

## Présentation de la



## au Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier

**Le mardi 19 juin 2001**

**500, rue Sherbrooke Ouest, 7<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3A 3C6**

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

**Télécopieur : (514) 282-2225**

**Courriel : renseignements@chambresf.com**

**Internet : www.chambresf.com**

**Le mardi 19 juin 2001**

---

Aux membres du Groupe de travail,

La Chambre de la sécurité financière est heureuse d'avoir été conviée à vous rencontrer afin de mieux vous faire connaître la mission que le législateur québécois lui a confiée. La présentation verbale aborde rapidement l'ensemble des aspects suggérés lors de l'invitation, la présentation écrite, ainsi que les documents ci-joints, décrivent de manière plus détaillée les activités et les réalisations de notre organisation.

### **Le portrait de la Chambre de la sécurité financière**

La Chambre de la sécurité financière a été créée le 1<sup>er</sup> octobre 1998 et a été pleinement opérationnelle à compter du 1<sup>er</sup> octobre 1999. Elle est le fruit du regroupement de diverses disciplines autour des 14 000 membres de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes au Québec (AIAPQ), organisation qui, au moment de la création de la Chambre, avait déjà dix ans d'existence et de pratiques professionnelles.

Mentionnons toutefois que l'intérêt pour la protection du public et la formation professionnelle remonte à bien plus longtemps chez les praticiens du domaine.

En effet, en 1905, on assistait au Québec à la création de l'Association des assureurs-vie de Montréal (AAVM), la première organisation du genre au Canada, qui est devenue par la suite, après différentes adaptations aux réalités du marché et aux besoins du public, l'AIAPQ.

C'est donc depuis plus de 95 ans que les professionnels du secteur aujourd'hui à l'étude ont à cœur l'éthique, le développement professionnel, l'avancement des connaissances dans le domaine et la protection du public.

### La mission

La mission de la Chambre de la sécurité financière est d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses membres. Plus précisément, elle veille à ce que les professionnels du secteur financier sous sa gouverne exercent leurs activités dans l'intérêt du consommateur, en offrant des produits et des services visant la protection de son patrimoine financier. Sa mission s'actualise par un encadrement vigilant des pratiques et par l'amélioration continue des connaissances de ces professionnels.

## Les membres

Au 31 décembre 2000, c'est plus de 27 000 membres qui exerçaient 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.

Une des caractéristiques importantes de ce groupe de praticiens indique que plusieurs détiennent un certificat dans plus d'une discipline. Ainsi, plus de 25 % exercent dans deux disciplines, plus de 14 % dans trois ou plus et nous comptons même un praticien qui cumule sept disciplines, incluant l'assurance de dommages. Pour pouvoir détenir plus d'un certificat, il faut, bien entendu, démontrer une compétence professionnelle de haut niveau, mais aussi être déterminé à donner, à chacun de ses clients, les conseils les plus appropriés qui soient à la suite de l'analyse de leurs besoins financiers ou de l'élaboration de leur profil d'investisseur avant de procéder aux transactions envisagées.

Cette tendance à la multidisciplinarité n'est pas le fait d'une mode mais bien d'une réponse à des besoins spécifiques des Québécois qui souhaitent

pouvoir faire confiance à un conseiller qui peut proposer un ensemble de produits et services complémentaires, leur permettant de développer leur patrimoine financier et ainsi assurer leur sécurité financière. Cette multidisciplinarité est essentielle pour garantir aux Québécois des régions éloignées l'accessibilité à des conseillers compétents, qui peuvent les soutenir dans toutes les sphères du secteur financier.

En juin 2001, c'est plus de 28 000 personnes qui sont membres de la Chambre de la sécurité financière. Il est intéressant d'en connaître le profil démographique : 51 % sont des hommes et 49 % des femmes; la répartition des âges nous apprend qu'environ 29 % se retrouvent entre 31 et 40 ans, 36 % entre 41 et 50 ans et 22 % ont 51 ans et plus. Ces quelques statistiques démontrent que la profession suit généralement bien la courbe démographique, tout en offrant un bagage d'expérience très appréciable.

