RAPPORT ANNUEL 2020

PLUS QUE JAMAIS PRÉSENTE POUR **LA PROTECTION DU PUBLIC**

Chambre de la sécurité financière

TABLE DES MATIÈRES

Message du président du conseil d'administration	3
Membres du conseil d'administration	4
Gouvernance	6
Message de la présidente et chef de la direction	10
Structure organisationnelle	12
Équipe de direction	13
Développement professionnel et qualité des pratiques	14
Communications et centre d'information	18
Protection du public	21
Déontologie et éthique professionnelle	22
Comité de discipline	25
Membres du comité de discipline	29
Profil des membres	30
États financiers	33

MISSION

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

VISION

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

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

UNE CHAMBRE ENCORE PLUS À L'ÉCOUTE

L'année 2020 a marqué le début de mon premier mandat à la présidence de la CSF. C'est aussi une année unique, cristallisée par le contexte encore très actuel de pandémie qui, comme pour l'ensemble de nos parties prenantes, nous invite au dépassement pour assurer une prestation de service à la hauteur de notre engagement envers la protection du public.

Encore une fois, la Chambre s'est démarquée. À la lecture de ce rapport, vous constaterez tout comme moi que des efforts importants ont été déployés par notre personnel pour adapter rapidement nos services aux divers modes de prestations virtuels et pour accompagner nos membres dans cet environnement relationnel en profonde mutation. Je voudrais d'emblée les remercier pour avoir su agir de façon agile, démontrant encore une fois leur profond engagement envers la protection du public et affirmant plus que jamais la pertinence d'un organisme d'autoréglementation comme le nôtre dans notre environnement en constante évolution.

La Chambre se transforme et c'est aussi avec conviction que durant l'année, le conseil a accompagné la haute direction dans la mise en place des conditions nécessaires pour mieux accompagner le conseiller de demain. Par l'ajout de talents au sein de la haute direction, nous nous assurons d'être plus efficaces et mieux outillés pour prendre en compte les divers éléments qui façonneront aussi l'avenir des services financiers.

Malgré la pandémie, le conseil n'a pas ménagé ses efforts et grâce à l'engagement actif de chacun de ses membres, grâce aussi à leur pluralité d'expérience et d'expertise, nous avons assuré une gouvernance éclairée en cette période tumultueuse. Entre autres, la planification stratégique triennale a été revue pour y apporter des ajustements réalignés sur un horizon de vingt-quatre mois afin de tenir compte des impacts de la pandémie, autant pour les opportunités occasionnées que pour les problématiques engendrées, que nous avons par ailleurs su maîtriser.

Un fait demeure, la pandémie a accéléré la transformation du secteur financier et les organismes comme le nôtre devront accompagner ce mouvement qui suscite l'innovation, la souplesse, l'adaptabilité et l'efficacité. Plus que jamais, la Chambre est à l'écoute de ses membres pour mieux saisir leurs besoins et contribuer à générer de la confiance auprès du public et des diverses parties prenantes de la Chambre.

En conclusion, je souhaite remercier tous les membres du conseil d'administration pour leur dévouement et leur soutien et exprimer ma reconnaissance aux employés de la Chambre pour l'énergie qu'ils ont déployée afin que nous puissions accomplir notre mission malgré les nombreuses contraintes provoquées par la pandémie. Je veux aussi, de façon toute particulière, témoigner de l'engagement de mon prédécesseur, M. André Di Vita, et le remercier pour son dévouement, sa rigueur, son enthousiasme et sa foi dans la profession et son institution. Enfin, à notre présidente et chef de la direction, je tiens à communiquer ma vive admiration pour avoir su naviguer avec aplomb et nous guider durant cette période trouble tout en maintenant le cap sur notre mission fondamentale de protection du public.

Gino-Sébastian Savard, B.A., A.V.A.
Président du conseil d'administration

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au 31 décembre 2020

8 ADMINISTRATEURS ÉLUS PAR LES MEMBRES

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Gino-Sébastian Savard
B.A., A.V.A.
Assurance de personnes

PREMIÈRE VICE-PRÉSIDENTE

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

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

André Di Vita
Assurance collective de personnes

Charles Drolet
Courtage en épargne collective

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

Sophie Vallée
Courtage en plans de bourses d'études

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

DIRECTION

PERMANENCE

Me Marie Elaine Farley
Ad. E., IAS.A
Présidente et chef de la direction

PERMANENCE

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

5 ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS NOMMÉS PAR LE MINISTRE DES FINANCES DU QUÉBEC

DEUXIÈME
VICE-PRÉSIDENTE

Anne Côté
LL. B., DSA, IAS.A
Présidente du comité de gouvernance et éthique

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

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

Me François D. Ramsay
LL.B.

Me Stéphane Rousseau
Ad. E., LL. B., LL. M., S.J.D.
Président du comité de la vigie réglementaire et de la conformité des pratiques

GOUVERNANCE

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

En 2020, le conseil a tenu six séances au cours desquelles il a notamment procédé, de concert avec les comités statutaires, à l'étude, au suivi ou à la révision de plusieurs politiques pour assurer une saine gouvernance des affaires de la Chambre. Le conseil a aussi procédé à la mise à jour de la planification stratégique triennale sur un horizon de deux ans pour mieux aligner les priorités au contexte encore actuel de pandémie. Il s'est de plus assuré que l'implantation de la nouvelle structure organisationnelle demeure en lien avec les objectifs et les enjeux de la Chambre. Une attention particulière a aussi été portée aux communications et activités de la Chambre en cette période de pandémie.

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

COMITÉ D'AUDIT ET FINANCES

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

Durant l'année 2020, le comité a tenu quatre séances au cours desquelles il a notamment procédé à l'analyse et au suivi de plusieurs dossiers importants, dont l'étude des états financiers audités et des états trimestriels. De plus, il a veillé non seulement au suivi des dépôts d'argent, paiements et comptes bancaires, mais aussi à l'établissement du budget de la CSF pour 2021. Par ailleurs, après examen, il a fait rapport au conseil du caractère adéquat des plans d'action liés à la sécurité de l'information et des systèmes d'information ainsi que de celui des assurances de la Chambre.

Le comité d'audit et finances est présidé par Paulette Legault, administratrice CSF – FCPA, FCGA, ASC

Georges E. Morin, administrateur – IAS.A
Alain C. Roy, administrateur – B.B.A., A.V.C.
Sophie Vallée, administratrice
Jean-Philippe Vézina, administrateur – Pl. Fin., M. Fisc.
Gino-Sébastian Savard, administrateur – B.A., A.V.A., invité

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET ÉTHIQUE

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

Durant l'année 2020, le comité a tenu six séances au cours desquelles il a mis à jour le *Manuel des politiques et règles de gouvernance* de la CSF, révisé la politique sur la gestion des risques et revu l'autoévaluation des pratiques de gouvernance du conseil. À ces trois importants dossiers, il faut ajouter l'attention particulière qu'a portée le comité au rapport d'inspection de l'AMF, à la composition des trois comités statutaires du conseil ainsi qu'à l'évaluation et la recommandation de nomination des membres du comité de discipline au conseil. Enfin, il a examiné les mandats ainsi que les résultats de l'évaluation du fonctionnement du conseil et des comités de la Chambre et a fait des recommandations requises au conseil.

Le comité de gouvernance et éthique est présidé par Anne Côté, administratrice CSF – LL.B. DSA, IAS.A

Sylvain De Champlain, administrateur – A.V.A., Pl. Fin.
Charles Drolet, administrateur
Me François D. Ramsay, administrateur – LL. B.
Me Stéphane Rousseau, administrateur – Ad. E., LL.B., LL.M., S.J.D.
Gino-Sébastian Savard, administrateur – B.A., A.V.A., invité

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Le comité des ressources humaines de la Chambre s'intéresse notamment à l'examen et à la révision du plan des effectifs de la Chambre, à la gestion des risques liés aux ressources humaines, à la sélection, aux critères et à l'évaluation de la performance de la présidente et chef de la direction et à la planification de la relève au sein de la Chambre.

Au cours de l'année 2020, le comité a tenu six séances de travail. Ses responsabilités l'ont aussi amené à soutenir l'implantation de la nouvelle structure opérationnelle dans tous ses aspects, de même qu'à aviser la direction relativement aux stratégies et processus liés au recrutement et à la relève.

Le comité des ressources humaines est présidé par George E. Morin, administrateur CSF – IAS.A

Anne Côté, administratrice – LL.B., DSA, IAS.A
André Di Vita, administrateur
Shirley Marquis, administratrice – A.V.C., MBA, Pl. Fin.
Gino-Sébastian Savard, administrateur – B.A., A.V.A.

COMITÉ DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Le comité de la formation et du développement professionnel (CFDP) est un comité consultatif qui s'intéresse principalement à la formation et au développement professionnel des membres de la Chambre, aux normes de reconnaissance des formateurs et à la pertinence des formations qui sont offertes par la Chambre et par des organisations externes.

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

Au cours de l'année 2020, le comité a tenu trois séances au cours desquelles il a procédé à l'analyse des dossiers touchant notamment la politique sur la reconnaissance des activités de formation continue, l'impact de la pandémie sur la formation continue et l'offre de formation en mode virtuel ainsi que les mesures de contrôle des présences en formation virtuelle. Il a de plus examiné les caractéristiques fondamentales d'une formation pertinente et utile et le potentiel de formations techniques sur les nouvelles technologies en télépratique. Enfin, ses travaux ont permis d'étudier une matrice des compétences du formateur et l'établissement des normes de probité et de compétences des formateurs. Sur une base continue, le comité effectue une vigie des tendances pédago-technologiques et des besoins des membres en matière de formation, fournit des avis sur le processus de reconnaissance d'activités de formation et contribue aux réflexions de la Chambre sur des dossiers en lien avec les normes de compétences des membres.

