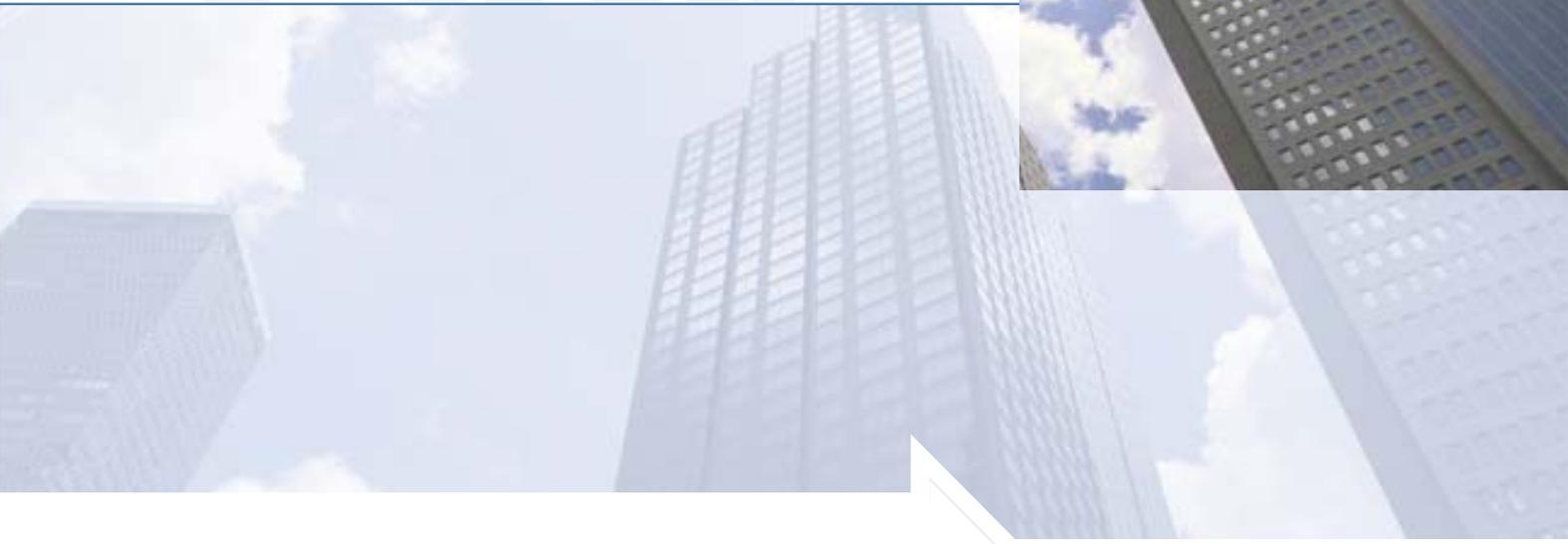




Au delà de tout,

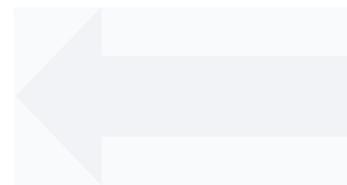


l'expertise demeure

L'EXPERTISE



CHAMBRE DE LA
SÉCURITÉ FINANCIÈRE



Rapport annuel 2003

Table des matières

Qui sommes-nous ?	4
Rapport du président et directeur général par intérim	5
Lettre au ministre des Finances	8
Protection du public	9
Activités de surveillance et de contrôle	10
> Rapport du syndic	10
> Rapport du cosyndic	14
Rapport du président du comité de discipline	16
Protection du public (conclusion)	18
Développement professionnel	20
Rapport du responsable du comité de vérification, finances et trésorerie	22
Profil des membres de la Chambre de la sécurité financière	23
Titres A.V.C., A.V.A. et C.A.A.S.	27
Comités	28
Bénévoles de sections	29
États financiers	31

TABLE DES MATIÈRES

QUI SOMMES-NOUS ?

Qui sommes-nous ?

La Chambre de la sécurité financière compte 28 641 membres qui exercent dans les six disciplines suivantes :

- assurance de personnes
- assurance collective de personnes
- planification financière
- courtage en épargne collective
- courtage en contrats d'investissement
- courtage en plans de bourses d'études.

La Chambre de la sécurité financière est un organisme d'inspiration professionnelle qui répond aux besoins des membres de veiller à la crédibilité de leur profession et d'établir une relation de confiance avec les consommateurs; le tout basé sur l'éthique, la compétence et un encadrement rigoureux des pratiques.

Conseil d'administration 2003 de la Chambre de la sécurité financière

M. Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin., président et directeur général par intérim¹

M^{me} Louise Viau, A.V.A., Pl. Fin., vice-présidente aux assurances et représentante de la discipline de l'assurance de personnes

M^{me} Renée Piette, CA, Pl. Fin., vice-présidente aux valeurs mobilières et représentante de la discipline du courtage en épargne collective

M. Richard Pelletier, représentant du public

M. Jacques St-Amant, représentant du public

M. Daniel Pilon, FICVM, Adm. A., A.V.A., Pl. Fin., représentant de la discipline du courtage en épargne collective

M. Michel Paquet, C.R.I.A., représentant de la discipline de l'assurance et rentes collectives

M^e Jean Girard, M. Fisc., Pl. Fin., représentant de la discipline de la planification financière

M. Paul-André Belisle, représentant de la discipline de l'assurance de personnes

M. Clément Blais, représentant de la discipline du courtage en plans de bourses d'études et du courtage en contrats d'investissement

M^{me} Diane Cinq-Mars, A.V.C., représentante de la discipline de l'assurance de personnes

¹ Jusqu'à la mi-décembre 2003, la direction générale a été assurée par M^{me} Lucie Granger.

Rapport du président et directeur général par intérim

C'est appuyé d'une équipe de gestion professionnelle et compétente que le président et directeur général par intérim dépose le rapport des activités 2003.

Au-delà de tout, l'expertise demeure...

Une thématique tout à fait appropriée dans les circonstances. En effet, l'environnement en constante évolution favorise la recherche de références et de stabilité. C'est ce qu'incarne la Chambre de la sécurité financière grâce à la richesse de l'expertise dont dispose cette organisation dynamique, flexible et efficace, qui est responsable de l'encadrement des 28 641 professionnels issus de six disciplines.

Lors de l'élaboration du rapport annuel 2002, nous savions déjà que l'année 2003 en serait une de transition. Nous l'avons d'ailleurs mentionné en spécifiant que nous profiterions de cette période pour amorcer un processus de consultation structuré, afin d'être en mesure d'offrir au législateur québécois des solutions efficaces, basées sur une expertise solide, favorisant ainsi l'équilibre des forces du marché. Ce que nous avons fait.

Pour orienter adéquatement nos démarches et faire des choix éclairés, nous avons choisi de consulter différents groupes sur des sujets variés, le tout afin de réaliser notre mission en misant sur les bonnes priorités pour le plus grand bénéfice des consommateurs, de l'industrie et des professionnels membres de la Chambre. À l'issue de cette année transitoire, nous sommes à même de réitérer la pertinence de maintenir la Chambre de la sécurité financière dans ses fonctions.

Les membres et l'industrie ont été consultés sur leurs besoins en matière de support à la pratique professionnelle. Une analyse des décisions disciplinaires est venue lever le voile sur certains comportements à risque. Finalement, une centaine de bénévoles des vingt sections régionales de la Chambre ont été réunis pendant trois jours pour réfléchir sur les attentes des membres à l'égard de leur organisation en vue d'aboutir à des recommandations. Ces dernières sont à l'origine des choix contenus dans la planification stratégique 2004.

C'est également dans le cadre de ce rassemblement de bénévoles que fut entérinée l'offre de services visant à faire bénéficier la nouvelle Autorité des marchés financiers de l'expertise détenue par la Chambre à plusieurs égards. Cette offre avait été déposée antérieurement au Bureau de transition et au ministre des Finances du Québec. Effectuée dans une perspective de transparence, cette offre se voulait un moyen de mettre en lumière l'expertise propre de la Chambre, qui s'appuie sur une équipe interne compétente et bien en place. Cette initiative a été réalisée dans une volonté de collaboration avec l'Autorité des marchés financiers dans un souci d'efficacité et de complémentarité. À ce jour, le dossier suit toujours son cours, dans l'attente d'une conclusion positive.

Des représentations... et encore des représentations

Le bilan de l'année 2003 se résume principalement à beaucoup et à peu à la fois... C'est-à-dire une charge de travail énorme, générée par la préparation de rencontres, de représentations privées et publiques, de présentations et de réflexions stratégiques. Beaucoup de travail et peu de réponses concrètes. Une lettre d'intention concernant une offre de services éventuelle a été déposée, un mémoire sur l'harmonisation des règles en matière de valeurs mobilières a été élaboré et, finalement, dans le cadre d'un mandat commandé par la Commission des finances publiques de l'Assemblée nationale du Québec, une comparution additionnelle portant sur les travaux du Bureau de transition a été préparée et effectuée en décembre 2003.

Nous avons multiplié les rencontres et, encore, à l'aube de 2004, nous demeurions peu informés des intentions réelles du Bureau de transition. Nous espérons que les relations avec l'Autorité des marchés financiers, en activité à partir du 1^{er} février 2004, s'amorceront dans une volonté de collaboration.

Les opérations

Pour être en mesure de répondre aux exigences de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, nous avons procédé à l'embauche d'une documentaliste. Conformément à l'article 71 de la Loi, un formulaire de déclaration de fichiers de renseignements nominatifs a été élaboré. Cette procédure est



Martin Rochon

Lors de l'élaboration du rapport annuel 2002, nous savions déjà que l'année 2003 en serait une de transition.

Le bilan de l'année 2003 se résume principalement à beaucoup et peu à la fois... C'est-à-dire une charge de travail énorme, générée par la préparation de rencontres, de représentations privées et publiques, de présentations et de réflexions stratégiques. Beaucoup de travail et peu de réponses concrètes.

Nous espérons que les relations avec l'Autorité des marchés financiers, en activité à partir du 1^{er} février 2004, s'amorceront dans une volonté de collaboration.

Une campagne de publicité, qui visait essentiellement à valoriser les professionnels membres de la Chambre en mettant l'accent sur leur compétence et leur sens de l'éthique, a occupé les ondes de plusieurs chaînes de télévision pendant plus de six semaines.

On observe une hausse considérable de 54,7 % du nombre total d'appels reçus, passant à 118 919 en 2003. Le nombre d'appels a donc doublé depuis 2000.

maintenant opérationnelle. De plus, toutes les décisions rendues par le comité de discipline de la Chambre ont été regroupées sur support électronique et imprimé; cette initiative vise à joindre les rangs de la *Société québécoise d'information juridique* (SOQUIJ). Finalement, cinq demandes d'accès à l'information ont été traitées par la Chambre.

Le 15 avril 2003, on annonçait, par voie de communiqué, la signature d'une entente de coopération intervenue entre le Bureau des services financiers (BSF), la Chambre de la sécurité financière et la *Mutual Fund Dealer Association* (MFDA). Cette entente venait fixer les principes selon lesquels les trois organismes collaboreront désormais à l'encadrement des membres de la MFDA et des représentants concernés en ce qui a trait à leurs activités reliées à l'épargne collective au Québec.

Cette entente prévoit notamment le partage de renseignements entre les organismes, l'intention d'avoir des textes réglementaires similaires et des procédures de traitement des plaintes et d'application des sanctions; la MFDA réfèrera donc au BSF ou à la Chambre les plaintes concernant les opérations au Québec des cabinets et de leurs représentants, pour enquêtes et sanctions. Le BSF et la Chambre réfèreront à la MFDA les plaintes concernant la conduite des cabinets et de leurs représentants opérant à l'extérieur du Québec, pour enquêtes et sanctions.

Les communications

Exceptionnellement, la Chambre a bénéficié d'une importante contribution financière du Fonds de développement professionnel. Celle-ci venait doubler l'enveloppe budgétaire dédiée à la publicité, permettant ainsi à la Chambre d'offrir à ses membres une campagne publicitaire d'envergure. Cette campagne, qui visait essentiellement à valoriser les professionnels membres de la Chambre en mettant l'accent sur leur compétence et leur sens de l'éthique, a occupé les ondes de plusieurs chaînes de télévision pendant plus de six semaines.

Parallèlement à la campagne de publicité, chacun des membres répondant aux normes a reçu une lettre d'attestation venant certifier son appartenance à la Chambre de la sécurité financière. Depuis, certains cabinets ont fait de cette lettre une exigence d'embauche.

Revampé en 2002, le site Internet de la Chambre est de plus en plus fréquenté. Alors qu'on avait compté 130 000 visites en 2002, nous sommes fiers d'annoncer que ce chiffre a presque triplé en 2003 pour atteindre 335 000. Cette hausse du taux de fréquentation nous a permis en 2003 de générer quelques revenus publicitaires via le site. Quant au magazine, il a été publié six fois comme prévu. Son taux de popularité s'est beaucoup accru, notamment depuis l'intégration de formation donnant droit à des unités de formation continue. La concurrence étant féroce dans ce secteur, nous n'avons malheureusement pas encore atteint nos objectifs en termes de revenus publicitaires.

À nouveau cette année, plusieurs médias ont fait appel à nous dans différents dossiers politiques, déontologiques, techniques et même administratifs. La Chambre a maintenant acquis une notoriété certaine dans son secteur d'activité et est désormais devenue un organisme de référence dans les dossiers d'assurance et de fonds communs de placement.

On observe une hausse considérable de 54,7 % du nombre total d'appels reçus; alors que nous avons traité 76 882 appels en 2002, nous sommes passés à 118 919 en 2003. On constate donc que le nombre total d'appels a doublé depuis 2000 (61 138). C'est principalement du côté de la formation continue que l'augmentation est la plus marquée avec 92,7 %. Quant aux deux secteurs suivants, ils affichent eux aussi des hausses substantielles : le greffe avec 76,6 % et le département des plaintes avec 70,4 % d'augmentation.

Les systèmes d'information

Le système d'information qui supporte le volet accréditation de la formation continue a été amélioré afin d'en maximiser la gestion et, surtout, de permettre une meilleure utilisation du moteur de recherche conçu spécifiquement pour trouver des activités accréditées via le site de la Chambre.

Nous avons également développé la phase II de l'intranet, soit un mécanisme permettant l'achat et l'inscription en ligne pour toutes les activités de la Chambre. Cette procédure sera en vigueur au cours du premier trimestre de 2004.

Finalement, nous avons terminé le développement de l'application qui servira à supporter les élections 2004, car avec l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier* (loi 107), la Chambre est désormais entièrement responsable de ses élections.

Les sections

La Chambre compte vingt sections réparties dans l'ensemble du Québec. Ces dernières sont gérées par des comités de bénévoles membres de l'organisation. C'est grâce à l'engagement et à l'efficacité de cette équipe que la Chambre peut demeurer connectée sur les réalités régionales, développant ainsi des outils de soutien répondant aux besoins des praticiens. Comme mentionné plus haut, ces bénévoles de sections se sont d'ailleurs réunis, en octobre 2003, afin de réfléchir sur les meilleures façons, pour la Chambre, de répondre aux besoins de ses membres tant en matière de formation continue, de déontologie que de prévention.

