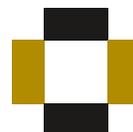




20  
ANS

AU COEUR  
DE NOTRE  
MISSION







## Vision

La Chambre de la sécurité financière est pleinement reconnue pour l'encadrement et le développement des pratiques exemplaires de ses membres, contribuant ainsi au soutien de la confiance du public envers les services financiers.



## Mission

La Chambre de la sécurité financière (CSF) a pour mission d'assurer la protection du public en veillant à la formation continue obligatoire, à la déontologie et à la discipline de ses quelque 32 000 membres que sont les conseillers en sécurité financière, les conseillers en assurances et rentes collectives, les planificateurs financiers, les représentants en épargne collective et les représentants en plans de bourses d'études.



# Message du président du conseil d'administration

En ce troisième mandat à la présidence, je suis particulièrement fier de contribuer à une organisation qui, depuis 20 ans, œuvre à la protection du public, notamment en accompagnant et soutenant ses membres dans leur développement et leur professionnalisme. Au regard du chemin parcouru et des efforts déployés, je suis heureux de constater que la CSF dispose d'assises solides, constituées d'expérience et de rigueur, pour relever les défis qui se profilent à l'horizon. Parmi ceux-ci, l'avènement de l'intelligence artificielle (IA) qui, sans conteste, amènera son lot de préoccupations.

Tout au long de l'année, j'ai pu observer l'extraordinaire implication des membres et leur grand intérêt pour les activités de gouvernance, d'information, de formation continue et du comité de discipline de la Chambre. À l'occasion de cet anniversaire, vous avez été nombreux à partager bilans, visions et enjeux en plaçant le consommateur au centre de vos préoccupations.

Puisant dans la vaste expérience et l'expertise de ses membres, la CSF a mis en place deux nouveaux comités consultatifs : le « comité de la vigie réglementaire et de la conformité des pratiques (CVRCP) » et le « comité de la formation et du développement professionnel (CFDP) ». Ces comités alimentent déjà nos réflexions sur les différents aspects inhérents à notre mission et sur les divers sujets d'actualité qui concernent la profession.

L'AGA constitue habituellement le moment de faire des bilans, et le déroulement de cette journée d'activités qui marquait nos 20 ans n'a pas fait exception. Nous y avons, une fois de plus, remarqué l'engagement déterminé de nos membres et l'intérêt soutenu de la relève à l'égard de la mission de la Chambre.

Le conseil d'administration y a communiqué avec fierté les résultats de la gestion avisée de la Chambre. S'appuyant notamment sur les travaux de ses trois comités statutaires, le conseil a veillé à ce que les orientations de la Chambre demeurent alignées sur son plan stratégique et à ce que la Chambre dispose des capacités organisationnelles adéquates pour atteindre ses objectifs. La rigueur et l'expertise de nos administrateurs dans le domaine de la gouvernance et leur connaissance du secteur financier leur permettent de bien saisir l'ampleur des enjeux auxquels est confronté un organisme voué à la protection du public.

Enfin, je ne puis qu'applaudir à l'initiative de la Chambre d'avoir réalisé cette année l'événement ProLab. Occasion de convergence pour échanger sur les enjeux stratégiques de l'industrie, c'est aussi un haut lieu de formation pour propulser nos savoirs vers les plus hautes normes de la profession. L'enthousiasme des participants à ce premier colloque aura convaincu le conseil de la nécessité de renouveler cette expérience, tel un legs de notre 20<sup>e</sup> anniversaire d'existence à titre d'organisme d'autoréglementation.

En terminant, permettez-moi de remercier les membres de la Chambre, nos partenaires et les acteurs de l'industrie pour leur adhésion aux valeurs et à la mission de la Chambre.

Je tiens aussi à exprimer ma profonde considération à chacun et chacune des administrateurs et administratrices de la Chambre ainsi qu'aux membres de nos comités et instances pour leur appui, leur dévouement et la rigueur avec lesquels ils se sont acquittés de leurs mandats. Enfin, j'adresse également mes remerciements les plus cordiaux aux employés de la Chambre qui s'investissent pleinement dans la mise en œuvre de la protection du public, et au premier chef, à la présidente et chef de la direction, Marie Elaine Farley, dont nous saluons la vision, la gestion et l'engagement dans l'accomplissement de la mission de notre organisation.

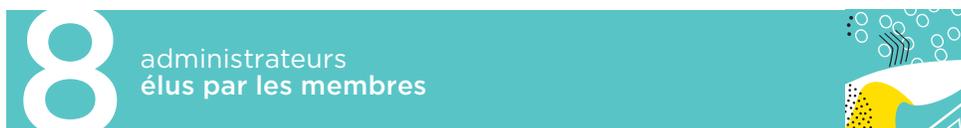


A handwritten signature in black ink, appearing to read 'André Di Vita'.

**André Di Vita**  
Président du conseil d'administration

# Membres du conseil d'administration

Au 31 décembre 2019



Direction

PRÉSIDENT DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION



**André Di Vita**  
Assurance collective  
de personnes

PREMIER  
VICE-PRÉSIDENT



**Gino-Sébastien Savard**  
B.A., A.V.A.  
Assurance de personnes



**Sylvain De Champlain**  
A.V.A., Pl. Fin.  
Courtage en épargne  
collective



**Charles Drolet**  
Courtage en épargne  
collective

PERMANENCE



**M<sup>me</sup> Marie Elaine Farley**  
Ad. E., IAS.A  
Présidente et chef  
de la direction



**Shirley Marquis**  
A.V.C., MBA, Pl. Fin.  
Assurance de personnes  
**Présidente du comité  
de la formation et  
du développement  
professionnel**



**Alain C. Roy**  
B.B.A., A.V.C.  
Élu par l'assemblée  
générale de la CSF



**Sophie Vallée**  
Courtage en plans de  
bourses d'études



**Jean-Philippe Vézina**  
Pl. Fin., M. Fisc.  
Planification financière

PERMANENCE



**Nancy De Bruyn**  
Directrice principale –  
ressources humaines  
et affaires corporatives  
Secrétaire

## Membres du conseil d'administration

Au 31 décembre 2019



DEUXIÈME  
VICE-PRÉSIDENTE



**Anne Côté**  
LL. B., DSA, IAS.A



**Paulette Legault**  
FCPA, FCGA, ASC  
Présidente du comité  
d'audit et finances



**Georges E. Morin**  
IAS.A  
Président du comité des  
ressources humaines



**M<sup>e</sup> François D. Ramsay**  
LL.B.  
Président du comité de  
gouvernance et éthique



**M<sup>e</sup> Stéphane Rousseau**  
Ad. E., LL. B., LL. M., S.J.D  
Président du comité  
de la vigie réglementaire  
et de la conformité  
des pratiques

# Gouvernance

Conformément à sa mission, le conseil d'administration a la responsabilité générale d'encadrer et de superviser la conduite des affaires de la Chambre, de se doter de politiques et de pratiques de gouvernance efficaces, efficientes et transparentes, de munir la Chambre de plans stratégiques et de plans d'action et de veiller à ce que la conduite des affaires de la Chambre respecte les principes de déontologie et les lois applicables. Il veille également à ce que l'information financière qu'elle produit soit adéquate et fidèle.

En 2019, le conseil a tenu six séances au cours desquelles il a notamment procédé, de concert avec les comités statutaires, à l'étude et la révision de plusieurs politiques pour assurer une saine gouvernance des affaires de la Chambre. Plusieurs de ces politiques sont venues répondre aux plans d'action découlant des deux plus récents rapports d'inspection de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et donnaient suite à des réflexions entreprises par le conseil au cours des années précédentes. Le conseil a aussi procédé à la révision de la structure organisationnelle en lien avec les objectifs et les enjeux de la Chambre et veillé à la constitution et à la mise en place de deux nouveaux comités consultatifs de la Chambre : le comité de la formation et du développement professionnel et le comité de la vigie réglementaire et de la conformité des pratiques. Il a aussi porté une attention particulière aux communications et activités de la Chambre dans le contexte de ses 20 ans d'existence.

Pour l'aider à s'acquitter de ses responsabilités, le conseil s'est appuyé sur les travaux de ses trois comités statutaires et de ces deux comités consultatifs :

## Comité d'audit et finances

Le comité d'audit et finances s'intéresse et veille principalement à l'utilisation optimale des ressources matérielles et financières de la Chambre, à l'intégrité de l'information financière, à la mise en place de contrôles internes adéquats et efficaces, à l'audit externe et à la gestion des risques pour la Chambre.

Durant l'année 2019, le comité a tenu quatre séances au cours desquelles il a notamment procédé à l'analyse et à la recommandation des dossiers suivants :

- L'étude des états financiers audités
- La politique sur les dépôts d'argent, paiements et comptes bancaires
- La politique sur les placements
- Le budget d'opération pour l'année 2020
- Le bilan sécurité 360 degrés

### Le comité est présidé par

**Paulette Legault, FCPA, FCGA, ASC**

Shirley Marquis, A.V.C., MBA, Pl. Fin.

Georges E. Morin, IAS.A

Alain C. Roy, B.B.A., A.V.C.

Sophie Vallée

André Di Vita, invité

### 2018-2019

**Paulette Legault, FCPA, FCGA, ASC**

Anne Côté, LL.B., DSA, IAS.A

Shirley Marquis, A.V.C., MBA, Pl. Fin.

Georges E. Morin, IAS.A

Alain C. Roy, B.B.A., A.V.C.,

André Di Vita, invité

## Gouvernance

### Comité de gouvernance et éthique

---

Le comité de gouvernance et éthique de la Chambre s'intéresse principalement aux règles et aux pratiques de gouvernance, aux questions et aux politiques relatives à l'éthique et à la déontologie, à la composition du conseil et de ses comités, au recrutement des administrateurs indépendants ainsi qu'à l'évaluation de la performance des instances du conseil d'administration de la Chambre.

En 2019, le comité a tenu six séances au cours desquelles il a notamment procédé à la révision et à la recommandation des dossiers suivants :

- La révision du *Manuel des politiques et règles de gouvernance* de la CSF
- L'autoévaluation des pratiques de gouvernance du conseil
- La révision du règlement intérieur du conseil
- La composition des trois comités statutaires du conseil
- La révision du règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs
- La révision de la politique sur la gestion des conflits d'intérêts découlant de liens d'un administrateur avec d'autres entités
- La révision des tableaux de bord des activités de la CSF
- La révision du règlement sur le comité de discipline de la CSF
- La révision de la politique sur les mesures applicables en cas de non-respect par un membre du comité de discipline de son engagement solennel

#### Le comité est présidé par

**M<sup>e</sup> François Ramsay, LL.B.**

Anne Côté, LL.B., DSA, IAS.A

Sylvain De Champlain, A.V.A., Pl. Fin.

Charles Drolet

M<sup>e</sup> Stéphane Rousseau, Ad. E., LL.B., LL.M., S.J.D.

André Di Vita, invité

#### 2018-2019

**M<sup>e</sup> François D. Ramsay, LL.B.**

Sylvain De Champlain, A.V.A., Pl. Fin.

Charles Drolet

M<sup>e</sup> Stéphane Rousseau, Ad. E., LL.B., LL.M., S.J.D.

Sophie Vallée

André Di Vita, invité

## Gouvernance

### Comité des ressources humaines

Le comité des ressources humaines de la Chambre s'intéresse principalement à la rémunération et autres conditions de travail des principaux directeurs de la Chambre et des employés, à la gestion des risques liés aux ressources humaines, à la sélection, aux critères et à l'évaluation de la performance des hauts dirigeants et à la planification de la relève au sein de la Chambre.

Durant l'année 2019, le comité a tenu cinq séances au cours desquelles il a notamment procédé à la révision et à la recommandation des dossiers suivants :

- La politique contre le harcèlement, la discrimination et l'incivilité
- La révision de la structure salariale
- La révision de la structure organisationnelle
- La révision de la politique sur les normes et barèmes de rémunération, avantages sociaux et autres conditions de travail du personnel de la CSF

#### Le comité est présidé par

##### Georges E. Morin, IAS.A

Anne Côté, LL.B., DSA, IAS.A

André Di Vita

Paulette Legault, FCPA, FCGA, ASC

Gino-Sébastien Savard, B.A., A.V.A.

#### 2018-2019

##### Georges E. Morin, IAS.A

Anne Côté, LL.B., DSA, IAS.A

André Di Vita

Paulette Legault, FCPA, FCGA, ASC

Gino-Sébastien Savard, B.A., A.V.A.

### Comité de la formation et du développement professionnel

Comme son nom l'indique, ce comité consultatif s'intéresse principalement à la formation et au développement professionnel des membres de la Chambre, aux normes de reconnaissance des formateurs et à la pertinence des formations offertes aux membres par la Chambre et par des organisations externes.