Le comité de la formation et du développement professionnel est présidé par Shirley Marquis, administratrice CSF – A.V.C., MBA, Pl. Fin.

Il est constitué des membres suivants :

Jean-Philippe Vézina, administrateur – Pl. Fin., M. Fisc.
Hélène Doré
Jean Dupriez – Pl. Fin.
Caroline Gagnon
Maria-Teresa Giurleo
Helena Oliveira – A.V.C., Pl. Fin.
Kaddis Sidaros – A.V.A.
Pascal Turcotte – Pl. Fin.
Gino-Sébastian Savard, administrateur – B.A., A.V.A., invité

COMITÉ DE LA VIGIE RÉGLEMENTAIRE ET DE LA CONFORMITÉ DES PRATIQUES

Le comité de la vigie réglementaire et de la conformité des pratiques (CVRCP) est un comité consultatif qui assume principalement un rôle de veille à l'égard des tendances liées à la réglementation du secteur de la distribution de produits et services financiers, et un rôle-conseil quant aux aspects relatifs à la déontologie et la conformité des pratiques professionnelles.

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

Au cours de l'année 2020, le comité a tenu trois séances au cours desquelles il a procédé à l'étude de plusieurs sujets de l'heure, dont la crise de la COVID-19 et ses impacts pour les membres et la CSF, incluant les adaptations aux plateformes de visioconférence pour les intermédiaires, la protection des renseignements personnels et la sécurité des données en télétravail, les questions sur la Prestation canadienne d'urgence (PCU) et les notions de services essentiels en temps de pandémie pour les membres de la CSF. En lien avec son examen du rapport de la direction de la déontologie et de l'éthique ainsi que la prise en compte de l'évolution de la pratique professionnelle, il a contribué aux réflexions du conseil en matière de déontologie, de vigie réglementaire et de conformité des pratiques. Ses travaux ont aussi porté sur les tendances réglementaires observées dans le secteur de la distribution de produits et services financiers.

Le comité de la vigie réglementaire et de la conformité des pratiques est présidé par Me Stéphane Rousseau, administrateur CSF – Ad. E., LL.B., LL.M., S.J.D.

Il est constitué des membres suivants :

Sylvain De Champlain, administrateur – A.V.A., Pl. Fin.
Me Pascale Apold
Larry Bathurst – A.V.A., Pl. Fin.
Marc Binette – Pl. Fin.
David Blondeau – Pl. Fin.
Me Maxime Gauthier
Cynthia Laroche
Me Carine Monge – LL.L, LL.B, MBA, Pl. Fin.
Me Yvan Morin – LL.B.
Dominique Savard
Gino-Sébastian Savard, administrateur – B.A., A.V.A., invité

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

UNE CHAMBRE PLUS AGILE ET INNOVANTE

Pour plusieurs, sinon la grande majorité, l'année 2020 sera tout simplement une année à oublier. Et pourtant…

On dit que la nécessité force l'innovation. L'année 2020 nous l'a confirmé. Tant sur le plan professionnel que personnel, nous avons collectivement dû réagir rapidement, faire preuve d'adaptabilité et de créativité pour rester en contact, ou rester en affaires. Par obligation, par sens du service ou par solidarité, nous avons modifié nos approches avec nos clients, nos fournisseurs, nos partenaires et nos proches.

Nous aussi, à la Chambre.

Nos équipes ont assuré l'indispensable continuité. Nous nous sommes ajustés, en réorientant nos priorités et en gardant le cap sur notre mission et nos services à assurer.

D'abord, nous avons acquis de nouveaux talents et expertises au sein de l'équipe de direction. Nous nous sommes dotés d'une structure organisationnelle propre à améliorer nos façons de faire, à favoriser une meilleure intégration de nos services et à insuffler davantage de fluidité entre nos différents secteurs d'activité. Cette incontournable transformation permettra à nos équipes d'être plus agiles, plus efficientes et innovantes face aux exigences de notre mission de protection du public dans un contexte où les progrès technologiques se bousculent.

Ensuite, et probablement comme la plupart d'entre vous, nous avons dû revoir en urgence certaines initiatives prévues à la planification stratégique et en prioriser d'autres pour répondre aux aléas de la COVID-19.

Dans cette veine, nos équipes ont élaboré trois webinaires traitant de sujets d'actualité et grandement appréciés, comme la protection des renseignements personnels, l'économie et la conformité, auxquels se sont inscrits près de 8 000 membres. Un outil pratique pour aider nos membres à guider les personnes en situation de vulnérabilité a également été conçu et diffusé et, du même pas, nous avons augmenté notre contenu sur InfoDéonto, répondu à des milliers de demandes d'information de nos membres et publié sur notre site Web une page de foire aux questions mise à jour régulièrement pour les accompagner dans leur pratique d'un coup bouleversée.

L'année 2020 n'a pas ralenti le travail de la Chambre en matière de discipline et de déontologie des membres pour mener sa mission fondamentale de protection du public. Ainsi, 445 signalements ont été traités par notre syndic et, de ce nombre, 69,4 % ont mené à l'ouverture de dossiers d'enquête. Parallèlement, le syndic a aussi déposé 55 plaintes disciplinaires au comité de discipline.

Pour sa part, le comité de discipline de la CSF a réagi promptement à la situation sanitaire en prenant les mesures nécessaires pour maintenir ses activités essentielles à la protection du public. Pour y arriver, il s'est doté d'un nouveau mode de fonctionnement en virtuel. Les auditions ont ainsi eu lieu via des plateformes numériques sécurisées. Pour faciliter la transition technologique, des directives ont été émises à l'intention de tous les intervenants, incluant les intimés se représentant seuls. À terme, le comité de discipline a tenu 101 journées d'audition et rendu 72 décisions au cours de l'année, ce qui est somme toute comparable à ses activités de 2019, malgré les contraintes contextuelles.

Nous tenons donc à remercier les membres, le président, la vice-présidente et les présidents suppléants du comité de discipline pour leur apport, leur dévouement, leur disponibilité et leur professionnalisme. Leur travail accompli a encore une fois confirmé la valeur de notre régime disciplinaire fondé sur l'expertise et l'appréciation des pairs.

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

La situation financière des consommateurs, bousculée par la crise de la COVID-19, a fait en sorte qu'ils ont dû réfléchir plus que jamais à la valeur de leur sécurité financière, à l'accroissement et la protection de leur patrimoine ainsi qu'à la planification de leur retraite. C'est dire l'importance de maintenir, voire d'accroître la confiance du public envers notre système de services financiers, et ce, dans un environnement où les technologies et les rapports humains sont en profonde mutation. Pour y arriver, il nous faut également miser sur de hauts standards de formation continue pour nos membres. À ce titre, nous avons aussi lancé cette année notre nouveau cours obligatoire en conformité, lequel aborde tout particulièrement plusieurs enjeux actuels, tels les conflits d'intérêt, les personnes en situation de vulnérabilité et la protection des données personnelles.

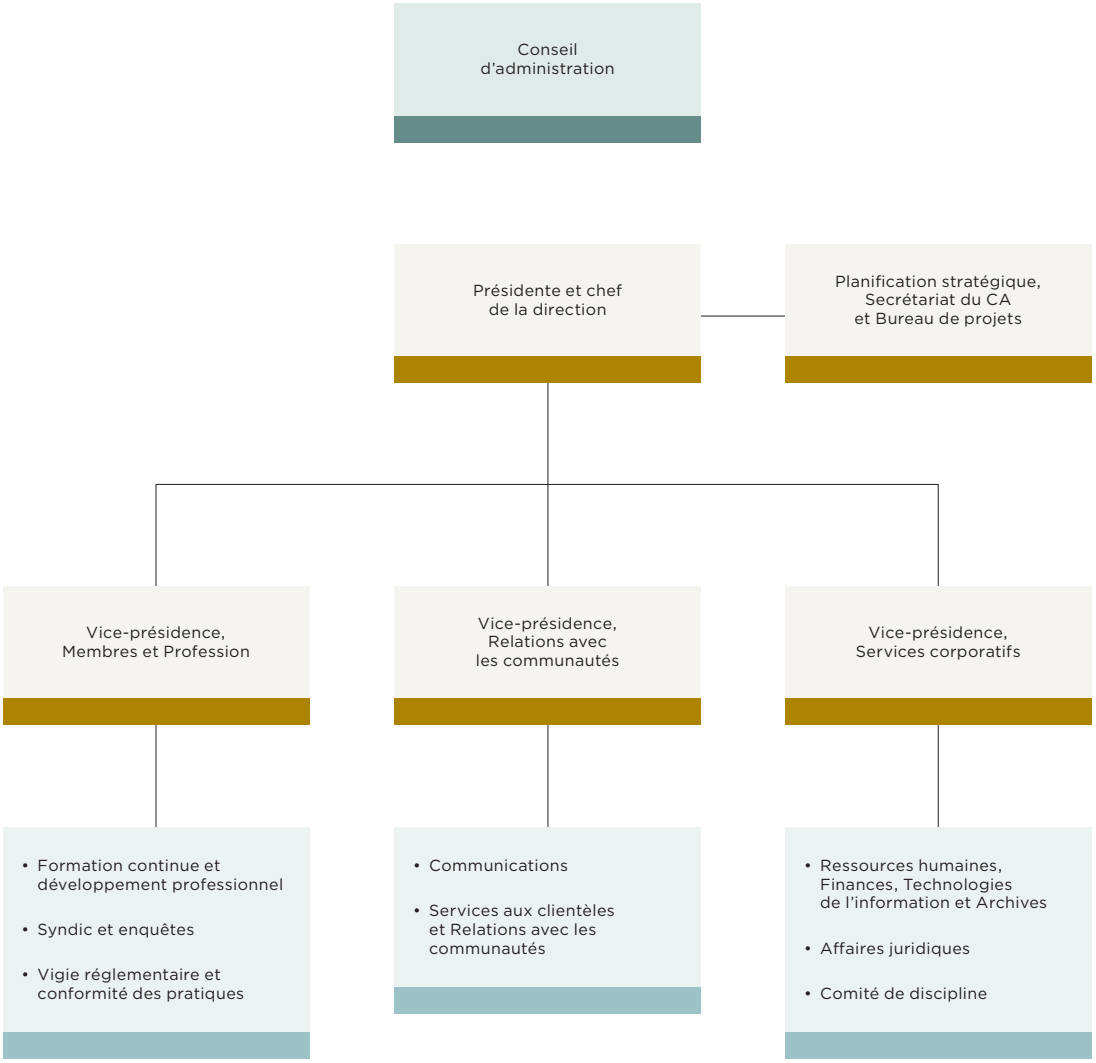
Si la CSF est devenue ce qu'elle est aujourd'hui, soit un organisme d'autoréglementation crédible et respecté, c'est parce qu'elle a toujours su s'adapter à un environnement changeant et bénéficier de l'implication et de l'expérience de ses membres. Grâce à leur excellente connaissance des réalités vécues au quotidien et à leur volonté de faire évoluer les pratiques, ils participent pleinement à la vitalité de la Chambre et à sa mission de protection du public, et je les en remercie.

