dramatique, Stéphane Thibeault, planificateur financier à IG gestion privée de patrimoine, souligne comment l'intervention d'un professionnel du domaine peut transformer un avenir incertain en une retraite passée avec l'esprit en paix.

« Un client m'avait recommandé ses parents. Ils étaient encore sur le marché du travail, mais relativement inquiets quant à leur plan de retraite. Ils possédaient une valeur nette respectable immobilisée dans leur maison, leur chalet et leurs REER. Bien qu'ils aient envisagé un niveau de vie relativement modeste, les projections indiquaient que leurs économies dureraient seulement une dizaine d'années. Par la suite, le couple aurait dû vendre ses propriétés pour récupérer des liquidités suffisantes. Or, ils avaient espéré pouvoir profiter de leur maison et de leur chalet pendant la période de leur vie où ils disposaient justement du temps et de la santé nécessaires pour le faire », dit Stéphane Thibeault.

Ce dernier leur a donc proposé une restructuration afin de maximiser le décaissement de leurs REER tout en prolongeant la durée de vie de leurs épargnes. « Pour y parvenir, je leur ai notamment conseillé d'utiliser la valeur de leurs biens pour obtenir une marge hypothécaire. Celle-ci compensera, le moment venu, le manque de revenus à la retraite. Cette dette ayant un taux d'intérêt moindre que la facture fiscale liée à des retraits REER importants durant les premières années, cette stratégie est beaucoup plus avantageuse. Ils n'auront pas non plus à se départir de leurs propriétés trop tôt », souligne-t-il. ◀



ANDRÉ BUTEAU



STÉPHANE THIBEAULT



Vous aussi, vous avez une histoire de santé financière à partager ?

Écrivez à Priscilla Franken à l'adresse suivante : pfranken@chambresf.com

DU CŒUR À L'OUVRAGE



DÉCOUVREZ DES CONFRÈRES IMPLIQUÉS

EMMANUELLE GRIL

En plus d'être dévoués à leur clientèle, certains conseillers sont aussi très engagés au sein de leur communauté. Qu'il s'agisse de faire évoluer la profession, de soutenir la relève ou de promouvoir des causes, ils sont à pied d'œuvre dans de nombreux domaines. Cinq d'entre eux nous font part de leurs convictions.



SOPHIE BABEUX
Directrice d'agence,
représentante en plans
de bourses d'études,
Gestion Universitas

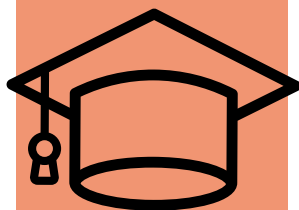
L'ÉDUCATION AVANT TOUT!

Professionnelle engagée, femme d'affaires passionnée, Sophie Babeux est aussi une sportive accomplie adepte de triathlon. Celle qui a reçu le prix d'Excellence de la CSF en 2013 détient également un double MBA, dont un obtenu à l'Université Paris-Dauphine, en France. Son secret pour être sur tous les fronts à la fois ? « Je suis mère de trois enfants, on développe nécessairement des outils pour être bien organisée... », répond-elle.

Active dans l'industrie depuis près de 25 ans, Sophie Babeux est pourtant entrée sur le marché du travail comme éducatrice spécialisée. Très rapidement, elle suit un cours sur les assurances de personnes et réoriente son cheminement professionnel. Lorsqu'en 1998 la subvention gouvernementale pour l'épargne-études apparaît, les étoiles s'alignent. « L'éducation a toujours été une valeur fondamentale pour moi. Travailler dans le domaine des bourses d'études était une suite logique dans mon parcours », se souvient-elle.

Son but : mettre sur pied et diriger les meilleures équipes de conseillers. Et c'est ce qu'elle fait avec talent, avec une quarantaine de personnes sous sa responsabilité. Au fil des ans, elle a aussi contribué à former plusieurs centaines de conseillers aux régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) et à tous les aspects entourant le travail de conseiller. Elle a donné de nombreuses conférences sur le REEE auprès de cabinets de services financiers et est l'auteur du premier cours sur le sujet offert par la CSF en 1999. Innovatrice, elle a également conçu en 2010 un programme de Gestion de la relation client au sein de son agence à Universitas, afin de permettre aux conseillers d'optimiser le service auprès de leurs clients.

« Je vois tous les jours l'impact positif de l'éducation. Mes premiers clients sont à l'université aujourd'hui ! C'est un domaine très valorisant, on offre des produits grâce auxquels des milliers d'enfants peuvent poursuivre leurs études », dit-elle, déterminée à continuer dans cette voie.