Le CFDP est constitué, conformément à une résolution du conseil, de deux administrateurs et d'un maximum de neuf membres et professionnels issus de l'industrie, tels que désignés par le conseil.

Au cours de 2019, le comité a mis en place deux sous-comités qui se sont réunis à deux reprises, l'un pour la formation et l'autre pour les formateurs. Le comité a également tenu cinq séances où il a notamment procédé à la révision des politiques, dossiers et outils suivants :

- Étude d'étalonnage et révision de la politique sur la formation continue obligatoire
- Profil des compétences et des connaissances (référentiel)
- Guide du formateur
- Normes de probité et de compétence des formateurs
- Règles de formation continue
- Grille d'évaluation des formations et questionnaire de satisfaction
- Plan de développement des activités de formation

#### Le comité est présidé par

##### Shirley Marquis, administratrice CSF

Sylvain De Champlain, administrateur CSF

Hélène Doré

Jean Dupriez

Lyne Gagné

Caroline Gagnon

Maria-Teresa Giurleo

Helena Oliveira

Kaddis Sidaros

Pascal Turcotte

## Gouvernance

### Comité de la vigie réglementaire et de la conformité des pratiques

---

Ce comité consultatif assume principalement une fonction de veille à l'égard des tendances liées à la réglementation du secteur de la distribution de produits et services financiers, et un rôle-conseil quant aux aspects relatifs à la déontologie et à la conformité des pratiques professionnelles.

Le CVRCP est constitué, conformément à une résolution du conseil, de deux administrateurs et d'un maximum de neuf membres et professionnels issus de l'industrie, tels que désignés par le conseil.

En 2019, le comité a tenu cinq séances au cours desquelles il a notamment procédé à une réflexion et à une analyse concernant les sujets suivants :

- Projet de règlement sur les modes alternatifs de distribution (RMAD)
- Directive de conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients
- Incitatifs à la vente et structures de rémunération
- Groupe de travail en assurances et intelligence artificielle
- Régime coopératif en matière de réglementation des marchés des capitaux
- Ligne directrice 19 proposée par l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)
- Collaboration pour la formation continue avec l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) et reconnaissances interprovinciales
- Soutien externe à la conformité des conseillers
- Potentiels de conflit d'intérêts en formation continue
- Gouvernance et gestion des risques en matière de données personnelles
- Distribution d'assurance et sociétés de secours mutuel

#### Le comité est présidé par

**M<sup>e</sup> Stéphane Rousseau, administrateur CSF**

Anne Côté, administratrice CSF

M<sup>e</sup> Pascale Apold

Larry Bathurst

Marc Binette

David Blondeau

M<sup>e</sup> Maxime Gauthier

Cynthia Laroche

M<sup>e</sup> Carine Monge

M<sup>e</sup> Yvan Morin

Dominique Savard



## Message de la présidente et chef de la direction



**Il y a deux décennies, le Québec a fait preuve d'avant-gardisme en matière de protection du public par l'instauration d'un encadrement de type professionnel pour les quelque 32 000 membres qui offrent des conseils et qui distribuent des produits et services financiers aux consommateurs québécois.**

Depuis ses débuts, pour concrétiser cette mission qui lui a été confiée, la CSF s'est employée à innover en veillant à la pratique professionnelle de ses membres. Au fil des ans, nous avons été pionniers à bien des égards. Par exemple, la CSF a été le premier organisme au Québec à introduire la formation obligatoire en conformité et éthique, et le premier à concevoir un cours obligatoire dans ce domaine à l'intention de ses membres. À cela s'ajoute la conception de nombreux outils pratiques, entre autres le *Code de déontologie* annoté et la plateforme InfoDéonto. Tous ces moyens concrets sont mis à la disposition des intermédiaires afin que la profession s'exerce selon les plus hautes normes, dans l'intérêt de tous. Il en est de même avec l'offre et la production de contenus en formation continue. La direction du développement professionnel et de la qualité des pratiques a reconnu pas moins de 1 918 nouvelles activités de formation au cours de 2019. Cela porte à 3 125 le total des activités permettant aux membres d'approfondir ou de mettre à jour leurs connaissances et compétences professionnelles.

En cette année particulière de son 20<sup>e</sup> anniversaire, et forte de l'expertise acquise, la Chambre a mis en œuvre un événement de formation innovant de haut calibre : le ProLab CSF. Lancé le 8 octobre dernier, ce rendez-vous interactif animé par des conférenciers de renom se veut un incubateur de connaissances destiné à faire vivre aux participants une expérience de formation mémorable. La thématique de 2019, « Prospérer par le professionnalisme », visait à démontrer que le conseil professionnel est un gage de protection et de prospérité pour le client et, par le fait même, pour le conseiller. Frôlant l'unanimité (99 %), les 400 participants au ProLab ont dit avoir grandement apprécié cette journée. Cela nous a finalement convaincus d'inscrire ProLab à notre agenda et d'en faire un événement récurrent. C'est donc à la fois un legs et un nouveau rendez-vous auquel je vous convie dans les années à venir.

Notre 20<sup>e</sup> année d'existence a été résolument tournée vers l'avenir. Nous avons poursuivi nos rencontres en région en vue d'échanger ouvertement avec les membres, dans leur milieu, sur divers sujets d'intérêt, notamment la formation continue et l'encadrement déontologique. Ces moments privilégiés furent aussi l'occasion de mieux cerner les préoccupations des membres quant aux enjeux liés à la protection du public, ainsi que leur perception des défis de l'avenir.

Parmi les sujets d'intérêt figure, au premier chef et sans surprise, l'application de l'intelligence artificielle (IA) à la distribution d'assurance et son incidence sur la profession et la protection du public. La superposition du cadre juridique de protection des renseignements personnels aux nouvelles technologies basées sur l'IA est également au cœur des enjeux soulevés par les professionnels de la CSF.

La CSF suit de près les développements technologiques dans ce domaine. D'où notre implication dans une équipe de travail multidisciplinaire France Canada regroupant plusieurs sommités et dont l'objectif était de formuler des recommandations susceptibles d'assurer un usage responsable et éthique de l'IA en assurance. Certes, l'IA présente un fort potentiel de progrès, mais la CSF est d'avis qu'il est plus que jamais nécessaire de travailler en collaboration avec tous les acteurs du secteur financier de sorte que le consommateur demeure au centre des préoccupations de tous.

En parallèle, la Chambre s'est aussi jointe à l'initiative de recherche Chantier 22 du consortium de recherche Accès au droit et à la justice (ADAJ), lequel entend examiner les habitudes et l'expérience des consommateurs en ce qui concerne les produits et services financiers et leur relation avec leurs conseillers en finances personnelles. Le Chantier 22 se développera en partenariat avec des acteurs de l'industrie et de la protection des consommateurs.



Comme vous le savez, l'un des mandats fondamentaux de la CSF est d'assurer la discipline et la déontologie de ses membres pour mener à bien sa mission première de protection du public. En 2019, 457 signalements et demandes d'enquête ont été traités par notre syndic et, de ce nombre, 81 % ont mené à l'ouverture d'un dossier d'enquête. Durant cette période, le syndic a aussi déposé 49 plaintes disciplinaires au comité de discipline.

Le comité de discipline a de son côté tenu 101 journées d'audition et rendu 83 décisions au cours de l'année. Dans un objectif d'amélioration continue, le comité a poursuivi ses efforts d'optimisation du traitement des dossiers. Ainsi, afin de favoriser une meilleure justice de proximité, plusieurs témoins et intimés ont participé au comité par visioconférence et une audition a même été tenue entièrement à distance. Par ailleurs, deux nouvelles présidentes suppléantes ont été nommées : M<sup>e</sup> Madeleine Lemieux et M<sup>e</sup> Lysane Cree. Je suis particulièrement fier du travail accompli par les membres du comité de discipline, sous la gouverne de son président, M<sup>e</sup> Claude Mageau.

Pour bien exercer sa mission de protection du public, la CSF doit aussi veiller à ce que les consommateurs connaissent et comprennent les obligations déontologiques des conseillers que nous formons et encadrons. C'est pourquoi nous avons engagé des efforts soutenus sur l'ensemble de nos plateformes de communication en vue d'informer le public sur différents aspects liés à l'éthique et aux obligations de la profession.

Ce 20<sup>e</sup> anniversaire nous a aussi permis de poursuivre notre démarche de réflexion, pour que la CSF demeure à l'avant-garde et qu'elle puisse relever les défis qui émergent. Rendre la CSF plus agile et innovante, toujours centrée sur la protection du public et l'évolution de la profession afin de répondre aux nouvelles tendances, voilà les prémisses qui nous ont guidés vers un nouveau modèle organisationnel qui sera déployé dès cette année.

Si la CSF est devenue ce qu'elle est aujourd'hui, soit un organisme d'autoréglementation crédible et respecté, c'est parce qu'elle a toujours pu compter sur l'implication et la proximité de ses membres. Grâce à leur excellente connaissance des réalités vécues au quotidien et à leur volonté de faire évoluer les pratiques, ils participent pleinement à la vitalité de la Chambre et à sa mission de protection du public.

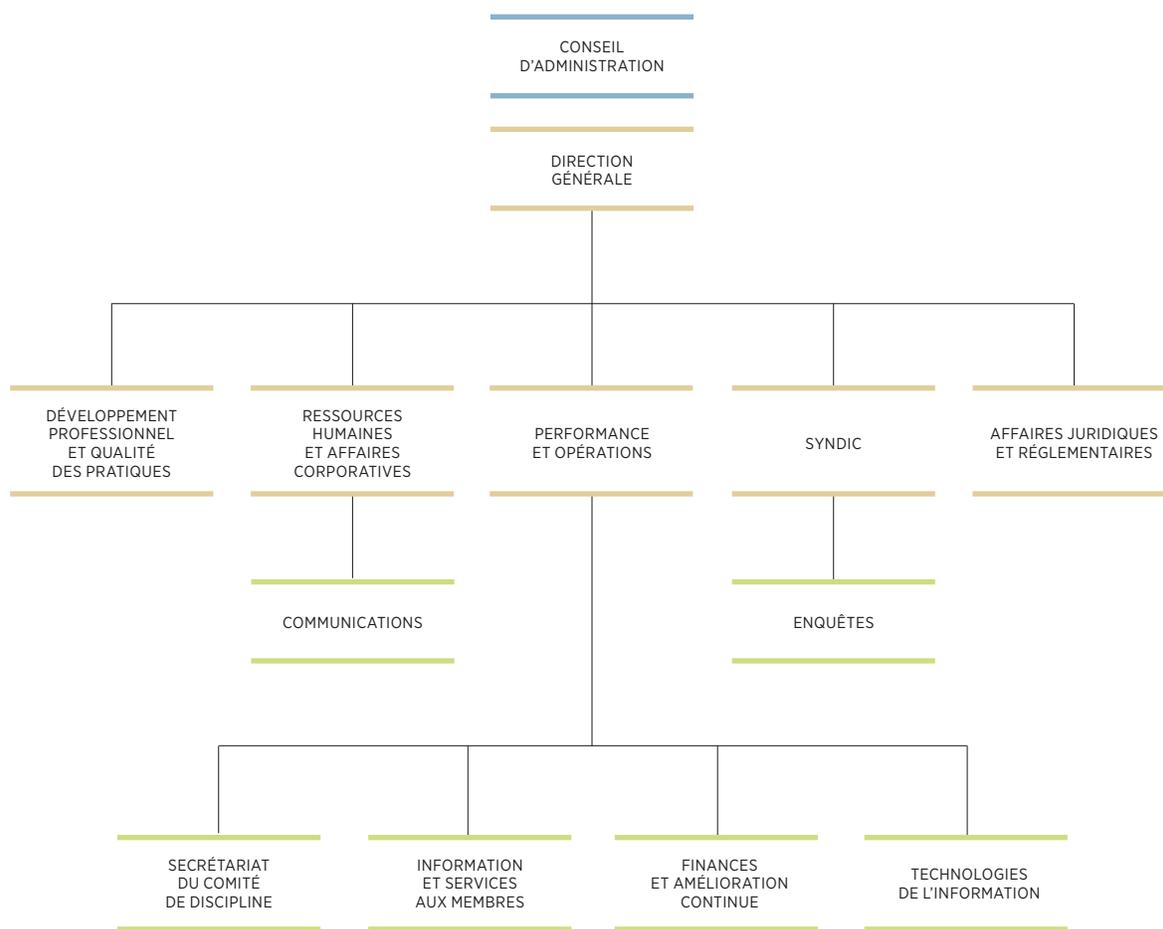
Nous devons également reconnaître l'engagement de nos employés qui, chaque jour et au fil des ans, ont travaillé avec conviction pour édifier une organisation solide, dédiée à la protection du public. Nous saluons également nos partenaires pour leur ouverture, leur grande générosité et leur confiance concernant notre mission. Finalement, nous remercions l'Autorité des marchés financiers, notre régulateur, avec qui nous entretenons des liens de collaboration essentiels.