De même, permettez-moi de souligner l'extraordinaire engagement de nos employés qui, chaque jour et malgré le contexte de la pandémie, ont travaillé avec conviction pour que la Chambre assure pleinement sa mission dédiée à la protection du public. Je salue également nos partenaires pour leur ouverture, leur grande générosité, leur confiance et leur apport dans la réalisation de notre mission.

Enfin, j'aimerais souligner le précieux apport de tous les administrateurs de notre conseil d'administration, qui permet à la Chambre d'accomplir sa mission, et tout particulièrement de notre nouveau président, M. Gino-Sébastian Savard, et du président sortant, M. André Di Vita, pour leur confiance et leur soutien indéfectible en cette période où les maître-mots auront été agilité, écoute et bienveillance.

Me Marie Elaine Farley, Ad. E., IAS.A
Présidente et chef de la direction

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



ÉQUIPE DE DIRECTION

Au 31 décembre 2020

Me Marie Elaine Farley
Ad. E., IAS.A

Présidente et
chef de la direction

Manon Caron

Conseillère spéciale en
gouvernance à la direction
générale

Julie Chevrette

Directrice des communications

Nancy De Bruyn

Directrice principale –
ressources humaines
et affaires corporatives

Secrétaire

Christian Faubert
CPA, MBA

Vice-président,
Services corporatifs

Lyne Gagné
MBA, IAS.A

Vice-présidente,
Membres et Profession

Me Annick Laberge

Vice-présidente,
Relations avec les
communautés

Me Gilles Ouimet
Ad.E.

Syndic

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET QUALITÉ DES PRATIQUES

DES STANDARDS DE FORMATION ENCORE PLUS ÉLEVÉS

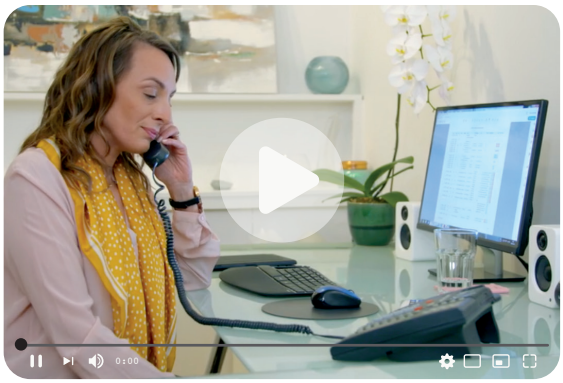
La formation continue étant l'un des piliers sur lesquels repose sa mission de protection du public, la CSF s'emploie à innover constamment en la matière afin de favoriser la compétence de ses membres et de les soutenir dans leur pratique quotidienne. L'année 2020 ne fait pas exception avec notamment la mise en ligne de son nouveau cours obligatoire en conformité et l'utilisation des technologies de l'information pour diffuser des webinaires qui ont connu un franc succès.

FAITS SAILLANTS

- **Lancement du nouveau cours obligatoire en conformité ProConseil.**
- **Production et diffusion de trois webinaires en mai, juin et décembre.**
- **Parution d'un nouvel outil sur les personnes en situation de vulnérabilité, qui fait partie des essentiels InfoDéonto également lancés en 2020.**
- **Implication dans une recherche menée par des universitaires de l'Université de Montréal affectés au projet Accès au droit et à la justice (ADAJ).**
- **Publication hebdomadaire sur les médias sociaux de la « Petite question déonto », un questionnaire interactif qui teste les connaissances des membres en rapport avec leurs obligations déontologiques.**

LE COURS OBLIGATOIRE PROCONSEIL

Lancé simultanément en français et en anglais à l'automne 2020, le cours obligatoire en conformité ProConseil est un document de formation vidéo incontournable présentant les meilleures pratiques du conseil professionnel pour atteindre la protection des consommateurs.



PROCONSEIL
NOUVEAU COURS
OBLIGATOIRE

S'INFORMER + ÉVALUER + EXPLIQUER + CONSEILLER COMME UN PRO

Largement inspiré de cas vécus et de décisions du comité de discipline, ProConseil traite de sujets qui ont soit connu un nombre élevé d'infractions, comme la connaissance du client, ou suscité nombre d'interrogations, comme le préavis de remplacement et le double-emploi. La formation présente aussi plusieurs nouveautés, dont la vente de clientèle, la tenue de dossiers, les rentes collectives et l'assurance pour une personne-clé en entreprise. Elle se penche également sur le problème de la maltraitance financière et soulève la question des responsabilités du liquidateur de succession.

Cette nouvelle production a nécessité la participation de l'ensemble des ressources de la CSF, avec notamment l'ajout d'entrevues filmées avec l'équipe du syndic. Notons également la participation de partenaires qui ont eux aussi à cœur la protection des consommateurs : le Curateur public du Québec, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec, l'Office de la protection du consommateur ainsi qu'Option consommateurs.

PROCONSEIL

97 %

Taux de satisfaction globale des participants

84 %

Taux de satisfaction moyen pour l'ensemble des formations de la CSF

Source : sondages menés par le centre d'information de la CSF

LES WEBINAIRES DE LA CSF

21 mai : La protection des données des clients à l'ère de la COVID-19
Près de 900 inscriptions ont été enregistrées pour ce tout premier webinaire organisé par la CSF et portant sur la protection des données en contexte pleinement numérique. La formation traitait particulièrement des enjeux technologiques et des responsabilités des conseillers en situation de distanciation physique. Les meilleures façons de communiquer avec les clients, la confidentialité des échanges, les risques et avantages de la visioconférence ainsi que la protection, le transfert et la sauvegarde des données des clients étaient au menu.

LA PROTECTION DES DONNÉES

93 %

Taux de satisfaction globale des participants

98 %

Taux de répondants trouvant pertinent que la CSF présente d'autres webinaires

Selon un sondage mené auprès des participants après la présentation

11 juin : Télétravail et cybersécurité : quelles sont les meilleures pratiques ?
Près de 1 200 inscriptions ont été enregistrées pour ce deuxième webinaire de la CSF réunissant des spécialistes de la cybersécurité, alors que de nombreux conseillers en services financiers devaient adapter leur pratique en urgence au télétravail.

15 décembre : La conformité à l'ère du numérique et Contexte politique et économique américain
Pour ce dernier webinaire de l'année, la Chambre a reçu près de 6 000 inscriptions en vue d'assister à cet événement de deux heures qui comportait deux parties.

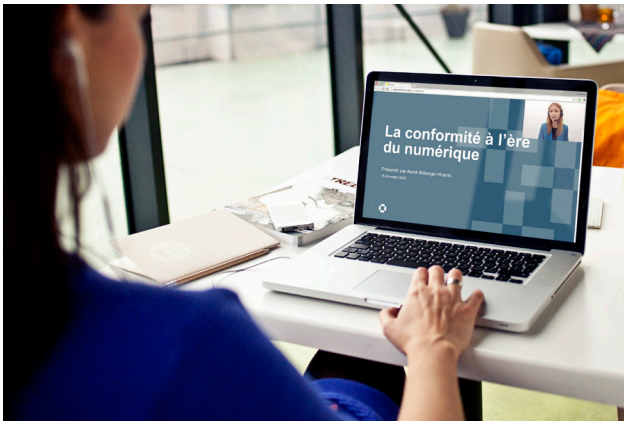
La première consistait en une présentation de Me Annik Bélanger-Krams, avocate aux affaires juridiques et réglementaires de la CSF, portant sur les avantages et défis que représentent les technologies de l'information en matière de conformité. Elle a notamment traité des obligations déontologiques dans le contexte numérique et rappelé les bonnes pratiques à adopter sur les réseaux sociaux et pour protéger la confidentialité des renseignements personnels des clients.