« C'est un domaine très valorisant, on offre des produits grâce auxquels des milliers d'enfants peuvent poursuivre leurs études. »



HUBERT BENOIT
Conseiller en
sécurité financière



L'INSTINCT POLITIQUE

Diplômé de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Hubert Benoit a gagné sa vie dans ce domaine pendant quelques années, avant de s'orienter vers les services financiers en 1997. «L'année suivante, je suis devenu membre de l'Action démocratique du Québec. Puis en 2006, je ne sais pas quelle mouche m'a piqué, j'ai décidé de me lancer en politique! Je me rappelle que je faisais de la planification fiscale pour un client, et je me suis dit qu'avec les impôts que l'on payait, on méritait de plus belles routes et de meilleurs services», se souvient-il.

Peu de temps après, il rencontre Mario Dumont, qui le choisit comme candidat dans la circonscription de Montmorency. Il remporte l'élection en 2007, bien décidé à « faire le ménage » des finances de l'État, notamment en siégeant à la Commission des finances publiques et à la Commission de l'administration publique.

Député pendant 19 mois, il reviendra à la profession et continuera de s'impliquer dans la défense de celle-ci. Avec l'ancien premier ministre Bernard Landry, Alain Paquet, ancien ministre délégué aux Finances et professeur à l'ESG-UQAM, et Rosaire Bertrand, ancien ministre également, il signe notamment en mai 2018 une lettre ouverte dénonçant l'abolition de la CSF prévue par le projet de loi 141. « Au bout du compte, le gouvernement

a reculé sur ce point et nous avons réussi à faire amender plusieurs éléments », se réjouit-il.

Son prochain combat? Faire en sorte que les consommateurs soient mieux informés sur l'assurance maladie grave. « Ma hantise est d'avoir un client dont la réclamation ne sera pas payée... », laisse-t-il tomber. Cela dit, il est fier du rôle que les autres membres de la profession et lui-même peuvent jouer auprès de la population. « Nous aidons les gens à atteindre l'indépendance financière, et nous leur apprenons à naviguer dans cet univers complexe. »

« Nous aidons les gens à atteindre l'indépendance financière, et nous leur apprenons à naviguer dans cet univers complexe. »

AMÉLIORER LA VIE DES PERSONNES HANDICAPÉES

Titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires de l'Université Laval, Guillaume Parent reconnaît qu'à la base, ce choix d'études s'est fait par défaut. « À cause de mes limitations causées par la paralysie cérébrale, plusieurs portes se sont fermées devant moi. Mais lorsqu'en 2010 j'ai appris l'existence du régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI), j'ai eu une illumination! C'était exactement à la conjonction de mes compétences et des besoins d'un public spécifique », se souvient-il.

Il décide donc de lancer son entreprise, Finandicap. Si au départ il se concentre principalement sur l'offre de REEI, très rapidement il constate que le domaine est bien plus vaste qu'il ne le croyait. « Bien qu'incontournable, ce régime n'est qu'un morceau du casse-tête. Il fait partie d'une panoplie d'environ 40 programmes, crédits d'impôt, mesures fiscales, subventions, prestations de soutien, etc., qui s'adressent aux personnes handicapées. Je privilégie donc une approche globale, qui couvre les différents aspects à court, moyen et long termes », explique Guillaume Parent.

À la tête d'une équipe de neuf personnes, bientôt 11, il se réjouit du rattrapage effectué par le Québec en matière de REEI. Ainsi, en décembre 2015, on dénombrait environ 16 500 comptes et 27 000 deux ans plus tard. Un pas de géant, mais il reste encore du travail à faire puisque la moyenne des contributions québécoises représente à peine la moitié de celles à l'échelle canadienne.

Il compte donc poursuivre son action et devrait dès cet automne annoncer une stratégie novatrice. « Le REEI est un véritable joyau, nous avons le devoir de le faire connaître. Je prépare actuellement une initiative qui, je l'espère, dynamisera la demande et l'offre de ce programme socio-économique au Québec », annonce-t-il, ajoutant qu'il souhaite créer un mouvement d'entraînement tout en donnant les outils nécessaires aux conseillers.



GUILLAUME PARENT
Président du cabinet
de services financiers
Finandicap





MARIE-PHILIPPE DOSTIE

Directrice au développement des affaires, Groupe Financier Horizons



SOUTENIR LA RELÈVE

À l'âge de 29 ans, Marie-Philippe Dostie compte déjà 10 ans d'expérience dans le domaine. « J'ai travaillé dans un cabinet d'assurance durant mes études collégiales puis universitaires. Je suis pratiquement passée par tous les postes! », se souvient-elle.

Détentrice d'un DEC en Gestion de commerces, elle décroche ensuite un baccalauréat en administration, spécialité finances, à l'Université du Québec à Montréal, dont une session à l'Université Paris-Dauphine, en France. « Au début, comme beaucoup de gens, j'avais des préjugés sur les assurances. Mais un jour, j'ai compris toute la différence que l'on pouvait faire dans leur vie. Lorsqu'on apporte un chèque de réclamation à un client, cela prend tout son sens. C'est là qu'il réalise que contrairement à ce qu'il pensait, ce n'était pas une dépense inutile », note-t-elle.

