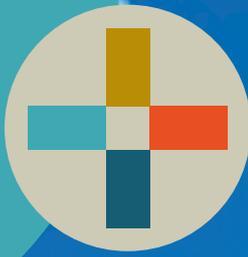


CSF MAG



PLAN DE CONTINUITÉ:
À ACTUALISER

REVOIR L'ACHAT
D'ASSURANCE EN LIGNE



Chambre
de la sécurité
financière

VOL. 50, n° 2 | ÉTÉ-AUTOMNE 2024

**MAGAZINE DES
PROFESSIONNELS DU
CONSEIL FINANCIER**

PP-40063682

SPÉCIAL 25 ANS

+
DOSSIER CLIENTS
MIGRATEURS

❖ BIENVEILLANCE PROFESSIONNALISME INTÉGRITÉ LEADERSHIP COLLABORATION ❖

CHAIRE ARGENT, INÉGALITÉS ET SOCIÉTÉ



Un plus pour votre développement professionnel

La Chambre a créé la Chaire *Argent, inégalités et société* afin de développer des outils et des formations qui soutiennent ses membres dans leur relation client.

Ainsi, les conseillers et conseillères sur le terrain seront en mesure d'agir concrètement sur les inégalités financières. La chaire, fondée en partenariat avec l'Institut national de la recherche scientifique (INRS), vise à mieux comprendre les aspects sociaux de la gestion des finances et les comportements financiers de la population québécoise. C'est réellement un plus pour protéger le public.

Vous voulez contribuer aux travaux de la chaire ?

Parlez-en dès maintenant à sa titulaire, professeure
Hélène Belleau, à helene.belleau@ucs.inrs.ca



Chambre
de la sécurité
financière



Institut national
de la recherche
scientifique

RÉDACTION, RÉVISION ET ÉDITION

Yves Bonneau, rédacteur en chef
Paul Derome, directeur artistique
Caroline Fortin, gestionnaire de projet
Daniel Richard, vice-président

GRAPHISME ET IMPRESSION

Valérie Joannette/Solisco

DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque et Archives
nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISSN 0823-8138

CONVENTION DE POSTE-PUBLICATION

PP40063682

SERVICE AUX ABONNÉS

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

CSF Mag+ est publié trois fois par année par la Chambre de la sécurité financière à l'intention de ses quelque 34 000 membres, qui exercent dans les domaines suivants: l'épargne collective, l'assurance de personnes, les plans de bourses d'études, la planification financière et l'assurance collective de personnes.

Les articles publiés sont conçus dans un but d'information et de formation des membres. Les opinions exprimées n'engagent que leurs auteurs. Tous les articles peuvent être reproduits à condition d'en mentionner la source. Le masculin est utilisé pour faciliter la lecture et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

MOT DE LA DIRECTION

**Des partenariats au cœur
de nos enjeux de société** 4

ACTUALITÉS

Tournée CSF 2024 à Laval
Une rencontre interactive et utile 5

25^e AGA à Québec
**Vision et développement
professionnel** 6



25 ans à protéger le public
**L'histoire dans l'histoire
de la Chambre** 9



InfoDéonto
**Plan de continuité : pour
être prêt en tout temps** 12

CELIAPP
Les pièges à éviter 14



Achat d'assurance en ligne
Vos clients doivent bien s'informer 16

Recherche testamentaire
Finir le papier 18

Sondage sur les revenus de retraite
Les défis des communautés 19

GRAND DOSSIER



Résidence à l'étranger
Mieux outiller vos clients 20

Sécurité financière
Bien les préparer en amont 21

Fiscalité américaine
Résident ou non, telle est la question 23



Situation matrimoniale
Si le mariage bat de l'aile 25

Transmission des biens
**Quand le testament chevauche
la frontière** 26

Responsabilité professionnelle
**Sécurité des données
hors frontières** 28

Hors États-Unis
**Préparer un long séjour
à l'étranger** 30

DES PARTENARIATS AU CŒUR DE NOS ENJEUX DE SOCIÉTÉ

Comme vous le savez, une des bonnes pratiques en matière de professionnalisme est de tenir compte des limites de ses connaissances et d'obtenir l'aide nécessaire pour développer et enrichir son expertise. Pour ce faire, vous n'hésitez pas à vous adjoindre des partenaires et des alliés stratégiques, qui en fiscalité d'entreprises, qui en droit des successions, qui encore en droit des affaires. Pour offrir une vraie multidisciplinarité à une clientèle qui a des besoins complexes, il faut donc savoir travailler en équipe.

© Bénédicte Brocard



M^{re} MARIE ELAINE FARLEY, AD. E., IAS.A.,
PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

Avec ses 34 000 professionnels et un bassin de plusieurs millions de consommateurs de produits et services financiers, la Chambre rejoint elle aussi une clientèle variée aux besoins diversifiés afin de s'acquitter de ses obligations, de ses services et de sa mission. Pour y arriver, elle doit démontrer qu'elle est en mesure de penser comme un généraliste multidisciplinaire, tout en maintenant une approche de spécialiste. Chaque jour, tous les jours.

D'abord, les équipes de la Chambre doivent répondre quand celle-ci reçoit des appels. Notre équipe du service à la clientèle fournit quelque 30 000 réponses par année au grand public et aux professionnels, surtout. Les solutions, les avis, les réponses que nous donnons à tous ceux qui prennent le temps de communiquer avec nous sont vérifiés et testés par nos équipes, qui produisent une quantité prodigieuse de contenu : en déontologie, en pratique d'affaires, en développement professionnel, en protection des données, en planification, en pratique d'assurance, en protection du public et autres.

Nos clientèles ont deux préoccupations majeures. D'un côté, les consommateurs doivent pouvoir avoir confiance dans la prestation de leur conseiller, de l'autre, les membres veulent s'assurer – de façon préventive – que les prestations de service sont conformes aux règles de l'art. Un ensemble de points de vue et d'expertises diversifiés nous permettent donc d'être au cœur même de la protection du public.

C'est pourquoi la Chambre attache une importance marquée à la collaboration et aux partenariats qu'elle développe avec des organisations partageant sa mission de protection du public et ses valeurs. Vous aurez constaté que, depuis les dernières années, la Chambre a intensifié ses efforts pour unir ses partenaires autour d'objectifs communs, stimulant ainsi la réalisation d'activités bénéfiques à la fois pour les professionnels encadrés par la CSF et le grand public. Cette approche collaborative renforce notre capacité à relever les défis complexes de notre industrie

et à identifier les enjeux au sein de notre société, propulsant ainsi notre mission de protection du public vers de nouveaux horizons. Pour la Chambre, nouer des partenariats innovateurs nous permet de créer des outils de soutien et de formation qui rehaussent substantiellement la pratique des membres. Cela permet également d'accéder à des ressources supplémentaires, technologiques et humaines et améliore notre capacité à mener des projets porteurs et de grande envergure.

Comme le mentionnait la sociologue et professeure Hélène Belleau, de l'Institut national de la recherche scientifique (INRS) et titulaire de la Chaire Argent, inégalités et société, « en conjuguant nos compétences, nous maximisons notre impact sur l'ensemble de la société québécoise ».

De fait, la collaboration soutenue avec des organisations crédibles donne l'occasion à la Chambre de faire connaître sa mission et de contribuer concrètement à la protection des consommateurs avec nos collaborateurs, tels Option consommateurs, Protégez-Vous et EducÉpargne. Pour Nathalie Bachand, présidente d'ÉducÉpargne, notre coopération est complémentaire et précieuse pour nos concitoyens : « Par nos actions concertées, tant auprès des professionnels que du grand public, nous contribuons à la santé financière des Québécoises et Québécois. »

Tout comme notre partenariat, d'ailleurs, avec l'Université de Sherbrooke et les professeurs Patrick Mignault et Arthur Oulaï sur le droit financier disciplinaire et l'intégration des technologies de l'information aux normes déontologiques en services financiers, lequel, aux dires des chercheurs, offre une occasion unique d'établir des liens directs entre la recherche universitaire et la pratique.

Au fond, la Chambre, votre organisation professionnelle, est un agent de changement grâce à ses partenariats. Triés sur le volet, ils viennent renforcer la crédibilité de la Chambre auprès de nos parties prenantes et améliorer la confiance du public et des entreprises dans nos décisions et nos actions. De plus, nos alliés stratégiques partagent nos valeurs et nous aident à sensibiliser et à former les professionnels et le public. En travaillant avec eux, la Chambre peut mieux promouvoir la conformité volontaire et à terme agir en prévention.

Notre engagement avec nos alliés stratégiques offre en fin de compte un moyen puissant d'élargir nos capacités, d'améliorer notre efficacité et d'atteindre nos objectifs pour l'accomplissement de notre mission. ◀

TOURNÉE CSF 2024 À LAVAL



UNE RENCONTRE INTERACTIVE ET UTILE

FABRICE TREMBLAY

La tournée régionale de la Chambre s'est arrêtée à Laval le 19 avril dernier. En plus de la présidente et chef de la direction, plusieurs représentants de l'équipe de la CSF étaient présents pour discuter avec les membres. Cette occasion de formation en conformité a été appréciée des participants et l'activité a permis des échanges au sujet du nouveau plan stratégique de la Chambre pour la période 2024-2026.

Les membres sur place ont pu avoir un aperçu du plan stratégique, présenté depuis à l'assemblée générale du 9 mai dernier. M^e Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction de la Chambre, a expliqué la démarche qui a mené au choix des principales orientations pour les prochaines années. « Pour nous, il était très important de consulter tous les acteurs de l'industrie, dont les membres. Plusieurs d'entre vous avez eu l'occasion de participer à ces rencontres préparatoires. Nous avons consulté les membres sur leurs besoins, leurs observations sur les services offerts par la Chambre et sur les enjeux de l'industrie. » Cette dernière a précisé que l'ensemble des parties prenantes, dont l'Autorité des marchés financiers, a aussi fait partie de cette démarche participative.

Lors de la présentation du plan stratégique, il a été notamment question de la confiance du public. M^e Farley a rappelé que « ce sont les membres au premier chef qui ont le contact avec la clientèle » et que la Chambre se doit donc de les soutenir pour qu'ils puissent bien accompagner leurs clients, que ce soit par la formation continue ou avec des outils comme InfoDéonto.

« J'aime l'organisation de cette activité, qui permet de revoir des collègues, tout en en sachant plus sur les développements récents pour la Chambre », a souligné Emmanuel Choisy, représentant en assurance collective de personnes. M. Choisy est venu à l'événement accompagné de sa fille Megan, qui débutera bientôt dans le domaine. « Cela permet d'acquérir des connaissances utiles, et le format interactif garde notre attention, avec les questions à répondre sur l'application de notre téléphone », a-t-elle remarqué.

Dans la deuxième partie de la rencontre, les membres présents ont pu profiter d'une formation de M^e Sébastien Lanctôt, professeur titulaire à l'Université de Sherbrooke, intitulée « Maîtrisez

la mécanique contractuelle et renforcez votre relation client ». Pour faciliter la compréhension des concepts, la présentation était accompagnée par des cas concrets soulevés par M^e Geneviève Beauvais, chef, qualité et conformité des pratiques à la Chambre. Les participants étaient invités à se prononcer sur chacun de ces cas fictifs, via un sondage interactif.

« La formation est très informative, c'est utile de connaître les aspects légaux. Dans notre domaine, nous avons besoin de vraiment bien connaître et comprendre les produits avant d'approcher les clients », a indiqué Pradeep Choudhary, conseiller en sécurité financière qui sert une clientèle principalement anglophone. « Un événement comme ceci est aussi une occasion de pratiquer mon français. J'ai utilisé un outil de traduction automatique sur mon téléphone pour la présentation et je prévois compléter avec des lectures sur le site internet de la Chambre. »

Plusieurs membres ont souligné qu'ils étaient heureux de participer à une activité en personne. « Je suis content qu'il y ait ce genre d'événement à proximité de mon lieu de résidence. La présentation et la discussion sur les priorités de la Chambre est un bon exercice. Cela permet de garder le contact avec nos réalités. Dans le quotidien, il y a beaucoup de gens mal informés sur les questions financières, nous avons besoin de soutien pour bien les accompagner », a rappelé John Butler, conseiller en sécurité financière autonome.