Enfin, j'aimerais remercier tous les administrateurs du conseil d'administration qui se sont succédé à la Chambre au cours des 20 dernières années et qui se sont investis dans notre développement, et principalement les administrateurs actuels de notre conseil et son président, M. André Di Vita. Merci pour votre extraordinaire appui tout au long de l'année et merci pour votre confiance renouvelée.



**M<sup>e</sup> Marie Elaine Farley**  
Ad. E., IAS.A  
Présidente et chef de la direction

# Structure organisationnelle



# Équipe de direction

Au 31 décembre 2019



**M<sup>e</sup> Marie Elaine Farley**  
Ad. E., IAS.A  
Présidente et chef  
de la direction



**M<sup>e</sup> Marc Beauchemin**  
Directeur – affaires juridiques  
et réglementaires  
Secrétaire du comité de  
discipline par intérim



**Julie Chevette**  
Directrice des communications



**Nancy De Bruyn**  
Directrice principale –  
ressources humaines  
et affaires corporatives  
Secrétaire



**Nathalie Lajeunesse**  
Directrice de l'information et  
des services aux membres



**M<sup>e</sup> Gilles Ouimet**  
Ad. E.  
Syndic



**Valérie Sauvé**  
CPA, CA  
Directrice – finances et  
amélioration continue

# Principaux jalons de la professionnalisation de nos membres



## Principaux jalons de la professionnalisation de nos membres



# Développement professionnel et qualité des pratiques

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

En 2019, la Chambre a poursuivi cette quête d'innovation et d'enrichissement des contenus afin d'aider ses membres à faire face aux défis de demain et de veiller à la protection du public par l'accroissement du professionnalisme des conseillers.

## Nouveau cours obligatoire en conformité : ProConseil

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

Conçue en 2019 par la CSF, la formation ProConseil insistera notamment sur les conflits d'intérêts, la tenue de dossiers et différents autres sujets qui représentent un nombre plus élevé d'infractions. Autres thèmes abordés : les implications des responsabilités de liquidateur de succession et d'administrateur pour un conseil d'administration, la vente de clientèle, les cadeaux, les rentes collectives ou encore l'assurance pour une personne clé dans une entreprise. En toile de fond, l'importance du conseil professionnel et son rôle en matière de protection des consommateurs, tout particulièrement auprès de clientèles vieillissantes ou vulnérables.

Comme dans le cas du précédent cours obligatoire, les membres disposeront d'une période de quatre ans pour terminer avec succès cette formation.

## Double fin de période au 30 novembre 2019!

### LE COURS OBLIGATOIRE PRODÉONTO

Également conçue par la CSF, la formation obligatoire ProDéonto devait être suivie par les membres entre le 1<sup>er</sup> décembre 2015 et le 30 novembre 2019. Ce cours avait pour objectif de maintenir et développer le professionnalisme des membres en favorisant la mise en pratique de leurs principales obligations déontologiques.

Au 30 novembre 2019, 28 761 membres avaient terminé ce cours obligatoire, pour un taux de conformité de 96 %. Le taux de satisfaction global des participants se situe, quant à lui, à 95 %.

### FIN DE PÉRIODE POUR L'ACQUISITION DES UFC

Important volet d'activités à la CSF, la formation continue obligatoire contribue à élever les normes de qualité et à assurer le professionnalisme des conseillers. La fin de période de deux ans est un moment très important pour les membres puisque toutes les unités de formation continue (UFC) doivent avoir été acquises pour conserver le droit d'exercice et éviter une suspension de ce droit par l'AMF.

En cette fin de période, la CSF a intensifié ses efforts pour sensibiliser les membres à l'importance de s'acquitter de leurs obligations. De nombreux appels de courtoisie, des rappels dans le cadre de l'infolettre hebdomadaire, une infolettre Spécial formation, soit autant de moyens de favoriser une fin de période en toute sérénité et dans les délais impartis!

À la fin de la période de référence, le 30 novembre 2019, le taux de conformité global atteignait 95 %.

### FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE

Taux de conformité de  
**95 %**

### QUALITÉ DES ACTIVITÉS

Taux de satisfaction  
moyen de  
**89,4 %**

#### Mise à jour des formations en ligne

Les formations 100 % CSF aident les conseillers à parfaire leurs connaissances et à développer les bons réflexes envers les consommateurs. Elles donnent un sens pratique aux règles et obligations qu'ils doivent suivre dans le cadre de leur pratique. Élaborées par l'équipe de la Chambre en collaboration avec des membres, des spécialistes en conformité, des professionnels et des intervenants du secteur des services financiers, ces formations sont adaptées aux réalités de la pratique d'aujourd'hui. Elles font en sorte que le devoir de conseil et l'obligation de servir les clients au mieux de leurs intérêts soient au cœur de leur travail.

En 2019, la CSF a procédé à la révision de sept formations afin de les actualiser. Soulignons que ce processus de révision inclut l'analyse du nombre d'UFC et de matières attribuées, ce qui peut occasionner des changements au chapitre de la reconnaissance accordée par la CSF et l'Institut québécois de planification financière (IQPF).

#### LES SEPT FORMATIONS RÉVISÉES

1. L'analyse des besoins d'assurance vie
2. Les produits d'assurance vie
3. L'analyse des besoins d'épargne
4. Les produits d'épargne
5. Tout sur le CELI
6. Effet de levier : avantages, inconvénients et quand le recommander à votre client
7. Les assurances collectives offertes par les prêteurs, qu'en est-il ?

Enfin, rappelons que la plateforme technologique utilisée par la CSF pour la diffusion de ses formations en ligne comporte de multiples avantages pour les participants :

- un catalogue de formations actualisé et un processus d'inscription simplifié
- une plateforme d'apprentissage modernisée et conviviale
- des tests et examens en ligne offrant de la rétroaction pour favoriser les apprentissages
- les dossiers UFC mis à jour en temps réel

#### Nouvelles activités reconnues

Conformément à la politique sur les activités de formation continue de la CSF, qui s'appuie sur des principes et des critères précis, la direction du développement professionnel et de la qualité des pratiques a reconnu pas moins de 1 918 nouvelles activités de formation continue au cours de 2019. Cela porte à 3 125 le total des activités de formation mises à la disposition des membres pour maintenir, approfondir ou mettre à jour leurs connaissances, leurs compétences et leurs habiletés professionnelles.

#### Sondage sur la qualité des activités reconnues

Soucieuse de recueillir l'avis des membres quant à la qualité des formations reconnues par la CSF et la compétence des formateurs qui les donnent, la CSF déploie un sondage systématique lors de l'enregistrement des UFC par les membres. Au terme de l'année, le taux de satisfaction moyen s'élevait à 89,4 %. La CSF entend continuer, au cours de la prochaine année, à sensibiliser les membres à l'importance d'exprimer leur niveau de satisfaction afin d'assurer une prestation conforme et de qualité pour les formations accréditées.

#### En développement : Profil des compétences

Le Profil des compétences est en quelque sorte le résultat de l'analyse de la profession telle que vue par des experts praticiens. Aussi appelé Référentiel des compétences, ce profil présente l'inventaire consolidé des compétences requises pour exercer en assurance de personnes, en assurances et rentes collectives, en épargne collective ou en plans de bourses d'études. Le référentiel permettra entre autres à la CSF de mieux répondre aux attentes des membres en matière de développement professionnel continu et de faciliter le processus de reconnaissance des formations. Il permettra aussi aux conseillers de mieux cibler leurs besoins en matière de développement professionnel et d'ajouter des compétences pour exceller dans leur domaine d'expertise.

En 2019, la CSF a poursuivi ses travaux afin qu'à terme, chaque membre puisse déterminer, pour chaque cycle de formation, ses besoins de perfectionnement.

### Centre d'information et de services aux membres

Service de première ligne personnalisé, le centre d'information et de services aux membres répond quotidiennement aux questions des membres sur divers aspects de leur formation et de leurs obligations déontologiques. L'année 2019, en combinant la fin d'un cycle de formation et la période limite pour achever le second cours obligatoire en conformité, fut particulièrement active au chapitre des appels reçus et traités, si bien que les heures d'ouverture ont dû être allongées pour répondre adéquatement aux diverses demandes des membres.

Nombre d'appels reçus et traités : **43 235**

### Campagnes d'information auprès des membres

Pas moins de six campagnes téléphoniques ont été menées par nos équipes en 2019 afin de sensibiliser les membres à leurs différentes obligations de formation professionnelle. Le contexte particulier de fin de période, à la fois pour le cours obligatoire et l'acquisition des UFC, a nécessité que des efforts supplémentaires soient consentis pour favoriser l'obtention de taux de conformité optimaux. À ces appels se sont ajoutés des envois écrits sur les différentes plateformes de communication de la CSF afin non seulement de les sensibiliser à leurs obligations en matière de formation, mais également de promouvoir les formations 100 % CSF et InfoDéonto ainsi que de les inviter aux tournées régionales, à l'AGA et à l'événement de formation ProLab.

Ces campagnes ont aussi été des moments privilégiés pour répondre aux différentes interrogations des membres, les informer sur les services et outils disponibles afin de faciliter la mise à jour de leurs dossiers et recueillir leurs attentes à l'égard des services de la CSF.

Nombre d'appels de courtoisie dans le cadre de campagnes : **21 862**

### Reconnaître et encourager l'acquisition de compétences

Afin de permettre à ses membres d'acquérir une expertise de pointe dans leur domaine de pratique, la CSF octroie en exclusivité deux titres professionnels qui sont des gages d'expertise et de notoriété. Les titres assureur-vie certifié (A.V.C.) et assureur-vie agréé (A.V.A.) représentent les degrés de qualification les plus élevés et ne peuvent être obtenus que par la réussite d'un parcours universitaire de haut calibre.

La désignation professionnelle de conseiller agréé en avantages sociaux (C.A.A.S.) est également décernée par la CSF à la suite d'une formation universitaire permettant aux professionnels d'acquérir des connaissances de pointe dans ce domaine. De plus, certains cours de ce programme conduisent à trois attestations professionnelles, respectivement celle en assurance collective, celle en régime de retraite et celle en rémunération et gestion stratégique des ressources humaines.

#### TITRES DÉCERNÉS EN 2019

##### Assureur-vie agréé

Salvatore Chine, A.V.A.  
Martin Dionne, A.V.A.

##### Assureur-vie certifié

Geneviève Jacques, A.V.C.  
Jessica Lachance, A.V.C.  
Radouane Serhane, A.V.C.

#### DÉSIGNATION ET ATTESTATIONS PROFESSIONNELLES DÉCERNÉES EN 2019

##### Conseiller agréé en avantages sociaux

Imane Cheaitou, C.A.A.S.  
Jeanne Christine Kpangon, C.A.A.S.  
Catherine Guyot, C.A.A.S.  
Emanuelle Eggleton-Côté, C.A.A.S.  
Alvine Ongtossamagne, C.A.A.S.

##### Attestation en assurance collective

Lyne Robert

##### Attestation en régime de retraite

Lidija Belcic  
Silvia Maria Ionescu Calinesti  
Pierre-Luc Soucy

##### Rémunération et gestion stratégique des RH

Lydie Marcelin



## Quand formation et innovation vont de pair

Le 8 octobre, plus de 400 conseillers et invités de marque ont participé à la première édition du ProLab CSF, un colloque de formation novateur lancé dans le cadre du 20<sup>e</sup> anniversaire de la Chambre. L'événement, qui rassemblait des conférenciers prestigieux, a été hautement apprécié puisque 99 % des participants se sont dits prêts à prendre part à la prochaine édition.

### La formation continue réinventée

Six conférenciers de haut calibre ont tout mis en œuvre afin de livrer des contenus pertinents de façon originale, intéressante et accessible. Mission accomplie puisque l'intérêt a été maintenu du matin jusqu'en soirée, alors que plusieurs dignitaires et personnalités en vue se sont joints aux participants pour célébrer les 20 ans de la CSF.



Convenance, conformité, intelligence artificielle, valeur ajoutée du conseil et accompagnement des clients ont fait partie des thèmes développés par les conférenciers.

**99 %**  
des participants  
se sont dits prêts  
à prendre part à la  
prochaine édition.

### Panel sur l'intelligence artificielle

Trois experts en matière d'intelligence artificielle ont discuté de ce sujet intimement lié à l'avenir du conseil professionnel. Les échanges ont suscité un vif intérêt, soulevant plusieurs questions d'ordre technologique et philosophique.