Au cours de la deuxième partie de ce webinaire, Me Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction de la CSF, a fait un retour sur les élections américaines en compagnie de John Parisella, figure bien connue au Québec, abordant avec lui les perspectives économiques et le potentiel impact sur les relations entre le Canada et les États-Unis.

LA CONFORMITÉ À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE

98 %

Taux de satisfaction globale des participants
Selon un sondage mené auprès des participants après la présentation



UN OUTIL SUR LES PERSONNES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

En réponse à de nombreuses questions des membres entourant la maltraitance financière, la CSF a conçu et produit un nouvel outil qui s'inscrit dans la collection Les essentiels InfoDéonto et intitulé *Dépister et traiter les signes de vulnérabilité chez votre client.*

Cet outil pratique a été conçu exclusivement pour les professionnels du conseil financier afin de les aider à prendre les bonnes décisions lorsqu'ils sont en présence d'un client dont les comportements sont inhabituels ou qui démontre de la vulnérabilité. Il offre aux conseillers des pistes permettant d'anticiper certaines situations problématiques courantes et des façons de réagir selon les meilleures pratiques et conformément à leurs obligations déontologiques et réglementaires.

MIEUX CONNAÎTRE LA RELATION PROFESSIONNELLE DES MEMBRES

Le service de la qualité des pratiques et du développement professionnel de la Chambre a accompagné les chercheurs du Chantier 22 de l'UdeM dans le cadre d'une étude menée par Accès au droit et à la justice (ADAJ) pour connaître l'expérience relationnelle des consommateurs de produits et services financiers avec les professionnels membres de la Chambre. L'étude fournira des données sur les attentes et les connaissances des clients et la pratique des intermédiaires.

RECONNAÎTRE ET ENCOURAGER L'ACQUISITION DE COMPÉTENCES

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

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

TITRES DÉCERNÉS EN 2020

Assureur-vie agréé
Claude Champagne, A.V.A.
Isabelle Paradis, A.V.A.
François Bilodeau, A.V.A.

DÉSIGNATION ET ATTESTATIONS PROFESSIONNELLES DÉCERNÉES EN 2020

Conseiller agréé en avantages sociaux
Gabrielle Arcand, C.A.A.S.
Mélanie Beaulieu, C.A.A.S.
Karine Thibault, C.A.A.S.
Mélanie Porlier, C.A.A.S.
Marie-Chantal Comoé, C.A.A.S.
Marie-Frédérique Savard, C.A.A.S.
Kim Gauthier, C.A.A.S.
Attestation en assurance collective
Mélanie Porlier
Attestation en régime de retraite
Sonia Normandeau
Bernard Couture
Christine Pinet
Nathalie Fournier
Rémunération et gestion stratégique des RH
Frédéric Gagné
Cathalina Marie Turbide

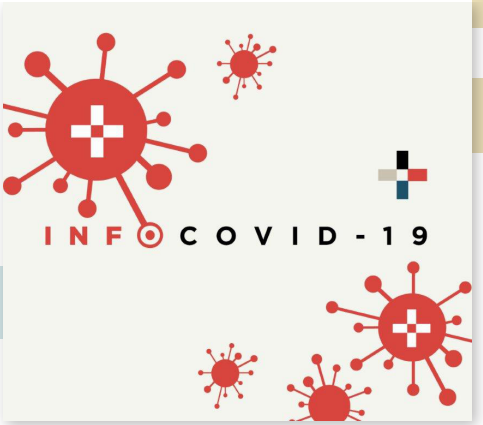
COMMUNICATIONS ET CENTRE D'INFORMATION

DE PLUS EN PLUS CONNECTÉE

Durant toute l'année, la CSF a continué à développer des outils et à diffuser de l'information relativement à sa mission de protection du public et au professionnalisme de ses membres. Dès les premiers indices de pandémie, toutes les ressources ont été mises à pied d'œuvre afin de continuer à soutenir et encadrer la pratique des membres, alors que régnait un climat de grande incertitude.

CONNECTÉE AVEC LES PROFESSIONNELS

InfoCOVID-19
Dès l'annonce des premières mesures de confinement, la Chambre a rapidement mis en place la section InfoCOVID-19 sur son site Web. Cette action visait à assurer une présence concrète et régulière auprès des conseillers pour qu'ils puissent continuer à s'informer en temps réel afin de respecter leurs obligations professionnelles.



Cours obligatoire ProConseil
La direction des communications a participé activement à la conception et à la production du tout nouveau cours obligatoire ProConseil. Elle en a également fait le dévoilement sur ses différentes plateformes.

PAS DE CONSEILS SANS PROS.
PAS DE PROS SANS **PRO**CONSEIL.

Centre d'information
En 2020, les agents du centre d'information ont répondu à près de 8 000 appels, dont une majorité provenaient de conseillers ayant des questions sur leur formation et leurs obligations déontologiques.

Plus de 12 000 appels proactifs ont été logés auprès des membres, notamment afin de mesurer l'impact de la pandémie sur leur quotidien. Les professionnels ont par ailleurs été invités à consulter la page InfoCOVID-19 mise à leur disposition.

Quelque 5 000 membres qui avaient la possibilité de reporter des UFC excédentaires accumulées durant la période de référence précédente en ont également été informés grâce à autant d'appels personnalisés. De même, près de 2 000 nouveaux membres ont été contactés par téléphone afin d'être sensibilisés à leurs obligations de formation continue.

Des guides essentiels
La qualité et la pertinence des contenus destinés aux membres est une préoccupation constante pour la Chambre. En collaboration avec les équipes de la direction du développement professionnel et celles des services aux clientèles, la direction des communications a jeté les bases en 2020 de deux nouvelles gammes d'outils pratiques : Les essentiels InfoDéonto et Les essentiels de la formation.

InfoDéonto
Les actions de communication ont également englobé InfoDéonto, le site de référence en matière de conformité aux normes de la pratique. InfoDéonto est constamment mis à jour par la direction du développement professionnel afin de refléter l'évolution des normes de la pratique et les préoccupations des membres. Des publicités pour inciter les membres à consulter infodeonto.com ont été diffusées périodiquement dans le magazine et les infolettres de la Chambre.

COMMUNICATIONS ET CENTRE D'INFORMATION

Magazine *CSF*

L'équipe de la Chambre élabore chaque numéro du Magazine *CSF* dans le but principal d'informer les membres sur les enjeux liés à leurs pratiques et leur proposer des sujets d'actualité et des articles de fond pouvant contribuer à améliorer leurs connaissances et leurs compétences.

Infolettre *CSF+* et *News Flash*

L'infolettre *CSF+* et le bulletin *News Flash* font partie de la gamme d'outils de communication conçue pour offrir aux membres un accès à de l'information à jour et pertinente pour leur pratique. Ce média électronique permet de rejoindre les conseillers chaque semaine afin notamment de leur rappeler leurs obligations déontologiques.

Réseaux sociaux

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

7 436 abonnés

6 985 abonnés

2 265 abonnés

Au 31 décembre 2020

CONNECTÉE AVEC PLUS DE PARTENAIRES

Protégez-vous

La CSF poursuit son partenariat de contenu avec Protégez-vous afin de renseigner le public consommateur sur les devoirs et obligations des conseillers en services financiers. Ainsi, des articles d'information signés par la CSF ont été publiés mensuellement sur le site de l'organisme et dans son infolettre, qui rejoint 290 000 abonnés.

Réseau FADOQ

La CSF a également poursuivi son partenariat de contenu avec le Réseau FADOQ en signant des chroniques dans le magazine *Virage,* une publication spécialisée qui rejoint annuellement près de 500 000 lecteurs de 50 ans ou plus.

ÉducÉpargne

En août 2020, la CSF a signé une entente de partenariat de deux ans avec ÉducÉpargne à titre de membre bâtisseur de l'organisation, celle-ci ayant pour mission de sensibiliser les Québécois à l'importance de développer et maintenir de bonnes habitudes d'épargne.

Option consommateurs

La CSF a continué à tisser des liens avec cette importante association à but non lucratif de défense des consommateurs puisque les missions et les valeurs des deux organismes sont naturellement compatibles.

COMMUNICATIONS ET CENTRE D'INFORMATION

CONNECTÉE AVEC LE PUBLIC

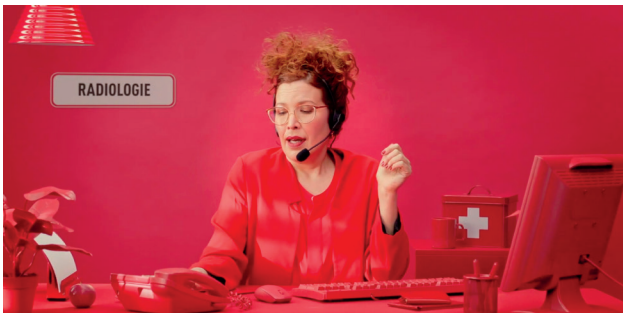
Semaine mondiale des investisseurs
Du 5 au 9 octobre 2020, la CSF a répondu à l'invitation lancée par l'Autorité des marchés financiers en prenant part à la Semaine mondiale des investisseurs. Promu par l'Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV), l'événement avait pour but de mettre de l'avant le rôle clé que jouent les organismes de réglementation relativement à l'éducation et la protection des investisseurs. La CSF a partagé différentes publications sur les réseaux sociaux et a lancé deux capsules vidéo destinées au grand public.