Au terme d'un sondage, les participants se sont dits très satisfaits à hauteur de 95 %.





—
25^e AGA À QUÉBEC



VISION ET DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

FABRICE TREMBLAY

Cette année, l'assemblée générale annuelle (AGA) de la Chambre s'est tenue à Québec. Le 9 mai dernier, l'événement a réuni quelque 120 délégués membres. Ces derniers ont également pu bénéficier de formations spécialisées et en apprendre davantage sur le nouveau plan stratégique de la CSF.

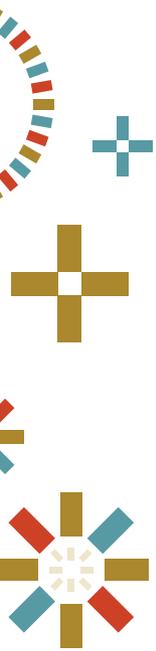
Pour les membres présents, la journée a débuté par une formation en relation client en assurance, portant sur la souscription, les exclusions spécifiques et des questions relatives aux bénéficiaires. Donnée par M^e Sébastien Lanctôt, avocat et professeur titulaire à la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke, elle comprenait des mises en situation faisant intervenir plusieurs lois et jurisprudences. Helena Oliveira nous dit: « Les exemples que donnait M^e Lanctôt tombaient pile, j'ai eu trois cas exactement comme ceux décrits dans sa formation. Merci ! ».

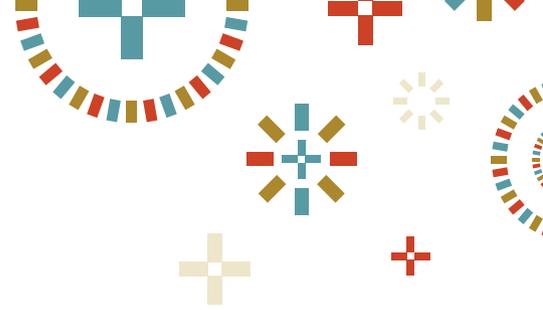
En début d'après-midi, une autre formation préparée spécialement pour les membres de la Chambre leur a été offerte. Celle-ci portait sur les répercussions des développements technologiques et des risques comme les changements climatiques sur les assurances et les services financiers. Par exemple, quelle utilisation peut être faite par les assureurs de l'information génétique ? Des limites claires ont récemment été intégrées dans la loi, l'occasion était bien choisie pour aborder cette question d'actualité. Parmi les professionnels présents, Felice Torres, rencontré à la pause, ne tarissait pas de bons mots à propos du formateur et du thème abordé. « Moi, j'aime assister à ce genre de formations, anticiper les réponses. Ça me passionne ! Je pense qu'on a tous apprécié le sujet. Il faut des formations plus poussées comme celle-là, les gens en ont besoin. »



On reconnaît notamment sur ces photos prises durant l'événement Marie Elaine Farley et Gino-Sébastien Savard. ➤

© Bénédicte Brocard





STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL CONSOLIDÉE

Durant l'assemblée, le président du conseil d'administration, Gino-Sébastien Savard, et la présidente et chef de la direction de la Chambre, M^e Marie Elaine Farley, ont chacun fait part de réalisations récentes de l'organisation. « Nous nous sommes assurés de mener de larges consultations afin de recueillir les préoccupations des parties prenantes relativement à nos services et à notre mission de protection du public. Cet exercice nous aura permis de révéler, ou de mieux cerner, les nombreux défis qui se posent dans notre environnement en constante évolution, mais également les occasions qui s'y présentent », a indiqué M. Savard. Parmi les changements en cours, il a cité les changements climatiques, l'essor de l'intelligence artificielle et les besoins des consommateurs.

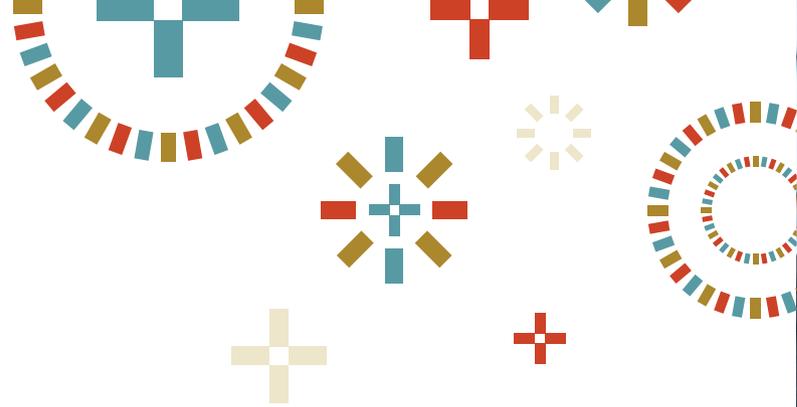
De son côté, M^e Farley a souligné les efforts mis sur la formation. « Nous mettons la dernière touche à notre stratégie de développement professionnel, qui vise à démocratiser l'accès à des formations de qualité pour tous nos membres. »

LA CHAMBRE JOUE UN RÔLE FÉDÉRATEUR MAINTENANT ET DEMAIN

Grâce à la démarche préalable de consultations et de planification, la Chambre en est arrivée à la conclusion qu'elle avait une position unique pour être un acteur fédérateur au sein de l'industrie des services financiers. La collaboration avec les professionnels et l'écosystème financier dans son ensemble sera donc au cœur de son approche. « Notre nouveau plan stratégique 2024-2026 est inspiré par la notion de partenariat et cette volonté de fédérer l'industrie par notre valeur ajoutée, et s'intitule d'ailleurs *Construire l'avenir, ensemble* », a dit M^e Farley.

On reconnaît ici Sébastien Lancôt, Marie Elaine Farley, Hélène Belleau, Gilles Garon, Christian Faubert, Yves Bonneau et Daniel Richard.





En s'appuyant sur les tendances prioritaires au sein de l'industrie, trois grandes orientations ont été établies:

- 1) leadership et rayonnement;
- 2) innovation et valeur ajoutée;
- 3) excellence opérationnelle.

Ces trois orientations doivent être vues comme le filtre à travers lequel les décisions et les choix seront faits dans les prochaines années.

En ligne avec la volonté d'établir des partenariats porteurs, les membres ont ensuite pu profiter d'une mise à jour sur les travaux de la Chaire Argent, inégalités et société de la CSF. La professeure Hélène Belleau, titulaire de la chaire à l'Institut national de la recherche scientifique (INRS), a fait part des avantages de ce partenariat pour la société québécoise en général, et pour les membres de la Chambre. Elle en a d'ailleurs profité pour tenir une consultation auprès des délégués présents sur les situations de vie complexes dans la clientèle. Cette recherche en cours débouchera assurément sur d'autres outils innovants pour les conseillers. Comme l'expliquait la responsable de la chaire, «la raison d'être de la chaire et ce qu'on essaie de faire avec chaque projet, c'est d'outiller les professionnels avec du contenu fruit de nos recherches et des formations adaptées qui vont permettre de mieux comprendre les clients que vous avez devant vous et leur offrir un meilleur service».

Rappelons que, pour le moment, la chaire et son équipe de recherche planchent sur trois projets: les situations de vie complexes, les questions immigrantes et l'analyse différenciée selon le genre. Vous pouvez consulter la teneur des projets de la chaire ici: <https://www.chambresf.com/fr/chaire-argent-inegalites-societe>. ◀

On reconnaît ici Christian Corbeil, Annabel Roy Marte, Pascale Apold, Mélissa Perreault, Marie Elaine Farley, Veerle Braeken, du ministère des Finances, Louise Gauthier, Cristina Correa ainsi que les membres du conseil à l'AGA avec Monique Savage. ▶



25 ANS À PROTÉGER LE PUBLIC



L'HISTOIRE DANS L'HISTOIRE DE LA CHAMBRE

YVES BONNEAU



© JLe Compte

La Chambre de la sécurité financière est l'héritière de la volonté des membres d'une association d'agents d'assurance de participer à l'établissement des principes et des règles pour baliser la distribution des produits d'assurance. Et surtout donner confiance aux clients. Ils avaient aussi à cœur de préserver leur gagne-pain, souvent usurpé par des colporteurs sans scrupule.

Les agents du début du 20^e siècle à l'origine de cette association avaient compris avant leur temps les bienfaits de l'assurance et avaient à cœur le bien-être financier de leurs concitoyens.

Petite incursion dans le temps pour mieux comprendre la riche histoire du service financier dont la Chambre est la descendante.

LES DÉBUTS DE L'ASSURANCE

D'abord, on ne peut parler de la Chambre sans parler de l'assurance. Les deux sont indissociables.

Les premières véritables compagnies d'assurance apparaissent à la fin du 16^e siècle, en Europe. L'assurance, qu'on a tendance à banaliser aujourd'hui, est pourtant l'expression même de la mutualité : un système de solidarité à base d'entraide mutuelle. Les principes fondamentaux de l'assurance comprennent la mutualisation des risques, l'aléa et l'indemnisation.

La vie était loin d'être facile du début du 19^e siècle en pleine révolution industrielle jusqu'après la Seconde Guerre. Les travailleurs pouvaient chaque jour être victimes de conditions de travail périlleuses. Assurer la vie de nos aïeux représentait un risque vraiment compliqué à cerner !

À l'époque, des dizaines de compagnies d'assurance recrutèrent tant bien que mal des agents pour vendre des bouts de papier à des gens qui avaient peu ou pas d'argent et en leur demandant de leur faire confiance, leur disant qu'ils seraient indemnisés s'ils devenaient invalides ou mouraient. Imaginez la difficulté ! Mais voir des connaissances recevoir, après un accident à la mine ou à l'usine, le fameux chèque d'indemnité ne manquait pas d'attiser cette confiance.

LES PREMIÈRES ASSOCIATIONS

Le 4 juin 1906, les membres des associations d'assureurs vie de Montréal, de Québec, de l'Île-du-Prince-Édouard et de Toronto se réunissent et fondent la Life Underwriters Association of Canada (LUAC) dans l'intérêt des agents d'assurance vie et pour représenter leurs points de vue auprès du gouvernement et du public. La section de Montréal allait plus tard devenir la Chambre, celle de Toronto, Advocis.

Inquiets pour leur réputation, les agents d'assurance avaient fondé la LUAC en réaction au scandale de l'enquête Armstrong à New York en 1905, qui avait révélé une panoplie de tactiques abusives



Carte de visite américaine chromolithographiée pour The Prudential Insurance Co. of America, vers 1884. Brett litho. co., Fulton Street, N.Y.



en assurance comme la fausse représentation, les rabais ou remboursements de primes ou encore le « twisting » (une manœuvre visant à inciter un assuré à abandonner une police d'assurance vie existante et à en souscrire une autre qui est substantiellement du même type en utilisant des déclarations erronées ou des comparaisons incomplètes des avantages et des inconvénients entre les deux polices).

SOIXANTE ANS DE RÉFLEXION SUR LE PROFESSIONNALISME

Le tournant du 20^e siècle est un moment charnière dans le monde industrialisé. Les gens quittent les campagnes pour travailler en ville et cela crée une toute nouvelle catégorie de salariés qui ont accès à des liquidités de façon récurrente. L'industrie de l'assurance y voit un nouveau marché à condition de pouvoir convaincre ces travailleurs d'économiser quelques sous pour se permettre une protection contre la maladie, l'invalidité, les accidents et le décès.