Afin de soutenir les sections dans leurs efforts, la Chambre met un ensemble d'outils à leur disposition. Par exemple, la Chambre s'est dotée en 2003 d'une application de gestion de contenu Internet : *Webmestro*. Cette dernière permet aux sections de créer leur propre contenu Internet de manière à maximiser les modes de communication avec leurs membres respectifs. Déjà, après à peine trois mois, un tiers des sections exploitaient cette nouvelle avenue.

Nous avons également développé une application permettant aux bénévoles d'assurer la gestion de leurs activités de formation via Internet. Il s'agit d'un projet pilote. Quatre sections testent présentement les nouvelles fonctionnalités permettant de gérer leurs listes de présences, d'impression de reçus et de paiement en ligne. Grâce à ce nouveau système, les membres ayant assisté à une formation obtiendront leurs UFC dès confirmation de leur présence par les officiers de section, diminuant ainsi le délai de traitement. Cette application sera disponible à l'ensemble des sections en 2004.

Proactifs et dynamiques, les présidents des sections se sont réunis à quatre reprises en 2003. Entourés de leur équipe respective de bénévoles, ils organisent plusieurs activités, entre autres au

profit de la cause sociale identifiée par la Chambre depuis plus de quinze ans, soit la fibrose kystique.

La restructuration

L'entrée en vigueur de la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier* (loi 107) a suscité, au sein de la Chambre, une réflexion en profondeur notamment axée sur les orientations, le rôle, la structure et les modes de financement. C'est à l'issue de cette réflexion que le conseil d'administration a conclu, en décembre 2003, sur la nécessité de restructurer l'organisation. Le mode de gouvernance sera donc revu et effectif au printemps 2004. Un processus de restructuration du greffe a également été entrepris en 2003, le tout devant également prendre place avant l'été 2004.

Finalement, on peut dire que 2003 aura été une année critique à plusieurs égards et, qu'à l'aube de 2004, certaines zones grises persistent. La question budgétaire sera très certainement au cœur des préoccupations, car avec l'entrée en vigueur de la loi 107, la Chambre devra faire face à un manque à gagner de 1,2 million de dollars, ce dernier est engendré par le transfert de la cotisation à la Chambre sur la tête de l'individu. Une injustice longtemps décriée par la Chambre et finalement corrigée par la loi 107. Ainsi, il faudra voir à maintenir l'enveloppe budgétaire de manière à pouvoir s'acquitter efficacement de notre mission de protection du public. Un réajustement de la cotisation sera donc inévitable. Nous espérons bénéficier de la collaboration de l'Autorité des marchés financiers dans ce dossier et aussi dans l'ensemble des défis à venir au cours des prochains mois.

En terminant, j'aimerais remercier mes collègues du conseil d'administration, les membres des comités, les bénévoles des vingt sections et, surtout, la permanence de la Chambre qui, malgré une année riche en soubresauts, a su assumer ses responsabilités avec professionnalisme et efficacité.



MARTIN ROCHON, A.V.C., Pl. Fin.
conseiller en sécurité financière
conseiller en assurance et rentes collectives
représentant en épargne collective

La Chambre compte vingt sections réparties dans l'ensemble du Québec. Ces dernières sont gérées par des comités de bénévoles membres de l'organisation. Ces bénévoles de sections se sont d'ailleurs réunis en octobre 2003 afin de réfléchir sur les meilleures façons, pour la Chambre, de répondre aux besoins de ses membres tant en matière de formation continue, de déontologie que de prévention.

Le conseil d'administration a conclu, en décembre 2003, sur la nécessité de restructurer l'organisation.

Avec l'entrée en vigueur de la loi 107, la Chambre devra faire face à un manque à gagner de 1,2 million de dollars, ce dernier est engendré par le transfert de la cotisation à la Chambre sur la tête de l'individu. Une injustice longtemps décriée par la Chambre et finalement corrigée par la loi 107.

Lettre au ministre des Finances

Richard Pelletier



Jacques St-Amant



Monsieur le Ministre,

Comme les organismes dont elle est l'héritière, la Chambre de la sécurité financière met toujours davantage l'accent sur la compétence des professionnels qu'elle encadre. Les services qu'elle leur rend et l'encadrement déontologique qu'elle assure sont conçus dans cette perspective et n'ont d'autre finalité que la protection du public. C'est là la mission que la Loi confie à la Chambre; elle doit pouvoir continuer à s'en acquitter malgré les bouleversements structurels et administratifs qui découlent notamment de la mise en place de l'Autorité des marchés financiers, mais qui ne sauraient réduire ni ses moyens ni sa détermination.

Les débats relatifs aux structures s'achevant, la Chambre pourra à nouveau consacrer plus de ressources à des projets comme la mise à jour du règlement sur la formation continue des représentants ou celle des codes de déontologie régissant ses membres, ce qui permettra de renforcer l'encadrement de ces professionnels. Dans un contexte qui change sans cesse, il importe que la Chambre révise et rehausse régulièrement, mais judicieusement, les exigences d'expertise imparties aux professionnels. Nous la savons consciente de cette responsabilité.

Dans cette perspective, nous souhaitons, d'autre part, que le gouvernement engage bientôt le processus de révision des règles gouvernant l'activité des fournisseurs de services financiers et la qualité de leurs produits, et qu'il soit d'abord et avant tout guidé dans cette tâche par la volonté d'assurer la protection des consommateurs. Nous sommes convaincus que les fournisseurs de produits et de services financiers, tout comme les professionnels, peuvent et doivent relever le défi de faire mieux. Nous ne doutons pas que la Chambre participera de manière constructive aux consultations qui entoureront ces réformes.

En devenant un organisme d'autoréglementation, la Chambre de la sécurité financière change un peu de nature, mais elle ne change pas sa mission. Dans cette période de réformes, nous formulons le souhait qu'en concertation avec les autres intervenants et avec l'appui soutenu de ses membres, elle continue à faire toujours mieux pour assurer la protection des consommateurs de produits et services financiers québécois.

Veillez accepter, Monsieur le Ministre, nos salutations les plus distinguées.

Les représentants du public,

A handwritten signature in black ink that reads "Richard Pelletier".

Richard Pelletier

A handwritten signature in black ink that reads "Jacques St-Amant".

Jacques St-Amant

Protection du public

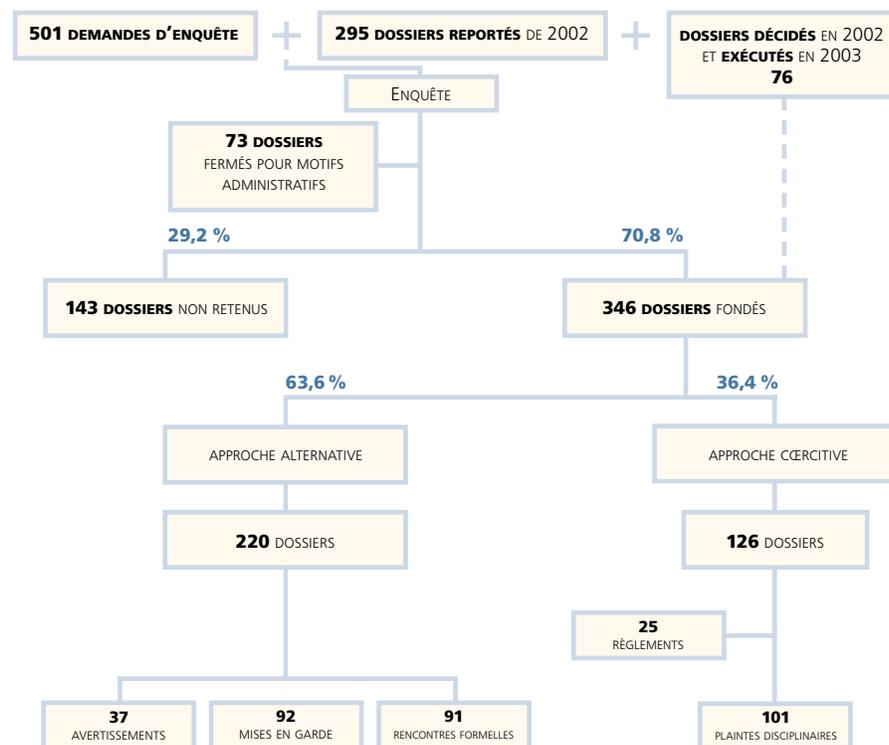
RÉPARTITION DES DEMANDES D'ENQUÊTE SELON LE TYPE DE CLIENTÈLE

501 demandes d'enquête



CHEMINEMENT DES DEMANDES D'ENQUÊTE

Syndic et cosyndic



Note : Au 31 décembre 2003, 340 dossiers étaient en traitement.

--- Dossiers dont le syndic ou le cosyndic a déjà pris une décision en 2002, mais dont l'exécution de celle-ci a eu lieu en 2003. Notez que les dossiers fondés incluent ces 76 dossiers.

La protection du public, c'est d'abord une équipe de professionnels expérimentés...

Axée sur la protection du public, la mission principale de la Chambre de la sécurité financière consiste à veiller à la crédibilité de la profession tout en contribuant à l'établissement d'une relation de confiance avec les consommateurs. C'est en s'appuyant sur des règles d'éthique, des valeurs de compétence et un encadrement rigoureux des pratiques professionnelles que la Chambre entend réaliser l'essentiel de sa mission. Pour ce faire, l'organisation dispose d'une équipe expérimentée composée de six enquêteurs, d'un syndic et d'un cosyndic. Cette équipe est dirigée de main de maître par la Direction de la protection du public.

Responsable de l'encadrement des 28 641 membres œuvrant dans les disciplines de l'assurance de personnes, l'assurance collective de personnes, la planification financière, le courtage en épargne collective, le courtage en contrats d'investissement et le courtage en plans de bourses d'études, la Direction de la protection du public est structurée à l'image d'un ordre professionnel.

Dans l'application de son mandat de surveillance et de contrôle, la Chambre se distingue par sa façon d'accompagner le consommateur à l'intérieur des mécanismes en place et par sa façon d'intervenir de manière constructive auprès du praticien dans une perspective de soutien et de prévention : éduquer pour mieux protéger le consommateur.

Activités de surveillance et de contrôle

M^e Micheline Rioux



Rapport du syndic

Voici le rapport qui fait état des activités du syndic de la Chambre de la sécurité financière et de son personnel pour l'année 2003, le tout, conformément à l'article 351 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

M^e Micheline Rioux, A.V.A., Pl. Fin. et conseillère en sécurité financière, agit à titre de syndic de la Chambre de la sécurité financière depuis octobre 1999.

Le syndic encadre trois des six disciplines de la Chambre de la sécurité financière, soit l'assurance de personnes, l'assurance collective de personnes et la planification financière, ce qui représente quelque 15 000 conseillers. Elle a pour fonction d'enquêter sur un conseiller qui aurait commis une infraction à une disposition de la Loi ou de ses règlements. Une demande d'enquête est ouverte à la suite d'une plainte provenant d'un consommateur, de l'industrie, d'un membre ou encore à l'initiative même du syndic.

L'équipe du syndic a reçu, en 2003, 396 nouvelles demandes d'enquête et géré un total de 669 dossiers.

Les plaignants s'adressent de plus en plus à la Chambre pour manifester leur mécontentement : près d'une demande d'enquête sur deux (46,8 %) a été acheminée directement à la Chambre.

Le personnel de la Direction de la protection du public a traité quelque 24 000 appels l'an dernier, soit près de 10 000 (70,4 %) de plus qu'en 2002.

Bilan des activités

L'équipe du syndic a reçu, en 2003, 396 nouvelles demandes d'enquête, dont six réorientées vers le cosyndic, et géré un total de 669 dossiers. L'ensemble des dossiers traités s'inscrit dans la moyenne des années précédentes.

Plus de deux demandes d'enquête sur cinq (45,1 %) proviennent de consommateurs insatisfaits alors qu'une demande d'enquête sur deux (48,2 %) émane de pairs (membres de la Chambre et acteurs de l'industrie). Pour sa part, le syndic a procédé à l'ouverture de 24 enquêtes.

Il importe de mentionner que nous bénéficions toujours de la collaboration d'autres organismes, notamment le Bureau des services financiers et le Fonds d'indemnisation des services financiers, ainsi que des cabinets concernés dans la conduite de nos enquêtes.

Les plaignants s'adressent de plus en plus à la Chambre pour manifester leur mécontentement : près d'une demande d'enquête sur deux (46,8 %) a été acheminée directement à la Chambre, ce qui représente une augmentation de 11,4 % de leur importance relative par rapport à 2002, alors que la majorité d'entre elles (53,2 %) transitent par le Bureau des services financiers.

Le personnel de la Direction de la protection du public a traité quelque 24 000 appels l'an dernier, soit près de 10 000 (70,4 %) de plus qu'en 2002. La complexité des mandats d'enquête, nécessitant la recherche et la validation de plusieurs éléments d'information, ainsi que l'augmentation du volume d'appels en provenance de consommateurs expliquent ce bilan.

Parallèlement, l'équipe du syndic a effectué 138 rencontres et visites personnalisées dans le cadre du traitement de 101 dossiers.

Ces indicateurs témoignent de la charge de travail dont s'acquittent le syndic et son personnel afin d'assurer la protection des consommateurs et de veiller à l'encadrement de la profession.

L'analyse des dossiers portés à notre attention a permis de constater des manquements éthiques dans plus de deux cas sur trois (68,8 %).

Ainsi, des 271 dossiers jugés fondés, 186 ont nécessité l'intervention du syndic auprès des conseillers concernés afin d'attirer leur attention sur les lacunes observées et leur proposer des solutions pour améliorer leur pratique. Le syndic privilégie cette approche en présence de dossiers démontrant des erreurs techniques ou un manque flagrant de formation pour lesquels le recours disciplinaire s'avère inadéquat. Ce contact direct et personnalisé favorise la responsabilisation du représentant à l'égard de sa pratique professionnelle.

Le recours à l'appareil disciplinaire est réservé aux cas les plus lourds et nécessitant une intervention plus musclée ou encore à des situations particulières qui se doivent d'être portées à l'attention du comité de discipline. Il s'agit, principalement, de cas d'appropriation de fonds et de falsification de documents. Peu nombreux, ils sont néanmoins spectaculaires et souvent médiatisés. Au terme de l'exercice 2003, le syndic recense 49 dossiers déferés devant le comité de discipline, 24 autres dossiers en attente de transfert vers ce tribunal administratif et 12 dossiers fermés sous la foi d'un règlement (lorsqu'un conseiller a déjà été reconnu coupable pour des infractions similaires et pour une même période).

L'analyse de besoins financiers... un outil plus qu'indispensable

Le conseiller en sécurité financière jongle avec une panoplie de produits et services pouvant convenir à un éventail tout aussi large de clientèles. Par ailleurs, pour pouvoir offrir à un client des avenues répondant à ses attentes et besoins, le professionnel doit d'abord s'assurer de bien le connaître. Une analyse exhaustive des besoins financiers se révèle alors un outil incontournable. Cet exercice permet d'avoir une bonne compréhension de la situation financière du client, de ses objectifs de placement et de sa tolérance au risque.