Par ailleurs, les seuls praticiens de notre domaine d'activité qui ne se retrouvent pas soumis à une juridiction professionnelle sont les représentants de plein exercice en valeurs mobilières. La responsabilité ultime des actes professionnels que ces derniers posent relève donc du cabinet par lequel ils interviennent et non pas uniquement de l'individu lui-même. Bien que le volet transactionnel puisse être encadré par le cabinet, il n'en demeure pas moins que la notion de conseiller ne peut qu'engager la responsabilité individuelle de chacun des praticiens. Dans le cas des

28 000 membres de la Chambre de la sécurité financière, la responsabilité professionnelle envers le public relève de chacun des membres, tout comme chez les professionnels régis par les 44 ordres professionnels du Québec.

Le rôle quotidien de la Chambre de la sécurité financière s'apparente donc, à plusieurs points de vue, aux autres ordres professionnels au sens où on l'entend au Québec. Il semble que cette situation soit unique, ce qui nous place à l'avant-garde; elle constitue un avantage majeur pour la protection du public épargnant québécois. D'ailleurs les constats préliminaires que nous partagerons avec vous un peu plus loin, en sont une preuve concrète.

#### La structure décisionnelle

La Chambre de la sécurité financière est gérée par un conseil d'administration constitué de onze personnes, neuf élues par les membres et deux nommées par le ministre des Finances du Québec à titre de représentants du public. Trois des postes électifs sont renouvelables chaque année, assurant ainsi une mise à jour continue des expertises au sein du conseil d'administration.

Le conseil est formé de la façon suivante :

- 3 représentants de la discipline assurance de personnes;
- 1 représentant de la discipline assurance collective;
- 3 représentants de la discipline épargne collective;

- 1 représentant en contrats d'investissement et en plans de bourses d'études;
- 1 représentant de la discipline planification financière;
- 2 représentants du public.

Au cours des discussions entourant l'adoption de la Loi 188, l'AIAPQ et ses membres de toutes les régions du Québec ont fait de nombreuses interventions pour que la représentation démocratique des praticiens soit respectée dans la structuration d'un organisme comme la Chambre de la sécurité financière. Il est bon de souligner que lors des premières élections de la Chambre, c'est plus de 25 % des membres, de différentes régions du Québec, qui ont participé à l'élection des trois administrateurs au conseil, confirmant par le niveau élevé de participation l'importance des démarches effectuées en 1998.

Siègent aussi au conseil d'administration, à titre d'observateurs sans droit de vote, le président sortant ainsi que le président du conseil des vingt sections régionales.

Permettez-nous de vous préciser le rôle des sections régionales. Pour soutenir la démarche de formation continue et d'information et pour mieux servir l'ensemble des membres dans chaque région du Québec, vingt sections, dotées de leur conseil d'administration propre, sont aussi en place. Les responsables régionaux, tous des bénévoles élus représentant

l'ensemble des disciplines de la Chambre, jouent un rôle important aussi bien dans la promotion de la formation continue que dans le suivi de la conduite éthique des membres de la Chambre.

### La structure administrative

La Chambre est pourvue d'une structure administrative qui se détaille comme suit : une Direction générale de qui relèvent directement le Service des affaires juridiques, le Service des Communications et, d'un point de vue strictement administratif, le personnel du Comité de discipline. Au total, la Chambre compte une équipe de 37 employés. Notons au passage que le regroupement de ces milliers de professionnels au sein d'un même organisme a entraîné non pas une augmentation du personnel, mais plutôt une diminution – de 50 à 37 employés.

Cette diminution des effectifs, malgré un accroissement de la tâche, a été rendue possible par une modification dans le rôle de la Chambre mais aussi par une gestion plus serrée des ressources.

Au cours des mois qui viennent de s'écouler et qui ont généré un nombre impressionnant de changements pour les employés qui étaient déjà en poste, mentionnons le très faible taux de roulement parmi les employés. Cette situation est attribuable en bonne partie aux efforts de formation du personnel de la Chambre aux nouvelles réalités multidisciplinaires dont nous assurons l'encadrement.