**Matthieu Dugal**  
Journaliste et animateur



**Stéphane Rochon**  
Président et chef de  
la direction d'Humania  
Assurance



**François Laviolette**  
Professeur à  
l'Université Laval

**Eric Salobir**  
Président d'Optic  
Technology

### Le quiz du syndic

Ce jeu-questionnaire interactif, inspiré de décisions rendues par le comité de discipline, a testé les connaissances en déontologie des conseillers et déclenché des échanges passionnants.



M<sup>e</sup> Gilles Ouimet, syndic de la CSF, M<sup>e</sup> Julie Dagenais, syndique adjointe sénior, et M<sup>e</sup> Geneviève Beauvais, avocate au développement professionnel et à la qualité des pratiques, ont tour à tour mis en contexte les différentes règles déontologiques s'appliquant aux conseillers encadrés par la Chambre.



## de communication

Tout au long de l'année 2019, la CSF a poursuivi ses actions de communication en lien avec sa mission de protection du public.

### Magazine CSF

La Chambre élabore chaque numéro de son magazine afin d'informer les membres sur les enjeux de l'industrie et de leur proposer des sujets d'actualité et des articles de fond pouvant améliorer leurs connaissances et leur compétence.



### Infolettres

Désireuse d'offrir à tous les professionnels des contenus de qualité axés sur les bonnes pratiques, la Chambre publie mensuellement le bulletin anglophone et l'infolettre CSF+.

### Médias sociaux

D'année en année, le nombre d'abonnés Facebook, LinkedIn et Twitter continue sa progression. La CSF y diffuse et relaie de l'information de qualité en lien avec la réalité des professionnels de l'industrie, ainsi que du contenu informatif pour aider les consommateurs à prendre en main leur santé et leur sécurité financières.

### Infolettre CSF+

L'infolettre CSF+ fait partie de la gamme d'outils de communication conçue pour offrir aux membres un accès à de l'information pertinente pour leur pratique. Ce média électronique permet de joindre les membres sur une base hebdomadaire afin de leur rappeler leurs obligations déontologiques, notamment en matière de formation continue obligatoire.



Au 31 décembre 2019

### Salon VISEZ DROIT

En avril, la CSF a participé à la 21<sup>e</sup> édition du Salon VISEZ DROIT organisé par le Barreau de Montréal. La présence de la Chambre à ce salon s'inscrit dans sa volonté d'informer le grand public sur la protection dont il bénéficie grâce au haut niveau de professionnalisme des membres de la CSF. Cet événement est également une excellente occasion d'en apprendre davantage sur la mission de la Chambre.

## 20 ans de communication

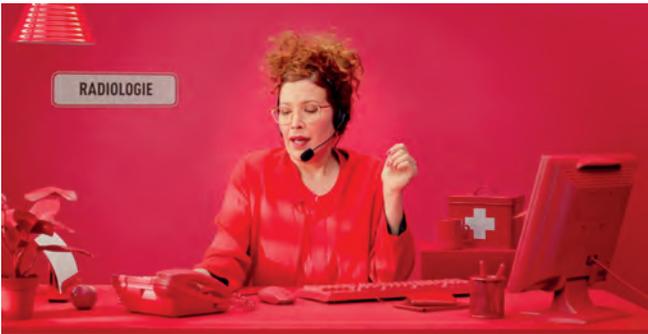
### Nouvelle campagne publicitaire axée sur le professionnalisme

Afin de continuer à bâtir sa notoriété, la Chambre a déployé en 2019 une nouvelle campagne publicitaire multiplateforme misant sur le haut degré de professionnalisme de ses membres.



#### TÉLÉVISION

À la télévision, quatre messages ont été mis en ondes en alternance, au printemps et à l'automne. L'objectif était de sensibiliser les consommateurs québécois à l'importance de consulter un professionnel formé et encadré par la CSF pour les questions relatives à leur santé financière.



La campagne publicitaire a été déployée dans plusieurs médias : télé, Web, tablette numérique et radio.



#### WEB

Au printemps, des capsules intitulées « Question de santé financière » ont également été diffusées sur les ondes télé de Radio-Canada. Ces courts messages, ainsi que du contenu numérique présent sur les plateformes de la SRC et les réseaux sociaux, invitaient les consommateurs à consulter l'espace de la CSF sur [radio-canada.ca](http://radio-canada.ca) pour trouver des réponses plus complètes aux trois questions posées à la télé.



#### RADIO

Trois publicités radiophoniques ont également été diffusées à l'automne à travers la province. Ces publicités mettaient l'accent sur les obligations des conseillers envers leurs clients, comme celles d'expliquer les solutions d'assurance ou d'épargne, d'évaluer la tolérance au risque et de recommander les produits qui conviennent.



#### LA PRESSE+

À l'automne, des publicités numériques diffusées sur *La Presse+* sont venues s'ajouter à la campagne publicitaire télévisée.



# Déontologie et éthique professionnelle

La CSF a, entre autres mandats, celui d'assurer la discipline et la déontologie de ses membres pour mener à bien sa mission première de protection du public. Pour ce faire, elle peut compter sur la direction de la déontologie et de l'éthique professionnelle au sein de laquelle travaillent le syndic et son équipe.

Le rôle du syndic de la CSF est d'enquêter, de façon indépendante et confidentielle, afin de vérifier si les actes posés par les membres dans l'exercice de leur profession se conforment au *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*, au *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières*, à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, à la *Loi sur les valeurs mobilières* ou à l'un de leurs règlements.

À la suite de toute information selon laquelle un conseiller aurait commis une infraction, le syndic entreprendra les démarches d'enquête et, si la situation l'exige, déposera une plainte auprès du comité de discipline de la Chambre.

## Enquêtes

En 2019, le bureau du syndic a reçu 457 demandes d'enquête. Après examen, 81 % de ces demandes ont mené à l'ouverture de dossiers d'enquête. Les autres demandes sont exclues pour différentes raisons, notamment l'absence de compétence ou de certification.

La majorité des 366 dossiers d'enquête ouverts, soit 71 % d'entre eux, concernaient la discipline de l'assurance, alors que 27 % portaient sur les valeurs mobilières et 2 % sur les deux domaines conjointement.

Année	Dossiers d'enquête	Membres visés	Demandes d'enquête
2019	366	342	457
2018	345	310	454

## Source des dossiers d'enquête

En 2019, 55 % de tous les dossiers d'enquête (200 sur 366) ont été ouverts à la demande de consommateurs, alors que l'industrie était à l'origine de 24 % de ces dossiers (90 sur 366) et le syndic de 21 % de ces dossiers (76 sur 366).

Les dossiers d'enquête qui concernent l'assurance proviennent des consommateurs dans 55 % des cas (142 sur 259). L'industrie est plaignante dans 32 % de ces dossiers (83 sur 259) et le syndic, dans 13 % des cas (34 sur 259).

Les proportions sont différentes pour ce qui est des dossiers d'enquête portant sur les valeurs mobilières. En effet, 38 % des dossiers (37 sur 98) ont été ouverts à l'initiative du syndic et 57 % d'entre eux (56 sur 98) l'ont été à la suite de plaintes de consommateurs. L'industrie n'est à l'origine que de 5 dossiers d'enquête.

Enfin, sur les neuf dossiers touchant conjointement l'assurance et les valeurs mobilières, cinq provenaient du syndic, deux des consommateurs et deux de l'industrie.



## Déontologie et éthique professionnelle

### Infractions alléguées dans les demandes d'enquête

En ce qui a trait aux infractions spécifiques le plus souvent alléguées dans les demandes d'enquête en 2019, la communication d'information incomplète, trompeuse ou mensongère et l'inexécution ou mauvaise exécution du mandat confié par le client ont été dénoncés dans près de 38 % des demandes, comme le montre le tableau suivant.

Infractions spécifiques alléguées	% 2019	2019	2018
Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères	24,3	111	101
Inexécution ou mauvaise exécution du mandat confié par le client	13,6	62	50
Non-respect de la procédure de remplacement	12,3	56	69
Transaction non dans l'intérêt de l'investisseur (convenance)	9,2	42	29
Falsification ou contrefaçon de signature ou de documents	7,4	34	30
Pratiques commerciales non conformes	4,8	22	21
Conflit d'intérêts (conflit d'intérêts et/ou défaut de divulguer les liens d'affaires)	3	14	9
Inexécution ou mauvaise exécution de l'analyse des besoins financiers ou du profil d'investisseur	1,1	5	14
Appropriation de fonds	0,9	4	12
Vente ou offre de produits et services financiers sans détenir la certification requise	0,4	2	7

## Déontologie et éthique professionnelle

### Décisions rendues

En 2019, 530 décisions ont été rendues par le syndic et les syndics adjoints au terme d'enquêtes effectuées par les enquêteurs de la CSF.

Sont exclues de ce nombre les décisions rendues lors de la réception d'une demande d'enquête en raison, par exemple, de l'absence de compétence et de certification, du fait qu'une décision a déjà été rendue à l'égard du membre, de l'insuffisance de preuve ou de l'absence de fondement de l'allégation mentionnée dans la demande d'enquête. Ainsi, outre les 530 décisions rendues au terme d'une enquête, 109 demandes ont fait l'objet d'une analyse et d'une décision en 2019, pour un total de 639 décisions.

Les 530 décisions rendues au terme d'une enquête sont réparties comme suit :

	2019	2018
Mesures administratives	94	115
Fermeture de dossier en raison de l'insuffisance de la preuve ou de l'absence de fondement de l'allégation	214	164
Décisions disciplinaires	78	50
Autres décisions (absence ou transfert de juridiction, enquête ou discipline suspendue, retrait de l'industrie*, fermeture sur la foi d'un jugement, décès)	144	128
Total	530	457

\* Les membres ayant quitté l'industrie représentent 85 décisions.

Il en ressort que dans 32,5 % des enquêtes, les infractions alléguées étaient fondées.

C'est pourquoi des mesures administratives ont été retenues ou des plaintes disciplinaires ont été déposées à l'égard des représentants dans ces cas. En 2018 et 2019, ce sont respectivement 10,9 % et 14,7 % des décisions qui ont mené au dépôt de plaintes disciplinaires. Enfin, en 2019, 49 plaintes ont été déposées auprès du comité de discipline.

Par ailleurs, lorsqu'une décision de fermer un dossier d'enquête est prise, la personne ayant réclamé la tenue de l'enquête peut demander au comité de révision de l'Autorité des marchés financiers de formuler un avis sur cette décision. En 2019, 13 demandes d'avis ont été adressées à ce comité. Au 31 décembre 2019, le comité avait maintenu les décisions des syndics dans 9 dossiers et son avis était attendu dans quatre dossiers.

# Comité de discipline

Le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière a pour mandat d'entendre toute plainte formulée à l'égard d'un membre de la Chambre à la suite d'une infraction aux dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, de la *Loi sur les valeurs mobilières* ou de l'un de leurs règlements.

## L'audition d'une plainte par le comité de discipline se fait par :

- le président ou le vice-président (nommés par le ministre des Finances) ou l'un des présidents suppléants (nommés par le président du comité de discipline); et
- deux professionnels membres de la Chambre exerçant dans la même discipline ou catégorie d'inscription et le même secteur de commercialisation que le représentant en cause.

À l'issue des procédures disciplinaires initiées devant lui, le comité de discipline doit décider si le membre visé a effectivement commis une infraction et, dans l'affirmative, prescrire les sanctions à lui imposer. Les audiences du comité de discipline sont publiques, à moins que celui-ci n'ordonne le huis clos.

## Processus disciplinaire

L'audience se déroule en deux étapes. La première consiste à déterminer si le représentant est coupable des infractions énoncées dans la plainte. C'est le plaignant (soit le syndic, soit le plaignant privé) qui a le fardeau de faire cette preuve. La durée d'une audience sur la culpabilité varie selon l'ampleur et la complexité du dossier.

Si le comité de discipline juge que le représentant est coupable, il y aura une audience pour entendre les représentations sur les sanctions devant être imposées. Il peut arriver que les deux audiences se déroulent en même temps, si le représentant reconnaît sa culpabilité.

La décision du comité de discipline peut faire l'objet d'un appel devant la Cour du Québec.

## Sanctions pouvant être imposées par le comité de discipline

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

- une réprimande;
- une radiation temporaire ou permanente;
- une amende variant entre 2 000 \$ et 50 000 \$ pour chaque infraction;
- l'obligation de remettre une somme d'argent appartenant aux clients.

De plus, le comité peut recommander une activité de formation qui sera imposée par le conseil d'administration et, dans certains cas, ordonner la publication d'un avis de la décision dans un journal circulant dans la localité où le représentant a son domicile professionnel ou dans tout lieu où il a exercé ou pourrait exercer sa profession. Il peut aussi condamner le représentant au paiement des déboursés.