Or l'analyse des besoins (ABF) et le profil d'investisseur ne sont pas figés dans le temps... ils évoluent. Le conseiller doit en faire une mise à jour périodique afin de s'assurer que les différentes stratégies de valorisation du patrimoine financier du client demeurent compatibles avec sa situation financière.

L'ABF constitue la base d'un conseil éclairé. Nul ne peut soustraire le conseiller de cette obligation de bien cerner les besoins de son client... pas même le client lui-même. En effet, le comité de discipline a statué en ce sens, affirmant « qu'il n'appartient pas au client de dicter la conduite au représentant. On ne peut se soustraire à ses obligations et excuser sa conduite en prétextant que le client l'a dispensé de faire l'analyse de besoins » (CD00-0449).

Malheureusement, plusieurs dossiers portés à notre attention révèlent des lacunes en ce sens : analyse incomplète ou absence d'un tel profil.

Favoriser un choix éclairé

Au-delà de bien connaître son client, le conseiller doit aussi s'acquitter de son devoir d'information : présenter un portrait complet de tous les produits et services proposés et s'assurer que le client en comprenne autant les avantages que les inconvénients, sans oublier d'expliquer les différents frais y étant rattachés (frais de rachat, frais de gestion, etc.).

En somme, consacrer le temps requis aux explications et transmettre de l'information complète et objective constituent deux éléments à ne pas négliger pour faciliter un choix éclairé.

Encore aujourd'hui, la majorité des demandes d'enquête adressées au syndic portent sur la qualité de l'information communiquée (renseignements incomplets ou erronés). Les explications afférentes aux diverses options de placement offertes à l'intérieur d'une police de vie universelle et la stratégie du prêt-levier sont souvent en cause.

Enfin, la communication avec le client, afin de répondre à ses préoccupations, se révèle une autre façon de prévenir toute insatisfaction. Il ne faut pas négliger la force du contact humain. Ainsi, le seul fait de rappeler un client le jour même permet à ce dernier d'avoir rapidement l'heure juste en plus de contribuer à désamorcer une situation potentiellement conflictuelle. Cela profite autant au client, qu'au conseiller et même au cabinet.

Le professionnel devrait privilégier la transmission en main propre de certains documents; cela permet de revoir les caractéristiques du produit et de s'assurer que le client les comprenne bien.

L'intérêt du client avant tout

La confiance... c'est le fondement d'une relation d'affaires. Ainsi, le conseiller, professionnel endossant des règles d'éthique, mérite la confiance du client en s'acquittant de son mandat avec compétence, honnêteté et intégrité. En d'autres mots, le conseiller se doit de subordonner son intérêt à celui du consommateur et d'offrir des produits et services à la mesure de ses connaissances et compétences.

Au terme de l'exercice 2003, le syndic recense 49 dossiers déferés devant le comité de discipline, 24 autres dossiers en attente de transfert vers ce tribunal administratif et 12 dossiers fermés sous la foi d'un règlement.

L'ABF constitue la base d'un conseil éclairé. Nul ne peut soustraire le conseiller de cette obligation de bien cerner les besoins de son client... pas même le client lui-même.

Une saine gestion des relations avec sa clientèle passe inévitablement par la consignation par écrit de tous les aspects d'un dossier.

Or bon nombre de demandes d'enquête concernent ce genre de manquements : remplacement injustifié ou non dans l'intérêt du client, remplacement sans état comparatif, conduite indigne, défaut d'exercer avec intégrité, conflit d'intérêts, mauvaise ou non-exécution du mandat, etc.

L'importance d'une bonne tenue de dossier

Enfin, une saine gestion des relations avec sa clientèle passe inévitablement par la consignation par écrit de tous les aspects d'un dossier : rencontres, conversations téléphoniques, recommandations, etc.

Ainsi, le conseiller a en main toute l'information nécessaire pour effectuer un suivi efficace auprès de son client. De plus, en cas de différends, le professionnel aura à sa portée un dossier détaillé.



Le rôle du syndic ne se limite pas à instituer une enquête à la suite d'allégations et d'apprécier l'opportunité d'instituer une plainte devant le comité de discipline. Au-delà de son mandat de contrôle et de surveillance des pratiques, le syndic offre également soutien et accompagnement tant aux conseillers qu'aux consommateurs.

En effet, le syndic n'hésite pas à rencontrer un professionnel pour l'inciter à épouser les valeurs véhiculées par le code d'éthique de la Chambre et corriger les lacunes observées. De l'autre côté,

il offre son soutien aux plaignants, les informant de toutes les étapes des processus d'enquête et disciplinaire et leur présente les différentes avenues possibles pour régler le litige.

Enfin, le syndic éduque nos professionnels et renforce la confiance des consommateurs envers ceux-ci.

A handwritten signature in black ink, reading 'Micheline Rioux'.

M^e MICHELINE RIOUX, A.V.A., Pl. Fin.
conseillère en sécurité financière

Bilan des activités

SYNDIC

Dossiers reportés et demandes d'enquête

Dossiers reportés de 2002	207
Dossiers décidés en 2002 et exécutés en 2003	66
Dossiers ouverts en 2003 (nouvelles demandes d'enquête)	396

TOTAL DES DOSSIERS GÉRÉS 669

Dossiers fermés

Dossiers non retenus (aucun manquement observé, insuffisance de preuves)	123
---	-----

Dossiers fermés pour motifs administratifs (décès du représentant sous enquête, représentant ayant quitté l'industrie depuis plus de trois ans, manque de collaboration du plaignant)	54
--	----

Dossiers fondés	271
Approche alternative (avertissement, mise en garde, enquête-rencontre)	186
Approche coercitive ¹ (règlement ² , plainte disciplinaire)	85

TOTAL DES DOSSIERS FERMÉS 448

Dossiers en traitement au 31 décembre 2003

Dossiers en suspens ³	+31
Transfert de juridiction (vers le cosyndic)	-6

TOTAL DES DOSSIERS EN TRAITEMENT 246

Décisions disciplinaires portées en appel

À l'initiative du syndic	1
À l'initiative de la partie intimée	9

COSYNDIC

Dossiers reportés et demandes d'enquête

Dossiers reportés de 2002	88
Dossiers décidés en 2002 et exécutés en 2003	10
Dossiers ouverts en 2003 (nouvelles demandes d'enquête)	105

TOTAL DES DOSSIERS GÉRÉS 203

Dossiers fermés

Dossiers non retenus (aucun manquement observé, insuffisance de preuves)	20
---	----

Dossiers fermés pour motifs administratifs (décès du représentant sous enquête, représentant ayant quitté l'industrie depuis plus de trois ans, manque de collaboration du plaignant)	19
--	----

Dossiers fondés	75
Approche alternative (avertissement, mise en garde, enquête-rencontre)	34
Approche coercitive ¹ (règlement ² , plainte disciplinaire)	41

TOTAL DES DOSSIERS FERMÉS 114

Dossiers en traitement au 31 décembre 2003

Dossiers en suspens ³	-1
Transfert de juridiction (en provenance du syndic)	+6

TOTAL DES DOSSIERS EN TRAITEMENT 94

Décisions disciplinaires portées en appel

À l'initiative du cosyndic	4
À l'initiative de la partie intimée	0

¹ Le nombre de demandes d'enquête référées en discipline ne correspond pas au nombre de dossiers de plaintes ouverts au secrétariat du comité de discipline puisque plusieurs dossiers d'enquête peuvent faire l'objet d'une plainte à l'endroit d'un intimé comportant une série de chefs d'accusation.

² Lorsqu'un représentant a été reconnu coupable d'infractions similaires se rapportant à la même période couverte par un dossier disciplinaire, le syndic ou le cosyndic ferme le dossier sous règlement sur la foi de cette première décision de culpabilité.

³ Par dossier en suspens, on entend la suspension du dossier d'enquête d'un représentant n'ayant pas renouvelé son certificat (droit de pratique). Le signe positif (+) indique que les dossiers en suspens sont de nouveau actifs alors que le signe négatif (-) fait référence à des dossiers suspendus.

Activités de surveillance et de contrôle

M^e Françoise Bureau



Rapport du cosyndic

Voici le rapport qui fait état des activités du cosyndic de la Chambre de la sécurité financière et de son personnel pour l'année 2003, le tout, conformément à l'article 351 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

M^e Françoise Bureau occupe les fonctions de cosyndic à la Chambre de la sécurité financière depuis juin 2000. Elle a pour mandat, soit de sa propre initiative, soit à la suite d'une information selon laquelle un représentant aurait commis une infraction à une disposition de la Loi ou de ses règlements, d'enquêter à ce sujet.

Nommée par la Commission des valeurs mobilières du Québec, le cosyndic exerce ses fonctions à l'égard de quelque 21 000 représentants exerçant en courtage en épargne collective, en courtage en plans de bourses d'études et en courtage en contrats d'investissement.

Enfin, au 1^{er} février 2004, comme le prévoit la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier*, nous assisterons à l'abolition du poste de cosyndic. Dorénavant, le syndic assumera son rôle d'encadrement des pratiques professionnelles avec autant de rigueur auprès des six disciplines de la Chambre. Le syndic demeurera appuyé par une équipe compétente et expérimentée tant en matière d'enquête sur les pratiques du secteur de l'assurance, de la planification financière qu'en valeurs mobilières.

Au 1^{er} février 2004, comme le prévoit la Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier, nous assisterons à l'abolition du poste de cosyndic.

Nous concluons l'année 2003 avec un total de 203 dossiers gérés.

Les consommateurs constituent la principale source d'ouverture de dossiers : quatre demandes d'enquête sur cinq proviennent d'investisseurs et un dossier sur dix est porté à notre attention par l'industrie.

Bilan des activités

Nous concluons l'année 2003 avec un total de 203 dossiers gérés, soit cinq de plus qu'en 2002. Nous avons accusé réception de 105 nouveaux mandats d'enquête en plus d'assurer la conduite de 88 dossiers reportés de l'exercice précédent. De plus, le syndic nous a référé six dossiers. Somme toute, la charge de travail s'est maintenue.

Les consommateurs constituent la principale source d'ouverture de dossiers : quatre demandes d'enquête sur cinq proviennent d'investisseurs et un dossier sur dix est porté à notre attention par l'industrie. Le cosyndic a ouvert, de sa propre initiative, huit mandats d'enquête alors que trois dossiers ont été signalés par le Bureau des services financiers et un par la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario.

Le Bureau des services financiers demeure la porte d'entrée des demandes d'enquête dans le secteur des valeurs mobilières sous notre juridiction : trois demandes sur cinq (60,9 %) y sont acheminées. En revanche, nous observons une augmentation de 56,4 % de l'importance relative des demandes adressées directement à la Chambre, passant du quart, en 2002, à plus du tiers (39,1 %). Cette tendance témoigne de la qualité du soutien et de l'accompagnement dont font preuve les membres de l'équipe de la Direction de la protection du public de l'ouverture à la fermeture d'un mandat d'enquête en valeurs mobilières.

Chaque dossier soumis à notre attention fait l'objet d'une enquête rigoureuse dans le cadre de laquelle tous les éléments d'information sont colligés, validés et analysés. C'est également lors du processus d'enquête que nous bénéficions de la collaboration d'autres organismes d'encadrement et des cabinets. L'échange d'information avec les corps policiers concernés se révèle également un atout fort apprécié lors de cas où des infractions de nature criminelle ont été commises. La démarche d'enquête se traduit aussi par des rencontres avec les différentes parties prenantes d'un dossier. En 2003, l'équipe du cosyndic a participé à 69 rencontres personnalisées.

Enfin, la complexité grandissante des mandats d'enquête et la notoriété de la Chambre ont un impact direct sur le volume d'appels traités par le personnel de la Direction de la protection du public : 24 000 appels reçus en 2003, soit 10 000 de plus que l'an dernier.

Le processus d'enquête a permis d'établir la présence de lacunes et de comportements déviants dans plus de trois dossiers sur quatre (78,9 %). Il s'agit essentiellement de manquements déontologiques liés à l'exécution du mandat et au devoir d'information. Malheureusement, certains dossiers nous révèlent des cas d'appropriation de fonds et de contrefaçon de documents.

En cette matière, le cosyndic n'hésite pas à s'adresser au comité de discipline afin que les mesures appropriées soient prises pour assurer la protection du public. Nous avons, d'ailleurs, obtenu la radiation provisoire d'un représentant soupçonné d'appropriation de fonds et d'usage de faux documents.

Nous avons formulé 24 plaintes disciplinaires et quatre dossiers sont en attente de transfert vers le comité de discipline de la Chambre. Enfin, treize dossiers ont été fermés sous la foi d'un règlement. Le cosyndic procède ainsi lorsqu'un intimé a déjà été reconnu coupable d'infractions similaires au cours d'une même période.

En présence d'erreurs techniques et de manquements mineurs, le cosyndic privilégie la responsabilisation du professionnel à l'égard de sa pratique. Dans cette perspective, nous avons rencontré des représentants dans le cadre de 34 dossiers d'enquête. Cette approche facilite la recherche de solutions pour corriger les comportements à risque. Les professionnels rencontrés témoignent d'une très grande réceptivité et n'hésitent pas à suivre les suggestions de mise à niveau des connaissances qui leur sont proposées. De même, ils s'engagent à se conformer aux règles déontologiques dans l'avenir par la signature d'un engagement formel à cet effet.

L'importance du profil de l'investisseur

Le cosyndic note de l'amélioration quant à la détermination et à la mise à jour du profil de l'investisseur. En effet, les représentants sont davantage conscientisés à l'importance de bien connaître leurs clients afin de leur offrir des produits et services conformes à leurs objectifs de placement ainsi qu'à leur tolérance au risque. Paradoxalement, le syndic note que l'analyse des besoins financiers demeure une exigence, non encore complètement assimilée chez les professionnels sous sa juridiction, si bien que le comité de discipline a jugé opportun de rappeler l'importance de s'acquitter pleinement de ses obligations.

L'assimilation de cet aspect de la pratique se manifeste lors de l'examen des dossiers portés à notre attention : très peu de cas démontrent l'absence d'un profil de l'investisseur.

Simplifier et vulgariser l'information

Les représentants consacrent davantage de temps à l'explication des différents produits en passant en revue les sources d'information à leur portée :

illustrations de rendement, prospectus et rapports annuels. Ils s'assurent, notamment, que le consommateur puisse apprécier la notion de risque inhérent à chaque produit et qu'il obtienne un portrait complet des frais rattachés à chaque solution d'investissement.

Malgré tout, bon nombre de dossiers traités portent sur de l'information incomplète ou erronée.

Parallèlement au devoir d'information incombant au représentant, il importe de souligner le manque d'éducation des consommateurs en matière de produits et services financiers. Plusieurs exigent des investissements offrant des rendements élevés tout en comportant peu de risques. Nous observons que plusieurs confondent toujours certificat de placement garanti et fonds communs de placement. À cet égard, nous comprenons que l'un des objectifs de l'Autorité des marchés financiers sera d'éduquer le public investisseur.