Évidemment, la présence d'un personnel expérimenté, qui connaît bien les besoins du public et des membres, a un impact positif très important sur le degré de satisfaction à l'égard des services offerts par la Chambre.

De la Direction générale relèvent également la Direction de la protection du public, la Direction du développement professionnel et la Direction des systèmes d'information et de gestion.

C'est à la Direction de la protection du public que l'on retrouve le syndic et le cosyndic. Le syndic, nommé par le ministre des Finances, a pour fonction, soit par 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.

Le syndic exerce ses fonctions à l'égard des représentants en assurance de personnes, en assurance collective de personnes et aussi à l'endroit des planificateurs financiers qui ne sont pas membres d'ordres professionnels.

Quant au cosyndic, nommé par la Commission des valeurs mobilières du Québec, il joue exactement le même rôle que son collègue, à l'égard toutefois des représentants des disciplines suivantes : le courtage en épargne collective, le courtage en plans de bourses d'études et le courtage en contrats d'investissement.

La Direction du développement professionnel s'occupe de quatre volets majeurs :

- la formation continue;
- la formation menant aux titres;
- le développement professionnel;
- le service-conseil en vérification de la qualité et de la conformité des pratiques professionnelles.

En ce qui concerne la formation continue, cette Direction a mis en place, en 2000, un système d'accréditation et de tenue de dossier efficace et fonctionnel qui répond en tous points aux attentes définies dans la Loi et ses règlements. Ce système est d'autant plus important qu'il fait partie intégrante du processus qui assure le maintien de la certification et de l'autorisation d'un représentant à exercer ses activités.

D'ailleurs, au cours de la dernière année seulement, la Direction du développement professionnel a accrédité 1 161 formations pour un total de 7 439 heures, en plus d'offrir un programme élaboré de formation concrète à ses membres. En ce qui concerne la formation continue, la Chambre de la sécurité financière a une forte présence en région, tant par l'offre d'activités sur place que par l'offre de cours à distance. Sur ce dernier aspect, treize activités à distance, pour une possibilité de 56 unités de formation continue (UFC), ont été proposées, et près de 1630 professionnels se sont prévalus de cette approche de formation.

Au total, la banque d'activités accréditées se chiffre actuellement à 3 608, pour un total de 32 621 heures (UFC). Nous avons dénombré plus de 164 000 présences à ces activités. À cela, ajoutons les ententes qui ont été prises avec d'importants cabinets pour le transfert électronique des données. C'est donc dire le haut niveau d'adhésion des praticiens des six disciplines qui, à six mois de l'échéance, sont près de 75 % à avoir déjà obtenu les UFC nécessaires au maintien de leur permis d'exercice pour la toute première période de qualification.

En outre, la Chambre a conclu une entente avec l'Institut québécois de planification financière pour l'accréditation d'activités de formation continue destinées aux planificateurs financiers et pour la tenue des dossiers d'unités de formation continue, afin d'alléger le processus administratif pour les praticiens de cette discipline.

La formation menant aux titres voit au développement de l'ensemble des cours pour le certificat universitaire en assurance et produits financiers, ainsi qu'à l'attribution des titres d'assureur-vie certifié (A.V.C.) et d'assureur-vie agréé (A.V.A.).

La Direction du développement professionnel a également préparé un nouveau profil de compétences, incluant le volet pratique en valeurs mobilières à exercice restreint et l'assurance collective de personnes.

Elle a aussi établi avec l'Université Laval, et en collaboration avec l'industrie, un programme de certificat qui permet d'accorder, après avoir suivi avec succès l'ensemble des cours prescrits en assurance et rentes collectives, la désignation de conseiller agréé en avantages sociaux.

Elle a développé et mis en marché l'*Analyse de besoins financiers électroniques* (ABF) à l'intention des membres ainsi que le *Profil de l'investisseur*. Elle voit aussi à bien d'autres projets visant à améliorer la pratique professionnelle.