Par ailleurs, au début du siècle, plus ou moins n'importe qui peut devenir agent d'assurance. Aucune formation universitaire préalable n'est requise. La compagnie donne quelques directives ainsi qu'un manuel et laisse les candidats réussir ou échouer.

Notons que, à partir de 1917, l'agent qui vend de l'assurance vie doit néanmoins détenir un permis émis par le Bureau du surintendant des assurances de la province de Québec.

Après la crise de 1929, et malgré la forte insécurité financière qui prévaut, la confiance envers les institutions d'assurance, celles-ci n'étant pas directement liées au secteur boursier, demeure relativement élevée. Les gens sont de plus en plus convaincus que l'assurance est un gage de sécurité et consentent à y investir davantage. « En 1935, chaque Québécois assuré versait en moyenne 15 \$ annuellement à des assureurs privés pour se protéger contre la perte de vie, les accidents et la maladie. En comparaison, il en dépense 75 \$ en 1960 », selon l'auteur et universitaire Jonathan Fournier dans sa thèse de doctorat sur les agents d'assurance de 1900 à 1960 au Québec.

Parmi les institutions en activité au Québec, on note Les Prévoyants du Canada, La Laurentienne, La Solidarité, Manufacturer's Life, Sun Life, Prudential Life, l'Industrielle Alliance, London Life et Assurance-vie Desjardins. On remarque que les raisons sociales font souvent référence à la solidarité, la prévoyance, la prudence, l'assurance en milieu de travail.

La part de marché des entreprises francophones s'accroît entre 1935 et 1960, passant de 12 à 26 %; ces compagnies embauchent en très grande partie des francophones comme agents.

Soulignons aussi l'apparition des premiers agents indépendants au lendemain de la Seconde Guerre. On les appelle les assureurs-conseils.

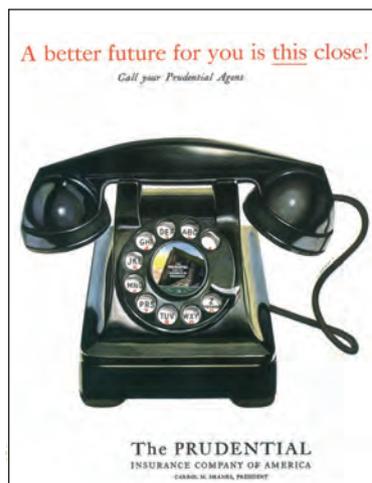
Dans les années 40, ceux qui sont déjà bien établis dans le secteur de l'assurance vie aimeraient se débarrasser des « non-professionnels » qui encombrant la profession et minent l'image de celle-ci.

En 1940, le Bureau du surintendant des assurances estimait que la durée moyenne d'une police d'assurance vie au Québec était de sept ans et demi et il blâmait ouvertement les agents, disant qu'ils étaient « davantage préoccupés par la recherche de nouveaux clients ».

D'AGENTS À REPRÉSENTANTS À CONSEILLERS PROFESSIONNELS

Parallèlement, des associations commencent à revendiquer un meilleur statut pour les agents d'assurance, dont l'Association des assureurs-vie du Canada (AAVC). Le coût pour faire partie de l'association est de 5 \$ ou 10 \$, selon les affaires.

Déjà en 1944, Gérard Parizeau (père de l'ex-premier ministre et fondateur de AON-Parizeau) exprime sa frustration en soulignant que les revenus (des meilleurs vendeurs) sont loin d'être un gage de compétence. Professionnalisme n'est pas synonyme de rentabilité, dit-il: « C'est ainsi que l'on voit assez souvent le succès couronner une ignorance quasi complète, mais alliée à de la bonne humeur et à des relations ». Ce même M. Parizeau en appelle régulièrement à la « création d'une chambre syndicale ou d'une corporation professionnelle ».



Publicité du magazine américain *Prudential Insurance* en 1952.



Vers le milieu de 1960, la section montréalaise de la LUAC devient l'Association provinciale des assureurs vie du Québec (APAVQ). C'est l'ancêtre de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ) et donc de la Chambre de la sécurité financière.

En août 1973, l'APAVQ soumet un mémoire à la Commission parlementaire des institutions financières, compagnies et coopératives sur le projet de loi 7 - Loi sur les assurances - sur le premier projet d'organisme d'autodiscipline. Le passage portant sur la création d'un organisme d'encadrement se lisait comme suit :

Considérant la complexité de la structure de l'industrie de l'assurance et l'étendue des responsabilités et des devoirs du Surintendant des assurances, nous recommandons avec insistance que la Loi dote ce dernier d'un organisme consultatif permanent conçu en fonction du rôle conjoint que les secteurs publics et privés doivent assumer pour protéger l'intérêt public en matière d'assurance.

Une tel organisme répondrait au besoin de mettre sur pied une structure de relation permanente entre l'État et toutes les parties concernées en matière d'assurance, y compris le consommateur, et favoriserait la concertation entre eux en vue de mieux servir le public.

L'APAVQ a été créée pour « établir un organisme provincial regroupant les assureurs vie du Québec et pour orienter ses activités en fonction des buts qu'elle s'était fixés, accordant toujours la priorité aux intérêts du public. C'est ainsi qu'en 1972, elle était à l'avant-garde en créant son propre comité de protection du consommateur ». L'APAVQ compte alors plus de 4 500 membres.

Pendant la quinzaine d'années qui a suivi, vers la fin des années 80, on a constaté que les besoins des clients devenaient de plus en plus complexes et que le meilleur moyen de les servir était d'avoir une vue d'ensemble de leur situation financière. Avec la *Loi sur les intermédiaires de marché* (LIM), le législateur a mis en place les premiers jalons de la professionnalisation des intermédiaires en assurance de personnes, en leur donnant le pouvoir de s'autodiscipliner, d'appliquer un code de déontologie et de redresser les comportements fautifs grâce à un « comité de surveillance » (le prédécesseur du syndic).

C'est cette loi qui a présidé à la fondation de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ) et a également instauré l'Institut québécois de planification financière (IQPF). Quand l'APAVQ est devenue l'AIAPQ, l'association est passée de 7 000 membres à environ 13 000 membres.

Pendant 10 ans, l'AIAPQ et ses dirigeants ont pris les choses très au sérieux pour encadrer leurs membres et responsabiliser les intermédiaires afin de répondre au nouveau mandat de protection du public que leur avait confié le législateur avec la LIM.

Au passage de l'an 2000, le monde des services financiers vivait une de ses innombrables mutations et tout était en place pour une nouvelle réforme majeure de l'encadrement des services financiers au Québec. Le milieu parlait de décloisonnement pour expliquer que les entreprises financières qui ne distribuaient qu'un type de produit financier se sont mises, par fusions et acquisitions, à offrir un large éventail de produits et services financiers, dont les principaux acteurs étaient les assureurs, les gestionnaires de fonds communs, les sociétés de fiducie et les institutions de dépôt.



Recevoir un chèque d'indemnité était un bon moyen de renforcer la confiance des clients à l'endroit du conseiller et de sa compagnie d'assurance.

Les changements s'accélérent et l'industrie aura besoin d'intermédiaires de plus en plus polyvalents, multidisciplinaires.

L'arrivée des planificateurs financiers et de l'IQPF en 1989 a répondu en partie à ces nouveaux besoins et les institutions de dépôt leur ont fait rapidement une place grandissante. De leur côté, beaucoup d'agents d'assurance étaient sensibilisés à une approche plus globale de la situation financière de leurs clients, à planifier l'avenir de leur client. C'est donc dans ce contexte de décloisonnement que l'encadrement législatif a été adapté pour accommoder cette tendance lourde qui voyait l'industrie se consolider avec l'apparition de joueurs de plus en plus importants et diversifiés, au moment même où les sociétés d'assurance se démutualisaient pour faire leur entrée en Bourse.

UNE LOI COMPLEXE ET AVANT-GARDISTE

Le père de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF), l'ancien premier ministre du Québec Bernard Landry, avouera candidement que le processus d'adoption de cette loi avait été particulièrement ardu en raison des tiraillements et des intérêts divergents en présence. « Je me suis rendu compte après que l'organisme unique, ça n'avait pas la même acceptation pour tout le monde. »

Bernard Landry conclura l'adoption de la LDPSF par ces remarques : « Le projet de loi retient donc cette voie du décloisonnement de la distribution des produits et services financiers, c'est-à-dire qu'une même entreprise, représentants autonomes ou groupe de représentants, assureurs, institutions de dépôts, courtiers en valeurs mobilières de plein exercice ou d'exercice restreint, pourrait offrir une gamme plus large de produits et services financiers. Les intérêts des consommateurs ont été une préoccupation majeure lors de l'élaboration de ce projet de loi. »

En 1999, il y a 25 ans, intégré au cœur de la LDPSF, on terminait la métamorphose vers un véritable organisme d'autodiscipline professionnelle à partir d'une association de conseillers en assurance, votre Chambre. ◀

Pour aller plus loin :

<https://www.erudit.org/fr/revues/rs/2012-v53-n3-rs0391/1013410ar/>



PLAN DE CONTINUITÉ : POUR ÊTRE PRÊT EN TOUT TEMPS

MARYSE GUÉNETTE

Panne d'électricité majeure, décès d'un partenaire clé, piratage informatique... chaque année, vous risquez de faire face à un événement qui bouleversera votre vie professionnelle et sera susceptible d'avoir une incidence sur votre cabinet ainsi que sur les relations avec vos clients. Voici comment vous y préparer.

Depuis la pandémie, nous savons tous qu'il est primordial d'être prêt à toute éventualité. Et, pour ce faire, il existe deux outils fort précieux, soit le plan de continuité et le plan de contingence. « Le plan de continuité vient nous préparer à faire face à toute situation qui pourrait survenir de sorte que nous soyons en mesure de poursuivre nos activités », explique Marie-Hélène Primeau, vice-présidente principale de Premier Continuum, une firme de consultants en continuité des affaires qui offre aussi de la formation. « Alors que le plan de contingence est en lien avec un risque bien déterminé. »

La réalisation d'un plan de continuité est généralement demandée par le conseil d'administration ou par la direction, car il est en lien avec la responsabilité sociale d'une entreprise. Il peut aussi être exigé par un organisme réglementaire. « On veut assurer la pérennité de l'organisation quoi qu'il arrive », souligne Marie-Hélène Primeau. Le plan de contingence, pour sa part, peut venir de la base.

POUR QUI? POURQUOI?

En matière de distribution de produits et services financiers, s'il est important de réaliser de tels plans, c'est pour vous assurer que votre cabinet et vous êtes moins vulnérables aux incidents potentiels. C'est aussi pour limiter les pertes matérielles et financières en cas d'événements malencontreux et surtout pour que vos clients continuent à être servis convenablement puisqu'il s'agit



d'une obligation professionnelle. Enfin, ces mesures contribuent à ce que la situation se rétablisse le plus rapidement possible.

Les mesures prises dans un plan de continuité des affaires doivent ainsi vous permettre d'agir, en tout temps, dans l'intérêt de votre client. Ensemble, elles contribuent aussi au respect d'autres obligations déontologiques, notamment celles en lien avec la conservation de vos dossiers clients, l'utilisation des technologies de l'information et la protection des renseignements personnels de vos clients. Geneviève Beauvais, chef, qualité et conformité des pratiques à la Chambre de la sécurité financière, insiste sur cette dernière. « Les professionnels qui travaillent à distance ou qui se déplacent avec leur ordinateur portable pour rencontrer des clients doivent absolument déterminer comment faire en sorte que les données qu'ils ont avec eux soient conservées de manière sécuritaire quoi qu'il arrive. »

Les avantages sont nombreux. « Le processus qui mène au plan de continuité permet de mieux voir comment on fonctionne, dit Yannick Hémond, professeur en résilience, risques et catastrophes à l'Université du Québec à Montréal. Cela permet aussi d'identifier ses points de défaillance. » Ceux qui adoptent de tels plans réagissent de manière plus adéquate aux incidents, ce qui leur permet d'assurer la poursuite de leurs activités essentielles, de limiter leurs pertes matérielles et financières et de préserver leur réputation.