Mehdi Bousaidan fait l'anatomie des finances personnelles
C'est effectivement dans le cadre de la Semaine mondiale des investisseurs que la CSF a mis en ligne sur Facebook et Instagram deux capsules vidéo s'adressant au grand public, et tout particulièrement aux jeunes consommateurs de produits et services financiers. Mettant en vedette l'humoriste Mehdi Bousaidan, les courtes vidéos avaient pour objectif de disséquer les mythes et réalités qui entourent le travail des conseillers en services financiers en présentant de façon imagée leurs devoirs et obligations professionnels.

Publicité
Depuis 2016, les campagnes publicitaires positionnent la CSF comme étant un symbole de santé financière puisqu'elle forme et encadre les professionnels du conseil financier afin que les consommateurs soient mieux protégés.

TÉLÉVISION
À l'automne, la rediffusion de trois messages colorés sur les ondes d'ICI Radio-Canada Télé, de RDI, d'Explora et d'ICI ARTV a contribué à augmenter la notoriété de la CSF. L'un des objectifs de la campagne était de sensibiliser les consommateurs québécois aux bénéfices pour leur santé financière que représentent la formation et l'encadrement exercés par la CSF auprès des professionnels.

D'ailleurs, les résultats de recherche postcampagne montrent que 88 % des répondants trouvent « rassurant qu'un organisme veille à protéger notre santé financière en formant et en encadrant ses membres ».



RADIO
Trois publicités radiophoniques ont été remises en ondes en février afin d'assurer une présence intensive de la Chambre durant la période des REER.

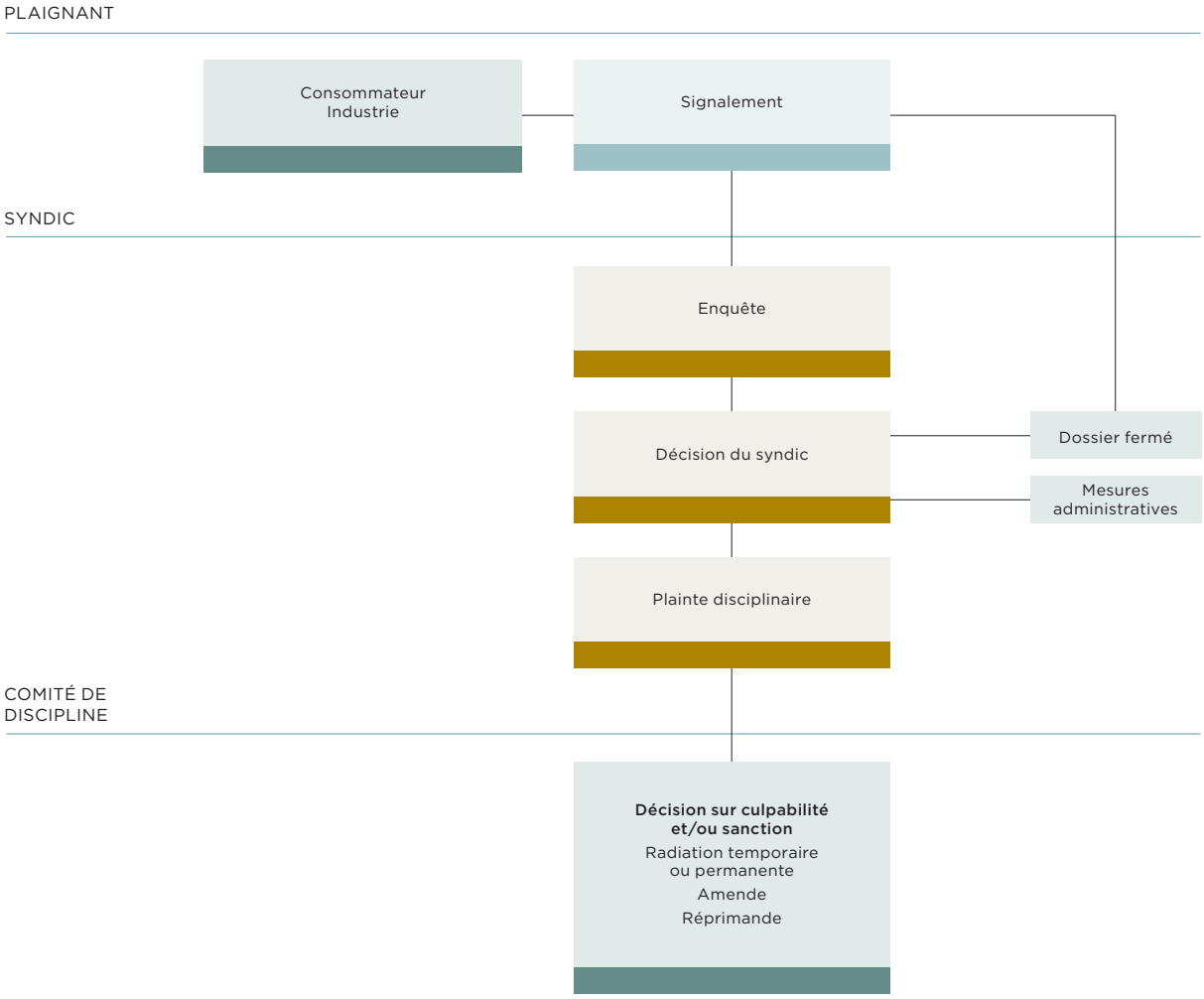
Ces publicités mettaient l'accent sur les obligations des conseillers envers leurs clients, comme celles d'expliquer les solutions d'assurance ou d'épargne, d'évaluer la tolérance au risque et de recommander les produits et services financiers qui conviennent aux consommateurs. Elles ont été diffusées à l'échelle de la province sur les stations les plus populaires de Montréal, Québec, Sherbrooke, Trois-Rivières, Gatineau, Saguenay, Rimouski, Rouyn et Val-d'Or.

PROTECTION DU PUBLIC

L'ENCADREMENT MULTIDISCIPLINAIRE : UN PLUS POUR PROTÉGER EFFICACEMENT LES CONSOMMATEURS

La Chambre de la sécurité financière est le seul organisme d'autoréglementation (OAR) au Canada à encadrer les conseillers qui cumulent différents champs d'expertise, comme c'est souvent le cas dans leur pratique professionnelle. Cette approche multidisciplinaire limite l'arbitrage réglementaire, réduit les coûts de conformité et les risques de discordance d'encadrement entre les différentes disciplines. La souplesse d'intervention de la CSF représente indéniablement un avantage pour que le public soit mieux protégé.

LE CHEMINEMENT D'UN SIGNALEMENT



DÉONTOLOGIE ET ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

UNE VISION PLUS AXÉE SUR LA COLLABORATION

Toujours dans l'optique de protéger les consommateurs de produits et services financiers, la CSF et son bureau du syndic ont adopté une stratégie collaborative en implantant une véritable approche de service à la clientèle avec l'ensemble des parties prenantes concernées par une demande d'enquête. De meilleurs services professionnels protégeant le public à la source, cet esprit de collaboration s'étend également aux acteurs de l'industrie qui partagent une même vision de prévention, notamment les responsables de la conformité qui œuvrent au sein des différentes institutions.

FAITS SAILLANTS

- **La transition numérique amorcée par le bureau du syndic en 2019 a porté ses fruits. La numérisation et la gestion améliorée du traitement de tous les dossiers d'enquête a permis de poursuivre à distance et très rapidement les activités du syndic au printemps 2020, minimisant ainsi les impacts de la pandémie de COVID-19.**

- **Entre le 1er janvier 2019 et le 31 décembre 2020, le syndic a réduit de plus de 50 % le nombre de dossiers en cours d'enquête de plus de 12 mois. De 125 dossiers, le nombre est passé à 89 en 2019 et à 51 en 2020.**

- **Tout en préservant son indépendance, l'équipe du syndic a travaillé en étroite collaboration avec la direction de l'information et des services aux membres et la direction du développement professionnel afin d'offrir des pistes de solution aux membres qui demandent assistance à la Chambre lorsqu'ils sont confrontés à des situations délicates.**

- **Le syndic de la CSF, Me Gilles Ouimet, et les syndiques adjointes se sont impliqués auprès de nombreux comités ou groupes de travail, notamment le comité Liaison du Barreau de Montréal et le Tribunal administratif des marchés financiers.**

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

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

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

ENQUÊTES

En 2020, le bureau du syndic a reçu 445 demandes d'enquête. Après examen, 69,4 % de ces demandes ont mené à l'ouverture de dossiers d'enquête. Ce pourcentage a diminué comparativement aux années précédentes (76,7 % en 2019) en raison d'efforts accrus à l'étape de la pré-enquête. Toutes les demandes d'enquête ou signalements font l'objet d'un examen et de vérifications sommaires (communications avec le demandeur d'enquête, demandes de renseignement au cabinet, etc.) afin de déterminer la nécessité d'entreprendre une enquête approfondie. Ainsi, au terme de cet exercice appelé pré-enquête, le syndic a conclu que 154 signalements ou demandes d'enquêtes (30,6 %) reçus en 2020 ne nécessitaient pas d'enquête en raison, par exemple, de l'absence de compétence ou de certification, du fait qu'une décision ait déjà été rendue à l'égard du membre en cause, de l'insuffisance de preuve ou de l'absence de fondement à l'allégation mentionnée dans la demande d'enquête.