Avoir le sens du devoir

Être représentant membre de la Chambre, c'est être un professionnel compétent observant des règles d'éthique et exerçant son rôle avec rigueur. Le consommateur fait appel à l'expertise du représentant afin d'être guidé adéquatement en matière de solutions d'investissement en valeurs mobilières. Or la confiance ne se donne pas... elle se mérite. Ainsi, le choix d'un représentant constitue une décision très importante.

Nos enquêtes révèlent, parfois, des lacunes quant à l'exécution du mandat ainsi que des manquements éthiques préoccupants, tels le conflit d'intérêts et le défaut d'exercer ses activités avec intégrité.



La Chambre de la sécurité financière encadre quelque 21 000 professionnels des valeurs mobilières depuis bientôt cinq ans. Déjà, nous observons l'éclosion d'un sentiment d'appartenance des membres de cette nouvelle famille à l'égard de l'organisation qui assure la crédibilité de leur profession auprès du public.

L'analyse des dossiers portés à notre attention nous permet de statuer sur l'importance de la formation continue et l'acquisition de nouvelles connaissances et compétences comme instrument de prévention et d'amélioration des pratiques.

Nous avons formulé 24 plaintes disciplinaires et quatre dossiers sont en attente de transfert vers le comité de discipline de la Chambre.

Les représentants consacrent davantage de temps à l'explication des différents produits en passant en revue les sources d'information à leur portée.

Nos enquêtes révèlent, parfois, des lacunes quant à l'exécution du mandat ainsi que des manquements éthiques préoccupants, tels le conflit d'intérêts et le défaut d'exercer ses activités avec intégrité.

Rapport du président du comité de discipline

M^e Guy Marcotte



Au cours du présent exercice, le comité de discipline a été saisi de 52 nouvelles plaintes déposées par le syndic et de 14 par le cosyndic.

Les plaintes dont nous sommes saisis sont plus complexes et renferment plus de chefs que par les années passées.

Conformément aux dispositions de l'article 370 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, je vous présente le rapport du comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière pour l'exercice 2003.

Comme vous le savez, le comité de discipline statue sur les plaintes portées contre un représentant exerçant dans l'une des six disciplines de la Chambre. Il a le pouvoir de sévir de façon appropriée à l'encontre d'un intimé qu'il reconnaît coupable afin d'assurer la protection du public.

Bilan des activités

Au cours du présent exercice, le comité de discipline a été saisi de 52 nouvelles plaintes déposées par le syndic et de 14 par le cosyndic.

À ce nombre, il faut ajouter les dossiers ouverts lors d'exercices précédents, soit 67 émanant du syndic, 24 du cosyndic et deux plaintes privées. Nous avons donc traité 159 plaintes, ce qui est comparable à l'an dernier.

Toutefois, les plaintes dont nous sommes saisis sont plus complexes et renferment plus de chefs que par les années passées. Cette tendance s'observe depuis quelques années. Ces dossiers nécessitent des auditions s'échelonnant sur plusieurs jours et commandent des délibérés plus longs.

Davantage d'auditions

Les plaintes soumises au comité de discipline ont occupé davantage de journées d'audition : 154 comparativement à 119, en 2002, et à 111, en 2001. Nous devons consacrer plus de temps à l'analyse de l'ensemble de la preuve. De plus, la complexité des dossiers impose aux membres du comité de discipline une charge de travail accrue.

Augmentation du nombre de chefs d'infraction

Le comité de discipline s'est prononcé sur cinq fois plus d'infractions que l'an dernier. Il a rendu 48 décisions sur culpabilité, pour un total de 513 chefs d'infraction. À titre de comparaison, l'année dernière, nous avons maintenu 101 chefs dans le cadre de 26 décisions sur culpabilité.

Sanctions imposées

Le comité de discipline a imposé des amendes totalisant 357 405 \$. Dans un seul dossier, l'intimé a été condamné à une amende totale de 162 000 \$ en plus d'une radiation permanente. Cette plainte concernait de l'appropriation de fonds, de fausses représentations et de la fabrication de faux documents.

Le comité de discipline a radié, de façon permanente, cinq membres et a imposé des suspensions temporaires à huit autres membres. Enfin, il a aussi assumé pleinement son mandat de protection du public en radiant provisoirement un membre soupçonné de conflits d'intérêts et d'appropriation de fonds. Au terme du processus disciplinaire, l'intimé a été reconnu coupable et exclu à vie de la profession.



Comme nous le mentionnions, la complexité des plaintes a nécessité une collaboration très étroite des membres du comité avec les présidents d'audition. Je tiens à les remercier tout particulièrement pour le temps qu'ils ont consacré à vérifier les textes des décisions et à y proposer des corrections judicieuses, ainsi que pour leur soutien de qualité apporté aux présidents d'auditions.

Pour la qualité de leur travail, je remercie le vice-président et les présidents substitués.

Enfin, il importe de souligner l'apport constant et rigoureux de la permanence de la Chambre au fonctionnement du secrétariat du comité de discipline.

M^e Guy Marcotte

AMENDES ET FRAIS DE DÉCISIONS

	2003	2002
Total des amendes	357 405 \$	103 800 \$
Total des frais	43 881 \$	39 318 \$

NOMBRE DE DOSSIERS GÉRÉS

	Syndic	Cosyndic	Plainte privée	Total
Dossiers reportés et ouverts				
Dossiers reportés de 2002	67	24	2	93
Dossiers ouverts en 2003	52	14	-	66
Total des dossiers gérés	119	38	2	159
Dossiers fermés				
Décisions sur sanction rendues	25	10	-	35
Rejets de plaintes	8	5	-	13
Décisions en appel	4	-	-	4
Total des dossiers fermés	37	15	-	52
Total des dossiers actifs	82	23	2	107

NOMBRE DE CHEFS D'ACCUSATION PAR SUJETS ET RÉPARTITION DES SANCTIONS

SUJETS TRAITÉS	Syndic	Cosyndic	Total	Répartition des sanctions
Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères / Inexécution ou mauvaise exécution du mandat / Défaut de remettre les documents explicatifs lors de la souscription d'un contrat / Ne pas avoir une connaissance complète des faits	68	48	116	
Procédure de remplacement / Absence d'analyse de besoins financiers / Avoir témoigné de la signature d'un assuré hors de sa présence et/ou avoir déclaré faussement avoir agi comme agent souscripteur	85	10	95	
Falsification ou contrefaçon de signatures ou de documents	30	17	47	
Appropriation de fonds pour fins personnelles ou non-paiement à un assureur ou à une institution financière de sommes perçues pour ceux-ci	33	13	46	
Défaut de fournir aux assureurs les renseignements d'usage et/ou avoir fourni de faux renseignements / Défaut de divulguer à l'assureur son statut d'agent	24	1	25	
Défaut d'exercer ses activités avec intégrité	9	10	19	
Défaut de subordonner son intérêt personnel à celui de son client	15	0	15	
Conflits d'intérêts	0	10	10	
Découvert ou risque de découvert d'assurance	5	0	5	
Rabais de prime, mode de paiement différent	5	0	5	
Défaut de répondre, dans les plus brefs délais, à toute correspondance des enquêteurs	1	1	2	
Soumettre une proposition à l'insu de l'assuré et/ou soumettre une proposition pour une personne fictive	0	2	2	
Tenter d'éluder sa responsabilité civile professionnelle ou celle de son cabinet ou celle de la société pour laquelle il exerce	1	0	1	
Défaut de remettre les documents appartenant au client sans délai	1	0	1	
Défaut de remettre sa carte professionnelle	0	1	1	
Honoraires non convenus	1	0	1	

Légende

- Réprimande
- Amende
- Radiation temporaire (2 mois à 10 ans)
- Radiation permanente

Protection du public (conclusion)

La Chambre tient à travailler en constante collaboration avec les différents intervenants concernés afin de permettre tant au praticien qu'à l'industrie de bénéficier des enseignements tirés des constats liés aux enquêtes et décisions disciplinaires.

Tous les dossiers produits par le comité de discipline de 1999 à 2002 ont fait l'objet d'une étude : au total, 180 dossiers ont été analysés.

La protection du public, c'est surtout comprendre pour mieux évoluer...

D'abord comprendre les besoins des consommateurs; ensuite, identifier chez les praticiens les comportements à risque afin d'intervenir de façon efficace et constructive. Voilà comment l'équipe de la protection du public oriente ses efforts. Plusieurs études le prouvent, les consommateurs québécois désirent comprendre ce qu'ils achètent, ils sont à la recherche de soutien, principalement de services-conseils de qualité. Le *Petit Robert* définit la qualité ainsi : « ce qui rend quelqu'un recommandable, fait sa valeur ». L'éthique et la compétence comptent sans contredit parmi les principaux ingrédients permettant de rendre un individu responsable et, surtout, recommandable, car au-delà de tout, n'est-ce pas la crédibilité qui domine ? Conséquemment, la responsabilité individuelle du représentant demeure l'ingrédient principal du succès. Cependant, seul contre tous, rien n'est possible... c'est pourquoi la Chambre tient à travailler en constante collaboration avec les différents intervenants concernés afin de permettre tant au praticien qu'à l'industrie de bénéficier des enseignements tirés des constats liés aux enquêtes et décisions disciplinaires; nous partons de la prémisse qu'il serait difficile pour une entreprise de se mériter une réputation d'honnêteté dans un contexte où les comportements des représentants ne seraient pas éthiques à la base...

Afin d'éviter la duplication ou encore une baisse d'efficacité, l'équipe de la protection du public, en collaboration avec les inspecteurs du Bureau des services financiers, a effectué certaines démarches communes auprès de différents intervenants, tels les cabinets. Ainsi, au cours de 2003, des inspections/enquêtes ont été menées auprès de l'établissement d'affaires du cabinet ou du représentant autonome.

La formation en continu, cela vaut aussi pour le personnel de la Chambre. Notamment, en novembre 2003, deux employés de la Chambre recevaient leur attestation confirmant avoir réussi avec succès le « *Specialized National Certified Investigator/Inspector Training Program* », une formation dispensée à Toronto par le *Council on Licensure, Enforcement and Regulation (CLEAR)*.

Dans son rapport annuel 2002, la Chambre avait annoncé son intention de faire bénéficier l'industrie des leçons tirées des constats issus du travail effectué par la Direction de la protection du public, cela dans le but d'investir davantage d'efforts dans la prévention. C'est dans cet esprit que tous les dossiers produits par le comité de discipline de 1999 à 2002 ont fait l'objet d'une

étude : au total, 180 dossiers ont été analysés. Cette étude sur la déontologie et la prévention a permis d'identifier les principaux types d'erreurs commises et d'en tirer des conclusions à la lumière desquelles des recommandations ont été mises de l'avant.

Les principaux constats

D'une part, cette étude lève le voile sur un grand paradoxe de l'industrie, à savoir le défi auquel est quotidiennement confronté le professionnel : concilier les objectifs de vente avec le rôle de conseiller consciencieux ? La performance est-elle synonyme de quantité ou de qualité ? Il est du ressort de la Chambre de soutenir le professionnel en cette matière.

D'autre part, six grandes tendances se dégagent de l'étude : défaut d'exécuter le mandat confié, appropriation et détournement de fonds, conflit d'intérêts, présentation déficiente des caractéristiques du produit offert, fausse signature et analyse de besoins financiers ou analyse du profil d'investisseur non complétée ou inadéquate. Ce sont là les six grandes familles d'infractions à l'origine de la plupart des décisions de culpabilité rendues par le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière.

Selon l'étude, 11,1 % des manquements observés concernent des transactions de praticiens œuvrant dans le secteur des valeurs mobilières, cela s'explique par le fait que c'est seulement depuis 1999, année d'entrée en vigueur de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, que la Chambre a juridiction dans ce domaine. Les résultats d'une prochaine étude seront certainement plus révélateurs de la véritable tendance.

Cette étude sur la déontologie et la prévention a été produite en étroite collaboration avec la Direction du développement professionnel. En fait, la matière analysée provient de données extraites des dossiers disciplinaires de la Direction de la protection du public alors que les pistes de solution seront élaborées par la Direction du développement professionnel. Ces deux directions ont travaillé conjointement dans le but d'utiliser l'expertise en formation comme outil de support à la pratique.

En tant qu'organisme de surveillance et de contrôle, la Chambre a bien sûr le mandat de sévir lorsque justifié. Toutefois, elle doit également prévenir et, pour ce faire, la Chambre a le devoir d'outiller les représentants afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées en situation difficile.

Pour diminuer le nombre d'infractions au règlement, il faut s'assurer que les membres aient une bonne connaissance des normes qui régissent leur profession. C'est dans cette dynamique qu'une opération visant à distribuer des codes de déontologie à tous les membres de la Chambre a été mise en branle. De plus, le formulaire de demande d'enquête a été revu afin de mieux refléter la multidisciplinarité, réalité qui caractérise la Chambre de la sécurité financière.

La protection du public, c'est s'adapter pour mieux s'autoréglementer...

La *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier* (loi 107), adoptée en décembre 2002, est venue reconnaître à la Chambre un statut d'organisme d'autoréglementation. Cette nouvelle réalité a forcé un exercice de redéfinition de la raison d'être de la Direction de la protection du public, lequel fut achevé en mars 2003. À l'issue de cette réflexion, on concluait en réitérant l'importance d'exercer les activités en conformité avec les normes de pratique professionnelle, notamment en effectuant des enquêtes déontologiques, en saisissant les occasions de recommander des mesures administratives ou éducatives, et en assurant la prise en charge des plaintes disciplinaires, le tout afin de maintenir la confiance du public à l'égard de la profession.

Déjà en décembre 2002, certains articles de la loi 107 entraient en vigueur. Ces derniers venaient directement modifier certaines façons de faire de la direction. En effet, les articles 103.1 et suivants ainsi que l'article 186.1 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* ont alors été introduits. Ces derniers portaient respectivement sur la politique de règlement des différends et sur la transmission, par le Bureau des services financiers (BSF), d'un avis informant le cabinet et le représentant du dépôt d'une plainte auprès du syndic ou du cosyndic.

En ce qui a trait à la politique de règlement des différends, la Chambre est préoccupée relativement à la confusion générée par cette nouvelle avenue et par l'effet dissuasif que cette dernière pourrait avoir sur l'implication du consommateur dans le processus déontologique. Ces préoccupations ont été transmises aux intervenants concernés.

L'arrimage avec le Bureau des services financiers en regard de l'introduction de l'article 186.1 concernant l'obligation d'aviser les cabinets s'est effectué avec succès. Nous sommes fiers d'annoncer que « l'avis au titulaire » fait dorénavant partie intégrale de la procédure courante. Ainsi, dès qu'une enquête requise par le syndic ou le cosyndic vise un représentant (rattaché) d'un cabinet donné, ce dernier se voit systématiquement informé par la Direction de la protection du public qu'une enquête est en cours. Pour sa part, le BSF fait avis au cabinet immédiatement, venant ainsi confirmer une réalité existante puisque les cabinets étaient déjà impliqués dès le début du processus d'enquête.