Selon lui, dans certains cas, le processus peut même avoir un effet positif sur le développement d'une entreprise.



« Le processus qui mène au plan de continuité permet de mieux voir comment on fonctionne et d'identifier ses points de défaillance. »

— Yannick Hémond





« Il s'agit de guides pour l'action, et non de procédures hyper détaillées qui deviendront obsolètes si la situation qui se produit n'est pas celle que l'on avait envisagée. »

- Marie-Hélène Primeau

COMMENT PROCÉDER ?

Pour parvenir à réaliser l'un ou l'autre de ces plans, il est important de prendre un pas de recul. « Les premières étapes consistent à identifier les activités critiques et à faire une appréciation des risques, dit Yannick Hémond. Il s'agit ensuite d'atténuer les risques inacceptables et les points de défaillance. Puis de mettre en place des stratégies afin que les activités puissent reprendre le plus rapidement possible. »

Selon Marie-Hélène Primeau, durant le processus, il faut garder en tête quelle est la mission de l'organisation et quelles sont ses réalisations prioritaires. Il faut aussi se demander si certaines activités peuvent être suspendues un temps donné. Cela permettra d'organiser son travail autrement et de continuer à bien servir son client malgré les difficultés.

Si certains aspects de la procédure sont complexes, d'autres sont très simples. Par exemple, dresser une liste des personnes clés de l'organisation et leurs coordonnées en leur assignant chacune des responsabilités précises, puis s'assurer de leur fournir des outils pour bien assumer ces tâches. « C'est un bon réflexe d'avoir des stratégies mais, en situation de crise, il faut aussi avoir en main les coordonnées des personnes à joindre en cas d'urgence, rappelle Marie-Hélène Primeau. Et aussi savoir qui appelle qui. »

Advenant un problème, il importe également de prévoir des mécanismes de sauvegarde sécurisés qui permettent de noter ce qui a été fait jusqu'à présent. Cela peut être utile advenant des questions de notre assureur ou une éventuelle poursuite, par exemple. Et prévoir les bases d'un plan de communication qui permettra aux employés, clients et partenaires d'être mis au courant des mesures en place.

Néanmoins, dans tous les cas, l'application du plan de même que ses différentes étapes doivent être le plus souples possible. « Il s'agit davantage de guides pour l'action, indique M^{me} Primeau, et non des procédures hyper détaillées qui deviendront

obsolètes si la situation qui se produit n'est pas celle que l'on avait envisagée. »

Une fois votre plan constitué, il est important de le tester, question d'évaluer son efficacité. On fait alors des exercices pour s'assurer que les risques que l'on a identifiés sont les bons et que les points de défaillance pourront être contrés.

Cette première étape est fastidieuse, certes, mais elle contribue à y voir beaucoup plus clair. « C'est de mettre tout ça en place qui est long, mentionne Yannick Hémond. Ensuite, il suffit d'effectuer des mises à jour. » Cela peut se faire annuellement ou lorsqu'un changement se produit, comme un déménagement ou lors de l'acquisition de nouveaux équipements. Lorsqu'on a paré au pire et qu'on a un plan concret implanté, ne reste plus qu'à espérer le meilleur avec sérénité. ◀



POUR ALLER PLUS LOIN

- > Guide de gestion de la continuité des activités pour les petites et les moyennes entreprises québécoises, ministère de l'Économie et de l'Innovation du Québec
- > Modèle de plan de la continuité des affaires, Banque de développement du Canada
- > Ligne directrice sur la gestion de la continuité des activités, Autorité des marchés financiers (voir encadré ci-contre)
- > Norme ISO 22301

POINTS SAILLANTS

Vous pouvez vous inspirer de la Ligne directrice sur la gestion de la continuité des activités publiée par l'Autorité des marchés financiers, dont voici un résumé. La gestion de la continuité des activités fait partie intégrante de la gestion des risques de l'institution financière. Il s'agit d'un processus dynamique prenant en charge les changements qui affectent l'institution financière, ses tiers et son environnement. Ultimement, ce sont le conseil d'administration et la haute direction qui en sont responsables.

Pour assurer la continuité de ses activités et la reprise des activités perturbées ou interrompues, l'institution financière :

- ✦ dispose d'une stratégie adéquate qui lui permet d'agir dans des délais raisonnables ;
- ✦ identifie ses activités critiques, leur concentration sur un même site ainsi que leur interdépendance et dépendance quant au système, au personnel et aux fournisseurs de services ;
- ✦ cible les incidents opérationnels majeurs susceptibles de perturber, de ralentir ou d'interrompre ses activités critiques ;
- ✦ évalue les impacts des incidents majeurs sur ses ressources, son fonctionnement et son environnement et détermine les mesures à prendre découlant de cette évaluation ;
- ✦ développe et implante un plan de continuité des activités (PCA) qui répertorie les actions à entreprendre en cas d'incident opérationnel majeur ayant un impact sur les activités critiques ;
- ✦ vérifie périodiquement la fiabilité de son PCA.



CELIAPP

LES PIÈGES À ÉVITER

MARYSE GUÉNETTE

Fort populaire depuis le printemps 2023, le CELIAPP est un régime aussi généreux que complexe. Vous vous y intéressez? Coup d'œil sur les points à surveiller.



NATALIE HOTTE

ÊTRE OU NON PROPRIÉTAIRE

Pour que votre client puisse souscrire un CELIAPP, ce qu'il ne peut faire qu'une fois dans sa vie, il ne faut pas que lui ou son conjoint soit propriétaire du lieu principal de résidence où votre client habite. Il ne faut pas non plus que lui ou son conjoint l'ait été dans l'année de l'ouverture du compte ainsi que durant les quatre années précédentes. Notons qu'ici, le terme conjoint désigne son époux, son épouse ou son conjoint de fait, soit la personne considérée comme telle d'un point de vue fiscal.

Selon Natalie Hotte, cheffe de pratique, gestion des risques en savoirs et fiscalité au Centre québécois de formation en fiscalité (CQFF), il peut y avoir méprise avec ce critère, car le terme « lieu principal de résidence » utilisé dans le cadre du CELIAPP est souvent confondu avec le terme « résidence principale » employé pour l'exemption de gain en capital. Or, il s'agit de deux choses différentes.

Ainsi, une personne qui serait locataire d'un appartement (où elle habiterait à longueur d'année) et propriétaire d'un chalet (où elle se rendrait deux ou trois mois par année) pourrait ouvrir un CELIAPP. Celle qui vivrait toute l'année dans un chalet dont elle est propriétaire ne le pourrait pas.



MÉLANIE BEAUVAIS

COTISER AU BON MOMENT

Autre aspect susceptible de compliquer les choses: l'adhérent a 15 ans pour investir un maximum de 40 000 \$, puis retirer les sommes accumulées pour l'achat d'une première habitation. Cela signifie que, pour profiter du CELIAPP, votre client devra l'ouvrir suffisamment tôt pour avoir le temps d'y accumuler les 40 000 \$ qui lui serviront de mise de fonds et suffisamment tard pour être prêt à acheter une propriété dans les 15 années suivantes. Selon Mélanie Beauvais, actuaire et planificatrice financière chez Bachand Lafleur, Groupe conseil, cela peut poser problème. « Une personne qui ouvrirait un CELIAPP à 18 ans ne sera pas nécessairement en mesure d'acheter sa première propriété à 33 ans. »

Vous craignez que le délai de 15 ans soit trop court pour votre client? M^{me} Beauvais suggère de lui proposer de placer plutôt ses économies dans un CELI, ce qui lui permettra d'accumuler une certaine somme à l'abri de l'impôt et d'effectuer un transfert vers un CELIAPP au moment opportun. Cela dit, il est aussi important que votre client n'attende pas trop longtemps avant d'ouvrir son CELIAPP. Car dans l'intervalle, il pourrait rencontrer l'âme sœur. Or, si cette dernière est propriétaire d'une résidence qu'elle habite et que les deux tourtereaux décident d'y faire leur nid, il arrivera un moment où votre client n'aura plus accès au CELIAPP.



CAROLINE MARION



IMPORTANT : TENIR LE COMPTE

Un maximum de 8 000 \$ peut être déposé chaque année dans le CELIAPP. Les personnes qui ne disposent pas de cette somme pour alimenter le leur peuvent reporter leur cotisation non utilisée à l'année suivante. Cependant, la somme maximale pouvant être déposée dans un CELIAPP au cours d'une même année est de 16 000 \$ – ceux dont la contribution dépasserait cette somme devraient payer une pénalité de 1 % par mois.

Cela fait craindre à certains qu'il puisse être difficile de suivre le fil des sommes investies. « Le problème pourrait survenir surtout si le client a des CELIAPP dans plus d'une institution financière », dit Caroline Marion, gestionnaire fiduciaire chez Desjardins Gestion de patrimoine.

Le détenteur d'un CELIAPP a la possibilité de reporter la déduction fiscale que lui procurent ses dépôts, ce qui peut être avantageux sur le plan fiscal. Il peut aussi retirer les sommes de son CELIAPP sans avoir à payer d'impôt à condition de les utiliser pour acheter une habitation admissible ou de les transférer dans un REER. Mais s'il le fait pour effectuer un achat, il doit de nouveau se qualifier. L'exigence est alors partiellement la même qu'au moment de son adhésion : il ne doit pas être devenu propriétaire de son lieu principal de résidence, et ce, pour la même période que celle mentionnée précédemment. Par contre, si, en cours de route, il s'est marié officiellement ou a décidé de faire vie commune avec un conjoint de fait propriétaire, cela ne sera plus un problème.

ATTENTION À L'INFORMATION DÉSUÊTE

Selon Natalie Hotte, en 2023, de nombreux consommateurs ont ouvert des CELIAPP, alors qu'ils n'y étaient pas admissibles. Cela est évidemment dû à une erreur au moment de l'adhésion. Il est possible, par exemple, qu'un client ait oublié de mentionner que, trois ans auparavant, il était propriétaire de son lieu de résidence principal. Mais cela peut aussi être dû au fait que le conseiller en services financiers ou son client se sont fiés à de l'information qui a été publiée dans des journaux ou des magazines entre le moment où le CELIAPP a été annoncé par le gouvernement fédéral et celui où il a commencé à être offert. Or, durant cette période d'environ une année, les critères d'admissibilité ont souvent été modifiés, rendant l'information publiée vite désuète.

Dans un tel contexte, il est plus que jamais nécessaire de renseigner adéquatement son client. Pour ce faire, Natalie Hotte suggère de lire avec lui l'information qui se trouve sur le site de l'Agence du revenu du Canada (ARC). « Ce site est particulièrement bien fait et l'information qui s'y trouve est à jour », dit-elle. Agir ainsi est d'autant plus important que, ultimement, si le client fait une fausse déclaration, c'est lui qui en sera responsable face à l'ARC.