Année	Demandes d'enquête	Membres visés	Dossiers d'enquête ouverts
2020	**445**	**292**	**309**
2019	457	342	366

SOURCE DES DOSSIERS D'ENQUÊTE

En 2020, 59 % de tous les dossiers d'enquête (183 sur 309) ont été ouverts à la demande des consommateurs, alors que l'industrie était à l'origine de 22 % de ces dossiers (68 sur 309) et le syndic de 19 % de ces dossiers (58 sur 309).

DÉCISIONS RENDUES

En 2020, le syndic a rendu 571 décisions au total. Ce total inclut les 154 décisions prononcées au terme de l'analyse du syndic lors de la pré-enquête, tel que décrit précédemment, et les 417 décisions rendues par le syndic et les syndics adjoints au terme d'enquêtes effectuées par les enquêteurs de la CSF.

RÉPARTITION DES 417 DÉCISIONS

	Décisions rendues	
	2020	2019
Mesures administratives	**128**	94
Fermeture de dossier en raison de l'insuffisance de la preuve ou de l'absence de fondement de l'allégation	**184**	214
Décisions disciplinaires	**64**	78
Autres décisions (absence ou transfert de juridiction, enquête ou discipline suspendue, retrait de l'industrie*, fermeture sur la foi d'un jugement, décès)	**41**	144
Total	**417**	530

*35 décisions portent sur des membres ayant quitté l'industrie.

Il est à noter que dans l'analyse de la décision à prendre, le syndic doit considérer une multitude de facteurs afin de déterminer si la protection du public requiert le dépôt d'une plainte devant le comité de discipline, le principal élément de cette analyse étant la gravité du geste posé. L'abandon de la certification depuis la commission d'une faute déontologique n'est donc pas un gage d'immunité pour un membre.

Notons enfin que dans 46 % des enquêtes, les infractions alléguées étaient fondées.

C'est pourquoi des mesures administratives ont été retenues ou des plaintes disciplinaires ont été déposées à l'égard des membres dans ces cas. En 2019 et 2020, ce sont respectivement 14,7 % et 15,4 % des décisions prises par le syndic et son équipe qui ont mené au dépôt de plaintes disciplinaires. Enfin, en 2020, 55 plaintes ont été déposées auprès du comité de discipline (49 en 2019).

INFRACTIONS ALLÉGUÉES DANS LES PLAINTES DISCIPLINAIRES DÉPOSÉES PAR LE SYNDIC EN 2020

	Total en 2020	Total en 2019
Chefs d'infraction		
Signature d'un document en blanc à son client	**7**	20
Défaut d'exercer ses activités avec intégrité, honnêteté, loyauté, compétence et professionnalisme	**13**	17
Falsification ou contrefaçon de signature ou de documents	**5**	14
Appropriation de fonds	**2**	11
Fournir de faux renseignements à l'assureur	**9**	11
Inexécution ou mauvaise exécution de l'analyse des besoins financiers ou du profil d'investisseur	**25**	8
Transaction non dans l'intérêt de l'investisseur (convenance)	**2**	8
Conflit d'intérêts	**12**	7
Autres	**57**	49
Total	**132**	145

Par ailleurs, lorsqu'une décision de ne pas tenir d'enquête au terme de la pré-enquête ou de fermer un dossier d'enquête est prise, la personne ayant réclamé la tenue de l'enquête peut demander au comité de révision de l'Autorité des marchés financiers de formuler un avis sur cette décision. En 2020, neuf demandes d'avis ont été adressées à ce comité. Au 31 décembre 2020, le comité avait maintenu les décisions des syndics dans quatre dossiers et son avis était attendu dans les cinq autres dossiers.

COMITÉ DE DISCIPLINE

DES PROCESSUS TOUJOURS PLUS EFFICACES

Face à la pandémie de COVID-19, le comité de discipline de la CSF a rapidement pris les mesures qui s'imposaient pour que ses activités visant la protection du public se poursuivent normalement, malgré le contexte que l'on connaît. Le résultat est probant puisque le comité a tenu un nombre égal d'auditions comparativement aux années précédentes de façon tout à fait sécuritaire et en appliquant à la lettre les règles de la Santé publique.

FAITS SAILLANTS

- **Dès le début de la pandémie, le comité de discipline a rapidement adopté un nouveau mode de fonctionnement virtuel afin de pouvoir poursuivre son mandat. Ainsi, les auditions se sont déroulées via des plateformes Web sécurisées et, pour faciliter la transition technologique, des directives ont été émises à l'intention de tous les intervenants, incluant les intimés qui se représentent eux-mêmes.**

- **En juillet, la CSF a été parmi les premiers organismes à reprendre les auditions de son comité de discipline en présentiel, et ce, en s'assurant de respecter scrupuleusement les protocoles édictés par la Santé publique.**

- **Le 6 novembre 2020 s'est déroulée la 3e édition de la rencontre des présidents de comités de discipline, qui leur permet de partager leurs expériences et d'échanger sur les enjeux juridiques auxquels ils sont confrontés.**

- **Grand renouveau au sein du comité de discipline, alors que le conseil d'administration a annoncé en décembre la nomination de 83 nouveaux membres à la suite de l'appel de candidatures lancé à l'automne. Près d'une centaine de dossiers ont été soumis, ce qui démontre à quel point les membres ont à cœur de participer à la création d'un climat de confiance chez les consommateurs en sanctionnant les comportements inappropriés.**

- **Nomination de Me Chantal Donaldson par le ministre des Finances à titre de vice-présidente du comité de discipline, pour un mandat de trois ans. Ses compétences acquises en droit professionnel et en tant que professeure d'éthique et déontologie à l'école du Barreau du Québec sont sans contredit un plus pour la protection du public.**

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

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

- le président ou le vice-président (nommés par le ministre des Finances) ou l'un des présidents suppléants (nommés par le président du comité de discipline); et

- deux professionnels membres de la Chambre exerçant dans la même discipline ou catégorie d'inscription et le même secteur de l'industrie que le membre en cause.

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

PROCESSUS DISCIPLINAIRE

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

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

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

SANCTIONS POUVANT ÊTRE IMPOSÉES PAR LE COMITÉ DE DISCIPLINE

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

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

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

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

DÉCISIONS DU COMITÉ DE DISCIPLINE

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

BILAN DE L'ANNÉE 2020

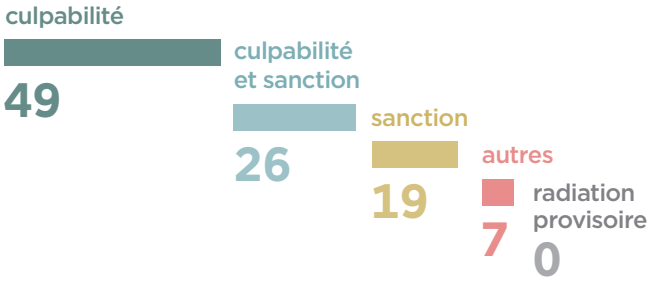
Les activités du comité de discipline
Le tableau suivant présente le nombre de dossiers en traitement par le comité de discipline en 2020, incluant les dossiers en appel. En 2020, le comité de discipline a reçu 56 plaintes disciplinaires comportant au total 132 chefs d'infraction.

DOSSIERS EN TRAITEMENT

	Nombre de dossiers actifs
Au 1er janvier 2020	84
Dossiers ouverts	56
Dossiers fermés	(49)
Au 31 décembre 2020	91

Les auditions
En 2020, le comité de discipline a tenu 101 journées d'audition (traitement de 72 dossiers différents), soit le même nombre qu'en 2019 (traitement de 77 dossiers différents).

RÉPARTITION DES JOURNÉES D'AUDITION SELON LE TYPE D'AUDITION



Le comité de discipline se réunit partout au Québec.
Des 101 journées d'audition tenues en 2020 par le comité :

- 62 ont eu lieu par visioconférence
- 32 ont eu lieu à Montréal
- 2 à Québec
- 2 à Chicoutimi
- 3 à Gatineau

COMITÉ DE DISCIPLINE

Les décisions

En 2020, le comité de discipline a rendu 72 décisions.

TYPES DE DÉCISIONS RENDUES

	Nombre de décisions	
Types de décision	**2020**	2019
Décision sur culpabilité	**20**	18
Décision sur culpabilité et sanction	**31**	40
Décision sur sanction	**16**	17
Décision sur requête en radiation provisoire	**0**	0
Autre décision, notamment sur des questions préliminaires ou interlocutoires	**5**	8
Total	**72**	83

Les sanctions

En 2020, 47 décisions ordonnant 200 sanctions ont été rendues.

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

CHEFS D'INFRACTION SANCTIONNÉS PAR LE COMITÉ EN 2020

	Nombre de sanctions	
	2020	2019
Chefs d'infraction		
Défaut d'exercer ses activités avec intégrité, honnêteté, loyauté, compétence et professionnalisme	**29**	37
Inexécution ou mauvaise exécution de l'analyse des besoins financiers ou du profil d'investisseur	**27**	10
Conflit d'intérêts	**23**	11
Falsification ou contrefaçon de signature ou de documents	**18**	24
Signature d'un document en blanc à son client	**18**	18
Opération non autorisée	**10**	13
Fournir de faux renseignements à l'assureur	**8**	3
Transaction non dans l'intérêt de l'investisseur (convenance)	**7**	11
Appropriation de fonds	**6**	16
Témoignage de la signature d'un consommateur hors de sa présence	**6**	11
Autres	**48**	33
Total	**200**	187

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

Des sanctions de radiation ont été imposées à 31 membres (45 en 2019) : de ce nombre, 29 (43 en 2019) temporairement pour une période variant d'un mois à dix ans, et deux (même nombre en 2019) de façon permanente. De ces deux membres ayant été condamnés à la radiation permanente, un a également fait l'objet d'une radiation temporaire à l'égard des chefs d'infraction dont il a été trouvé coupable.