L'année 2004 s'amorce sous un nouveau régime, soit l'entrée en fonction de l'Autorité des marchés financiers (AMF), organisme duquel relève désormais la Chambre de la sécurité financière. Les redditions de comptes s'effectueront dorénavant auprès de l'AMF. La Chambre saura s'arrimer aux exigences de cette dernière.

On peut lire que l'un des objectifs principaux de l'AMF consiste à éduquer les consommateurs et, qu'à cet égard, rien ne sera négligé. Nous considérons que l'Autorité doit faire de la Chambre de la sécurité financière un partenaire à part entière, l'un des points de chute de cette campagne d'information, car plus les consommateurs seront sensibilisés, plus ces derniers risquent de vouloir des précisions. Comme ce fut le cas avec les pharmaciens lors de la mise en place du régime d'assurance médicaments en 1997, le réflexe du consommateur pourrait être de se tourner vers l'interlocuteur le plus accessible, le plus familier : son conseiller.

Ainsi, dans le cadre de la vaste campagne d'information menée par l'Autorité, le conseiller devra être outillé adéquatement de telle sorte qu'il puisse véhiculer un message cohérent et efficace. Le rôle de la Chambre consiste à offrir tant au professionnel qu'à l'industrie un soutien de qualité adapté aux réalités de la pratique, le tout pour le grand bénéfice des consommateurs. Et au-delà de tous les bouleversements structurels, l'expertise liée à la réalité de la pratique professionnelle demeure concentrée au sein de la Chambre de la sécurité financière...

Pour diminuer le nombre d'infractions au règlement, il faut s'assurer que les membres aient une bonne connaissance des normes qui régissent leur profession.

Déjà en décembre 2002, certains articles de la loi 107 entraient en vigueur. Ces derniers venaient directement modifier certaines façons de faire de la direction.

Nous considérons que l'Autorité doit faire de la Chambre de la sécurité financière un partenaire à part entière.

En ce qui a trait à la politique de règlement des différends, la Chambre est préoccupée relativement à la confusion générée par cette nouvelle avenue et par l'effet dissuasif que cette dernière pourrait avoir sur l'implication du consommateur dans le processus déontologique.

Développement professionnel

Tant les membres que l'industrie adhèrent au principe de bonne conduite; toutefois, ils souhaitent comprendre concrètement comment cela se traduit dans leur pratique quotidienne.

Selon notre consultation sur la qualité et la conformité des pratiques, les représentants veulent notamment apprendre à concilier leurs objectifs de vente avec leur rôle de conseiller consciencieux.

La protection du public, c'est aussi des professionnels plus compétents...

Nous en avons fait mention dans le chapitre précédent, la Chambre désire utiliser son expertise en formation comme support à la pratique. C'est dans cette perspective que des consultations ont été tenues à l'automne 2003. L'objectif de cette démarche consistait alors à évaluer les besoins des représentants et de l'industrie en matière de déontologie et de conformité pour l'ensemble des disciplines encadrées par la Chambre.

Dans ce contexte, nous avons assisté à la mise en place d'un comité consultatif composé de responsables de conformité, qui ont été individuellement sondés sur leurs attentes. De plus, quatre groupes de discussion, formés de membres de la Chambre ayant au moins huit années d'expérience dans un secteur donné, ont permis de sonder l'opinion des praticiens sur le sujet.

Certaines conclusions s'imposent, notamment l'importance de développer, en collaboration avec l'industrie et ses praticiens, un guide portant sur la conformité des pratiques professionnelles. En effet, de par son mandat de surveillance et de contrôle, la Chambre exige une bonne connaissance des règles déontologiques. Tant les membres que l'industrie adhèrent au principe de bonne conduite; toutefois, ils souhaitent comprendre concrètement comment cela se traduit dans leur pratique quotidienne. Pour répondre efficacement à ce besoin de support aux professionnels, la Chambre entend ouvrir, en 2004, un nouveau poste de coordonnateur aux pratiques professionnelles. Quant au poste d'agent d'information, il sera restructuré dans une fonction de support aux représentants.

Quel type de support recherchent les représentants ?

Selon notre consultation sur la qualité et la conformité des pratiques, les représentants veulent notamment apprendre à concilier leurs objectifs de vente avec leur rôle de conseiller consciencieux. Pour ce faire, ils doivent être formés sur une base continue et, au besoin, rechercher le support nécessaire auprès d'autres professionnels expérimentés. Enfin, comme la prévention ne sera efficace que dans la mesure où le représentant sentira ses efforts soutenus par son milieu de travail, il faut inciter l'industrie à fournir les formations adéquates sur les concepts sous-jacents à l'élaboration des produits offerts aux consommateurs. Au-delà des exigences, n'est-ce pas la compréhension et l'intégration des règles du jeu qui font la différence ?

DÉVELOPPEMENT PROFESIONNEL

Type d'activité	Nombre d'activités	Nombre d'inscriptions
Formations à distance	20	7517
UFC magazine	4	10 597
Activités de la Chambre en région	20	940
Activités des sections	106	6410

Bilan des activités

Voici, à travers la rétrospective de l'année 2003, comment la Chambre de la sécurité financière a fait bénéficier à ses membres de son expertise en matière de formation continue. À nouveau cette année, la Direction du développement professionnel s'est acquittée de son mandat de support à la pratique par de nombreuses initiatives.

Période de qualification 2002-2003

L'exercice 2003 marquait la fin de la seconde période de qualification de formation continue. Au 31 décembre dernier, soit trois mois avant la fin de la période réglementaire, la Chambre a comptabilisé 2 307 737 unités de formation. Ainsi, plus de trois membres sur quatre s'étaient conformés aux exigences du règlement sur la formation continue obligatoire.

On se rappellera qu'au terme de la période 2000-2001, 97 % des membres actifs de la Chambre affichaient un dossier conforme au 31 mars 2002.

En cette fin de période de qualification, les membres ont été nombreux à se prévaloir des différents outils de formation développés par la Chambre et ses sections. De plus, afin de permettre au plus grand nombre de se former sur des thématiques d'actualité, la Chambre a innové en présentant quatre formations tout à fait gratuites diffusées dans son magazine et référant également à son site Internet. Chacune procurait 2 UFC pour un total de 8 UFC dans l'année 2003. Il s'agissait d'un projet pilote qui a vite suscité l'intérêt des membres; effectivement, 10 597 questionnaires d'évaluation nous ont été retournés.

L'industrie demeure un acteur important au chapitre de la mise à jour des compétences et connaissances des professionnels des services financiers. La Chambre recense, en 2003, 5453 activités accréditées dont le tiers (1889) l'ont été en 2002-2003.

Titres professionnels

Le programme universitaire en assurance et rentes collectives, offert par l'Université Laval, a accueilli ses premiers étudiants. Ce programme mène au titre de conseiller agréé en avantages sociaux (C.A.A.S.). La Chambre a d'ailleurs décerné ce titre professionnel à six personnes (voir page 27).

Enfin, la Chambre compte 24 nouveaux assureurs-vie agréés et 54 nouveaux assureurs-vie certifiés (voir page 27).

Fonds de développement professionnel

Après quatre ans d'existence, le Fonds de développement professionnel a été officiellement dissout au terme de l'exercice 2003. Le fonds de réserve de 1,4 million \$ provenant des cotisations versées par les membres de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec entre 1989 et 1999 a ainsi permis aux représentants détenant un certificat de conseiller en sécurité financière ou de conseiller en assurance et rentes collectives de profiter d'activités de développement professionnel exclusivement conçues pour eux.

Lors de sa dernière année d'existence, le Fonds aura permis la distribution de deux nouvelles fiches techniques, de l'aide-mémoire et aura contribué, de façon substantielle, à la campagne de visibilité de la Chambre. Le dernier projet du Fonds aura été d'offrir gratuitement 12 000 exemplaires du *Guide du conseiller en services financiers 2004*, un outil qui permettra d'obtenir jusqu'à 25 unités de formation.

Au 31 décembre dernier, soit trois mois avant la fin de la période réglementaire, plus de trois membres sur quatre s'étaient conformés aux exigences du règlement sur la formation continue obligatoire.

La Chambre a innové en présentant quatre formations tout à fait gratuites diffusées dans son magazine.

La Chambre recense, en 2003, 5453 activités accréditées dont le tiers (1889) l'ont été en 2002-2003.

Après quatre ans d'existence, le Fonds de développement professionnel a été officiellement dissout au terme de l'exercice 2003.

RAPPORT DU RESPONSABLE

Rapport du responsable

du comité de vérification, finances et trésorerie

Michel Paquet



Le conseil d'administration a conclu, en décembre, sur la nécessité de restructurer l'organisation.

La Chambre amorce l'année 2004 fort préoccupée par ses modes de financement futurs, en espérant pouvoir résoudre la problématique liée au transfert de la cotisation sur la tête de l'individu.

L'année 2003 en fut une de transition. En effet, les bouleversements engendrés par l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier* (loi 107) ont suscité, au sein de la Chambre, une réflexion en profondeur, notamment axée sur les orientations, le rôle, la structure et les modes de financement. C'est à l'issue de cette réflexion que le conseil d'administration a conclu, en décembre, sur la nécessité de restructurer l'organisation. Ainsi, bien que le rapport annuel 2002 présentait l'élimination du déficit accumulé comme un objectif pour 2003, les dépenses non récurrentes liées à la restructuration nous incitent à reporter cet objectif et à l'inclure dans la prochaine planification triennale. L'année 2003 se termine donc avec un déficit de l'ordre de 295 619 \$.

En matière de formation, on observe une baisse considérable des dépenses : alors que les charges s'élevaient à 601 778 \$ en 2002, elles sont passées à 440 398 \$ en 2003, soit une diminution de 26,8 %. Dans le cadre de la dernière année, la Chambre a misé sur la formation à distance, format imprimé, plutôt que sur les formations dispensées en salle, lesquelles sont beaucoup plus coûteuses tant pour les membres que l'organisation. La flexibilité et les faibles coûts liés à la formation imprimée semblent mieux répondre aux besoins des membres.

Les dépenses associées au processus disciplinaire sont en hausse : de 323 757 \$ en 2002, elles sont passées à 478 887 \$ en 2003. Le niveau de sophistication des produits financiers, combiné à une hausse des impératifs juridiques relatifs à la conduite d'un mandat disciplinaire, vient complexifier la nature et le traitement des dossiers soumis, générant ainsi une augmentation des frais.

Ainsi, une part croissante de notre budget se voit consacrée au volet curatif de notre mission. Le niveau de difficulté des dossiers étant de plus en plus élevé, l'expertise de l'équipe en place s'avère fondamentale.

La Chambre amorce l'année 2004 fort préoccupée par ses modes de financement futurs en espérant pouvoir résoudre la problématique liée au transfert de la cotisation sur la tête de l'individu : une réalité de la nouvelle loi 107 qui, bien qu'elle corrige une iniquité de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, viendra créer un manque à gagner de 1,2 million de dollars, soit 25 % des revenus de cotisation de la Chambre.

Étant donné les excellents résultats générés par les interventions préventives, nous croyons que tant les consommateurs, l'industrie que les professionnels seraient privés d'une importante avenue de protection si la Chambre devait délaissier les actions de soutien à la pratique pour se concentrer uniquement sur des interventions de type coercitif, car au-delà de tout, l'éducation n'est-elle pas la meilleure garantie de protection ?

En terminant, j'aimerais remercier mes collègues du comité de vérification, finances et trésorerie qui, tout au long de cette année de transition, ont su m'appuyer dans des décisions parfois difficiles, mais toujours prises selon une volonté d'amorcer l'avenir de façon constructive et efficace.

Le responsable du comité de vérification, finances et trésorerie,

Michel Paquet, C.R.I.A.
conseiller en rentes collectives

Profil des membres

de la Chambre de la sécurité financière

Au 31 décembre 2003, la Chambre :

- > Compte 28 641 membres actifs;
- > Recense autant de femmes que d'hommes au sein de son membership et note que les femmes accentuent leur présence depuis 2000;
- > Constate que l'anglais constitue la langue de préférence d'un membre sur sept (14,1 %); en 2000, les anglophones représentaient un membre sur dix (9,5 %).

DISTRIBUTION DES REPRÉSENTANTS SELON LE GROUPE D'ÂGE

	2003	2000
Moins de 30 ans	16,0 %	11,0 %
31-40 ans	29,6 %	29,5 %
41-50 ans	36,1 %	37,1 %
Plus de 51 ans	18,3 %	22,4 %

- > L'évolution des groupes d'âge des membres de la Chambre au cours de la période 2000-2003 démontre une appréciation de 45,5 % de l'importance relative des moins de 30 ans, représentant maintenant près d'un membre sur cinq (16,0 %).
- > Parallèlement, les membres âgés de plus de 51 ans ont diminué de près d'un cinquième, s'établissant à 18,3 % de l'ensemble du membership.

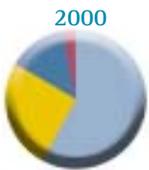
PROFIL DES MEMBRES D

LES REPRÉSENTANTS ET LE CUMUL DE DISCIPLINES

Nombre de disciplines	Nombre de représentants	%	Dont principalement		
			Nombre de représentants	%	
une discipline	18 438	64,4 %	Assurance de personnes	3979	21,6 %
			Courtage en épargne collective	8208	44,5 %
			Courtage en épargne collective avec mention F	4831	26,2 %
			Autres	1259	6,8 %
deux disciplines	6397	22,3 %	Ass. personnes et ass. collective de personnes	1362	21,3 %
			Ass. personnes et court. épargne collective	2151	33,6 %
			Autres	2380	37,2 %
trois disciplines	2932	10,2 %	Ass. personnes, ass. collective de personnes et court. épargne collective	2118	72,2 %
			Autres	556	19,0 %
quatre disciplines	850	3,0 %	Ass. personnes, ass. collective de personnes, court. épargne collective et plan. fin.	695	81,8 %
			Autres	92	10,8 %
cinq disciplines et plus	24	0,1 %	Ass. personnes, ass. collective de personnes, court. épargne coll., plan. fin. et contrats d'invest.	11	45,8 %
			Autres	4	16,7 %
Nombre de représentants	28 641	100,0 %			

Mention F : Placements parts permanentes et parts privilégiées.

LES REPRÉSENTANTS ET LE CUMUL DE DISCIPLINES 2000 ET 2003



Nombre de disciplines	2003	2000
● Une discipline	64,4 %	57,9 %
● Deux disciplines	22,3 %	25,6 %
● Trois disciplines	10,2 %	13,5 %
● Quatre disciplines	3,0 %	2,9 %
● Cinq disciplines et plus	0,1 %	0,1 %

> Deux membres sur trois (64,4 %) pratiquent dans une seule discipline. En 2000, on parlait plutôt de trois membres sur cinq (57,9 %).

> Près de trois professionnels sur quatre (70,7 %) ne détenant qu'une seule discipline pratiquent en épargne collective (incluant la mention F). Un membre unidisciplinaire sur cinq (21,6 %) a un certificat en assurance de personnes.