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

## Décisions du comité de discipline

Les décisions du comité de discipline rendues depuis 2001 sont accessibles sur le site Web de la CSF.

## Comité de discipline

### Bilan de l'année 2019

#### LES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE DISCIPLINE

Le tableau ci-dessous et celui à la page suivante indiquent respectivement le nombre de dossiers en traitement par le comité de discipline en 2019, incluant les dossiers en appel.

#### DOSSIERS EN TRAITEMENT

##### Nombre de dossiers actifs

Au 1 <sup>er</sup> janvier 2019	100
Dossiers ouverts	49
Dossiers fermés	(65)
Au 31 décembre 2019	84

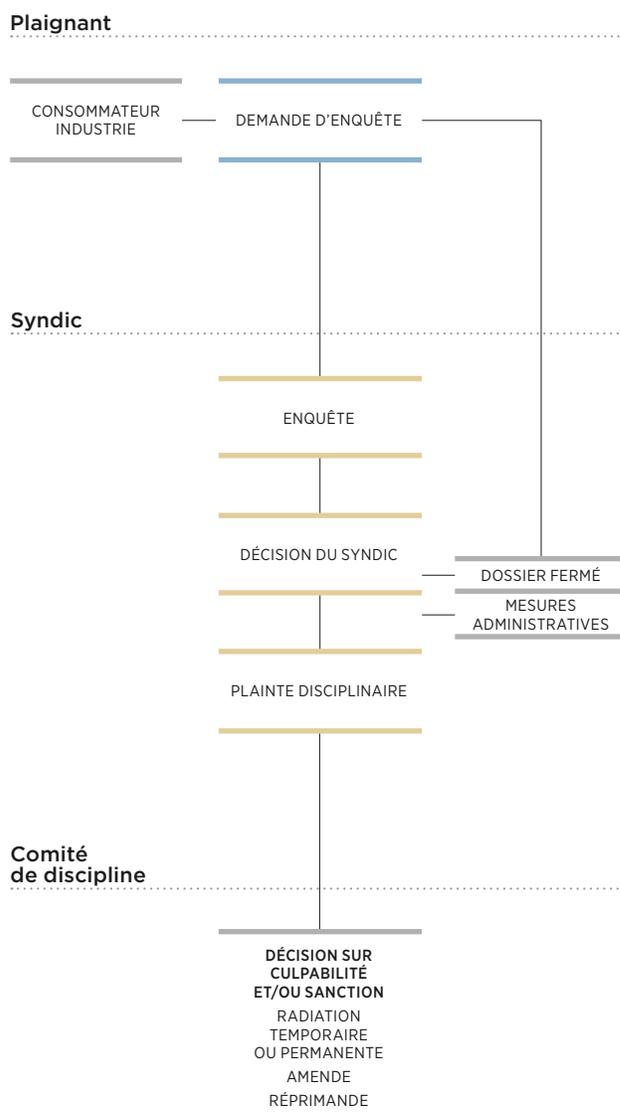
#### LES PLAINTES DISCIPLINAIRES

En 2019, le comité de discipline a reçu 49 plaintes comportant au total 145 chefs d'infraction. Deux de ces plaintes concernaient un même représentant. Aucune plainte privée n'a été déposée (une en 2018). Il n'y a pas eu de demande de radiation provisoire, tout comme en 2018. Le tableau ci-dessous et celui de la page suivante indiquent respectivement le nombre de plaintes par discipline ou catégorie d'inscription et les infractions alléguées.

#### PLAINTES PAR DISCIPLINE OU CATÉGORIE D'INSCRIPTION

Disciplines et catégories d'inscription	Nombre de plaintes	
	2019	2018
Courtage en épargne collective et/ou en plans de bourses d'études	18	23
Assurance de personnes et/ou assurance collective de personnes	25	28
Combinaison des deux	6	4
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>55</b>

### Cheminement d'une plainte



## Comité de discipline

### INFRACTIONS ALLÉGUÉES DANS LES PLAINTES DISCIPLINAIRES DÉPOSÉES EN 2019

Chefs d'infraction	Disciplines et catégories d'inscription			Total en 2019	Total en 2018
	Courtage en épargne collective et/ou en plans de bourses d'études	Assurance de personnes et/ou assurance collective de personnes	Combinaison des deux		
Signature d'un document en blanc demandée au client	8	9	3	20	16
Défaut d'exercer ses activités avec intégrité, honnêteté, loyauté, compétence et professionnalisme	10	7	0	17	28
Falsification ou contrefaçon de signature ou de documents	8	4	2	14	45
Appropriation de fonds	10	0	1	11	16
Faux renseignements fournis à l'assureur	0	11	0	11	4
Inexécution ou mauvaise exécution de l'analyse des besoins financiers ou du profil d'investisseur	4	4	0	8	12
Transaction non dans l'intérêt de l'investisseur (convenance)	3	1	4	8	6
Conflit d'intérêts	1	3	3	7	3
Autres	11	22	16	49	58
<b>Total en 2019</b>	<b>55</b>	<b>61</b>	<b>29</b>	<b>145</b>	<b>-</b>
Total en 2018	71	97	20	-	188

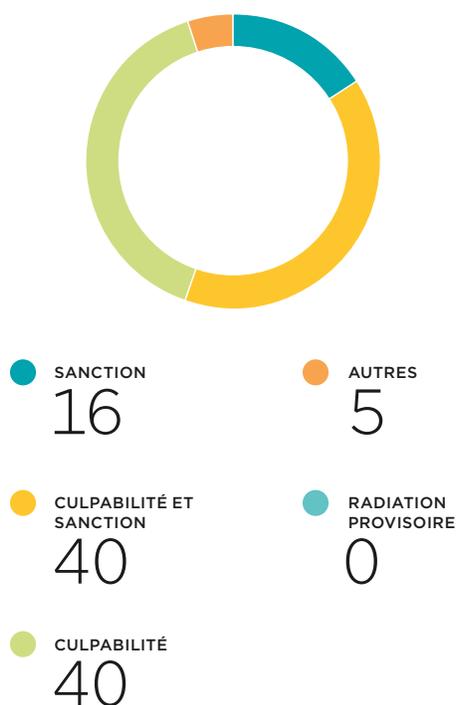
Sur l'ensemble des membres ayant fait l'objet d'une plainte disciplinaire en 2019, 17 % (9 % en 2018) exerçaient dans la discipline de la planification financière, bien que les plaintes portées contre eux relevaient de l'assurance de personnes ou des valeurs mobilières.

## Comité de discipline

### Les auditions

En 2019, le comité de discipline a tenu 101 journées d'audition (traitement de 77 dossiers différents), comparativement à 107 (traitement de 72 dossiers différents) en 2018.

### Répartition des journées d'audition selon le type d'audition



Le comité de discipline se réunit partout au Québec.  
Des 101 journées d'audition tenues en 2019 par le comité :

- 88 ont eu lieu à Montréal
- 4 à Québec
- 5 à Chicoutimi
- 2 à Trois-Rivières
- 1 à Gatineau
- 1 par voie téléphonique

### LES DÉCISIONS

En 2019, le comité de discipline a rendu 83 décisions.

#### TYPES DE DÉCISIONS RENDUES

Types de décisions	Nombre de décisions	
	2019	2018
Décision sur culpabilité	18	22
Décision sur culpabilité et sanction	40	42
Décision sur sanction	17	24
Décision sur requête en radiation provisoire	0	0
Autre décision, notamment sur des questions préliminaires ou interlocutoires	8	3
<b>Total</b>	<b>83</b>	91

Parmi les 18 décisions sur culpabilité, deux (une en 2018) ont rejeté l'ensemble des chefs d'infraction contenus dans la plainte, et une (deux en 2018) a rejeté un ou plusieurs des chefs d'infraction contenus dans la plainte.

## Comité de discipline

### LES SANCTIONS

En 2019, 57 décisions ordonnant 187 sanctions ont été rendues. Sur l'ensemble des membres ayant fait l'objet d'une décision sur culpabilité et sanction ou d'une décision sur sanction, environ 12 % (8 % en 2018) exerçaient dans la discipline de la planification financière, bien que les plaintes portées contre eux relevaient de l'assurance de personnes ou des valeurs mobilières.

Les principaux chefs d'infraction pour lesquels une sanction a été prononcée figurent dans le tableau ci-dessous.

#### CHEFS D'INFRACTION SANCTIONNÉS PAR LE COMITÉ EN 2019

Chefs d'infraction	Disciplines et catégories d'inscription			Total en 2019	Total en 2018
	Courtage en épargne collective et/ou en plans de bourses d'études	Assurance de personnes et/ou assurance collective de personnes	Combinaison des deux		
Défaut d'exercer ses activités avec intégrité, honnêteté, loyauté, compétence et professionnalisme	17	20	0	37	23
Falsification ou contrefaçon de signature ou de documents	15	8	1	24	21
Signature d'un document en blanc demandée au client	2	2	14	18	4
Appropriation de fonds	13	3	0	16	10
Opération non autorisée	13	0	0	13	2
Conflit d'intérêts	1	8	2	11	78
Transaction non dans l'intérêt de l'investisseur (convenance)	11	0	0	11	3
Inexécution ou mauvaise exécution de l'analyse des besoins financiers ou du profil d'investisseur	3	7	0	10	18
Autres	7	35	5	47	89
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>83</b>	<b>22</b>	<b>187</b>	248

## Comité de discipline

### LES SANCTIONS (SUITE)

Les sanctions imposées par le comité de discipline ont pour objectif d'assurer la protection du public. Sans être punitives, elles doivent revêtir un caractère de dissuasion et d'exemplarité. Pour déterminer les sanctions justes et appropriées, les membres du comité tiennent compte de plusieurs facteurs objectifs et subjectifs, notamment : la gravité de l'infraction, le préjudice subi par les consommateurs, l'atteinte à l'intégrité et à la dignité de la profession, l'expérience et les antécédents disciplinaires du représentant ainsi que le risque de récidive.

Des sanctions de radiation ont été imposées à 45 représentants (46 en 2018) : de ce nombre, 43 (même chiffre en 2018) temporairement pour une période variant d'un mois à dix ans, et deux (six en 2018) de façon permanente. De ces deux représentants ayant été condamnés à la radiation permanente, un a également fait l'objet d'une radiation temporaire à l'égard des chefs d'infraction dont il a été trouvé coupable.

Le comité n'a pas recommandé le suivi de formations (16 en 2018) ni émis d'ordonnance de remboursement (une en 2018).

#### SANCTIONS IMPOSÉES PAR CHEF D'INFRACTION

Nature des sanctions	Courtage en épargne collective et/ou en plans de bourses d'études	Assurance de personnes et/ou assurance collective de personnes	Combinaison des deux	Planification financière	Total en 2019	Total en 2018
Radiation permanente	5	0	0	0	5	22
Radiation temporaire	60	48	21	0	129	131
Amende	10	21	1	0	32	52
Montant total	40 000 \$	147 500 \$	5 000 \$	0	192 500 \$	262 500 \$
Ordonnance de remboursement	0	0	0	0	0	1
Réprimande	7	14	0	0	21	26
Recommandation de formation	0	0	0	0	0	16
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>83</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>187</b>	248

## Comité de discipline

### LES APPELS

Au cours de l'exercice, trois dossiers ont été portés en appel devant la Cour du Québec. De plus, durant cette même période, deux dossiers ayant fait l'objet d'un appel se sont conclus, comme l'indique le tableau suivant :

---

#### DOSSIERS EN APPEL

##### Nombre de dossiers en appel

Au 1 <sup>er</sup> janvier 2019	3
Dossiers ouverts	3
Dossiers fermés	(2)
Au 31 décembre 2019	4

### Remerciements

---

Nous remercions les membres, le président et les présidents suppléants pour leur inestimable et nécessaire apport aux travaux du comité de discipline. Leur implication, leur dévouement, leur disponibilité et leur professionnalisme ont permis de confirmer la valeur d'un régime disciplinaire fondé sur l'expertise et l'appréciation des pairs. La précieuse collaboration de chacun des membres a permis au comité de discipline de s'acquitter efficacement et avec diligence de la tâche qui lui a été attribuée par le législateur.

# Membres du comité de discipline en 2019

Au 31 décembre 2019

## **Président**

M<sup>e</sup> Claude Mageau

## **Présidents suppléants**

M<sup>e</sup> Lysane Cree

M<sup>e</sup> Marco Gaggino

M<sup>e</sup> Sylvain Généreux

M<sup>e</sup> George Hendy

M<sup>e</sup> Janine Kean

M<sup>e</sup> Madeleine Lemieux

M<sup>e</sup> Gilles Peltier

## **Membres**

Gisèle Balthazard, A.V.A.