Enfin, le service-conseil en vérification de la qualité et de la conformité des pratiques a collaboré étroitement avec le Bureau des services financiers et la Chambre de l'assurance de dommages pour la production et la distribution du *Guide sur les règles pour les représentations, les bannières ou les cartes d'affaires*. Ce service conçoit aussi des outils spécifiques et met en place des projets personnalisés de formation afin de favoriser un travail de qualité chez les représentants.

La Direction des systèmes d'information et de gestion, quant à elle, prend en charge de tous les aspects d'informatisation : plan directeur informatique, gestion de tous les aspects reliés à l'accessibilité à la Chambre, etc. Elle a créé et rendu opérationnel un portail informatique d'applications de gestion qui étant en lien direct quotidiennement avec le Bureau des services financiers, permet autant au comité de discipline

qu'aux enquêteurs du syndic et cosyndic et à la Direction du développement professionnel de pouvoir obtenir des informations de base à propos des membres. La validité de ces informations en temps réel sera possible dès que tous les correctifs auront été apportés au registre du Bureau des services financiers.

De plus, il est important de noter que de cette façon les membres ont accès en tout temps à toute l'information relative à leur dossier de formation continue via notre site extranet et peuvent ainsi s'assurer de respecter à la lettre les prescriptions de la Loi en matière de maintien à niveau de leurs compétences professionnelles.

Cette Direction détient également la responsabilité de la comptabilité et des ressources humaines dont nous avons déjà mis en valeur les mérites précédemment.

### Le financement

Pour l'année 2000, les revenus de la Chambre de la sécurité financière se sont élevés à près de 4 790 000 \$, 85 % de cette somme provient des cotisations des membres. La cotisation est actuellement de 135 \$. Compte tenu que plusieurs membres peuvent détenir plus d'un certificat et que, conséquemment, dans la grande majorité des cas, ces derniers se doivent d'être rattachés à plus d'un cabinet, la cotisation d'un praticien est payée en double ou en triple selon qu'il est inscrit auprès d'un ou de plusieurs

cabinets. Il est impératif de souligner que la cotisation bien qu'elle soit exigée de cabinets est, dans la majorité des cas, refilée aux professionnels. Cette situation a été signalée au législateur, afin qu'une solution soit trouvée et éviter ainsi de faire payer maintes fois une cotisation pour un même praticien. Nous reviendrons sur cette situation au moment de faire état de nos pistes d'amélioration du système actuel.

On constate donc que la Chambre ne dépend d'aucune source de financement externe.

### **Les relations avec les autres organismes d'encadrement**

La Chambre de la sécurité financière maintient des liens réglementaires et fonctionnels avec le Bureau des services financiers, notamment en ce qui a trait à la perception de la cotisation des membres, au partage de la même base de données et aux élections des administrateurs.

La Chambre entretient également des liens étroits avec la Commission des valeurs mobilières du Québec en matière de réglementation puisque c'est cette dernière qui a élaboré le Règlement sur la déontologie des représentants en valeurs mobilières, lequel est appliqué par le cosyndic.

La Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages ont des liens privilégiés en ce qui concerne le partage de locaux et de services.

Enfin, elle collabore étroitement avec l'Institut québécois de la planification financière aux fins de la formation continue, et plus particulièrement ce qui touche la reconnaissance des activités accréditées et la tenue des dossiers. À l'échelle canadienne, la Chambre participe au forum d'échanges de CISRO (*Canadian Insurance Services Regulatory Organization*). La directrice générale et secrétaire en assume actuellement la présidence. De plus, de concert avec le Bureau, la Chambre entretient des liens avec le *Mutual Funds Dealers Association* (MFDA).

Nous entretenons aussi des liens privilégiés avec différents autres organismes notamment : l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC), l'Institut canadien des valeurs mobilières (ICVM) et *Canadian Association of Investment and Financial Advisors* (CAIFA).

### **Le Plan stratégique de la Chambre de la sécurité financière**

Afin de ne pas alourdir cette présentation, le Plan stratégique de la Chambre de la sécurité financière est annexé au présent document.