> Parallèlement, près de deux représentants en épargne collective sur trois (62,2 %) ne pratiquent que dans cette discipline. En assurance de personnes, c'est plutôt un tiers des conseillers qui ne possèdent qu'un seul certificat.

> Le quart (22,3 %) des professionnels membres de la Chambre pratiquent dans deux disciplines. Parmi eux, le tiers cumule les disciplines de l'assurance de personnes et de l'épargne collective, et un sur cinq évolue en assurance de personnes et en assurance collective de personnes.

> Un membre sur sept (13,3 %) s'acquitte de son rôle-conseil dans plus de trois disciplines.

NOMBRE DE REPRÉSENTANTS PAR DISCIPLINE, CATÉGORIE DE DISCIPLINE ET MENTION

Discipline	Nombre de représentants	Code	Discipline, catégorie	Mention	Nombre de représentants
Assurance de personnes	12 098	1A	Assurance de personnes	n/a	11 542
				A	139
		1B	Assurance contre les accidents ou la maladie	n/a	410
				B	7
Assurance collective de personnes	5700	2A	Assurance collective de personnes	n/a	4549
		2B	Régimes d'assurance collective	n/a	1018
		2C	Régimes de rentes collectives	n/a	133
Planification financière	3763	6	Planification financière	n/a	3763
Courtage en épargne collective	20 954	7	Courtage en épargne collective	n/a	14 947
				F	6007
Courtage en contrats d'investissement	64	8	Courtage en contrats d'investissement	n/a	64
Courtage en plans de bourses d'études	954	9	Courtage en plans de bourses d'études	n/a	954
Représentants ayant mention seulement	16			D	11
				F	5
Nombre de disciplines, catégories, mention (si seul)	43 549				

Mention

Restreint à l'assurance-vie
Restreint produits assurance collective contre accidents et maladie
Courtage relatif à des prêts garantis par hypothèque immobilière
Placements parts permanentes et parts privilégiées

Code

A
B
D
F

Précisons que 125 représentants détiennent la mention D, qui est également incluse dans 1A, 1B, 2A, 2B, 7, 8, 9.

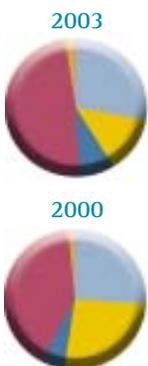
Note : Un représentant peut cumuler plus d'une discipline, il peut être comptabilisé plus d'une fois.

> Alors que le membership de la Chambre a crû de 3,7 % de 2000 à 2003, le nombre de disciplines a régressé de 2,5 %. Ce recul s'explique principalement par la fin de la clause grand-père en assurance collective de personnes.

> Le processus de requalification en assurance collective de personnes a engendré une diminution du nombre de représentants exerçant dans cette discipline. De 2000 à 2003, plus de 4000 représentants n'ont pas renouvelé cette discipline.

> Les disciplines de la planification financière et du courtage en épargne collective ont, quant à elles, attiré davantage de professionnels. Toujours lors du même exercice, le nombre de représentants exerçant en planification financière a augmenté de moitié. La discipline du courtage en épargne collective, pour sa part, recense quelque 2000 professionnels de plus qu'il y a quatre ans.

NOMBRE DE REPRÉSENTANTS PAR DISCIPLINE, CATÉGORIE DE DISCIPLINE ET MENTION 2000 ET 2003



Nombre de disciplines

	2003	2000
Assurance de personnes	27,8 %	27,3 %
Assurance collective de personnes	13,0 %	22,7 %
Planification financière	8,6 %	5,6 %
Courtage en épargne collective	48,1 %	42,7 %
Courtage en contrats d'investissement	0,2 %	0,2 %
Courtage en plans de bourses d'études	2,2 %	1,4 %
Représentants ayant mention seulement	0,1 %	0,1 %

PROFIL DES MEMBRES D

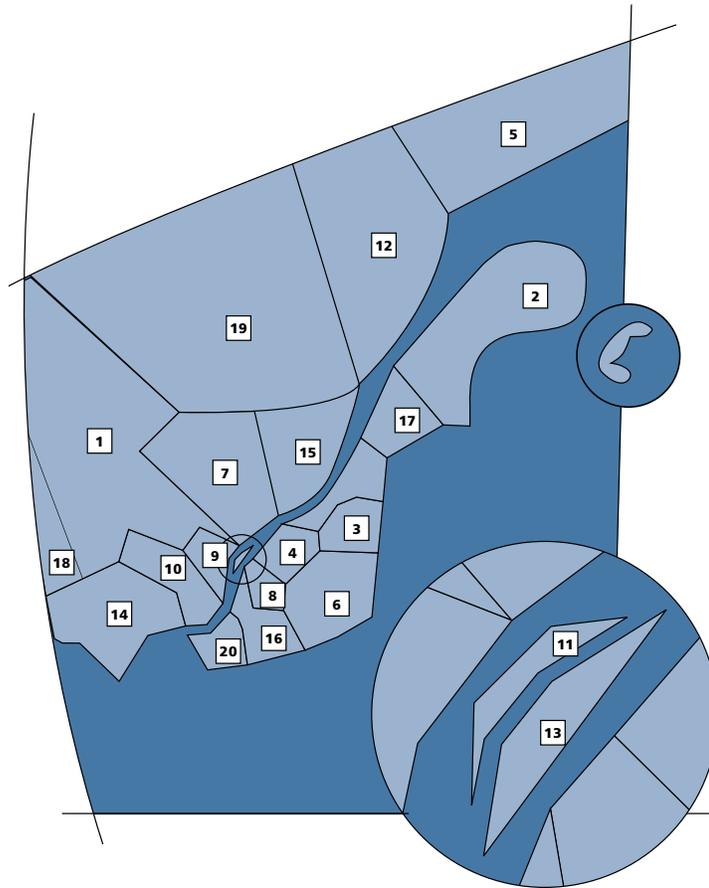
Les sections

On dénombre seize sections où les femmes sont plus nombreuses que les hommes. Les sections de Duplessis, Rouyn-Noranda et Manicouagan se démarquent davantage : dans ces régions, plus de trois membres sur cinq sont des femmes.

On retrouve plus d'hommes qui exercent dans les grands centres du Québec, principalement dans les sections Outaouais, Laval, Montréal. Dans la région de Québec, on a recensé autant d'hommes que de femmes.

Parallèlement, on recense plus d'anglophones parmi les sections surreprésentées par les hommes : deux membres sur cinq en Outaouais et Montréal préfèrent l'anglais comme langue d'usage. À Laval, un membre sur cinq s'exprime principalement en anglais, alors que les sections Richelieu-Longueuil et Sud-Ouest-du-Québec constituent deux autres régions caractérisées par la diversité linguistique.

Enfin, la section Montréal se distingue des autres régions comme la plus jeune : l'âge médian des femmes y pratiquant est de 41,5 ans, alors que celui de leurs confrères est de 42,3 ans. La section Abitibi-Est regroupe aussi des professionnels plus jeunes. En revanche, c'est en Grande-Mauricie et au Saguenay-Lac-Saint-Jean que l'âge médian des femmes est le plus élevé, s'établissant respectivement à 44,6 et 44,8 années. Chez les hommes, les sections Haute-Yamaska, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Rivière-du-Loup, Grande-Mauricie et Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Les Îles affichent un âge médian oscillant entre 48,3 et 48,8 ans.



1 Abitibi-Est 265 membres ♀ 56,6 % 41,7 ans ♂ 43,4 % 42,1 ans	4 Drummond-Arthabaska 660 membres ♀ 53,0 % 43,7 ans ♂ 47,0 % 46,9 ans	7 Grande-Mauricie 1041 membres ♀ 53,5 % 44,6 ans ♂ 46,5 % 48,8 ans	17 Rivière-du-Loup 308 membres ♀ 58,4 % 44,4 ans ♂ 41,6 % 48,7 ans
2 Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Les Îles 644 membres ♀ 53,3 % 44,4 ans ♂ 46,7 % 48,4 ans	5 Duplessis 101 membres ♀ 60,4 % 44,1 ans ♂ 39,6 % 45,9 ans	8 Haute-Yamaska 748 membres ♀ 56,4 % 43,5 ans ♂ 43,6 % 48,3 ans	18 Rouyn-Noranda 263 membres ♀ 62,0 % 43,3 ans ♂ 38,0 % 44,7 ans
3 Beauve-Amiante 601 membres ♀ 55,7 % 43,6 ans ♂ 44,3 % 47,6 ans	6 Estrie 1014 membres ♀ 52,3 % 43,0 ans ♂ 47,7 % 47,0 ans	9 Lanaudière 1678 membres ♀ 56,9 % 43,9 ans ♂ 43,1 % 46,2 ans	19 Saguenay-Lac-Saint-Jean 1004 membres ♀ 56,4 % 44,8 ans ♂ 43,6 % 48,5 ans
			20 Sud-Ouest-du-Québec 939 membres 14,4 % = anglophones ♀ 57,3 % 43,4 ans ♂ 42,7 % 45,9 ans

10 Laurentides
1751 membres
 ♀ 54,8 % 43,2 ans ♂ 45,2 % 45,7 ans

11 Laval
1678 membres
20,2 % = anglophones
 ♀ 49,2 % 42,4 ans ♂ 50,8 % 44,6 ans

12 Manicouagan
113 membres
 ♀ 66,4 % 44,3 ans ♂ 33,6 % 44,8 ans

13 Montréal
6225 membres
40,8 % = anglophones
 ♀ 45,0 % 41,5 ans ♂ 55,0 % 42,3 ans

14 Outaouais
1526 membres
38,1 % = anglophones
 ♀ 42,9 % 43,3 ans ♂ 57,1 % 45,5 ans

15 Québec
4253 membres
 ♀ 50,0 % 43,5 ans ♂ 50,0 % 46,4 ans

16 Richelieu-Longueuil
3779 membres
7,4 % = anglophones
 ♀ 51,8 % 43,6 ans ♂ 48,2 % 46,2 ans

LÉGENDE

♀ FEMMES
 ♂ HOMMES
 ans ÂGE MÉDIAN

Médiane : Élément de mesure qui permet de séparer les individus en deux groupes égaux. Ainsi, l'âge médian indique que 50 % des individus ont un âge inférieur et l'autre moitié a un âge supérieur.

Note : Veuillez noter dans la répartition ci-dessus que quatre membres sont situés hors Québec et 46 sont non classés pour des raisons administratives.

Titres A.V.C., A.V.A.

et C.A.A.S. décernés en 2003

54 Assureurs-vie certifiés (A.V.C.)

Nikolas Androutsos, Montréal
Stéphane Arseneault, Saguenay—Lac-Saint-Jean
Geneviève Bauer, Montréal
François Beaudry, Outaouais
Jean-François Bégin, Québec
Jean-François Bergeron, Lanaudière
Daniel Bernier, Haute-Yamaska
André Blanchard, Sud-Ouest-du-Québec
Joan Blanchette Veillet, Grande-Mauricie
Philippe Blouin, Québec
Éric Bouchard, Québec
Gilles Boulanger, Québec
Luce Breton, Lanaudière
Robert Calvert, Richelieu-Longueuil
François Champagne, Abitibi-Est
Yves Crépeau, Abitibi-Est
Pascal Dagenais, Laurentides
Frédéric Dancause, Québec
Gaétan Deschâtelets, Outaouais
Rémi Dulong, Québec
Guillaume Fournier, Québec
Gilles Vaillancourt, Québec
Kathleen Gouin, Chaudière-Appalaches
Jacqueline Hakim, Montréal
Michel Jacob, Grande-Mauricie
Nathalie Jacques, Richelieu-Longueuil
Martin Johnson, Québec
Yvan Larochelle, Abitibi-Est
Serge Laurin, Richelieu-Longueuil
Gaétan Lebrun, Saguenay—Lac-Saint-Jean
Louis Lefebvre, Québec
Yves Linteau, Laurentides
Élaine Martin, Richelieu-Longueuil
André Martin, Saguenay—Lac-Saint-Jean
Lucie Martineau, Québec
Stéphane Morel, Lanaudière
Rycharde Noël, Richelieu-Longueuil
Nathalie Bédard Panzera, Montréal
Antonio Paolozza, Montréal
France Paquette, Outaouais
Serge Paul, Saguenay—Lac-Saint-Jean
Renée Pellerin, Québec
Diane Pelletier, Québec
Éric Plamondon, Québec
Nathalie Proulx, Québec
Sheila Simard, Saguenay—Lac-Saint-Jean
Michel Spénard, Laval
Steve St-André, Laval
Odilon Talbot, Richelieu-Longueuil
Guylaine Tanguay, Québec
Michel Trudel, Québec
Annie Veillette, Québec
Dominique Vicini, Québec
Larry Yanakis, Richelieu-Longueuil

24 Assureurs-vie agréés (A.V.A.)

Jean-François Arbour, Lanaudière
Mikhael Assaf, Outaouais
Michel Ayotte, Lanaudière
Daniel Bégin, Estrie
Benoit Bergeron, Lanaudière
Hélène Boisvert, Estrie
Christian Dionne, Outaouais
Danielle Ducharme, Montréal
Robert Ferland, Montréal
Martin Gagnon, Québec
John H. Gill, Outaouais
Amédée Haché, Montréal
Pascal Leduc, Outaouais
Joël Lejannou, Laurentides
Michael G. McAlear, Outaouais
Luc Morin, Beauce-Amiante
Claudine Nichilo, Richelieu-Longueuil
Caroline Pagé, Montréal
Sylvie Paré, Québec
Michel Rivest, Richelieu-Longueuil
Élaine Saint-Onge, Estrie
Michel Sanschagrin, Québec
Gino-Sébastien Savard, Laurentides
Robert Tozzi, Montréal

6 Conseillers agréés en avantages sociaux (C.A.A.S.)

Josée Dixon
Barbara Joyce Howse
Claudette St-Germain Marleau
Eric Montminy
Nathalie Perron
Cameron Thickett

Rappelons que la désignation de conseiller agréé en avantages sociaux est une marque déposée. La Chambre de la sécurité financière attribue cette désignation aux personnes qui terminent le certificat en assurance et rentes collectives offert par l'Université Laval. La Chambre peut également autoriser l'utilisation de cette marque pour les personnes possédant déjà la désignation de *Certified Employee Benefit Specialist* (CEBS).

Les titres A.V.C. et A.V.A. sont une propriété exclusive de la Chambre de la sécurité financière et sont assujettis au Règlement sur les titres d'assureur-vie certifié et d'assureur-vie agréé.

Il n'y a qu'à observer le nombre de professionnels qui ont obtenu leurs titres A.V.C. ou A.V.A. en 2003 pour constater que l'intérêt demeure et que ces titres ont toujours leur place dans l'industrie. Les chiffres parlent d'eux-mêmes, 24 A.V.A. pour 2003 par rapport à 19 en 2002.

On note une légère baisse du côté des A.V.C., 54 comparativement à 67 l'année dernière, mais précisons que plusieurs avaient fait la demande de leur titre en 2002 pour avoir droit à la requalification en assurance et rentes collectives.