Le comité a recommandé le suivi de trois formations (aucune en 2019) et a émis une ordonnance de remboursement (aucune en 2019).

SANCTIONS IMPOSÉES PAR CHEF D'INFRACTION

	Nombre de sanctions	
	2020	2019
Nature des sanctions imposées		
Radiation permanente	**25**	5
Radiation temporaire	**86**	129
Amende	**48**	32
Montant total	**199 000 $**	192 500 $
Réprimande	**41**	21
Ordonnance de remboursement	**1**	0
Recommandation de formation	**3**	0
Total	**200**	187

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

DOSSIERS EN APPEL

	Nombre de dossiers en appel
Au 1er janvier 2020	4
Dossiers ouverts	3
Dossiers fermés	(3)
Au 31 décembre 2020	4

REMERCIEMENTS

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

COMITÉ DE DISCIPLINE

MEMBRES DU COMITÉ DE DISCIPLINE

Au 31 décembre 2020

Président
Me Claude Mageau

Vice-présidente
Me Chantal Donaldson

Présidents suppléants

Me Lysane Cree

Me Marco Gaggino

Me George Hendy

Me Janine Kean

Me Madeleine Lemieux

Membres
Gisèle Balthazard, A.V.A.
Benoit Bergeron, A.V.A., Pl. Fin.
Jean-Michel Bergot
Diane Bertrand, Pl. Fin.
Marc Binette, Pl. Fin.
Louis-Georges Boily
Éric Bolduc
Robert Chamberland, A.V.A.
Richard Charette
Dyan Chevrier, A.V.A., Pl. Fin.
Suzanne Côté, Pl. Fin.
Pierre Décarie
Jacques Denis, A.V.A., Pl. Fin.
Shirtaz Dhanji, A.V.A., Pl. Fin.
Silvie Di Pietro
Armand Éthier, A.V.C.
François Faucher, Pl. Fin.
Christian Fortin
Louis-André Gagnon
Marc Gagnon, A.V.C., Pl. Fin.
Claude Gauthier
Louis Giguère, A.V.C.
Mona Hanne, Pl. Fin.
Patrick Haussmann, A.V.C.
Guy Julien, A.V.C.
Sylvain Jutras, A.V.C., Pl. Fin.
BGilles Lacroix, A.V.C., Pl. Fin.
Serge Lafrenière, Pl. Fin.
Jasmin Lapointe
Alain Legault
Ndangbany Mabolia, Pl. Fin.
Pierre Masson, A.V.A., Pl. Fin.
Michel McGee
Jean Ménard, A.V.C.
Hugo Neveu
André Noreau
Denis Petit, A.V.A.
Stéphane Prévost, A.V.C.
Monique Puech
John Ruggieri, A.V.A.
Claudette Saint-Germain
Frédérick Scheidler
Kaddis Sidaros, A.V.A.
France Stewart, A.V.C., Pl. Fin.
Bruno Therrien, Pl. Fin.
Antonio Tiberio
Felice Torre, A.V.A., Pl. Fin.
Dominique Vaillancourt

PROFIL DES MEMBRES

Au 31 décembre 2020

NOMBRE TOTAL DE MEMBRES

31 700

NOMBRE DE MEMBRES SELON LA LANGUE

français
26 970
85,1 %

anglais
4 730
14,9 %

NOMBRE DE MEMBRES SELON LE SEXE

hommes
16 301
51,4 %

femmes
15 399
48,6 %

NOMBRE DE MEMBRES SELON L'ÂGE

30 ans ou moins
4 163
13,1 %

de 31 à 40 ans
8 328
26,3 %

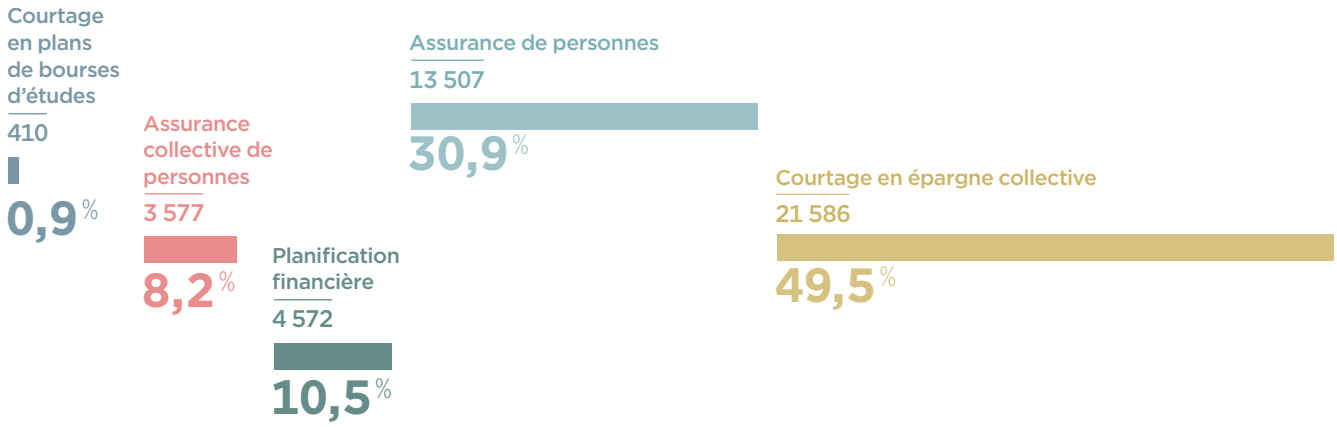
de 41 à 50 ans
7 856
24,8 %

de 51 à 60 ans
7 295
23 %

61 ans ou plus
4 050
12,8 %

âge moyen 45 ans

DISCIPLINES ET CATÉGORIES D'INSCRIPTION



Note : un membre peut exercer dans plus d'une discipline ou catégorie d'inscription. Il y a 43 652 permis en vigueur pour 31 700 membres.

NOMBRE DE MEMBRES PAR GROUPE D'ÂGE ET SELON LA SPHÈRE D'ACTIVITÉ

(Un membre peut exercer dans plusieurs disciplines ou catégories d'inscription.)	Assurance de personnes		Assurance collective de personnes		Planification financière		Courtage en épargne collective		Courtage en plans de bourses d'études	
	Membres	%	Membres	%	Membres	%	Membres	%	Membres	%
30 ans ou moins	1 312	3,0	146	0,3	271	0,6	3 196	7,3	23	0,1
31 – 40 ans	2 757	6,3	500	1,1	1 065	2,4	7 013	16,1	84	0,2
41 – 50 ans	3 207	7,3	749	1,7	1 235	2,8	5 033	11,5	115	0,3
51 – 60 ans	3 211	7,4	1 052	2,4	1 418	3,2	4 630	10,6	118	0,3
61 ans ou plus	3 020	6,9	1 130	2,6	583	1,3	1 706	3,9	70	0,2
N/D		0,0		0,0		0,0	8	0,0		0,0
Total	**13 507**	**30,9**	**3 577**	**8,2**	**4 572**	**10,5**	**21 586**	**49,5**	**410**	**0,9**
Âge moyen	49		53		48		43		50	

PROFIL DES MEMBRES

Au 31 décembre 2020

NOMBRE DE MEMBRES PAR RÉGION ET RÉPARTITION SELON LE SEXE

Région	Total	Hommes	%	Femmes	%
Abitibi-Témiscamingue	**556**	235	42,3	321	57,7
Bas-Saint-Laurent	**225**	87	38,7	138	61,3
Capitale-Nationale	**4 397**	2 340	53,2	2 057	46,8
Centre-du-Québec	**718**	311	43,3	407	56,7
Chaudière-Appalaches	**693**	281	40,5	412	59,5
Côte-Nord	**184**	59	32,1	125	67,9
Estrie	**1 060**	513	48,4	547	51,6
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	**961**	468	48,7	493	51,3
Lanaudière	**1 830**	860	47,0	970	53,0
Laurentides	**1 740**	796	45,7	944	54,3
Laval	**2 433**	1 314	54,0	1 119	46,0
Mauricie	**926**	469	50,6	457	49,4
Montérégie	**5 834**	2 786	47,8	3 048	52,2
Montréal	**6 495**	3 780	58,2	2 715	41,8
Outaouais	**2 631**	1 539	58,5	1 092	41,5
Saguenay–Lac-Saint-Jean	**783**	348	44,4	435	55,6
N/D	**234**	115	49,1	119	50,9
Total	**31 700**	**16 301**	**51,4**	**15 399**	**48,6**

ÉTATS **FINANCIERS**

Exercice clos le 31 décembre 2020

ÉTATS FINANCIERS

Exercice clos le 31 décembre 2020

Rapport des auditeurs indépendants	35
État de la situation financière	37
État des résultats	38
État de l'évolution de l'actif net	39
État des flux de trésorerie	40
Notes afférentes aux états financiers	41

RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS

Aux membres de la Chambre de la sécurité financière

OPINION

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

- l'état de la situation financière au 31 décembre 2020;
- l'état des résultats pour l'exercice clos à cette date;
- l'état de l'évolution de l'actif net pour l'exercice clos à cette date;
- l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date;
- ainsi que les notes annexes, y compris le résumé des principales méthodes comptables;

(ci-après, les « états financiers »).