Prenons tout de même quelques instants pour aborder l'essentiel du Plan stratégique.

Dès sa mise en service, la Chambre a voulu se doter d'orientations claires afin de bien répondre aux exigences de protection du public dont le

législateur l'a rendu responsable. À la suite d'un exercice de réflexion en profondeur, la Chambre s'est munie d'un Plan stratégique dont l'orientation principale consiste à faire bénéficier le public québécois, dès aujourd'hui, de l'expérience pertinente et professionnelle accumulée au sein de l'organisation initiale au cours des décennies passées et, qu'à terme, elle soit reconnue systématiquement comme une référence dans les domaines relevant de son expertise aussi bien par le public que l'industrie et les autres organismes d'encadrement.

Le cheminement pour y arriver comporte un certain nombre d'enjeux.

Pour le consommateur :

- faire connaître le rôle de la Chambre, notamment quant au recours et à la protection offerte;
- démystifier les éléments utiles à la prise de décision, dans un environnement complexe et surchargé d'information.

Pour l'organisation :

- réaliser sa mission tout en mobilisant les représentants des six disciplines autour des valeurs d'éthique et du bien-fondé de la mise à jour constante de leurs compétences;
- réussir l'intégration de toutes les clientèles;
- se tailler une place en matière de programme d'amélioration de la pratique professionnelle.

Pour le représentant :

- apprendre à gérer un environnement professionnel en mutation en intégrant les nouvelles règles pour la conduite de ses activités;
- renforcer le lien de confiance avec le consommateur.

Pour ce faire, la Chambre de la sécurité financière veut assurer un encadrement efficient de la pratique professionnelle, permettre que les représentants soient reconnus comme professionnels formés et compétents et en assurer l'accès aux consommateurs.

Enfin, et toujours dans le cadre de sa planification stratégique, la Chambre veut être reconnue comme étant un organisme qui fournit des services à ses diverses clientèles, une ressource pour le consommateur et le représentant et un point de référence pour l'industrie.

Divers moyens ont été prévus, et ce, dans toutes les directions de l'organisation pour atteindre les objectifs visés. Cependant, on peut déjà affirmer que des résultats concrets sont obtenus dans la mise en place des mesures prévues, notamment en matière de formation, de suivi disciplinaire et de communication. Ceci nous laisse croire que les orientations retenues répondent aux besoins du public québécois et aux prescriptions du législateur.

## **Les relations avec les clientèles**

La Chambre de la sécurité financière répond, de manière personnalisée, à environ 62 000 appels par année. Ces appels proviennent aussi bien du public qui veut en savoir plus à propos de l'encadrement du secteur et des gestes professionnels que des membres qui veulent s'assurer des responsabilités qui leur incombent.

Comme on peut le constater, il y a donc deux grandes clientèles qui nous préoccupent quotidiennement : les consommateurs et les praticiens. Dans l'un et l'autre des cas nous avons mis en place divers mécanismes de communication pour accueillir le plus grand nombre de demandes possible.

Sans faire état de tout ce qui a été fait, nous aimerions attirer votre attention sur certains aspects. Par exemple, en ce qui concerne les consommateurs et les intervenants de l'industrie, nous avons établi un système de traitement des plaintes à l'égard des professionnels qui s'est révélé être très efficace. En effet, la plainte d'un consommateur sera traitée en trois ou six mois selon sa gravité. Dans tous les cas, il y aura rencontre avec le plaignant pour assurer une compréhension parfaite de la situation. Dans plusieurs cas, nous accompagnerons le consommateur dans le cheminement amorcé pour obtenir satisfaction auprès des divers intervenants. Cette démarche s'est avérée exceptionnellement profitable si l'on tient compte des commentaires positifs que nous avons reçus à ce jour.

Dans le cas des plaintes signalées par l'industrie, le traitement s'effectue généralement en six mois et des versions des faits sont systématiquement obtenues.