TITRES A.V.C., A.V.A. ET

LES COMITÉS

Les comités

Comité de vérification, finances et trésorerie

M. Normand Caty, Pl. Fin.
M. Louis Rouleau, A.V.A., Pl. Fin.
M. Michel Paquet, C.R.I.A., responsable
M. Richard Pelletier
M. Robin W. de Celles, A.V.A., Pl. Fin.

Comité de réglementation

M. Jacques St-Amant, responsable
M^e Jean Girard, Pl. Fin.
M^{me} Renée Piette, C.A., Pl. Fin.

Comité de l'Institut de formation

M^{me} Caroline Allard
M. Clément Blais, responsable
M^{me} Diane Cinq-Mars, A.V.C.
M. Mario Cantin, B. Sc., A.V.C.
M. Martin Poirier, Adm. A.
M. Yves Rochefort, A.V.C.
M. Pierre Simard
M. Pierre Trépanier

Comité du Fonds de développement professionnel

M. Claude Poirier, A.V.A., Pl. Fin.
M. Alain C. Roy, A.V.C., Pl. Fin.
M^{me} Louise Viau, A.V.A., Pl. Fin.

Comité de discipline

M^{me} Sophie Babeux
M^{me} Gisèle Balthazard, A.V.A.
M^{me} Michèle Barbier, A.V.A.
M. Philippe Bouchard, Pl. Fin.
M. Gilles Bouillon
M. Reney Boutin, Pl. Fin.
M. Serge Bujold, Pl. Fin.
M. Gérard Chagnon, Pl. Fin.
M. André Cléroux, Pl. Fin.
M. Alain Côté, Pl. Fin.
M. Michel Cotroni, A.V.A., Pl. Fin.
M. Pierre Décarie
M. Jacques Denis, A.V.A., Pl. Fin.
M^{me} Michèle Derome
M. Pierre Deschâtelets, A.V.A.
M. Shirtaz Dhanji, A.V.A., Pl. Fin.
M^{me} Sylvie Di Pietro
M. Alain Folco, Pl. Fin.
M. Marcel Fortier, A.V.A.
M. Yvon Fortin, A.V.A., Pl. Fin.
M. Carmel Gagnon, A.V.A.
M. Claude Gauthier
M. Normand Joly, Pl. Fin.
M. Raynald Laliberté, Pl. Fin.
M. Yannik Laurin
M. Daniel Laverdière, Pl. Fin.
M. Émile Lanteigne, A.V.A.
M. Max Harry Laredo
M. Gilles Lavoie
M. Richard E. Lemieux, A.V.A.
M. Gaétan Magny
M. Michel Maheu
M. Bernard Meloche
M^{me} Micheline Normandin Langlois
M. Bertrand Provencher, A.V.A., Pl. Fin.
M. André Richard, A.V.A., Pl. Fin.
M. Kaddis Sidaros, A.V.A., Pl. Fin.
M. Felice Torre, A.V.C.
M^{me} Jocelyne Tremblay
M. Daniel Turpin

Comité des sections

Stéphane Prévost, responsable
Ainsi que les présidents des vingt sections mentionnées aux pages 29 et 30.

Cercle des anciens présidents

M. Richard Arel, Pl. Fin.
M. Rosaire Bertrand, A.V.A.
M. Roger Bisson
M. Joël Bossé, A.V.A.
M. Pierre Deschâtelets, A.V.A., Pl. Fin.
M. Rénaud Desrochers, A.V.A., Pl. Fin.
M. Guy Duhaime, A.V.C., Pl. Fin.
M. Victor Dumais, A.V.A.
M. Maurice Fortin, A.V.A.
M. François Gagnon, A.V.A.
M. Robert Gagnon, A.V.A., Pl. Fin.
M. John Gaudelli, A.V.A.
M. Jean-Claude Goulet, A.V.A.
M. Yves Gratton, A.V.A.
M. Pierre Hamel, A.V.A.
M. Jacques Labrecque, A.V.C.
M. Emile Lanteigne, A.V.A.
M. Jean-Claude Larocque, A.V.A.
M. J. Patrice Latulippe, A.V.A.
M. Richard E. Lemieux, A.V.A.
M. Jules Marcoux, A.V.A., Pl. Fin.
M. Guy Massé, A.V.A.
M. Jacques H. Mercier, A.V.A.
M. Réal J. Parent, A.V.A., Pl. Fin.
M. Jean-Yves Pilon, A.V.A.
M. Alain Poirier
M. Seymour Rimer, A.V.A., Pl. Fin.
M. Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin.
M. Denis Savard, A.V.A., Pl. Fin.
M^{me} Jocelyne Tremblay

Bénévoles des sections

Abitibi-Est

M^{me} Ginette Bossé, A.V.C., administrateur
M. Yves Caron, A.V.C., responsable du Victor-Dumais
M. Christian Emond, administrateur
M^{me} Berthe Gareau, responsable de la fibrose kystique
M. Richard Gilbert, A.V.C., vice-président de l'Institut de formation
M^{me} Carmen Perron, secrétaire
M. Yves Rochefort, A.V.C., président
M^{me} Julie Roy, administrateur
M^{me} Hélène Tanguay, secrétaire-trésorière

Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Les-Îles

M. Claude Bégin, administrateur
M. Gilles Bernier, A.V.C., président du conseil
M. Christian Charette, vice-président de l'Institut de formation
M. Charles Côté, trésorier
M^{me} Marie-Michèle Couture, vice-présidente aux communications
M^{me} Christiane Deschênes, administrateur
M^{me} Pauline Harrisson, administrateur
M^{me} Annie Rioux, secrétaire
M^{me} Hélène Sirois, présidente
M. Joël Turcotte, responsable de la fibrose kystique

Beauce-Amiante

M^{me} Micheline Beaulne, secrétaire-trésorière
M^{me} France Boilard G., responsable du Victor-Dumais
M. Marcel Breton, A.V.C., Pl. Fin. vice-président de l'Institut de formation
M. Reynald Gilbert, A.V.C., président
M^{me} Louise Landry, secrétaire
M. Gérard Lessard, responsable de la fibrose kystique
M. Simon Loubier, A.V.C., vice-président aux communications
M^{me} Julie Morin, administrateur
M. Stanley Poulin, A.V.A., administrateur
M. Côme Simard, administrateur

Drummond-Arthabaska

M^{me} France Beaudry, Pl. Fin., présidente
M. Serge Beaulieu, A.V.C., administrateur
M. Avik Caron, vice-président de l'Institut de formation
M^{me} Vicky Courtois, administrateur
M. Jacques Daneau, A.V.C., administrateur
M^{me} Geneviève Hincq, administrateur
M. Jerry Jeanson, A.V.C., Pl. Fin., président du conseil
M^{me} Micheline Ouellette, secrétaire-trésorière
M^{me} Agathe Romanesky, vice-présidente aux communications
M^{me} Ginette Ruest Lemaire, administrateur
M^{me} Jeanne Senneville, administrateur

Duplessis

M^{me} Magali Cusin, A.V.C., secrétaire-trésorière
M. Denis Dionne, responsable de la fibrose kystique
M. Michel Gignac, vice-président de l'Institut de formation
M. Fernand Lévesque, A.V.C., adjoint au responsable de la fibrose kystique
M. Viateur Nadeau, A.V.C., président
M. Gaétan Simard, vice-président aux communications

Estrie

M. Jean-Paul Allard, A.V.A., Pl. Fin., président
M^{me} Marie-France Bachand, A.V.C., présidente du conseil
M. Éric F. Blanc, vice-président de l'Institut de formation
M^{me} Martine Goyette, vice-présidente aux communications
M. Michel Mc Gee, administrateur
M^{me} Diane Préfontaine, Pl. Fin., secrétaire-trésorière
M. Alain C. Roy, A.V.C., Pl. Fin., administrateur

Grande-Mauricie

M. Dany Bergeron, responsable du Victor-Dumais
M. Sylvain Boisclair, A.V.C., administrateur
M^{me} Ginette Fortin, Pl. Fin., secrétaire-trésorière
M. Jean Lortie, vice-président de l'Institut de formation
M. Pierre Noury, A.V.C., vice-président de l'Institut de formation
M. Pierre Rocheleau, président
M. Raymond Yelle, vice-président aux communications

Haute-Yamaska

M. Serge Bélanger, administrateur
M. Luc Daigneault, responsable du Victor-Dumais
M. Pierre Daviau, A.V.C., responsable de la fibrose kystique
M. Michel Gagnon, A.V.C., secrétaire-trésorier
M^{me} Pauline Hébert, A.V.C., vice-présidente de l'Institut de formation
M^{me} Annik Piché, vice-présidente aux communications
M. Stéphane Prévost, A.V.C., président
M^{me} Louise Sansoucy, administrateur
M. Gilles Sénéchal, A.V.C., Pl. Fin., administrateur
M. Nicolas Yvon, secrétaire

Lanaudière

M. Richard Desfosses, vice-président de l'Institut de formation
M^{me} Denise Fortier, A.V.C., secrétaire
M. Jacques Fortier, A.V.A., Pl. Fin., président par intérim
M. René Guertin, Pl. Fin., responsable du Victor-Dumais
M^{me} Françoise Laporte, administrateur
M. Michel Poulos, secrétaire-trésorier
M. Alain Saint-Pierre, administrateur
M. René Sigouin, administrateur
M^{me} Suzanne Thibault, administrateur
M. Jacques Vincelette, Pl. Fin., vice-président aux communications
M^{me} Diane Vincelette, responsable de la fibrose kystique

Laurentides

M^{me} Diane Bertrand, Pl. Fin., adjointe à la vice-présidente aux communications
M^{me} Ginette Boivin, A.V.C., vice-présidente aux communications
M. Robin W. de Celles, A.V.A., Pl. Fin., président
M. Réal Émond, adjoint au vice-président de l'Institut de formation
M^{me} Julie Locas, secrétaire
M. Pierre Locas, A.V.C., secrétaire-trésorier
M. Claude Lortie, Pl. Fin., administrateur
M. Claude Martel, administrateur
M^{me} Isabelle Pouliot, vice-présidente de l'Institut de formation
M^{me} Célyne Prévost, responsable de la fibrose kystique
M^{me} Nicole Roy, A.V.C., présidente du conseil
M^{me} Suzanne Sabourin, administrateur

Laval

M^{me} Marie-Claire M. Bergeron, A.V.C., présidente du conseil
M. Yves Charbonneau, A.V.C., Pl. Fin., vice-président de l'Institut de formation
M. Stéphane Côté, A.V.C., administrateur
M. Farouk Djebbari, administrateur
M. Luc Dubé, Pl. Fin., vice-président aux communications
M. Hekmat Haik, A.V.C., administrateur
M. Pierre Lemire, administrateur
M^{me} Guylaine Martin, présidente
M^{me} Pauline Thibeault, A.V.C., administrateur

BÉNÉVOLES DES SECTIO

Manicouagan

M. Jacques Barriault, A.V.C., vice-président de l'Institut de formation
M. Gilles Beaulieu, A.V.C., administrateur
M. Pascal Lévesque, Pl. Fin., responsable de la fibrose kystique
M. Gilles Marchand, A.V.A., secrétaire-trésorier
M^{me} Josée Michaud, vice-présidente aux communications
M. Gilbert Tremblay, président
M. Romain Tremblay, administrateur

Montréal

M^{me} Danielle Côté-Landry, A.V.C., secrétaire-trésorière
M. Louis Fernet, administrateur
M^{me} Pauline Haddad, A.V.C., Pl. Fin., vice-présidente aux communications
M. Pierre A. Hébert, président du conseil
M. Antoine Martel, administrateur
M. Ted Sliz, vice-président de l'Institut de formation
M. Antonio Tiberi, président
M^{me} Jocelyne Tremblay Sarno, responsable du Victor-Dumais

Outaouais

M. Jean-Claude Boudreau, administrateur
M. Jean-Pierre Croteau, secrétaire-trésorier
M. Yves Desjardins, A.V.C., administrateur
M. Réal Fiset, A.V.C., administrateur
M. Yves Guillot, A.V.C., administrateur
M. Louis Hudon, Pl. Fin., vice-président de l'Institut de formation
M. Robert L'Abbé, administrateur
M. Pascal Leduc, A.V.A., président
M. André Richard, A.V.A., Pl. Fin., administrateur
M. Christian Salois, A.V.C., secrétaire, responsable du Victor-Dumais
M^{me} Lyne Vaillant, administrateur
M. Richard Walsh, A.V.C., vice-président aux communications

Québec

M^{me} Lisette Beaudry, secrétaire-trésorière
M^{me} Johanne Boily, Pl. Fin., adjointe au vice-président aux communications
M^{me} Lise Bouchard, A.V.C., administrateur
M. René R. Charuest, A.V.C., Pl. Fin., vice-président de l'Institut de formation
M^{me} Diane Cinq-Mars, A.V.C., présidente du conseil
M. Mario Dion, adjoint au vice-président de l'Institut de formation
M. Jean-Yves Gagnon, A.V.C., Pl. Fin., président
M^{me} Renée Gilbert, secrétaire
M. Robert Léonard, vice-président aux communications
M. Ghislain Pouliot, Pl. Fin., administrateur
M^{me} Marie-Hélène Risi, adjointe au vice-président de l'Institut de formation
M. Alain Rivard, responsable du Victor-Dumais
M^{me} Louise Tremblay, responsable de la fibrose kystique

Richelieu-Longueuil

M. Albert Audet, administrateur
M. Roger Bilodeau, Pl. Fin., administrateur
M^{me} Chantal Boisseau, vice-présidente aux communications
M^{me} Mélanie Boisvert, bénévole
M. Bertrand de Cardaillac, responsable de la fibrose kystique
M^{me} Johanne Grenier, administrateur
M. Mario Lanouette, A.V.C., président du conseil
M^{me} Lise Lecours, Pl. Fin., bénévole
M^{me} Murielle Morrisette, administrateur
M^{me} Céline Poissant, Pl. Fin., présidente
M. Habib Ranni, administrateur
M^{me} Danielle Séguin, Pl. Fin., vice-présidente de l'Institut de formation
M. Yves Therrien, secrétaire-trésorier
M. Louis-Roger Valiquette, administrateur

Rivière-du-Loup

M. Richard April, A.V.A., Pl. Fin., responsable de la fibrose kystique
M. Roger Bérubé, administrateur
M. François Deschamps, A.V.C., vice-président aux communications
M. Gérard Dionne, président
M. Roberto Dionne, Pl. Fin., secrétaire-trésorier
M. Michel Lavoie, secrétaire
M. Gilles Pellerin, Pl. Fin., vice-président de l'Institut de formation
M. Bernard Roy, administrateur
M. Louise Tremblay, Pl. Fin., responsable du Victor-Dumais

Rouyn-Noranda

M. Martin Bellehumeur, administrateur
M. Luc Bilodeau, administrateur
M. Denis Dionne, vice-président aux communications
M. Dwight Gauthier, président
M. Pierre Godbout, A.V.C., administrateur
M. Mario Sabourin, A.V.C., responsable du Victor-Dumais

Saguenay-Lac-Saint-Jean

M. Stéphane Arseneault, A.V.C., vice-président aux communications
M. Michel Bergeron, président
M. Nelson Bernatchez, responsable du Victor-Dumais
M. Guy Blackburn, A.V.C., président du conseil
M. Alain Cloutier, A.V.A., Pl. Fin., vice-président de l'Institut de formation
M. Robert Cyr, Pl. Fin., adjoint responsable de la fibrose kystique
M. Jean-Pierre Desmeules, Pl. Fin., administrateur
M^{me} Solange Maltais, administrateur
M. Paul-Daniel Pedneault, responsable de la fibrose kystique
M. Alain Vaugeois, secrétaire-trésorier

Sud-Ouest-du-Québec

M^{me} Laurence Boucher, A.V.C., vice-présidente de l'Institut de formation
M^{me} Claire Brazeau, administrateur
M^{me} Nathalie Cayer, A.V.C., administrateur
M. Michel Gendron, secrétaire-trésorier
M. Stéphane Goyette, administrateur
M^{me} Odette Hébert, Pl. Fin., vice-présidente aux communications
M. Jean-Pierre Lanctôt, Pl. Fin., administrateur
M. Gaétan Meloche, A.V.C., président
M. Jean-Claude Morin, A.V.A., secrétaire
M. Stéphane Pigeon, administrateur
M. Jean-Pierre Sylvestre, administrateur
M^{me} Hélène Tapps, administrateur



États financiers de la

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS AUX ADMINISTRATEURS

Nous avons vérifié le bilan de la Chambre de la sécurité financière (« la Chambre ») au 31 décembre 2003 ainsi que les états des résultats, des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Chambre. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Chambre au 31 décembre 2003, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

KPMG s.r.l. / S.E.N.C.R.L.