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 décembre 2020, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

FONDEMENT DE L'OPINION

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

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

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

RESPONSABILITÉS DE LA DIRECTION ET DES RESPONSABLES DE LA GOUVERNANCE À L'ÉGARD DES ÉTATS FINANCIERS

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

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

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

RESPONSABILITÉS DES AUDITEURS À L'ÉGARD DE L'AUDIT DES ÉTATS FINANCIERS

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

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

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

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

En outre :

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

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

- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;

- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;

- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité de l'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport des auditeurs sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport des auditeurs. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;

- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle;

- nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

KPMG s.r.l. / s.e.n.c.r.l.*

Montréal, Canada
Le 31 mars 2021

*CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique
nº A109021

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

31 décembre 2020, avec informations comparatives de 2019

	2020	2019
ACTIF		
Actif à court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 3)	**10 127 882 $**	10 062 974 $
Débiteurs (note 4)	**471 300**	339 173
Frais payés d'avance	**218 104**	133 841
	10 817 286	10 535 988
Immobilisations corporelles et actifs incorporels (note 5)	**1 432 385**	1 763 603
	12 249 671 $	12 299 591 $
PASSIF ET ACTIFS NETS		
Passif à court terme		
Créditeurs et charges à payer (note 6)	**1 793 801 $**	1 293 216 $
Avantages incitatifs relatifs au bail (note 7)	**1 064 574**	1 228 626
	2 858 375	2 521 842
Actifs nets		
Investis en immobilisations	**1 432 385**	1 763 603
Non affectés	**7 958 911**	8 014 146
	9 391 296	9 777 749
Engagements (note 8)		
	12 249 671 $	12 299 591 $

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

Au nom du conseil,

Gino-Sébastian Savard, B.A., A.V.A.
Président du conseil d'administration

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

ÉTAT DES RÉSULTATS

Exercice clos le 31 décembre 2020, avec informations comparatives de 2019

	2020	2019
PRODUITS		
Cotisations	**11 004 197 $**	10 986 330 $
Formation	**916 587**	2 535 185
Greffe	**247 461**	291 193
Intérêts	**108 462**	223 279
Autres revenus	**92**	289
	12 276 799	14 036 276
CHARGES		
Salaires et charges sociales	**6 417 299**	6 174 808
Main-d'œuvre externe	**410 972**	11 469
Publicité, communications et outils corporatifs	**1 180 258**	1 834 300
Déontologie et discipline	**1 518 514**	1 443 748
Services professionnels externes	**958 990**	760 312
Amortissement des immobilisations corporelles et actifs incorporels (note 5)	**610 256**	688 080
Loyer, taxes, permis et électricité (note 7)	**551 262**	533 444
Frais de bureau	**343 870**	334 252
Allocations et jetons des administrateurs et autres membres	**253 345**	258 267
Frais de perception de la cotisation	**212 507**	208 545
Frais de déplacement	**12 923**	112 295
Frais bancaires et financiers	**32 371**	88 200
Assurance	**81 054**	79 638
Frais de formation du personnel	**13 406**	77 602
Créances irrécouvrables	**50 578**	26 383
Développement professionnel	**8 204**	100 982
Autres dépenses	**7 443**	905
	12 663 252	12 733 230
Excédent des (charges sur les produits) produits sur les charges	**(386 453) $**	1 303 046 $

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET

Exercice clos le 31 décembre 2020, avec informations comparatives de 2019

			2020
	Investi en immobilisations	Non affecté	Total
Solde au début de l'exercice	**1 763 603 $**	**8 014 146 $**	**9 777 749 $**
Excédent des (charges sur les produits) produits sur les charges	**(610 256)[1]**	**223 803**	**(386 453)**
Acquisition d'immobilisations corporelles et d'actifs incorporels	**279 038**	**(279 038)**	**—**
	1 432 385 $	**7 958 911 $**	**9 391 296 $**

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

[1] Représente l'amortissement des immobilisations corporelles et actifs incorporels.

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

Exercice clos le 31 décembre 2020, avec informations comparatives de 2019

	2020	2019
PROVENANCE (AFFECTATION) DE LA TRÉSORERIE		
Exploitation		
Excédent des produits sur les charges	**(386 453) $**	1 303 046 $
Ajustements pour :		
Amortissement des immobilisations corporelles	**172 009**	161 963
Amortissement des actifs incorporels	**438 248**	526 117
Amortissement de l'avantage incitatif lié à un bail (note 7)	**(164 052)**	(164 052)
	59 752	1 827 074
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation (note 10)	**374 899**	(17 888)
	434 651	1 809 186
Investissement		
Acquisition d'immobilisations corporelles	**(118 056)**	(117 268)
Acquisition d'actifs incorporels	**(251 687)**	(233 078)
	(369 743)	(350 346)
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	**64 908**	1 458 840
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	**10 062 974**	8 604 134
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice	**10 127 882 $**	10 062 974 $

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

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Exercice clos le 31 décembre 2020

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

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

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

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

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

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

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

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

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

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

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

g) Utilisation d'estimations
La préparation d'états financiers exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants présentés au titre des actifs et des passifs, sur les informations fournies au sujet des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants présentés au titre des produits et des charges de l'exercice. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

3. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

Au 31 décembre 2020, la Chambre a placé un montant de 2 834 882 $ dans un compte d'épargne à intérêt élevé (9 633 910 $ en 2019) et 7 002 819 $ dans un certificat de placement garanti venant à échéance dans moins de trois mois (néant en 2019).

4. DÉBITEURS

	2020	2019
Comptes à recevoir	**352 835 $**	261 675 $
Provision pour dépréciation des comptes à recevoir	**(51 314)**	(42 396)
Taxes à la consommation à recevoir	**169 779**	119 894
	471 300 $	339 173 $

5. IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET ACTIFS INCORPORELS

a) Immobilisations corporelles

			2020
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur compable nette
Matériel informatique	**675 745 $**	**563 376 $**	**112 369 $**
Mobilier et équipement	**492 959**	**347 655**	**145 304**
Améliorations locatives	**835 304**	**288 092**	**547 212**
	2 004 008 $	**1 199 123 $**	**804 885 $**

			2019
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur compable nette
Matériel informatique	607 143 $	501 136 $	106 007 $
Mobilier et équipement	479 428	313 185	166 243
Améliorations locatives	811 637	212 793	598 844
	1 898 208 $	1 027 114 $	871 094 $

La dépense d'amortissement des immobilisations corporelles s'est élevée à 172 009 $ pour l'exercice clos le 31 décembre 2020 (161 963 $ en 2019).

5. IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET ACTIFS INCORPORELS (SUITE)

b) Actifs incorporels

			2020
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur compable nette
Logiciels informatique	**269 542 $**	**184 792 $**	**84 750 $**
Projet informatique (phases 1 et 2)	**2 491 534**	**2 304 911**	**186 623**
Pont AMF	**149 840**	**102 043**	**47 797**
Site internet	**349 737**	**349 737**	**—**
Développement professionnel	**588 109**	**279 779**	**308 330**
	3 848 762 $	**3 221 262 $**	**627 500 $**

			2019
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur compable nette
Logiciels informatique	250 811 $	164 226 $	86 585 $
Projet informatique (phases 1 et 2)	2 481 864	1 944 513	537 351
Pont AMF	149 840	77 001	72 839
Site internet	349 737	348 753	984
Développement professionnel	443 271	248 521	194 750
	3 675 523 $	2 783 014 $	892 509 $

La dépense d'amortissement des actifs incorporels s'est élevée à 438 247 $ pour l'exercice clos le 31 décembre 2020 (526 117 $ en 2019).

6. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	2020	2019
Fournisseurs et charges à payer	**1 150 762 $**	905 654 $
Salaires et vacances à payer	**625 699**	379 805
Taxes à la consommation à payer	**17 340**	7 757
	1 793 801 $	1 293 216 $

Les salaires et vacances à payer comprennent un montant de 86 114 $ au 31 décembre 2020 (81 092 $ au 31 décembre 2019) au titre de somme à remettre à l'État englobant les montants à payer pour les cotisations salariales.

7. AVANTAGES INCITATIFS RELATIFS AU BAIL

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

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, un montant de 164 052 $ (164 052 $ en 2019) a été amorti et comptabilisé à l'encontre de la charge de loyer.

8. ENGAGEMENTS

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

2021	666 986 $
2022	413 113 $
2023	698 272 $
2024	691 327 $
2025	684 381 $
2026 et suivants	1 425 794 $

9. RISQUES FINANCIERS

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

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

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

10. INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES RELATIVES AUX FLUX DE TRÉSORERIE

	2020	2019
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Débiteurs	**(132 127) $**	69 152 $
Frais payés d'avance	**(84 263)**	(16 618)
Créditeurs et charges à payer	**591 289**	(70 422)
	374 899 $	(17 888) $
La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont constitués comme suit :		
Encaisse	**290 181 $**	429 064 $
Compte d'épargne à intérêt élevé	**2 834 882**	9 633 910
Certificat de placement garanti	**7 002 819**	—
	10 127 882 $	10 062 974 $
Activités d'investissement sans effet sur la trésorerie		
Acquisition d'actifs incorporels impayés à la fin de l'exercice	**4 150 $**	82 598 $
Acquisition d'immobilisations corporelles impayées à la fin de l'exercice	**3 459**	15 715

11. INFORMATIONS COMPARATIVES

Certaines informations comparatives de 2019 ont été reclassées afin de les rendre conformes à la présentation des états financiers adoptée pour l'exercice en cours.

Chambre
de la sécurité
financière

UN PLUS POUR LA PROTECTION DU PUBLIC

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