Compte tenu du nombre de gestes professionnels posés chaque année par les 28 000 membres - nombre que l'on pourrait facilement estimer à plus 8 millions - nous n'avons reçu que 603 plaintes au cours de l'année 2000. Les puristes pourraient affirmer qu'une seule plainte, c'est une de trop, mais nous croyons plutôt que les efforts d'information que nous déployons et l'accent que nous mettons sur la formation continue soutiennent une pratique professionnelle et éthique généralisée. Le public est mieux informé, dès lors plus exigeant, ce qui force chacun des praticiens à agir avec un professionnalisme soutenu.

En ce qui a trait aux membres, nous mentionnions précédemment que la Chambre doit encadrer la formation continue. De fait, la Chambre accrédite toutes les activités de formation et accorde conséquemment des unités de formation continue (UFC) selon les règles généralement reconnues en la matière et, enfin, gère un dossier pour chaque membre. Nous sommes particulièrement heureux de pouvoir affirmer que le système en vigueur pour le suivi des UFC est efficace, facile à consulter et étroitement relié au suivi que le Bureau des services financiers doit assurer en matière de maintien des compétences techniques chez les représentants.

## **Les constats positifs**

Après plus d'une année et demie d'opération complète, nous nous croyons en mesure de faire certains constats positifs que nous aimerions partager avec vous.

La Chambre a fait le choix d'une structure légère et efficace et, toutes proportions gardées, moins coûteuse si l'on prend en considération le fait que de nouvelles responsabilités se sont ajoutées. Elle a le mérite également de pouvoir servir plus de 28 000 membres, comparativement à 14 000 avant le regroupement des différentes disciplines autour de l'assurance.

Elle gère avec efficacité et professionnalisme les plaintes soumises à l'attention du syndic et du cosyndic, pour une protection optimale des épargnants québécois et appuie ces derniers pour résoudre avec satisfaction leurs différends.

La Chambre gère un programme de formation continue efficient, en avance même sur les orientations de la plupart des ordres professionnels régis par le *Code des professions du Québec*.

Les commentaires reçus aussi bien du public que des membres mettent en valeur la rapidité d'exécution, les précisions et la haute qualité

professionnelle des conseils reçus, tout aussi bien que du traitement des plaintes et la gestion de son tribunal administratif.

La mise en place d'un portail informatique, qui inclut le site corporatif et l'espace des membres, en plus de nombreuses applications, répond très bien à la mission de la Chambre, et est en lien quotidien avec le registre du Bureau des services financiers.

Le personnel de la Chambre a été formé aux nouvelles réalités, il a relevé le défi avec fierté et est demeuré en place au travers de cette période de nombreux changements. Toutes les prescriptions que la Loi 188 indiquaient à la Chambre de la sécurité financière ont été respectées et même dépassées si on en juge par l'efficacité des systèmes et des processus instaurés.

Bref, nos constats généraux sont extrêmement positifs et il est certain que le public québécois peut se sentir rassuré de pouvoir compter sur un organisme d'encadrement et d'autoréglementation comme la Chambre de la sécurité financière.

Cela dit, il n'en demeure pas moins que certains points d'amélioration doivent absolument être considérés si l'on veut assurer une protection du public complète et sans faille.

## **Les pistes d'amélioration du système actuel**

Il serait faux de prétendre que rien ne peut être amélioré. À cet effet, les membres du conseil d'administration ont analysé la situation afin de présenter aux membres du Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier des pistes d'amélioration possibles.

Dès le départ, nous tenons à préciser que ces suggestions ne doivent en aucun cas être perçues comme des critiques à l'égard des autres organisations. Nous sommes conscients que toutes les autres organisations ont dû traverser des périodes de changements importants.

Bien que la Chambre de la sécurité financière ait aussi été créée en octobre 1998, nous avons le net avantage de pouvoir bénéficier de l'immense expertise accumulée au fil des ans par l'équipe de gestionnaires et le personnel de l'AIAPQ.