Comptables agréés

Montréal, Québec

Le 6 février 2004

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

États financiers

Exercice terminé le 31 décembre 2003

États financiers

Bilan	34
État des résultats	35
État des actifs nets	36
État des flux de trésorerie	37
Notes afférentes aux états financiers	38

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Bilan

31 décembre 2003, avec chiffres correspondants de 2002

	2003	2002
Actif		
Actif à court terme :		
Encaisse	434 906 \$	641 259 \$
Placements au coût, qui s'approche de la juste valeur marchande (note 2)	2 474 230	2 241 517
Cotisations à recevoir des représentants	641 672	446 238
Autres débiteurs	270 161	236 789
Frais imputables au prochain exercice	88 135	67 504
	<u>3 909 104</u>	<u>3 633 307</u>
Immobilisations (note 3)	345 730	485 945
	<u>4 254 834 \$</u>	<u>4 119 252 \$</u>
Passif et actifs nets		
Passif à court terme :		
Créditeurs et charges à payer	957 146 \$	577 305 \$
Revenus reportés	3 011 739	2 579 363
	<u>3 968 885</u>	<u>3 156 668</u>
Actifs nets :		
Investis en immobilisations	345 730	485 945
Fonds de développement professionnel	275 727	656 743
Non affectés (déficit)	(335 508)	(180 104)
	<u>285 949</u>	<u>962 584</u>
Engagement (note 5)		
Éventualités (note 6)		
	<u>4 254 834 \$</u>	<u>4 119 252 \$</u>

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

Au nom du conseil,

 , administrateur

 , administrateur

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

État des résultats

Exercice terminé le 31 décembre 2003, avec chiffres correspondants de 2002

	2003	2002
Revenus :		
Cotisations	5 075 447 \$	5 035 414 \$
Formation	730 485	741 197
Greffes	403 151	141 799
Intérêts	44 891	63 370
Vérification préventive	15 919	10 562
Autres revenus	25	905
	6 269 918	5 993 247
Charges :		
Salaires et charges sociales	2 643 192	2 282 055
Comité de discipline	478 887	323 757
Formation	440 398	601 778
Procureur du syndic et du cosyndic	407 599	358 740
Amortissement des immobilisations	339 946	338 622
Publicité et promotion	284 667	262 641
Loyer et électricité	268 497	245 568
Services professionnels externes	251 222	246 330
Créances irrécouvrables	225 460	27 958
Allocations	162 489	135 885
Frais de gestion et d'élection	156 940	156 905
Communications	136 273	204 509
Poste et messagerie	126 764	109 159
Télécommunications et informatique	99 571	126 590
Frais de déplacement	91 324	86 526
Fournitures de bureau et de papeterie	87 666	85 815
Publication, déduction faite des revenus y afférents	70 508	73 669
Assurance	48 678	42 342
Vérification préventive	46 923	9 368
Frais de formation du personnel	35 625	34 861
Location d'équipement de bureau	31 238	31 352
Taxes et permis	28 278	38 875
Jetons des administrateurs	28 186	32 890
Traduction	19 924	10 874
Frais bancaires	17 750	15 689
Internet	17 279	34 640
Entretien et réparations	10 957	13 369
Jetons des autres membres	8 596	12 516
Frais financiers	700	-
	6 565 537	5 943 283
Excédent (des charges sur les revenus) des revenus sur les charges avant le poste suivant	(295 619)	49 964
Excédent des charges sur les revenus - Fonds de développement professionnel (note 4)	(381 016)	(499 724)
Excédent des charges sur les revenus	(676 635)\$	(449 760)\$

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

État des actifs nets

Exercice terminé le 31 décembre 2003, avec chiffres correspondants de 2002

	Investis en immobilisations	Fonds de développement professionnel	Non affectés (déficit)	Total 2003	Total 2002
Solde au début de l'exercice	485 945 \$	656 743 \$	(180 104)\$	962 584 \$	1 412 344 \$
Excédent des (charges sur les revenus) revenus sur les charges	(339 946) ⁽¹⁾	(381 016) ⁽²⁾	44 327	(676 635)	(449 760)
Acquisition d'immobilisations	199 731	-	(199 731)	-	-
	345 730 \$	275 727 \$	(335 508)\$	285 949 \$	962 584 \$

(1) Représente l'amortissement.

(2) Voir note 4.

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

État des flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 décembre 2003, avec chiffres correspondants de 2002

	2003	2002
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation :		
Excédent des charges sur les revenus	(676 635)\$	(449 760)\$
Ajustement pour :		
Amortissement des immobilisations	339 946	338 622
	(336 689)	(111 138)
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement lié à l'exploitation :		
Placements	(52 124)	—
Débiteurs	(228 806)	9 992
Frais imputables au prochain exercice	(20 631)	(12 854)
Créditeurs et charges à payer	379 841	(78 071)
Revenus reportés	432 376	(859 578)
	173 967	(1 051 649)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement :		
Acquisition d'immobilisations	(199 731)	(185 628)
Diminution nette des espèces et quasi-espèces	(25 764)	(1 237 277)
Espèces et quasi-espèces au début de l'exercice	2 116 546	3 353 823
Espèces et quasi-espèces à la fin de l'exercice	2 090 782 \$	2 116 546 \$
Constituées de :		
Encaisse	434 906 \$	641 259 \$
Marché monétaire	1 655 876	1 475 287
	2 090 782 \$	2 116 546 \$

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Notes afférentes aux états financiers

Exercice terminé le 31 décembre 2003

La Chambre de la sécurité financière (« la Chambre ») a été constituée en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, sanctionnée le 20 juin 1998 par le gouvernement du Québec. La Chambre a pour mission principale d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses membres.

Le 11 décembre 2002, le projet de Loi 107, Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier, a été adopté et sanctionné. La nouvelle loi reconnaît la Chambre en lui octroyant le statut d'organisme d'autoréglementation. De plus, la Chambre devient responsable de sa cotisation de même que de l'élection de ses administrateurs.

1. Principales conventions comptables :

a) Constatation des revenus :

Le Bureau des services financiers tient le registre central des représentants, facture et perçoit, pour le compte de la Chambre, les cotisations et les taxes applicables.

Ces cotisations sont comptabilisées sur base d'exercice. Les montants perçus et non perçus pour la période suivant la fin de l'exercice sont comptabilisés à titre de revenus reportés.

b) Placements :

Les placements échéant en deçà d'un an sont comptabilisés au moindre du coût et de la valeur marchande.

c) Immobilisations :

Les immobilisations sont établies au prix coûtant. L'amortissement est déterminé selon les méthodes et les périodes ou taux suivants :

Élément d'actif	Méthode	Taux/période
Matériel informatique et logiciels	Linéaire	36 mois
Mobilier et équipement	Dégressif	20 %
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail

d) Espèces et quasi-espèces :

La Chambre considère que ses dépôts en banque et ses placements dans le marché monétaire, rachetables en tout temps, constituent des espèces et quasi-espèces.

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Notes afférentes aux états financiers (suite)

Exercice terminé le 31 décembre 2003

1. Principales conventions comptables (suite) :

e) Utilisation d'estimations :

La préparation des états financiers selon les principes comptables généralement reconnus exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui touchent les éléments d'actif et de passif présentés, la divulgation de l'actif et du passif éventuel à la date des états financiers, et les produits et les charges présentés pour l'exercice. Les résultats réels pourraient différer des estimations.

2. Placements :

	2003	2002
Marché monétaire	1 655 876 \$	1 475 287 \$
Certificats de placement garanti	818 354	766 230
	2 474 230 \$	2 241 517 \$

3. Immobilisations :

	2003		2002	
	Prix coûtant	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
Matériel informatique et logiciels	1 581 183 \$	1 299 004 \$	282 179 \$	412 028 \$
Mobilier et équipement	287 923	239 971	47 952	49 405
Améliorations locatives	49 025	33 426	15 599	24 512
	1 918 131 \$	1 572 401 \$	345 730 \$	485 945 \$

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Notes afférentes aux états financiers (suite)

Exercice terminé le 31 décembre 2003

4. Fonds de développement professionnel :

La Chambre a créé, par résolution du conseil d'administration, un fonds de développement professionnel. Ce fonds est constitué des sommes cumulées par les représentants de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec, dissoute le 1^{er} octobre 1999, et est dédié exclusivement aux professionnels du secteur de l'assurance de personnes pour les appuyer dans leur développement professionnel. Les résultats relatifs à ce fonds se détaillent comme suit :

	2003	2002
Revenus :		
Intérêts	17 993 \$	19 574 \$
Charges :		
Soutien à la formation	386 478	512 578
Frais d'administration	12 531	6 720
	399 009	519 298
Excédent des charges sur les revenus	(381 016)\$	(499 724)\$

5. Engagement :

La Chambre s'est engagée jusqu'en 2006, en vertu de contrats de location-exploitation, à verser des loyers totaux de 524 736 \$ pour la location des lieux occupés par ses bureaux ainsi que 23 842 \$ pour des équipements de bureau.

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

2004	217 625 \$
2005	199 769
2006	131 184

6. Éventualités :

Deux poursuites en dommages et intérêts ont été intentées contre la Chambre pour une somme totalisant 2,7 millions de dollars. Les assureurs de la Chambre, sous certaines conditions, ont accepté de prendre fait et cause de cette dernière à l'égard de ces poursuites, bien qu'une portion de ces réclamations ne soit pas couverte selon les termes et conditions de la police d'assurance responsabilité. De l'avis de la direction, il est pour le moment impossible d'évaluer l'issue de cette affaire. Par conséquent, aucune provision n'est incluse dans les états financiers de l'exercice relativement à la perte éventuelle pouvant découler de cette poursuite. Toute perte serait comptabilisée dans l'exercice où elle surviendrait.

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Notes afférentes aux états financiers (suite)

Exercice terminé le 31 décembre 2003

7. Convention de crédit :

La Chambre est autorisée à utiliser une marge de crédit d'un montant maximum d'un million de dollars pour la période du 1er novembre 2000 au 31 octobre 2004. La Chambre ne peut contracter d'emprunt qui porterait le total de ses emprunts non remboursés au-delà de ces limites sans l'autorisation préalable du gouvernement du Québec. Le taux d'intérêt, appliqué quotidiennement sur le solde des emprunts, est de 0,3 % en sus du taux moyen en vigueur des acceptations bancaires à un mois.

8. Instruments financiers :

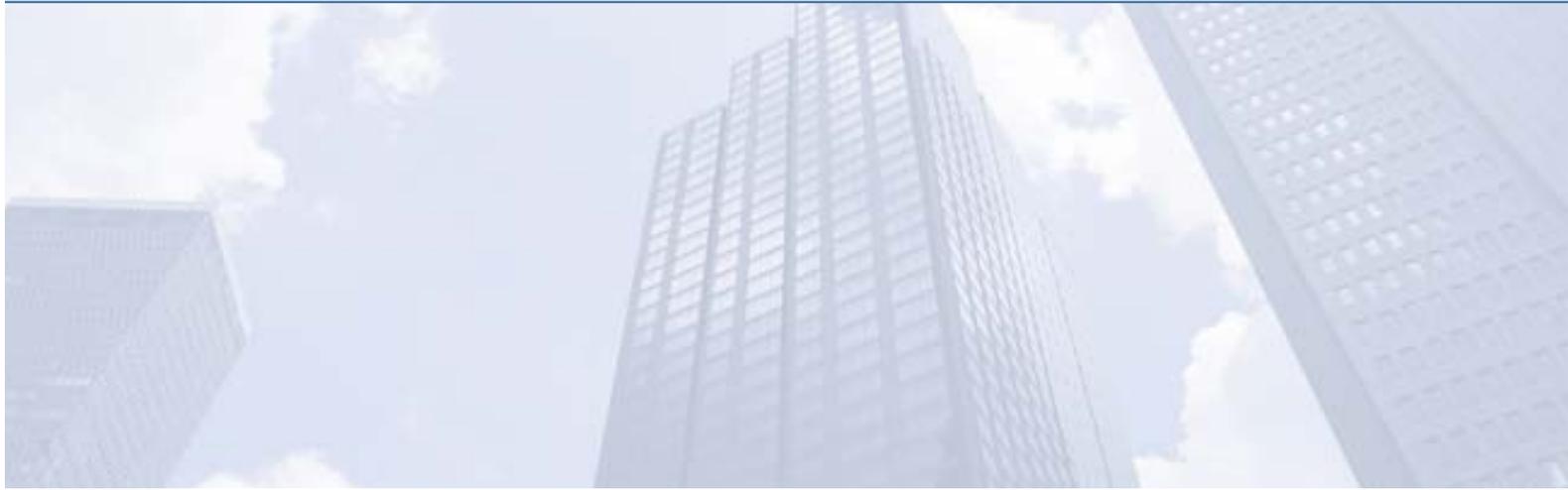
a) Juste valeur :

La valeur comptable de l'encaisse, des placements, des cotisations à recevoir des représentants, autres débiteurs et créditeurs et charges à payer se rapproche de leur juste valeur étant donné que ces éléments viennent à échéance à court terme.

b) Risque de crédit :

La Chambre est sujette à des risques de crédit associés aux débiteurs. La Chambre évalue la condition financière de ses clients et représentants sur une base continue.

RAPPORT ANNUEL



CHAMBRE DE LA
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

500, rue Sherbrooke Ouest, 7^e étage
Montréal (Québec) H3A 3C6

Téléphone : (514) 282-5777
1 800 361-9989

Télécopieur : (514) 282-2225

Site Internet : www.chambresf.com

Courriel : renseignements@chambresf.com