... ET PARFAIRE SES CONNAISSANCES

M^{me} Hotte invite aussi les conseillers à consulter le Centre d'information du Centre québécois de formation en fiscalité, qui contient une panoplie d'informations relatives notamment à la fiscalité. Le CQFF offre plusieurs formations en lien avec le CELIAPP, dont une d'une durée de quatre heures intitulée « Accession à la propriété : RAP, CELIAPP et autres mesures fiscales ». De plus, le cours annuel « Mise à jour en fiscalité », offert en deux formats, donne un accès exclusif à plusieurs documents de référence, dont certains en lien avec le CELIAPP. ◀

CRITÈRES EN LIEN AVEC LE CELIAPP

Âge pour y adhérer	18 à 71 ans
Conditions d'ouverture	Être résident canadien
	Ne pas avoir été propriétaire de son lieu principal de résidence au cours de l'année de l'adhésion ainsi qu'au cours des 4 années précédentes
	Ne pas avoir comme conjoint fiscal une personne qui a été propriétaire de son lieu de résidence au cours de l'année de l'adhésion ainsi qu'au cours des 4 années précédentes
Durée maximale	15 ans
Déduction de la cotisation	Durant l'année où elle a été faite ou au cours des années suivantes
Date limite pour cotiser	Le 31 décembre de l'année en cours
Plafond annuel des droits de cotisation	8 000 \$
Report des cotisations	Cela est possible à condition que la somme maximale déposée au cours d'une même année ne dépasse pas 16 000 \$
Impôt sur les cotisations excédentaires	1 % par mois
Limite des sommes provenant d'un CELIAPP et pouvant être utilisées pour l'achat d'une première propriété ou transférées dans un REER	Aucune
Conditions imposées au moment du retrait pour l'achat d'une propriété admissible	Ne pas avoir été propriétaire de son lieu principal de résidence au cours de l'année de l'adhésion ainsi qu'au cours des 4 années précédentes
Impôt sur les retraits	Aucun si les retraits sont utilisés pour l'achat d'une première et unique propriété admissible ainsi que sur les sommes transférées vers un REER
Moment de la fermeture	Au plus tard, (1) à la fin de l'année au cours de laquelle a eu lieu le 15 ^e anniversaire de l'ouverture du 1 ^{er} compte, (2) à la fin de l'année qui suit le 1 ^{er} retrait admissible ou (3) à la fin de l'année durant laquelle le bénéficiaire a atteint l'âge de 71 ans



POUR ALLER PLUS LOIN

Tout ce que vous devez savoir sur le CELIAPP

Chambresf.com > Formation continue > Formations de la Chambre
> Tout ce que vous devez savoir sur le CELIAPP



ACHAT D'ASSURANCE EN LIGNE

VOS CLIENTS DOIVENT BIEN S'INFORMER

JEAN-FRANÇOIS VENNE

Comme vous le savez, depuis 2019, il est possible pour tout client de contracter une assurance de personnes en ligne, sans l'intervention d'un professionnel. Certains clients peuvent trouver ce service pratique. Il leur faut néanmoins faire preuve d'une bonne dose de prudence en raison des répercussions financières d'une telle transaction sur leur avenir, souvent au moment où ils en auront le plus besoin.



M^e NATHALIE DUROCHER

En 2019, la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) a subi une réforme en profondeur. Celle-ci a notamment ouvert la porte à la vente d'assurance de personnes en ligne et au téléphone, même sans assistance. Seule distinction, l'espace numérique par lequel un employeur fait adhérer ses employés au contrat d'assurance collective n'est pas soumis au *Règlement sur les modes alternatifs de distribution* (RMAD).

Afin d'encadrer cette nouvelle forme de commerce, l'Autorité des marchés financiers (AMF) a publié un règlement entré en vigueur le 13 juin 2019, qui établit les droits des consommateurs et les obligations des cabinets. Cette réglementation ne s'applique qu'aux espaces numériques qui permettent de conclure le processus d'achat en ligne. Les sites qui servent à comparer différentes assurances ou qui amorcent l'opération avant de diriger le client vers un conseiller n'y sont pas assujettis.

CANAL DIFFÉRENT, MÊMES OBLIGATIONS

Il importe de clarifier que les cabinets qui distribuent de l'assurance de personnes en ligne ne sont exemptés d'aucune des obligations qui incombent habituellement aux conseillers.

«Essentiellement, les sites web et applications mobiles ne sont que des moyens de distribution alternatifs, explique M^e Nathalie Durocher, avocate et associée au cabinet Dentons. Les obligations de base du cabinet qui offre de l'assurance demeurent les mêmes, notamment le devoir d'informer le client et de bien le conseiller. Autrement dit, dans le contexte d'offre par Internet, lorsque le cabinet exerce ses activités directement auprès du client par l'entremise de son espace numérique, il est tenu, avec les adaptations nécessaires, aux mêmes obligations que le représentant qui exercerait ses activités auprès du client.»

Même après avoir commencé un processus en ligne, le client a toujours le choix et le droit de demander l'aide d'un conseiller pour répondre à ses questions potentielles. Au moment opportun, les cabinets et assureurs ont en effet l'obligation d'assurer l'accès à un professionnel lié au cabinet et autorisé à agir dans la discipline requise. Si un tel conseiller n'est pas disponible, le client doit avoir la possibilité de suspendre la conclusion d'un contrat d'assurance jusqu'au moment où il pourra échanger avec le conseiller.



JULIE ROY

De plus, pour assurer une protection maximale du client d'assurance en ligne, le conseiller en soutien à un espace numérique doit inviter le client montrant des signes d'hésitation ou de manque de compréhension hors de l'espace numérique et, dès lors, devra respecter toutes ses obligations. Partant de là, cela ne constitue plus une offre de produits et services par Internet, et le RMAD ne s'appliquera pas.

Sachez en outre que le client a – jusqu'à 10 jours après l'achat – le droit de résilier le contrat souscrit par l'entremise d'un espace numérique. Il faut cependant savoir que, si la transaction est conclue avec l'aide d'un conseiller, cette mesure ne s'applique pas, et ce, même si le processus a débuté sur l'espace numérique du courtier.

Par ailleurs, une obligation spécifique à la discipline de l'assurance de personnes a été ajoutée afin d'éviter le risque de remplacement inapproprié d'un contrat d'assurance de personnes, précise Sylvain Théberge, directeur des relations médias de l'AMF. « Les cabinets doivent aussi détecter les irrégularités dans les renseignements fournis par le client et empêcher qu'un consommateur ne répondant pas aux critères d'admissibilité du produit puisse conclure une transaction. »

LA RESPONSABILITÉ DES CONSOMMATEURS

« Malgré toutes ces obligations, le consommateur qui choisit de souscrire un produit d'assurance en ligne ou sur une application mobile doit assumer sa part de responsabilité et respecter ses propres obligations dans le cadre du processus de conclusion du contrat d'assurance. Cela inclut, notamment, l'obligation de s'informer, c'est-à-dire de bien lire les instructions, les conditions d'admissibilité et toutes les autres informations fournies par le cabinet sur l'étendue des garanties, y compris les exclusions et les limitations. Le consommateur doit également s'assurer de comprendre et transmettre les renseignements qu'on lui demande de fournir dans le but de bien évaluer ses besoins et de lui offrir un ou des produits qui répondent à ses besoins d'assurance. Enfin, le consommateur doit répondre précisément à toutes les questions posées, sans omission ni réticences », précise M^e Durocher.

Le consommateur doit par exemple divulguer tout ce qui peut influencer l'assureur dans l'établissement de la prime, comme le fait d'être fumeur ou non. Il doit aussi vérifier à la fin du processus l'exactitude des informations à son sujet présentées dans le sommaire.

M^e Durocher souligne en outre que des déclarations erronées et de fausses identités peuvent entraîner l'annulation de l'assurance et donc l'absence de couverture. Parfois, ces problèmes peuvent survenir à la suite d'une erreur ou d'une incompréhension. Le fait de mal comprendre les informations fournies – ou même celles qui sont exigées par les cabinets – peut nuire au consentement éclairé.

PLUS QU'UN SIMPLE ACHAT

En dépit de tout l'encadrement imposé au cabinet, Julie Roy, conseillère en sécurité financière au cabinet St. Cyr et Associés, à Val-d'Or, n'hésite pas à inviter les consommateurs à être très prudents. L'achat en ligne affiche rapidement ses limites et ne permet pas d'avoir une vue d'ensemble des besoins. Le meilleur moyen d'atteindre ce niveau optimal est encore de discuter en personne avec un conseiller professionnel, selon elle.

« Les gens entrent généralement dans mon bureau avec une idée en tête quant au produit d'assurance qu'ils veulent acheter, mais changent souvent d'opinion après l'analyse de leur situation globale, explique-t-elle. Lorsqu'ils vont sur une plateforme numérique, ils risquent moins d'avoir des occasions de faire évoluer leur réflexion. »

Elle prévient que les produits d'assurance, surtout l'assurance invalidité, restent assez complexes et que le risque est grand d'acheter un produit qui ne convient pas très bien. « Certaines personnes sont mieux couvertes qu'elles ne pensent et n'ont pas vraiment besoin d'une nouvelle assurance invalidité, mais d'autres au contraire sont moins bien protégées et bénéficieraient d'une couverture supplémentaire », illustre-t-elle.

Pour Julie Roy, le plus simple et le plus efficace, c'est encore de consulter un professionnel. « Le travail avec un conseiller en sécurité financière permet de brosser un portrait juste de la situation dans son ensemble et non seulement d'acheter un produit », fait-elle valoir. ◀

PRINCIPALES OBLIGATIONS DES CABINETS ET ASSUREURS ENVERS UN CLIENT

- 1 Conseiller le client adéquatement. Le site doit permettre de réaliser une analyse des besoins financiers, d'identifier les besoins d'assurance et de s'assurer de sa convenance;
- 2 Présenter tous les renseignements nécessaires dans une forme claire, lisible, précise et non trompeuse, notamment ceux relatifs à l'identification du cabinet, à la validation de son inscription auprès de l'Autorité et à la formulation d'une plainte;
- 3 Rendre accessible, par l'entremise de son espace numérique, un spécimen de la police ainsi que des avenants disponibles, le cas échéant;
- 4 Avant la conclusion du contrat, fournir un récapitulatif des renseignements qui ont servi à identifier les besoins du client et à finaliser la proposition ainsi que les options et modalités du produit choisi.



POUR ALLER PLUS LOIN

Historique relatif au Règlement sur les modes alternatifs de distribution

Lautorite.qc.ca > Professionnels > Réglementation et obligations > Distribution de produits et services financiers > Réglementation > Règlement sur les modes alternatifs de distribution > Historique



RECHERCHE TESTAMENTAIRE

FINI LE PAPIER

SYLVIE LEMIEUX



M^{re} DAHLIA CHALATI

Depuis le 11 juin, la Chambre des notaires du Québec (CNQ) émet des certificats de recherche testamentaire et de mandats en format électronique (PDF).

Les liquidateurs d'une succession, qui doivent retrouver les dernières volontés de la personne décédée, ont désormais accès à une procédure accélérée et plus sécurisée.

L'introduction du certificat électronique représente une amélioration notable par rapport à l'ancienne méthode papier, selon Dahlia Chalati, notaire à Montréal. « Les demandeurs peuvent faire une demande en ligne et obtenir un certificat valide dans un délai beaucoup plus rapide, parfois le jour même. »

Auparavant, il fallait attendre pour recevoir le document valide en format papier avec filigrane, un processus pouvant prendre jusqu'à 30 jours si le décès était récent. « Les notaires doivent inscrire au Registre des dispositions testamentaires les testaments qu'ils ont rédigés tous les 15 jours. Si le décès survient avant que le testament soit inscrit, la période d'attente sera plus longue », précise M^{re} Chalati.

Si le certificat est valide, les demandeurs (notaires, avocats et particuliers) le verront s'afficher à l'écran. Le document pourra être téléchargé, imprimé et partagé. « La loi sur le cadre juridique des technologies de l'information garantit que la copie électronique a la même valeur que la copie papier », souligne la notaire. Plus besoin, donc, de multiplier les demandes pour obtenir un document authentifié lorsqu'il est requis dans différentes démarches.

Outre le gain de temps, la version électronique du certificat de recherche apporte une sécurité accrue contre la fraude, la validation en ligne permettant d'éviter des cas de fraude ou de manipulation, selon la CNQ. Chaque certificat comporte un numéro unique et un code de vérification permettant aux utilisateurs de confirmer son authenticité directement sur le site de la Chambre.

À noter que les certificats émis en format papier avant le 10 juin sont toujours valides. Ils ne peuvent toutefois être validés en ligne.