L'examen des mécanismes d'encadrement du secteur financier au Canada, en Australie, au Royaume-Uni ou aux États-Unis permet de constater que, si ces régimes sont différents et ont évolué à des rythmes divers depuis soixante-quinze ans, ils visent tous trois objectifs principaux : le contrôle de nature prudentielle, le contrôle des produits et des pratiques d'affaires des fabricants de produits, et le contrôle de l'activité des représentants. Ces mandats se font de plus en plus complexes et peuvent même, à l'extrême, s'avérer peu compatibles entre eux.

De fait, l'encadrement prudentiel a trait au contrôle de la solvabilité des entreprises du secteur financier. Leur diversification, leurs interactions croissantes (on n'a qu'à penser ici à l'ouverture prochaine du système de paiement canadien) et la globalisation des affaires compliquent considérablement la tâche des organismes de réglementation dans ce domaine et il leur faut, pour bien s'acquitter de leur mandat, jouir de la part des entreprises réglementées d'un très haut niveau de confiance et obtenir d'elles des renseignements hautement confidentiels.

On se préoccupe de plus en plus de l'encadrement des produits. Il peut s'agir du coût du crédit offert par les institutions de dépôt, de la lisibilité des polices d'assurance ou des obligations de divulgation continue associée à des produits d'investissement, par exemple. Là encore, les interventions des organismes d'encadrement doivent se faire de plus en plus pointues, et elles peuvent donner lieu à des affrontements entre entreprises et régulateurs.

L'activité des représentants devient quant à elle de plus en plus importante et de plus en plus complexe. La multidisciplinarité y est pour quelque chose. Le nécessaire contrôle de la déontologie repose sur une activité quasi judiciaire qui doit être isolée des autres formes d'encadrement.

### Première piste d'amélioration

C'est généralement dans l'application des types d'encadrement visant efficacement le contrôle de nature prudentielle, le contrôle des produits et des pratiques d'affaires des fabricants de produits et le contrôle de l'activité des représentants que l'on trouve le plus de divergences, tant en ce qui a trait aux perceptions des besoins qu'aux modes d'intervention vis-à-vis de ceux-ci.

À la Chambre de la sécurité financière, bien que nous ayons comme tous les autres intervenants une opinion sur les deux premiers objectifs, nous pouvons traiter plus spécifiquement de l'encadrement des praticiens.

Si l'on comprend bien le rôle du Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier, il apparaît clair que ses recommandations devraient viser une amélioration de la structure actuelle et peut-être même du rôle de certains intervenants. Dans ce contexte, nous croyons que les membres du Groupe de travail devraient, en gardant à l'esprit un objectif de protection du consommateur québécois, se pencher sur la possibilité d'uniformiser l'encadrement des praticiens.

Si le Groupe de travail voulait pousser cette réflexion plus à fond, la Chambre de la sécurité financière possède l'expertise nécessaire pour le conseiller et discuter des différentes solutions envisageables.

### Deuxième piste d'amélioration

Nous croyons être mesure, et notre histoire le démontre, de mobiliser les professionnels du secteur financier afin de leur faire respecter les plus hautes normes de compétence, tout en éliminant la confusion dans les rôles. La complexité du domaine financier exige une extrême rigueur professionnelle.

En ce sens d'ailleurs, et pour démontrer concrètement le type de problématique qu'un tel regroupement pourrait résoudre, nous aimerions attirer votre attention sur deux situations qui se sont développées au fil des mois et qui, selon nous, méritent qu'on s'y arrête sérieusement afin de trouver rapidement des solutions concrètes

La première touche la protection du public et la deuxième, touche une question administrative d'intérêt pour les membres.

La Loi oblige aujourd'hui que la cotisation du représentant n'exerçant pas à titre autonome soit payée par une tierce partie, soit le cabinet ou la société qui retient ses services. Le représentant est responsable de ses gestes professionnels et de sa formation continue et en assume l'entière responsabilité; toutefois, il n'a aucun contrôle sur le paiement de la cotisation. Cette situation a causé à ce jour de nombreux problèmes. En effet, des délais dans le paiement, des erreurs administratives, des situations générées par le fait qu'un représentant se soit associé à un

nouveau cabinet, etc. ont créé un vide administratif qui a comme impact direct de faire en sorte qu'un représentant peut se voir retirer, même de façon rétroactive, son droit d'exercice dans une discipline donnée.