Après avoir été analyste aux ventes, elle a été approchée l'an dernier par son employeur actuel pour devenir directrice au développement des affaires. Son rôle consiste à apporter du soutien aux conseillers afin qu'ils progressent et fassent croître leur clientèle. « J'aide les professionnels à se démarquer des institutions financières. C'est plus facile de vendre ses produits quand on les connaît à fond », explique-t-elle.

Elle s'implique également dans le Regroupement des jeunes courtiers du Québec, en tant que membre du conseil d'administration. Elle contribue notamment à mettre sur pied des événements rassembleurs, car selon elle, les conseillers plus expérimentés ont le devoir et la responsabilité d'aider les jeunes à grandir et à s'épanouir dans l'industrie. « Il faut se regrouper et partager nos connaissances. J'espère aussi que nous pourrions bientôt ôter le mot "jeunes" dans le nom de notre organisation, afin d'intégrer tous les membres de la profession. Car c'est ensemble que l'on pourra aller plus loin », lance-t-elle.

« Il faut se regrouper et partager nos connaissances. Car c'est ensemble que l'on pourra aller plus loin. »

DONNER UNE VOIX AUX CONSEILLERS

Actif dans l'industrie depuis plus de 30 ans, Flavio Vani s'est vivement opposé à l'abolition de la CSF, prévue dans le projet de loi 141. À titre de citoyen, il a d'ailleurs déposé à l'Assemblée nationale une pétition s'y opposant en 2018. « Il est indispensable d'avoir un organisme de réglementation comme la CSF. Elle est proche des conseillers, elle connaît toutes les étapes de la distribution, elle nous encadre et est garante de notre professionnalisme », souligne-t-il.

Les efforts de Flavio Vani et plusieurs autres ont porté fruit, mais il considère que le travail n'est pas terminé. Donner une voix aux conseillers est d'ailleurs la mission première de l'Association professionnelle des conseillers en services financiers, dont il est le président depuis 2013. Comment? En représentant les conseillers auprès des organismes gouvernementaux et de l'industrie financière au Québec.

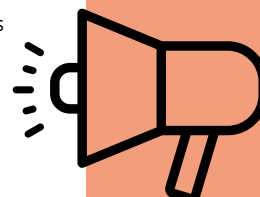
Ainsi, il estime qu'il faudrait notamment réfléchir au sort de ceux qui, tout comme lui, possèdent plusieurs permis de pratique. « Nous avons demandé aux autorités compétentes d'étudier la possibilité d'accorder aux professionnels qui exercent dans plusieurs disciplines le titre de conseiller en services financiers agréé », dit-il.

Son souhait pour l'avenir de l'APCSF est que davantage de conseillers y adhèrent. Actuellement, elle compte 1 000 membres inscrits, mais pour avoir plus de poids et continuer à défendre la profession efficacement, l'Association doit pouvoir miser sur le plus grand nombre de membres possible. « L'APCSF est le seul organisme dont le rôle est de représenter les intérêts des conseillers auprès des autorités réglementaires et du gouvernement du Québec. Nous devons être présents à la table de discussion pour être entendus », affirme-t-il. ◀



FLAVIO VANI

Conseiller en sécurité financière, président de l'Association professionnelle des conseillers en services financiers



TOURNÉE RÉGIONALE DE LA CSF

LA CSF VIENT À VOTRE RENCONTRE PARTOUT EN PROVINCE

Après les succès remportés à Sherbrooke, Rimouski et Val-d'Or, venez vous aussi échanger avec Marie Elaine Farley, Nathalie Lajeunesse et Gilles Ouimet sur les bénéfices de la formation continue et de la déontologie. Venez constater comment votre Chambre, en s'appuyant sur la solide expérience acquise au fil des ans, est **plus que jamais orientée vers le soutien de votre professionnalisme.**

PROCHAINS RENDEZ-VOUS

BEAUCE

Scott
27 septembre
La cache à Maxime

LAVAL

Laval
18 octobre
Centre Sheraton

LANAUDIÈRE

Joliette
25 octobre
Château Joliette



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



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



M^{me} GILLES OUMET
Syndic

POUR VOUS INSCRIRE

www.chambresf.com > Espace membre > Tournée régionale 2019



AU CŒUR
DE NOTRE
MISSION



Chambre
de la sécurité
financière



COLLOQUE DE FORMATION ORGANISÉ PAR LA CSF

MONTRÉAL | 8 OCTOBRE | 6 UFC*

Le ProLab CSF, c'est une journée complète de formation animée par des professionnels de haut calibre et misant sur une approche expérientielle. En plus de célébrer les 20 ans de la CSF, saisissez l'occasion pour compléter vos UFC manquantes avant la fin de période de référence du 30 novembre 2019.

JE M'INSCRIS! 

prolabcsf.com | 1 888 380-3011

* 2 UFC en assurance de personnes, 2 UFC en matières générales et jusqu'à 3 UFC en conformité selon les activités choisies.