PROCÉDURE DIFFÉRENTE AU BARREAU

Les avocats pouvant détenir les testaments de leurs clients, il est aussi nécessaire de faire une demande de recherche testamentaire auprès du Barreau du Québec. La procédure diffère selon les demandeurs. Les avocats et les notaires sont invités à soumettre leur demande par le biais d'un formulaire disponible sur le site web du Barreau du Québec. Les citoyens, quant à eux, peuvent choisir entre le formulaire en ligne ou le formulaire papier, explique l'organisation par voie de communiqué.

L'émission du certificat de recherche testamentaire par le Barreau n'est pas automatique; un processus de validation est nécessaire. Dès réception de la demande, une vérification est effectuée dans le registre des dispositions testamentaires pour trouver, ou non, un acte au nom du défunt visé par la demande. Le délai de traitement de la demande est généralement inférieur à une semaine.

Le certificat émis par le Barreau est toujours en format papier. Ce document contient un filigrane embossé qui confirme sa validité. L'organisation poursuit toutefois l'objectif d'offrir un certificat en format électronique. ◀



POUR ALLER PLUS LOIN

Nouveau certificat de recherche

www.cnq.org > La Chambre et votre protection > Services de la Chambre > Téléchargement et validation de certificats de recherche des registres

SONDAGE SUR LES REVENUS DE RETRAITE



LES DÉFIS DES COMMUNAUTÉS

EMMANUELLE GRIL

Lorsque vient le temps de bâtir leur épargne-retraite, les communautés culturelles font face à des défis supplémentaires. C'est ce qui ressort d'une récente enquête dont les résultats font réfléchir.

L'Étude sur les revenus à la retraite des Québécoises et Québécois a permis de mettre en lumière des réalités méconnues sur la relation de la population avec l'épargne en vue de la retraite. Les différences entre les hommes et les femmes ont été explorées dans ce sondage fouillé réalisé par Léger pour le compte de la Chambre de la sécurité financière et ÉducÉpargne, mais aussi celles qui subsistent au sein des communautés culturelles. À cet égard, l'enquête révèle qu'il reste encore beaucoup de chemin à parcourir.

DES DIFFÉRENCES CRIANTES

La chercheuse et professeure à l'Institut national de la recherche scientifique (INRS) Hélène Belleau, titulaire de la Chaire Argent, inégalités et société, s'est penchée sur la question. D'entrée de jeu, elle remarque que deux éléments ressortent tout particulièrement à propos des communautés culturelles. « On constate que la situation économique des immigrants est plus précaire, mais aussi qu'il y a une réelle méconnaissance du fonctionnement de notre système de retraite », indique-t-elle.

Ainsi, sur 27 % des répondants mentionnant que leur situation financière est mauvaise, 41 % sont des personnes qui ne sont pas nées au Canada. De plus, sur les 19 % indiquant que leur emploi est précaire, 31 % sont des immigrants.

En toute logique, le manque de ressources financières fait en sorte qu'ils versent moins dans leurs REER et autres outils d'épargne-retraite. Sans surprise, ils sont également plus nombreux à craindre d'épuiser leurs économies trop rapidement (41 % comparativement à 30 % pour la population née au Canada).

Autre aspect qui pèse lourd dans la balance, le fait que nombre d'entre eux s'attendent à devoir utiliser leur épargne pour soutenir des proches, que ces derniers vivent ici ou dans un autre pays (18 % d'immigrants comparativement à 7 % pour la population née au Canada). « Ils sont aussi 22 % à affirmer qu'ils n'ont pas encore planifié leur retraite et à penser que cela va se régler de soi-même. Ce pourcentage n'est que de 8 % dans le reste de la population », remarque Hélène Belleau.

DES BESOINS EN LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Le fait que notre système de retraite soit relativement complexe et comporte différents éléments (rentes du fédéral et du provincial, fonds de pension de l'employeur, épargne personnelle) ne facilite pas la tâche des nouveaux arrivants. « Contrairement à d'autres pays où le régime est simplifié, ici, on a besoin d'avoir une bonne littératie financière pour le comprendre », note-t-elle.

Mais ce n'est pas tout, car les immigrants doivent aussi saisir la différence entre cartes de débit et de crédit, se familiariser avec le crédit et éviter les pièges de l'endettement. Certes, ces enjeux sont également bien présents pour les personnes nées au Canada, mais ils se trouvent décuplés pour les nouveaux arrivants.

Afin de mieux servir et accompagner cette clientèle, de l'avis d'Hélène Belleau, les conseillers en services financiers doivent être bien au fait de la réalité et des défis particuliers auxquels elle fait face. ◀



UNE NOUVELLE CHAIRE

La Chaire Argent, inégalités et société a été créée en novembre dernier par la CSF en collaboration avec l'Institut national de la recherche scientifique. Ses travaux portent sur les aspects sociaux de la gestion des finances afin de mieux comprendre les inégalités et aider à identifier des solutions pour les réduire. Pendant les cinq prochaines années, elle travaillera sur ces trois sujets : les situations de vie complexes, les questions immigrantes et l'analyse différenciée selon le genre.



POUR ALLER PLUS LOIN

Pour consulter le sondage

<https://bit.ly/44YBAwZ>



RÉSIDENCE À L'ÉTRANGER



MIEUX OUTILLER VOS CLIENTS

EMMANUELLE GRIL

Détenir une propriété à l'étranger est le rêve de bien des Québécois qui veulent fuir l'hiver. Il y a toutefois des spécificités à connaître.



▲
PATRICE GROLEAU

FAIRE AFFAIRE AVEC D'AUTRES PROFESSIONNELS

Dans un premier temps, l'achat doit être bien encadré et effectué dans les règles de l'art. « Il est primordial de collaborer avec un spécialiste de l'immobilier sur place, tout en s'assurant qu'il soit recommandé par un professionnel de confiance de sa région. On conseille aussi de toujours travailler avec un avocat pour garantir les transactions », explique Patrice Groleau, courtier et propriétaire de McGill Immobilier et Engel & Völkers Montréal/Québec/Toronto.

Après l'achat se pose la question de l'entretien. Dès lors, on doit pouvoir compter sur un bon gestionnaire qui prendra en charge cet aspect. « Gérer une propriété à distance peut s'avérer complexe, d'où l'importance d'avoir une personne de confiance sur place qui puisse intervenir rapidement en cas de besoin. Le gestionnaire devrait également posséder un carnet d'adresses bien garni, incluant des professionnels – peintres, électriciens, etc. – garantissant ainsi une maintenance efficace », précise Patrice Groleau.

Il estime que l'achat d'un condo représente souvent la méthode la plus simple et la plus sûre pour un investissement à l'étranger, en particulier pour ceux qui cherchent à minimiser la gestion quotidienne. « C'est souvent la meilleure stratégie pour débiter dans l'investissement immobilier international », assure-t-il.

Pour ceux qui louent la résidence en leur absence, il recommande également de souscrire une assurance qui couvre les revenus de location, particulièrement dans des régions susceptibles de subir des catastrophes naturelles comme des ouragans. « Après de tels événements, les délais de réparation peuvent être considérables, et les propriétaires non-résidents se trouvent souvent désavantagés par rapport aux grands joueurs locaux qui peuvent mobiliser rapidement des sous-traitants. Une bonne assurance permet de minimiser les perturbations financières pendant la période de reconstruction et d'assurer la continuité des revenus locatifs », dit-il.

COMPRENDRE LES OBLIGATIONS FISCALES

La fiscalité ayant ses propres réalités locales, il est préférable de se faire accompagner par des professionnels du domaine. Outre les obligations dans le pays où l'on a acheté le bien immobilier, il faudra aussi s'acquitter de celles de son pays d'origine. À cet égard, Jean-René Sénéchal, fiscaliste et associé pour la firme Barricad Fiscalistes, rappelle que tout résident fiscal canadien doit déclarer ses revenus de sources mondiales. C'est le cas notamment lorsqu'on tire des revenus de location de sa propriété à l'étranger. Lors de la déclaration de revenus, il est important de ne pas oublier de remplir le formulaire T1135 à cet effet. Attention, car toute omission engendre des pénalités de 2 500 \$ par an, plus les intérêts. En cas d'oubli, une divulgation volontaire peut parfois être prise en compte et éviter intérêts et pénalités.

À cela peuvent s'ajouter les impôts locaux sur les revenus locatifs. Cela signifie-t-il que le propriétaire est imposé deux fois? « Au Canada, il pourra bénéficier d'un crédit d'impôt étranger, mais il est possible qu'il ait quand même à verser un certain montant », prévient-il.

En cas de vente de la propriété, le gain en capital perçu sera également imposé au Canada. « Il est toutefois possible de désigner la résidence à l'étranger comme résidence principale afin de pouvoir profiter d'une exonération. C'est pertinent si la propriété a pris beaucoup de valeur. On pourrait la désigner durant quelques années ici et quelques années là-bas, il faut trouver la formule la plus avantageuse », conseille Jean-René Sénéchal. Mentionnons qu'aux États-Unis, un impôt de 15 % est aussi prélevé à la source lors de la vente du bien immobilier. ◀





SÉCURITÉ FINANCIÈRE



BIEN LES PRÉPARER EN AMONT

EMMANUELLE GRIL

Comment assurer la sécurité financière de ses clients qui vivent plusieurs mois par an à l'étranger? Conseils et bonnes pratiques à mettre en place pour avoir ses affaires à l'œil.

Lorsque les clients passent une partie de l'année chez nos voisins du Sud ou ailleurs, cela nécessite une bonne préparation. Comptes bancaires, placements, assurances : voici ce qu'il faut garder en tête.

S'ASSURER DE LA FLUIDITÉ DES FINANCES

Pour se faciliter la vie et éviter les frais de transaction et de change, ouvrir un compte dans une banque locale peut être une bonne idée si on se rend régulièrement dans le pays. Il peut d'ailleurs s'agir d'une banque canadienne, puisque certaines d'entre elles ont des filiales à l'étranger. « Si l'institution nous offre la possibilité d'avoir un compte en dollars canadiens et un autre en dollars américains par exemple, cela simplifiera les transferts de fonds d'un compte à l'autre », indique Audrey De Champlain, conseillère en sécurité financière à NDC Services financiers. Nul besoin qu'une succursale se trouve physiquement sur place, car tout peut s'effectuer de façon électronique.

Aux États-Unis, détenir une carte de crédit en devises locales est également très commode et permet là encore d'éviter les frais de conversion de devises. « De façon générale, à l'étranger, il est toujours préférable d'utiliser une carte de crédit plutôt qu'une carte de débit, en raison de la meilleure protection qu'elle offre contre les fraudes », souligne Sabrina Landry, planificatrice financière à la Sun Life.

Si l'on effectue des placements en dollars américains, Anik Bougie, cheffe de pratique, planification financière et fiscalité à FDP, précise qu'il faut bien comprendre les implications de la fiscalité transfrontalière (Canada-États-Unis). « Cela risque de générer une certaine complexité, car il y aura des prélèvements d'impôts américains à titre de résident fiscal canadien, et ce, par types de placements, enregistrés ou non enregistrés », dit-elle. D'autres aspects sont aussi à prendre en compte : aux États-Unis, par exemple, on peut être considéré comme résident fiscal si l'on répond au critère de présence importante (*Substantial Presence Test*), lequel est basé sur une période de trois ans.

En tout état de cause, il est essentiel que votre client vous avise de sa période d'absence de même que ses institutions financières. « Un formulaire d'autorisation limitée permettra à ce dernier d'effectuer certaines transactions en notre absence. On s'assure également de lui laisser les coordonnées où il pourra nous contacter si besoin est », recommande Audrey De Champlain.

Le cas échéant, grâce à la technologie, il est possible de signer des documents à distance, rappelle Jonathan B. Therrien, planificateur financier, Équipe Major,

Gestion de capital Assante. « Avant de partir, il est toutefois préférable d'autoriser son conseiller à effectuer par exemple les opérations récurrentes », dit-il.