Adélard Berger, A.V.C., Pl. Fin.

Benoit Bergeron, A.V.A., Pl. Fin.

Jean-Michel Bergot

Diane Bertrand, Pl. Fin.

Marc Binette, Pl. Fin.

Clément Blais

Louis-Georges Boily, Pl. Fin.

Éric Bolduc

Robert Chamberland, A.V.A.

Richard Charrette

Dyan Chevrier, A.V.A., Pl. Fin.

André Chicoine, A.V.C.

Suzanne Côté, Pl. Fin.

Pierre Décarie

Jacques Denis, A.V.A., Pl. Fin.

Shirtaz Dhanji, A.V.A., Pl. Fin.

Silvie Di Pietro

Armand Éthier, A.V.C.

François Faucher, Pl. Fin.

Christian Fortin

Louis-André Gagnon

Marc Gagnon, A.V.C., Pl. Fin.

Claude Gauthier

Louis Giguère, A.V.C.

Mona Hanne, Pl. Fin.

Patrick Haussmann, A.V.C.

Guy Julien, A.V.C.

Sylvain Jutras, A.V.C., Pl. Fin.

Jean Lachance, Pl. Fin.

BGilles Lacroix, A.V.C., Pl. Fin.

Serge Lafrenière, Pl. Fin.

Jasmin Lapointe

Alain Legault

Ndangbany Mabolia

Pierre Masson, A.V.A., Pl. Fin.

Michel McGee

Jean Ménard, A.V.C.

Hugo Neveu

André Noreau

Gilles Pellerin, Pl. Fin.

Denis Petit, A.V.A.

Stéphane Prévost, A.V.C.

Monique Puech

John Ruggieri, A.V.A., Pl. Fin.

Claudette Saint-Germain

Frédéric Scheidler

Kaddis Sidaros, A.V.A.

France Stewart, A.V.C., Pl. Fin.

Bruno Therrien, Pl. Fin.

Antonio Tiberio

Felice Torre, A.V.A., Pl. Fin.

Dominique Vaillancourt

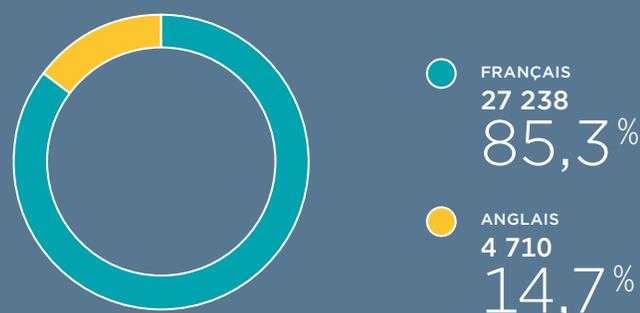
# Profil des membres

Au 31 décembre 2019

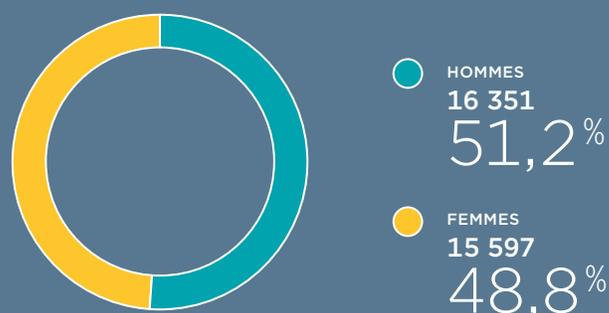
Nombre total  
de membres

# 31 948

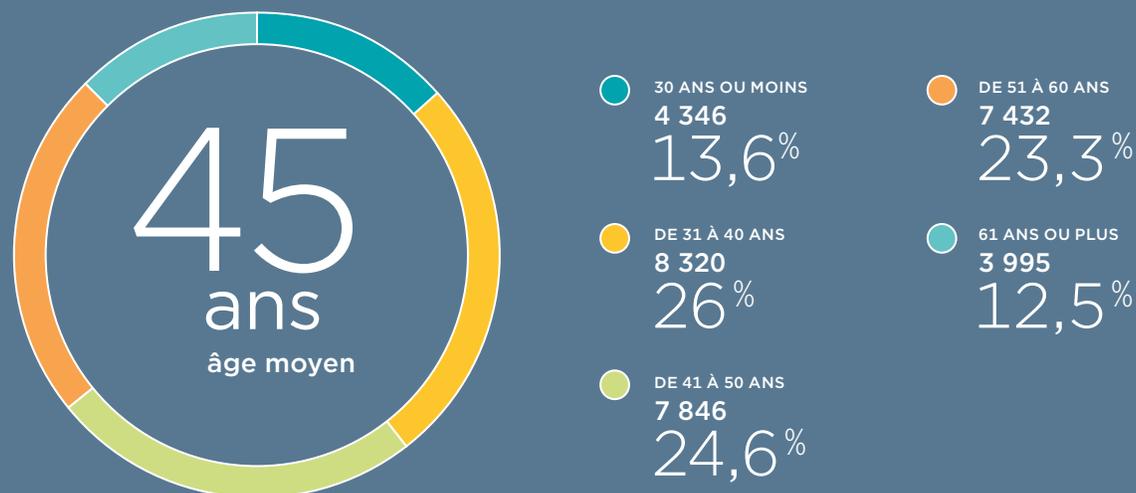
Nombre de membres  
selon la langue



Nombre de membres  
selon le sexe



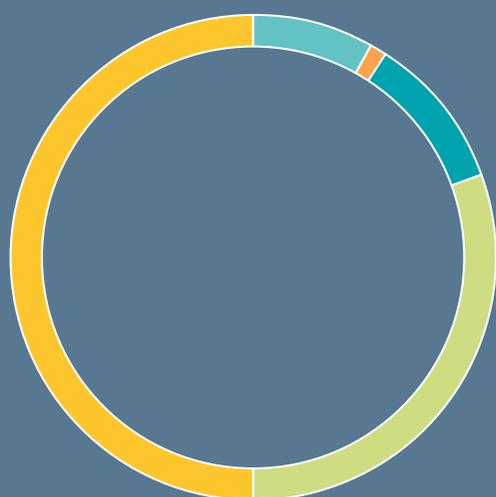
Nombre de membres  
selon l'âge



## Profil des membres

Au 31 décembre 2019

### Disciplines et catégories d'inscription



ASSURANCE COLLECTIVE DE PERSONNES

3 705  
8,3 %

ASSURANCE DE PERSONNES

13 588  
30,5 %

COURTAGE EN ÉPARGNE COLLECTIVE

22 175  
49,8 %

COURTAGE EN PLANS DE BOURSES D'ÉTUDES

446  
1 %

PLANIFICATION FINANCIÈRE

4 575  
10,3 %

### Nombre de membres par groupe d'âge et selon la sphère d'activité

(Un membre peut exercer dans plusieurs disciplines ou catégories d'inscription.)

	Assurance de personnes		Assurance collective de personnes		Planification financière		Courtage en épargne collective		Courtage en plans de bourses d'études	
	Membres	%	Membres	%	Membres	%	Membres	%	Membres	%
30 ans ou moins	1 492	3,4	144	0,3	294	0,7	3 601	8,1	23	0,1
31 - 40 ans	2 784	6,3	469	1,1	876	2,0	6 117	13,8	85	0,2
41 - 50 ans	3 222	7,2	787	1,8	1 404	3,2	5 370	12,1	144	0,3
51 - 60 ans	3 227	7,3	1 161	2,6	1 431	3,2	5 273	11,9	108	0,2
61 ans ou plus	2 863	6,4	1 144	2,6	570	1,3	1 806	4,1	86	0,2
<b>Total</b>	<b>13 588</b>	<b>30,5</b>	<b>3 705</b>	<b>8,3</b>	<b>4 575</b>	<b>10,3</b>	<b>22 167</b>	<b>49,8</b>	<b>446</b>	<b>1,0</b>
Âge moyen	48		53		47		43		50	

## Profil des membres

Au 31 décembre 2019

### Nombre de membres par région et selon le sexe

Région	Total	Hommes	%	Femmes	%
Abitibi-Témiscamingue	539	226	41,9	313	58,1
Bas-Saint-Laurent	271	108	39,9	163	60,1
Capitale-Nationale	4 415	2 329	52,8	2 086	47,2
Centre-du-Québec	718	307	42,8	411	57,2
Chaudière-Appalaches	709	297	41,9	412	58,1
Côte-Nord	186	63	33,9	123	66,1
Estrie	1 065	501	47,0	564	53,0
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	934	448	48,0	486	52,0
Lanaudière	1 809	853	47,2	956	52,8
Laurentides	1 679	760	45,3	919	54,7
Laval	2 530	1 357	53,6	1 173	46,4
Mauricie	947	473	49,9	474	50,1
Montérégie	5 829	2 745	47,1	3 084	52,9
Montréal	6 714	3 904	58,1	2 810	41,9
Outaouais	2 667	1 549	58,1	1 118	41,9
Saguenay-Lac-Saint-Jean	808	364	45,0	444	55,0
N/D	128	67	52,3	61	47,7
<b>Total</b>	<b>31 948</b>	<b>16 351</b>	<b>51,2</b>	<b>15 597</b>	<b>48,8</b>

# Assemblée générale annuelle 2019

## Un plus pour la protection. Un plus pour la profession.

L'assemblée générale annuelle (AGA) de la Chambre s'est tenue le 16 mai, à l'hôtel Le Concorde de Québec, devant quelque 200 membres dont près de la moitié en étaient à leur première participation.

Les délégués élus représentant les membres de toutes les régions du Québec ont pris connaissance des faits saillants et des résultats financiers de l'exercice 2018. En outre, les membres ont pu participer aux différents ateliers entourant l'assemblée. Finalement, la journée a été l'occasion de souligner le début des célébrations du 20<sup>e</sup> anniversaire de l'organisation.



La présidente et chef de la direction, M<sup>e</sup> Marie Elaine Farley, s'est dite ravie de la présence accrue de conseillers de la nouvelle génération, signe que le renouveau de la Chambre est en marche. Du même coup, elle a salué l'implication des membres de longue date, qui ont non seulement créé la Chambre mais qui l'ont modulée au fil des ans pour qu'elle devienne ce qu'elle est aujourd'hui : un sceau de confiance pour les consommateurs. Elle a renchéri sur l'importance d'unir les intérêts de l'industrie, du législateur et des organismes de réglementation en fonction d'un but ultime : l'intérêt du consommateur. Elle a observé que dans un monde où l'avenir sera de plus en plus conditionné par la place qu'occupera l'intelligence artificielle, il est impératif de faire valoir la valeur ajoutée d'un conseiller bien formé et disposant des meilleures connaissances possible pour demeurer incontournable dans ce nouvel univers concurrentiel. À cet égard, elle a rappelé que le troisième cours obligatoire en conformité sera lancé en 2020.



Pour sa part, le président du conseil d'administration, André Di Vita, a rappelé qu'il y a vingt ans, le législateur avait vu juste en instaurant un système d'encadrement de type professionnel pour les conseillers et planificateurs financiers. Il a profité de l'occasion pour souligner les dates charnières dans le développement de la CSF et son rôle précurseur dans le développement de la formation continue, notamment en matière de conformité et d'éthique. Il a aussi rappelé que dès le dépôt du projet de loi 141, le conseil et la direction de la CSF ont fermement pris position en faveur du maintien de l'autoréglementation de la profession.



Paulette Legault, membre du CA et présidente du comité d'audit et finances, a détaillé les résultats financiers de 2018.

### Conseil d'administration 2019-2020

Les membres du conseil d'administration ont reconduit le mandat d'André Di Vita à titre de président du conseil alors que M<sup>e</sup> Anne Côté a été désignée pour occuper le poste de deuxième vice-présidente.

**Inspiration, information, formation et interactions étaient au menu des ateliers précédant la tenue de l'assemblée générale.**

Riche en information et en activités, cette journée a aussi permis aux participants de se former et d'échanger avec leurs confrères sur les réalités de l'industrie. Jean-Luc Mongrain, animateur bien connu, a agi à titre de présentateur et de modérateur lors de l'événement. Figure de proue, c'est nul autre que le fondateur de Pur Vodka, M. Nicolas Duvernois, qui a ouvert le bal en partageant avec force détails sa vision des défis de l'entrepreneuriat.

M<sup>e</sup> Marc Beauchemin, directeur des affaires juridiques et réglementaires de la CSF, a ensuite présenté différents éléments du nouveau *Règlement sur les modes alternatifs de distribution* qui touchent l'intervention et l'encadrement déontologique des conseillers.