Les questions soulevées par cette situation déplorable sont nombreuses, durant cette absence « d'autorisation à agir », occasionnée par le non-paiement de la cotisation par un cabinet ou pour toute autre raison, mais dans un contexte où le représentant est manifestement de bonne foi :

- Comment ce dernier est-il couvert par son assurance responsabilité professionnelle ?
- Est-ce que le Fonds d'indemnisation pourrait payer pour des gestes professionnels jugés répréhensibles s'il est démontré que la cotisation n'était pas payée, mais que le représentant respectait tout de même tous les autres critères (formation continue à jour, etc.) ?
- La Chambre peut-elle exercer ses fonctions d'encadrement visant à protéger le public ? Le représentant échappe-t-il à la juridiction des organismes d'encadrement ?
- Comment peut-on affirmer que le public est protégé dans des situations comme celles-ci ?

Le problème n'est pas mineur, il est malheureusement très répandu actuellement et soulève de nombreux autres problèmes administratifs, notamment en ce qui concerne la validité des nominations des assesseurs,

par exemple au tribunal administratif qu'est le comité de discipline, etc. Nous sommes extrêmement inquiets quant à l'impact que pourrait avoir la connaissance publique de dossiers spécifiques de consommateurs qui ne trouveraient pas satisfaction parce qu'un problème administratif les priverait de leurs droits les plus légitimes. L'impact, d'un seul cas rendu public, sur l'image de nos organisations et sur la crédibilité des mécanismes de protection serait désastreux.

Par ailleurs, et il en a déjà été fait mention un peu plus tôt, le fait qu'un très grand nombre des membres puissent exercer dans plusieurs disciplines entraîne le paiement à répétition de la cotisation pour un même individu. Cette situation occasionne des coûts importants pour l'industrie et nous croyons qu'ils ne servent en rien à améliorer le climat de travail de tous ni les relations que les divers organismes d'encadrement et l'industrie entretiennent entre eux.

## **Conclusion**

En conclusion, les membres du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière sont d'avis que leur organisation est prête à atteindre sa vitesse de croisière et que, la poussière du regroupement de 1998 étant retombée, elle sera en mesure encore plus de se faire mieux connaître par le public québécois et ainsi de jouer complètement son rôle de protection du public.

L'implication de ses membres au sein de l'organisation et le respect manifesté par ceux-ci à l'égard des structures mises en place démontre bien que la Chambre de la sécurité financière a un rôle essentiel à jouer au sein du secteur financier québécois.

Nous croyons que le rôle de la Chambre de la sécurité financière est capital, car il permet non seulement de protéger le public, mais il permet aussi d'établir un équilibre professionnel avantageux pour le consommateur. Le représentant qui doit se soumettre aux règles déontologiques avant de respecter les exigences commerciales du marché force ainsi un recul obligatoire et une réflexion sur la qualité des produits et services offerts. Le représentant doit prendre en compte l'intérêt du public avant l'intérêt commercial, ce qui oblige l'industrie à considérer l'intérêt du consommateur et à appliquer une éthique de travail sévère.

Tout comme le *Code des professions du Québec* oblige les différents professionnels à mettre à l'avant-plan la protection du public avant les intérêts commerciaux ou personnels, la Chambre de la sécurité financière agit au même titre avec les 28 000 représentants du secteur financier. Elle joue un rôle qu'aucun autre organisme ne peut réclamer.

Compte tenu de tous les efforts qui ont été consentis pour mettre en place la structure efficace actuelle, on ne pourrait envisager que des améliorations aux fins de protection du public. Tout recul sur cette question, tout doute laissé dans l'esprit des consommateurs, tout processus que l'on rendrait plus complexe et moins transparent aurait un impact négatif difficile, sinon impossible, à corriger dans l'esprit des consommateurs.