Enfin, donner une procuration bancaire à une personne de confiance de son entourage pour qu'elle puisse agir en notre nom est également une bonne idée. « Les institutions financières fournissent généralement un formulaire à cet effet », mentionne Sabrina Landry.

BIEN S'ASSURER

La question de l'assurance est cruciale pour tout Québécois qui s'absente pendant plusieurs semaines ou mois. « Il faut savoir que si l'on passe 183 jours et plus par année en dehors de la province, on perd son admissibilité à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) », prévient Jonathan B. Therrien. D'où l'importance de se procurer une assurance privée couvrant les soins d'urgence, les frais d'hospitalisation, etc. Il faudra bien analyser les critères à respecter, car la protection pourrait ne plus s'appliquer après un certain âge, en présence de troubles de santé préexistants ou encore au-delà d'une durée de séjour déterminé.



« Il faut savoir que si l'on passe 183 jours et plus par année en dehors de la province, on perd son admissibilité à la Régie de l'assurance maladie du Québec. »

— Jonathan B. Therrien



« Mais attention, car quand bien même on est encore couvert par la RAMQ, celle-ci ne rembourse pas tout », ajoute Anik Bougie. Une large portion des frais hospitaliers ou de consultation de professionnels de la santé se retrouvera donc éventuellement à la charge du *snowbird*, à moins qu'il ne soit adéquatement assuré.

Car la RAMQ rembourse les soins médicaux couverts au Québec lorsqu'ils sont offerts par un médecin, un optométriste ou un dentiste à l'étranger, mais uniquement à la hauteur de ce qui est remboursé ici. Quant au régime d'assurance hospitalisation de la RAMQ, il couvre les services reliés à un séjour à l'hôpital à raison de 100 \$ maximum par jour d'hospitalisation ainsi que ceux rendus en consultation externe en proportion de 50 \$ maximum par jour. Les médicaments achetés à l'extérieur du Québec, eux, ne sont pas remboursés par la RAMQ, même s'ils ont été prescrits par un médecin.

Peut-on compter sur l'assurance-voyage souvent reliée à sa carte de crédit? « C'est un complément, mais les limitations sont nombreuses et elle est généralement insuffisante », estime Sabrina Landry. Certains émetteurs exigent aussi que le billet d'avion ou l'hôtel soit payé avec la carte de crédit. De plus, les montants des frais admissibles et les couvertures varient grandement d'une carte à l'autre, allant de 3 à 62 jours.

Bien que la majorité des assurances de cartes de crédit offrent une protection jusqu'à 65 ans, la présence d'une maladie préexistante change la donne, remarque Aurélie De Champlain. « Attention,



« Un formulaire d'autorisation limitée permettra [au client] d'effectuer certaines transactions en notre absence. »

— Aurélie De Champlain

car les troubles de santé préexistants ne sont pas couverts. Les émetteurs de cartes de crédit peuvent aussi avoir une conception assez large de ce type de trouble, il faut bien vérifier de quelle façon ils les définissent », conseille-t-elle.

Pour toutes ces raisons, se munir d'une assurance privée évitera bien des tracas et des frais. Néanmoins, lorsqu'on compare les offres sur le marché, il est essentiel de bien se renseigner sur les critères à respecter et les couvertures incluses. « Je recommande de magasiner régulièrement son assurance voyage afin de trouver la prime la plus intéressante. En revanche, on se doit de répondre de façon complète et véridique aux questions de l'assureur. Un oubli pourrait faire en sorte que l'assureur refuserait de nous couvrir », mentionne Jonathan B. Therrien, qui exhorte donc à faire preuve de la plus grande transparence, même lorsqu'on conserve le même assureur. « Avant chaque départ à l'étranger, il faudra aussi lui préciser s'il y a eu des changements dans l'état de santé », ajoute-t-il.

CONDUIRE À L'ÉTRANGER

Bien des hivernants ou *snowbirds* décident de se rendre aux États-Unis avec leur propre véhicule. En cas d'accident de la route, la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) versera des indemnités pour les dommages corporels subis, et ce, que l'on soit responsable ou pas de l'accident.

Toutefois, si le voyageur est hospitalisé, la RAMQ couvre l'hospitalisation et les soins selon les tarifs mentionnés plus haut. Or, le coût des soins à l'étranger peut largement dépasser celui fixé par la RAMQ, notamment en cas d'accidents graves nécessitant des interventions longues et complexes. C'est pourquoi il est primordial pour le client de souscrire une assurance qui pourra couvrir ce que la RAMQ ne couvrira pas.

Il faut savoir aussi que la SAAQ ne couvre pas les blessures que l'on a causées à d'autres personnes ni les dommages matériels. C'est pourquoi il est important également de détenir une bonne assurance responsabilité civile si l'on conduit en dehors du pays. À cet égard, le Bureau d'assurance du Canada (BAC) indique qu'il peut être judicieux d'augmenter le montant en responsabilité civile de son assurance automobile afin de détenir une couverture plus élevée en cas de poursuite pour des dommages corporels ou matériels commis involontairement à autrui. Au Québec, le montant minimum obligatoire



« Mais attention, car quand bien même on est encore couvert par la RAMQ, celle-ci ne rembourse pas tout. »

— Anik Bougie

de couverture en responsabilité civile pour les propriétaires de voiture est de 50 000 \$. Un montant d'un à deux millions de dollars est recommandé dès que l'on conduit à l'extérieur de la province.

Lorsqu'on conduit dans le reste du Canada ou aux États-Unis, l'assurance auto de notre véhicule nous couvre comme si on se trouvait au Québec, en fonction des différentes options et protections choisies. Par exemple, notre assureur payera les dommages matériels au véhicule si on a inclus le chapitre B.

Enfin, plusieurs voyageurs comptent sur l'assurance reliée à leur carte de crédit pour couvrir les dommages éventuels lorsqu'ils conduisent hors Québec. Dans ce cas, on vérifie bien la couverture offerte et ses limitations pour être sûr d'être adéquatement protégé. ◀



POUR ALLER PLUS LOIN

Accidents routiers hors Québec

Saaq.gouv.qc.ca > Accident de la route
> En cas d'accident hors du Québec

Informez la RAMQ d'un départ

Ramq.gouv.qc.ca > Citoyens > Absence du Québec



FISCALITÉ AMÉRICAINE

RÉSIDENT OU NON,
TELE EST LA QUESTION

JEAN-FRANCOIS VENNE

Les quelque 900 000 Canadiens qui demeurent plusieurs mois par année dans le sud des États-Unis pourraient devoir y déclarer des revenus en certaines circonstances. Ne pas se plier à cette obligation pourrait leur coûter cher en pénalités.

Les hivernants effectuent d'assez longs séjours aux États-Unis chaque année, où ils possèdent souvent une résidence. Ils doivent donc rester attentifs au moment où ils pourraient être considérés comme des résidents américains par l'Internal Revenue Service (IRS, l'agence du revenu fédérale des États-Unis).

«Savoir si on est considéré comme un résident fiscal américain, si on doit produire une déclaration de revenus américaine ou remplir certains formulaires de renseignements constitue un enjeu majeur pour les gens qui effectuent des séjours de quelques mois aux États-Unis» explique Mylène Tétreault, associée fiscalité chez Raymond Chabot Grant Thornton.

ATTENTION AU STATUT DE RÉSIDENT

Ces voyageurs canadiens sont soumis au critère de présence importante (*Substantial Presence Test*) de l'IRS, qui applique la fameuse règle des 183 jours. Celle-ci stipule que si l'on est resté plus de 183 jours aux États-Unis sur une période de trois ans (en incluant les petits séjours de quelques heures), on est considéré comme résident américain et on pourrait devoir y payer de l'impôt. On doit procéder à ce calcul dès que l'on effectue un séjour de plus de trente jours dans ce pays.

Or, cette règle est souvent mal comprise. Il ne s'agit pas d'additionner les jours qu'on a passés au sud de la frontière pendant trois ans. Le décompte comprend plutôt toutes les journées de l'année courante, plus 1/3 des journées passées dans l'année précédente et 1/6 de celles dans l'année d'avant. Pour faire une règle générale, on peut calculer que si on séjourne 122 jours par année aux États-Unis pendant trois ans de suite, on sera jugé résident fiscal américain.

Les Canadiens qui dépassent 183 jours aux États-Unis sur trois ans peuvent remplir le formulaire 8840 et le transmettre à l'IRS au plus tard le 15 juin de l'année suivante (qui est la date limite à laquelle ils doivent remettre leur déclaration de revenus au fisc américain). «Ce formulaire sert à démontrer au gouvernement américain que l'on conserve des liens beaucoup plus forts avec le Canada qu'avec les États-Unis, et donc à ne pas être considéré comme résident américain», précise Mylène Tétreault.

Ce formulaire ne pourra pas aider les vacanciers à long terme qui ont passé 183 jours ou plus aux États-Unis au cours d'une seule année ni ceux qui ont entrepris des démarches pour y obtenir le statut de résident permanent (carte verte). Notons également que les Canadiens qui habitent la majorité de leurs temps aux États-Unis vivront la situation inverse. Ils devront remplir le formulaire NR74 ou NR73 au Canada pour démontrer qu'ils maintiennent des liens plus forts avec les États-Unis, et qu'ils ne sont plus résidents fiscaux au nord de la frontière.



«Des comptes qui se trouvent à l'abri de l'impôt canadien ne le sont pas de l'impôt américain. C'est le cas du CELI, du CELIAPP ou encore du REEE.»

— David Truong



« Nous avons remarqué un grand besoin de conseils spécialisés chez ces personnes, entre autres en ce qui concerne l'immobilier. »

— Philippe Jette

Pour la plupart, les hivernants restent généralement des résidents fiscaux canadiens. Ils doivent donc déclarer tous leurs revenus au fisc canadien, y compris ceux qu'ils tirent d'activités aux États-Unis, comme la vente ou la location d'un bien immobilier.

DÉCLARER SES REVENUS AU FISC

Mais attention, ce n'est pas parce que l'on n'est pas résident américain que l'on n'a pas à payer de l'impôt à l'Oncle Sam. Il y a trois ans, Philippe Jette, Jeneviève Osborne-Fortier, Martin Lalonde et Yves Bouchard ont fondé Snowbird Taxes, une entreprise qui se spécialise dans la fiscalité des Canadiens qui séjournent longtemps aux États-Unis.

« Nous avons remarqué un grand besoin de conseils spécialisés chez ces personnes, entre autres en ce qui concerne l'immobilier », explique le PDG Philippe Jette. Il conseille par exemple des Canadiens qui vendent une résidence aux États-Unis qu'ils détiennent parfois depuis longtemps, et d'autres qui achètent des logements dans ce pays pour les louer.

« Ces gens doivent déclarer leurs gains en capital aux États-Unis, où ils effectuent les transactions, et au Canada, puisqu'ils restent résidents fiscaux du Canada », indique Philippe Jette. C'est notamment le cas des personnes qui disposent de propriétés aux États-Unis, depuis l'adoption en 1980 du *Foreign Investment in Real Property Tax Act* (FIRPTA).

« Cette loi prévoit une retenue à la source de 15 % du prix de vente lorsqu'on se départit d'une propriété, ajoute Philippe Jette. C'est un peu comme un acompte provisionnel d'impôt, en attendant que la personne remplisse sa déclaration de revenus. » Dans certains cas précis, cette retenue peut n'être que de 10 %.

La manière d'imposer les gains en capital diffère par ailleurs entre les deux pays. Le taux américain est plus bas (entre 0 à 20 % du gain), mais s'applique sur tout le profit. Au Canada, seule la moitié des gains est imposable. Depuis le 25 juin 2024, ce taux est toutefois passé à 66,7 % pour les gains de plus de 250 000 dollars.