Enfin, les membres ont pu tester leurs connaissances avec Le quiz déonto, un jeu-questionnaire interactif animé par M<sup>e</sup> Geneviève Beauvais, avocate au développement professionnel et à la qualité des pratiques, et M<sup>e</sup> Julie Dagenais, syndique adjointe sénior. L'activité a suscité un grand intérêt, plusieurs sujets ayant soulevé des interrogations qui ont mené à des discussions passionnées et enrichissantes.



## Assemblée générale annuelle 2019

### Délégués composant l'assemblée générale annuelle

---

Au 31 décembre 2019

#### Centre-du-Québec

Jean-Paul Allard  
Martin-Pierre Baril  
Sabrina Beaudry  
Francis Bénard  
Eve Binette  
Marc Binette  
Sylvain Boisclair  
Dany Boisvert  
Eric Bolduc  
Gabrielle Bolduc Nault  
Karène Bouchard  
Karine Chandonnet  
Richard Charette  
Marie-France Côté  
Martin Côté  
Steven Curadeau  
Anthony Debord-Plourde  
Lucille Favreau  
Christian Fortin  
Helmi Gazeh  
Louise-Andrée Gervais  
Tommy Grégoire  
Gabriel Grondin  
Lucie Guilbeault  
Nathalie Harvey  
Nicolas Hébert  
Jerry Jeanson  
Serge Lafrenière  
Blaise Lako  
Claude Lane  
Georges Le Brun  
Valérie Lussier  
Jean-Luc Mercier  
Rocky Morin  
Daniel Pérusse  
Pierre Rocheleau  
Ann-Rebecca Savard  
Frédéric Scheidler  
Jeanne Senneville  
Bruno Therrien  
Audrey Thorn-Grégoire  
Michael Toulouse  
Jean-François Trépanier

#### Laval-Laurentides

Doris Allard  
Gisèle Balthazard  
Daniel Bard  
Larry Bathurst  
Daniel Bissonnette  
Abdelghani Chergui  
Martin Drapeau

Michel Dubé  
Maria Teresa Giurleo  
Hekmat Haik  
Patrice Lortie  
Michael Luciani  
Francis Poirier  
Marie-Pier Prince  
France Stewart  
Antonio Tiberio  
Pascal Turcotte

#### Montérégie

Albert Audet  
Yannick Aumais  
Sophie Babeux  
Guy Barbeau  
Réal Bernier  
Marjorie Carey  
Sow Shap Cheung You Mow  
Dyan Chevrier  
Gilbert Côté  
Denis Cyr  
Dave Déry  
Raymond Dostie  
Jean Dupriez  
Gilles Éthier  
Lyne Gagné  
Nicole Gauron  
Jessica Jolin  
Sacha-Olivier Lafond  
Bertrand Larocque  
Ralph Leclerc  
André Mathieu  
Dion Matta  
Gaétan Meloche  
Helena Oliveira  
Lisa Paquette  
Stéphane Prévost  
Habib Ranni  
Stéphane Rousseau  
Claudette St-Germain  
Odilon Talbot  
Louis-Roger Valiquette  
Gaétan Veillette  
Patrick Warda

#### Montréal

Fanny Allary  
Mahbouba Balay  
Dany Bergeron  
Antoine Chaume Legault  
Yan Jiang Chen  
Stéphane Côté

Shirtaz Dhanji  
Silvie Di Pietro  
Kareem Diab  
Ghislain-Roland  
Fotsing Chedjou  
Louis-André Gagnon  
Jean-Guy Grenier  
Marcos Gutierrez Cardenas  
Pauline Haddad  
Patrick Hureau  
Melissa Jean-Denis  
Daniel La Tour  
Mustapha Mansseri  
Roland Carlos Nanwo Njiteu  
Guillaume Parent  
Martin Rodrigue  
Rupinder Singh Roop  
Kaddis Sidaros  
Christopher Sztankovics  
Olivier Tchampi  
Nadine Thomas  
Felice Torre  
Jean Vachon  
Flavio Vani

#### Ouest-du-Québec

Marcel Gélinas  
Mario Sabourin  
Jean-François Simard

#### Québec

Alexandrine Bélanger  
Adélar Berger  
Jennifer Bilodeau  
David Blondeau  
Jean-Sébastien Bolduc  
Rita Bouchard  
Stéphane Bourget  
Patricia Brousseau  
Roxanne Côté-Arsenault  
Monique Couture  
Thomas De Camaret  
Véronique Dumas Lagacé  
François Faucher  
Marie-Josée Fournier  
Caroline Gagné  
Caroline Gagnon  
Lise Galipeau  
Catherine Garon  
Manon Gauthier  
Louis Giguère  
David Gingras  
David Grégoire

Amélie Guerry  
Michel Kirouac  
Natalia Koroleva  
Jessica Lacerte-Racine  
Marie-Hélène Lemay  
Audrey Ann Lépine  
Kim Loisel  
Simon Loubier  
Louise Malenfant  
Louise Masson  
Cécile Moenaert  
Jessie Monty  
Stéphanie Naud  
Hugo Neveu  
Diane Noël  
André Noreau  
Marie-Josée Pelletier  
Michelle Perreault  
Stéphanie Perreault  
Denis Petit  
Manon Poirier  
Sylvie Poirier  
François Poulin  
Nathalie Poulin  
Hubert Rancourt-Laterreur  
Aurélien Simard  
Mélissa Smith Vachon  
Suzanne Spence  
Caroline Thériault  
Sébastien Tremblay  
Daniel Turcotte  
Gilles Vaillancourt  
Véronique Vaillancourt  
Khawla Yahyaoui

#### Saguenay-Lac-Saint-Jean- Est-du-Québec

Martin Caron  
Sylvain Croft  
Michel Drapeau  
Gilles Garon  
Pierre Gilbert  
Guy Julien  
Michel Marcotte  
Martine Mercier  
Josée Michaud  
Gilles Pellerin  
Claude Poirier  
Serge Rousseau  
Gilbert Tremblay

# États financiers

Exercice clos le 31 décembre 2019

<b>41</b>	Rapport des auditeurs indépendants
<b>43</b>	État de la situation financière
<b>44</b>	État des résultats
<b>45</b>	État de l'évolution de l'actif net
<b>46</b>	État des flux de trésorerie
<b>47</b>	Notes afférentes aux états financiers

# Rapport des auditeurs indépendants

Aux membres de la Chambre de la sécurité financière

## Opinion

---

Nous avons effectué l'audit des états financiers de la Chambre de la sécurité financière (l'« entité »), qui comprennent :

- l'état de la situation financière au 31 décembre 2019;
- l'état des résultats pour l'exercice clos à cette date;
- l'état de l'évolution de l'actif net pour l'exercice clos à cette date;
- l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date;
- ainsi que les notes annexes, y compris le résumé des principales méthodes comptables;

(ci-après, les « états financiers »).

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 décembre 2019, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

## Fondement de l'opinion

---

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « **Responsabilités des auditeurs à l'égard de l'audit des états financiers** » de notre rapport des auditeurs.

Nous sommes indépendants de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

## Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

---

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

## Responsabilités des auditeurs à l'égard de l'audit des états financiers

---

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport des auditeurs contenant notre opinion.

L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister.

Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

## Rapport des auditeurs indépendants

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit.

En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;

- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité de l'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport des auditeurs sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport des auditeurs. Des événements ou situations futures pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;

- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle;
- nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.



Montréal, Canada  
Le 11 mars 2020

\*CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique  
n° A109021

# État de la situation financière

31 décembre 2019, avec informations comparatives de 2018

	2019	2018
<b>Actif</b>		
<b>ACTIF À COURT TERME</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 3)	10 062 974 \$	8 604 134 \$
Débiteurs (note 4)	339 173	408 325
Frais payés d'avance	133 841	117 223
	10 535 988	9 129 682
Immobilisations corporelles et actifs incorporels (note 5)	1 763 603	2 028 337
	12 299 591 \$	11 158 019 \$
<b>Passif et actifs nets</b>		
<b>PASSIF À COURT TERME</b>		
Créditeurs et charges à payer (note 6)	1 293 216 \$	1 290 638 \$
Avantages incitatifs relatifs au bail (note 7)	1 228 626	1 392 678
	2 521 842	2 683 316
<b>ACTIFS NETS</b>		
Investis en immobilisations	1 763 603	2 028 337
Non affectés	8 014 146	6 446 366
	9 777 749	8 474 703
Engagements (note 8)		
	12 299 591 \$	11 158 019 \$

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

Au nom du conseil,



**André Di Vita**  
Président du conseil  
d'administration



**Paulette Legault, FCPA, FCGA, ASC**  
Présidente du comité d'audit  
et finances

# État des résultats

Exercice clos le 31 décembre 2019, avec informations comparatives de 2018

	2019	2018
<b>Produits</b>		
Cotisations	<b>10 986 330 \$</b>	10 890 645 \$
Formation	<b>2 535 185</b>	936 170
Greffe	<b>291 325</b>	360 667
Intérêts	<b>223 279</b>	160 110
Publicité	<b>157</b>	3 125
	<b>14 036 276</b>	12 350 717
<b>Charges</b>		
Salaires et charges sociales	<b>6 256 747</b>	6 242 767
Publicité, communications et outils corporatifs	<b>1 899 184</b>	815 869
Déontologie et discipline	<b>1 443 748</b>	1 523 470
Services professionnels externes	<b>703 977</b>	649 734
Amortissement des immobilisations corporelles et actifs incorporels (note 5)	<b>688 080</b>	691 821
Loyer, taxes, permis et électricité (note 7)	<b>525 632</b>	523 968
Frais de bureau	<b>361 381</b>	295 056
Allocations et jetons des administrateurs et autres membres	<b>252 268</b>	156 244
Frais de perception de la cotisation	<b>208 545</b>	204 056
Frais de déplacement	<b>111 794</b>	75 373
Frais bancaires et financiers	<b>82 153</b>	28 485
Assurance	<b>79 638</b>	81 831
Frais de formation du personnel	<b>77 602</b>	35 027
Créances irrécouvrables	<b>26 383</b>	4 988
Développement professionnel	<b>16 098</b>	83 382
	<b>12 733 230</b>	11 412 071
Excédent des produits sur les charges	<b>1 303 046 \$</b>	938 646 \$

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

# État de l'évolution de l'actif net

Exercice clos le 31 décembre 2019, avec informations comparatives de 2018

			2019
	Investi en immobilisations	Non affecté	Total
Solde au début de l'exercice	2 028 337 \$	6 446 366 \$	8 474 703 \$
Excédent des (charges sur les produits) produits sur les charges	(688 080) <sup>1</sup>	1 991 126	1 303 046
Acquisition d'immobilisations corporelles et d'actifs incorporels	423 346	(423 346)	-
Solde à la fin de l'exercice	1 763 603 \$	8 014 146 \$	9 777 749 \$

			2018
	Investi en immobilisations	Non affecté	Total
Solde au début de l'exercice	2 575 309 \$	4 960 748 \$	7 536 057 \$
Excédent des (charges sur les produits) produits sur les charges	(691 821) <sup>1</sup>	1 630 467	938 646
Acquisition d'immobilisations corporelles et d'actifs incorporels	144 849	(144 849)	-
Solde à la fin de l'exercice	2 028 337 \$	6 446 366 \$	8 474 703 \$

<sup>1</sup> Représente l'amortissement des immobilisations corporelles et actifs incorporels.

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

# État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 décembre 2019, avec informations comparatives de 2018

	2019	2018
<b>Provenance (affectation) de la trésorerie</b>		
<b>EXPLOITATION</b>		
Excédent des produits sur les charges	<b>1 303 046 \$</b>	938 646 \$
Ajustements pour :		
Amortissement des immobilisations corporelles	<b>204 505</b>	209 611
Amortissement des actifs incorporels	<b>483 575</b>	482 210
Amortissement de l'avantage incitatif lié à un bail (note 7)	<b>(164 052)</b>	(140 295)
Charge de loyer relative aux avantages incitatifs relatifs à un bail (note 7)	<b>-</b>	139 515
	<b>1 827 074</b>	1 629 687
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation (note 10)	<b>(17 888)</b>	(215 763)
	<b>1 809 186</b>	1 413 924
<b>Investissement</b>		
Acquisition d'immobilisations corporelles	<b>(196 921)</b>	(42 113)
Acquisition d'actifs incorporels	<b>(153 425)</b>	(108 908)
	<b>(350 346)</b>	(151 021)
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	<b>1 458 840</b>	1 262 903
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	<b>8 604 134</b>	7 341 231
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice	<b>10 062 974 \$</b>	8 604 134 \$

Informations supplémentaires relatives aux flux de trésorerie (note 10).

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

# Notes afférentes aux états financiers

Exercice clos le 31 décembre 2019

## 1. Statut et nature des activités

La Chambre de la sécurité financière (la « Chambre ») est un organisme institué et reconnu à titre d'organisme d'autoréglementation par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2.

La Chambre a comme mission d'assurer la protection du public en veillant à la discipline, à la formation continue ainsi qu'à la déontologie professionnelle de ses membres. Ses membres exercent leur profession dans les cinq disciplines suivantes : l'assurance de personnes, l'assurance collective de personnes, la planification financière, le courtage en épargne collective et le courtage en plans de bourses d'études.

## 2. Principales méthodes comptables

Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif (« OSBL ») présentées dans la Partie III du Manuel de CPA Canada. Voici les principales méthodes comptables de la Chambre :

### A) TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les fonds en caisse et les placements hautement liquides facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

### B) IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Les immobilisations corporelles acquises sont comptabilisées au coût. Les apports d'immobilisations corporelles sont comptabilisés à leur juste valeur à la date de l'apport. Les immobilisations corporelles acquises en vertu de contrats de location-acquisition sont amorties sur la durée de vie estimative des immobilisations ou sur la durée du bail, selon le cas. Les frais de réparation et d'entretien sont imputés aux résultats. Les améliorations qui prolongent la durée de vie estimative d'une immobilisation sont capitalisées. Lorsqu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de prestation de services de la Chambre, sa valeur comptable est ramenée à sa valeur résiduelle.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon les méthodes, les périodes et le taux suivants :

Élément d'actif	Méthode	Taux/ période
Matériel informatique	Linéaire	3 et 6 ans
Mobilier et équipement	Dégressif	20 %
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail

### C) ACTIFS INCORPORELS

Les actifs incorporels comprennent le projet informatique (phase 1), le projet informatique (phase 2) et les coûts liés au développement de la formation continue obligatoire pour les membres étant appelée « développement professionnel ». Les frais liés aux activités de recherche sont passés en charges à mesure qu'ils sont engagés. Les frais liés aux activités de développement sont capitalisés s'ils satisfont aux critères de capitalisation, notamment si la Chambre peut démontrer la faisabilité technique de l'achèvement de l'actif incorporel en vue de sa mise en service ou de sa vente, son intention d'achever l'actif incorporel et de l'utiliser ou de le vendre, sa capacité à utiliser ou à vendre l'actif incorporel, la disponibilité de ressources pour achever le développement de l'actif incorporel, sa capacité à évaluer de façon fiable les dépenses attribuables à l'actif incorporel au cours de son développement et sa capacité à démontrer que l'actif incorporel générera des avantages économiques futurs probables. L'amortissement des coûts liés au projet développement professionnel est calculé en fonction de leur durée de vie utile estimative selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de trois ans à partir du moment où le projet de développement professionnel devient pleinement fonctionnel. L'amortissement des projets informatiques (phases 1 et 2) est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de six ans.

## Notes afférentes aux états financiers

Exercice clos le 31 décembre 2019

### 2. Principales méthodes comptables (suite)

#### D) AVANTAGES INCITATIFS RELATIFS AU BAIL

Les avantages incitatifs reçus relativement au bail sont constitués d'allocation de déménagement, des périodes d'occupation gratuites et des remises en argent pour des améliorations locatives effectuées par la Chambre.

Ces avantages incitatifs sont comptabilisés à titre d'avantages incitatifs relatifs au bail au passif et sont amortis selon la méthode linéaire, sur le moindre de la durée de vie utile des améliorations locatives et de la durée du bail, à partir de la date de prise de possession des locaux par la Chambre. L'amortissement des avantages incitatifs relatifs au bail est porté en réduction de la dépense de loyer à l'état des résultats.

#### E) CONSTATATION DES PRODUITS

##### i) Cotisations

L'Autorité des marchés financiers (l'«AMF») tient le registre central des représentants, facture et perçoit, pour le compte de la Chambre, les cotisations et les taxes applicables.

Les cotisations sont constatées au prorata dans l'exercice auquel elles se rapportent. Les montants perçus pour la période suivant la fin de l'exercice sont comptabilisés à titre de revenus reportés lorsqu'ils sont encaissés.

##### ii) Formation

Les produits provenant de la formation en ligne sont constatés au moment où la formation est rendue disponible au membre l'ayant achetée. Les produits provenant de la formation en salle sont quant à eux constatés au moment de la tenue de la formation, toutes les sommes perçues préalablement à la formation sont comptabilisées à titre de revenus reportés.

##### iii) Greffe

Les produits de greffe sont constatés au moment où une amende est imposée aux membres lors des comités de discipline tenus à la Chambre.

#### F) INSTRUMENTS FINANCIERS

Les instruments financiers sont comptabilisés à leur juste valeur au moment de la comptabilisation initiale. Les instruments de capitaux propres cotés sur un marché actif sont ultérieurement évalués à la juste valeur. Tous les autres instruments financiers sont ultérieurement comptabilisés au coût ou au coût après amortissement, sauf si la direction a choisi de comptabiliser les instruments à la juste valeur.

La Chambre n'a pas choisi de comptabiliser ces instruments financiers à leur juste valeur.

Les coûts de transaction engagés dans le cadre de l'acquisition d'instruments financiers évalués ultérieurement à la juste valeur sont imputés aux résultats à mesure qu'ils sont engagés. Tous les autres instruments financiers sont ajustés en fonction des coûts de transaction engagés au moment de l'acquisition et des frais de financement, lesquels sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire.

Les actifs financiers font l'objet d'un test de dépréciation tous les ans à la clôture de l'exercice s'il existe des indications de dépréciation. S'il existe une indication de dépréciation, la Chambre détermine s'il y a eu un changement défavorable important dans le calendrier ou au montant prévu des flux de trésorerie futurs au titre de l'actif financier. S'il y a eu un changement défavorable important dans les flux de trésorerie attendus, la Chambre ramène la valeur comptable de l'actif financier au plus élevé des montants suivants : la valeur actualisée des flux de trésorerie attendus, le prix que la Chambre pourrait obtenir de la vente de l'actif financier ou la valeur de réalisation qu'elle s'attend à obtenir de tout bien affecté en garantie du remboursement de l'actif financier. Si des faits et circonstances donnent lieu à une reprise au cours d'une période ultérieure, une moins-value doit faire l'objet d'une reprise dans la mesure de l'amélioration, la valeur comptable ne devant pas être supérieure à la valeur comptable initiale.

#### G) UTILISATION D'ESTIMATIONS

La préparation d'états financiers exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants présentés au titre des actifs et des passifs, sur les informations fournies au sujet des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur les montants présentés au titre des produits et des charges de l'exercice. L'élément important donnant lieu à de telles estimations et hypothèses inclut la détermination de la durée de vie utile des immobilisations corporelles et des actifs incorporels aux fins du calcul de l'amortissement. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

### 3. Trésorerie et équivalents de trésorerie

Au 31 décembre 2019, la Chambre a placé un montant de 9 633 910 \$ dans un compte d'épargne à intérêt élevé (7 839 033 \$ en 2018).

## Notes afférentes aux états financiers

Exercice clos le 31 décembre 2019

### 4. Débiteurs

	2019	2018
Comptes à recevoir	261 675 \$	311 437 \$
Provision pour dépréciation des comptes à recevoir	(42 396)	(38 884)
Taxes à la consommation à recevoir	119 894	135 772
	<b>339 173 \$</b>	408 325 \$

### 5. Immobilisations corporelles et actifs incorporels

#### A) IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2019		
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette
Matériel informatique	1 357 531 \$	1 091 116 \$	266 415 \$
Mobilier et équipement	479 428	313 185	166 243
Améliorations locatives	811 637	212 793	598 844
	<b>2 648 596 \$</b>	<b>1 617 094 \$</b>	<b>1 031 502 \$</b>

	2018		
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette
Matériel informatique	1 188 025 \$	998 068 \$	189 957 \$
Mobilier et équipement	461 611	275 648	185 963
Améliorations locatives	811 637	138 873	672 764
	<b>2 461 273 \$</b>	<b>1 412 589 \$</b>	<b>1 048 684 \$</b>

La dépense d'amortissement des immobilisations corporelles s'est élevée à 204 505 \$ pour l'exercice clos le 31 décembre 2019 (209 611 \$ en 2018).

## Notes afférentes aux états financiers

Exercice clos le 31 décembre 2019

### 5. Immobilisations corporelles et actifs incorporels (suite)

#### B) ACTIFS INCORPORELS

			2019
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette
Projet informatique (phases 1 et 2)	2 481 864 \$	1 944 513 \$	537 351 \$
Développement professionnel	443 271	248 521	194 750
	2 925 135 \$	2 193 034 \$	732 101 \$
			2018
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette
Projet informatique (phases 1 et 2)	2 437 279 \$	1 533 360 \$	903 919 \$
Développement professionnel	251 833	176 099	75 734
	2 689 112 \$	1 709 459 \$	979 653 \$

La dépense d'amortissement des actifs incorporels s'est élevée à 483 575 \$ pour l'exercice clos le 31 décembre 2019 (482 210 \$ en 2018).

### 6. Crédoiteurs et charges à payer

	2019	2018
Fournisseurs et charges à payer	905 654 \$	706 183 \$
Salaires et vacances à payer	379 805	570 325
Taxes à la consommation à payer	7 757	14 130
	1 293 216 \$	1 290 638 \$

Les salaires et vacances à payer comprennent un montant de 81 092 \$ au 31 décembre 2019 (60 055 \$ au 31 décembre 2018) au titre de somme à remettre à l'État englobant les montants à payer pour les cotisations salariales.

## Notes afférentes aux états financiers

Exercice clos le 31 décembre 2019

### 7. Avantages incitatifs relatifs au bail

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2016, la Chambre s'est engagée jusqu'au 31 janvier 2028, en vertu d'un contrat de location-exploitation, pour la location de bureaux pour sa place d'affaires. Selon les termes de ce contrat, la Chambre reçoit des avantages incitatifs représentant des remises pour des améliorations locatives et des périodes d'occupation gratuites. Les avantages incitatifs relatifs à ce contrat sont amortis à partir de la date de prise de possession des locaux, soit le 26 septembre 2016, sur la durée du bail.

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2019, un montant de 164 052 \$ (140 295 \$ en 2018) a été amorti et comptabilisé à l'encontre de la charge de loyer.

### 8. Engagements

Les loyers minimaux s'établissent comme suit pour les prochains exercices :

2020	666 986 \$
2021	666 986 \$
2022	413 113 \$
2023	698 272 \$
2024	698 272 \$
2025 et suivants	2 110 175 \$

### 9. Risques financiers

#### A) RISQUE DE CRÉDIT

Le risque de crédit est le risque qu'une contrepartie manque à ses obligations contractuelles et entraîne de ce fait une perte financière. La Chambre est exposée au risque de crédit relativement aux débiteurs. La Chambre évalue les débiteurs de façon continue et constitue une provision pour créances douteuses à l'égard de tous les montants qui sont jugés irrécouvrables.

La Chambre est aussi exposée au risque de crédit relié à sa trésorerie et équivalents de trésorerie. La Chambre gère ce risque en ne traitant qu'avec des institutions financières canadiennes de renom.

#### B) RISQUE DE LIQUIDITÉ

Le risque de liquidité est le risque que la Chambre ne soit pas en mesure d'honorer ses engagements en temps opportun ou à un coût raisonnable. La Chambre gère son risque de liquidité en surveillant ses besoins sur le plan du fonctionnement. La Chambre prépare des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de disposer des fonds suffisants pour honorer ses engagements.

## Notes afférentes aux états financiers

Exercice clos le 31 décembre 2019

### 10. Informations supplémentaires relatives aux flux de trésorerie

	2019	2018
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Débiteurs	69 152 \$	(69 088) \$
Frais payés d'avance	(16 618)	(10 322)
Créditeurs et charges à payer	(70 422)	(136 353)
	<b>(17 888) \$</b>	(215 763) \$
La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont constitués de		
Encaisse	429 064 \$	765 101 \$
Compte d'épargne à intérêt élevé	9 633 910	7 839 033
	<b>10 062 974 \$</b>	8 604 134 \$
Activités d'investissement sans effet sur la trésorerie		
Acquisition d'actifs incorporels impayés à la fin de l'exercice	82 598 \$	-
Acquisition d'immobilisations corporelles impayées à la fin de l'exercice	15 715	25 313

### 11. Informations comparatives

Certaines informations comparatives de 2018 ont été reclassées afin de les rendre conformes à la présentation des états financiers adoptée pour l'exercice en cours.





**Chambre  
de la sécurité  
financière**

**SYMBOLE DE SANTÉ  
FINANCIÈRE**

2000, av. McGill College, 12<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3A 3H3  
514 282-5777 1 800 361-9989  
[chambresf.com](http://chambresf.com)