Ajoutons que les Canadiens qui louent des logements pour moins de six mois pourraient devoir payer des taxes, notamment des taxes de vente, dans certains États. C'est le cas de la Floride.

PAS DE DOUBLE IMPOSITION

Les Canadiens qui ne sont pas jugés résidents fiscaux américains doivent remplir une déclaration de revenus de non-résident 1040-NR. « Ils doivent aussi transmettre des informations au fisc américain sur leurs placements, y compris ceux qui se trouvent dans des comptes enregistrés au Canada, comme les REER, les CELI ou les REEE », souligne David Truong, président de Banque Nationale Planification et Avantages sociaux.

Par ailleurs, si un hivernant canadien est en couple avec une personne qui possède la citoyenneté américaine, celle-ci doit se méfier de certains placements effectués au Canada, même si elle a une double nationalité. « Des comptes qui se trouvent à l'abri de l'impôt canadien ne le sont pas de l'impôt américain, précise en effet David Truong. C'est le cas du CELI, du CELIAPP ou encore du REEE. » Dans le cas du REEE, le gouvernement américain considère même les subventions gouvernementales comme étant un revenu imposable.

Le Canada possède une convention fiscale avec les États-Unis, comme avec de nombreux autres pays. « Elle précise l'assujettissement aux différents types de revenus et statue aussi sur la question de la résidence fiscale, puisqu'on ne peut pas être résident de deux pays », explique Mylène Tétreault.

La convention fiscale évite donc la double imposition. C'est le cas, par exemple, des impôts sur le gain en capital. Un *snowbird* peut effectuer une demande de crédits fédéraux pour impôt étranger en remplissant le formulaire T2209. « Il ne paiera pas les mêmes impôts deux fois, explique Philippe Jette. Il paiera le montant qu'il doit aux États-Unis, et si celui-ci est inférieur à celui de sa déclaration de revenus canadienne, il paiera la différence. »



« Savoir si on est considéré comme un résident fiscal américain, si on doit produire un impôt ou remplir certains formulaires constitue un enjeu majeur pour les gens qui effectuent des séjours de quelques mois aux États-Unis. »

— Mylène Tétreault



SITUATION MATRIMONIALE

SI LE MARIAGE
BAT DE L'AILE

JEAN-FRANÇOIS VENNE

Les hivernants ne sont pas à l'abri d'un divorce ou d'une séparation. Or, le partage des biens – ou encore la garde des enfants dans certains cas – peut occasionner des soucis particuliers dans certaines situations.

Les lois du pays où on s'est marié ne sont pas nécessairement celles qui s'appliqueront en cas de divorce ou de séparation. « Ce qui compte, c'est l'endroit du dernier domicile commun du couple, explique M^e Jessica Dekhter, avocate spécialisée en droit de la famille et en divorce. Si un couple se marie au Québec, mais que son dernier domicile commun avant le divorce se trouve dans un État américain, ce sont les règles américaines qui s'appliquent. »

On ne peut pas vraiment tricher avec cette règle. Par exemple, si l'un des conjoints revient au Québec, y habite un certain temps, puis dépose une demande de divorce ici, c'est quand même le lieu de la dernière résidence commune qui décidera si le tribunal québécois a juridiction ou non sur cette procédure.

Au Québec, un contrat de mariage peut prévoir comment les biens seront partagés en cas de divorce. Ceux qui n'ont pas de contrat de mariage doivent séparer le patrimoine familial en deux parts égales, à moins d'avoir renoncé à cette disposition devant un notaire, ce qui est assez exceptionnel.

La situation est plus compliquée dans le cas des conjoints de fait, car aucun régime de partage de biens ne s'applique à cette situation. Cela pourrait changer si le projet de loi 56, déposé en mars 2024, est adopté.

LE CONTRAT FACILITE LES CHOSES

Un contrat de mariage peut prévoir que les biens possédés par un des deux époux qui ne sont pas dans le patrimoine familial, comme des investissements ou des immeubles à revenus, sont exclus du partage des biens en cas de divorce. Mais aucun conjoint ne peut renoncer à l'avance à sa part des actifs du patrimoine familial.

« Dans le cas d'un *snowbird*, cela signifie que tous les biens achetés aux États-Unis qui sont utilisés par la famille (résidences, voitures, bateau, etc.) font partie du patrimoine familial », explique M^e Dekhter. Cependant, on peut décider par contrat qu'un immeuble à revenus ou des placements aux États-Unis ne seront pas partagés après un divorce. Si on estime que le dernier domicile du couple se trouve aux États-Unis, ou ailleurs, c'est la loi de l'État où se situe ce domicile qui présidera à la séparation de tous les biens qui ne sont pas prévus au contrat.

Par ailleurs, le conjoint d'un couple marié doit s'assurer de détenir une procuration pour gérer les biens de l'autre partie du couple si celle-ci s'absente pour une longue période. C'est le cas par exemple si un conjoint habite pendant quelques mois en Floride et que l'autre revient au Québec. Les deux auront besoin d'une procuration pour gérer les biens qui ne sont pas en leur nom commun. Lorsque les biens se trouvent aux États-Unis, on doit généralement obtenir une procuration sur place (*durable power of attorney*).

LA GARDE DES ENFANTS

Pour les familles qui séjournent à l'extérieur du pays pour le travail par exemple, lors d'une séparation, la garde des enfants constitue souvent un point délicat. Ce l'est d'autant plus quand les deux conjoints ne souhaitent plus habiter dans le même pays. Dans ces cas-là, on établira d'abord où est le domicile actuel des enfants. Si on détermine que les enfants vivent au Québec, c'est dans cette juridiction qu'un conjoint peut demander l'autorisation de quitter le pays avec eux.

La loi québécoise stipule que l'on doit envoyer un avis écrit à son conjoint au moins 60 jours avant le déménagement.

L'autre partie dispose de 30 jours pour s'opposer. « Si elle ne le fait pas, le déménagement peut avoir lieu, mais si elle s'oppose, on doit déposer une demande à la cour, qui décidera d'autoriser ou non le déménagement », indique M^e Dekhter. ◀



« Si un couple se marie au Québec, mais que son dernier domicile commun avant le divorce se trouve dans un État américain, ce sont les règles américaines qui s'appliquent. »

— M^e Jessica Dekhter

**POUR ALLER PLUS LOIN****JuridiQC – Séparation et divorce**

www.juridiqc.gouv.qc.ca > Séparation et divorce

Éducaloi – Le déménagement du parent qui a la garde des enfants

www.educaloi.qc.ca > La loi, vos droits > Séparation et divorce > Garde des enfants



TRANSMISSION DES BIENS

QUAND LE TESTAMENT CHEVAUCHE LA FRONTIÈRE

JEAN-FRANÇOIS VENNE

Les Canadiens qui séjournent plusieurs mois aux États-Unis peuvent y acquérir des biens. Lorsqu'ils décèdent, une planification successorale efficace aide à éviter des problèmes aux héritiers, en particulier si le décès survient à l'extérieur du Canada.

La première question qui se pose lors du décès d'un hivernant à l'étranger est celle de la résidence fiscale, puisque c'est à partir de ce critère qu'on décide quel État américain ou quelle province canadienne a juridiction sur le processus de succession.

« Si la personne défunte est résidente du Québec, le processus de la succession tombe sous la juridiction du Québec, comme s'il était décédé dans cette province », explique M^e Mona Salehi, notaire. Si, par exemple, quelqu'un veut intenter un recours contre la succession, c'est là qu'il devra le faire, même si cette personne est originaire des États-Unis.

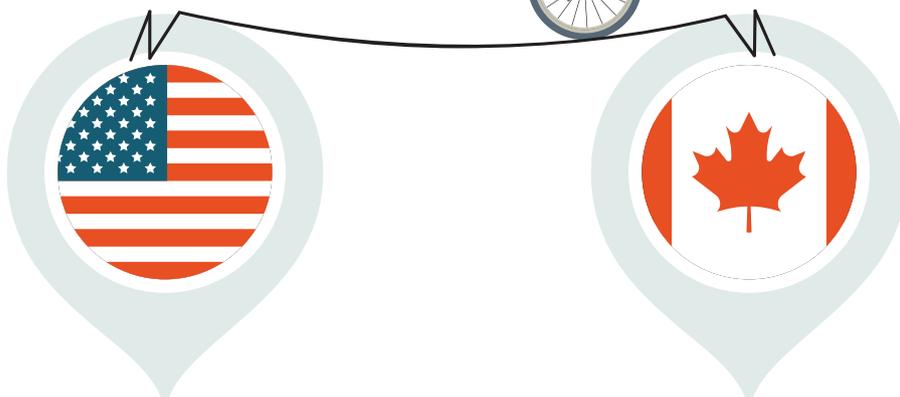
On estime généralement que si on séjourne au moins 122 jours par année aux États-Unis pendant trois ans de suite, on peut être jugé résident fiscal américain. Si cela se produit, on peut remplir le formulaire 8840, qui permet de rester résident fiscal canadien en démontrant que c'est avec ce pays qu'on a le plus d'attaches.

UNE PROCÉDURE JUDICIAIRE

« Si la personne décédée possède des biens aux États-Unis, comme une maison, une voiture ou un immeuble à revenus, on doit généralement faire traduire le testament en anglais par des professionnels et le faire homologuer là-bas », explique M^e Salehi. Le testament québécois notarié est reconnu aux États-Unis, à condition d'être accompagné de certaines informations, par exemple une preuve que le notaire est inscrit à la Chambre des notaires du Québec.

« Mais dans plusieurs cas, les autorités de l'État américain où se trouvent les biens du défunt demanderont un jugement sur place, afin d'y faire reconnaître légalement le testament », précise M^e Salehi. En effet, dans plusieurs États, le règlement d'une succession est une procédure judiciaire et ne relève pas d'un notaire. Cette procédure s'appelle le *probate*. Elle signifie que, testament ou non, on doit prouver qui sont les bénéficiaires de la succession.

Cette démarche peut exiger de l'exécuteur testamentaire qu'il embauche un avocat américain et même qu'il se rende sur place pour assister à la procédure. C'est souvent le cas quand une personne détient un bien, par exemple une propriété, en son seul nom.



« Si la personne défunte est résidente du Québec, le processus de la succession tombe sous la juridiction du Québec, comme s'il était décédé dans cette province. »

— M^e Mona Salehi



UN OU DEUX TESTAMENTS ?

Pour éviter cela, certains font rédiger un testament canadien pour les biens au Québec et un testament américain qui répond aux exigences légales de l'État dans lequel se trouvent les biens, et qui couvre exclusivement ces possessions. Cela permet de réduire les frais et les délais liés à la reconnaissance par un juge du testament québécois. On doit cependant faire attention qu'un document ne contredise pas l'autre et n'en révoque pas certaines clauses.

« Je conseille généralement à mes clients de ne pas multiplier les documents légaux, indique M^e Salehi. Pour éviter les complications, mieux vaut garder la planification successorale la plus simple possible. »

Comme le Québec, les États-Unis reconnaissent la liberté de tester, c'est-à-dire le droit de léguer ce qu'on veut à qui on veut. L'article 703 stipule que « toute personne ayant la capacité requise peut, par testament, régler autrement que ne le fait la loi la dévolution, à sa mort, de tout ou partie de ses biens ». On trouve toutefois des exceptions à ce droit. Par exemple, si la personne décédée est en retard sur le paiement d'une pension alimentaire, la succession devra payer ces arriérés.

« La liberté de tester n'est pas un concept reconnu partout, souligne M^e Salehi. Dans plusieurs pays européens, comme la France, il y a ce qu'on appelle une réserve héréditaire, qui est une part réservée par la loi à certains héritiers, tels les enfants du défunt. » Aux États-Unis, seule la Louisiane impose une réserve héréditaire, qui lui vient de son passé de colonie française.

D'AUTRES OPTIONS POSSIBLES

Les Canadiens peuvent en outre prévoir d'autres dispositions pour faciliter la transmission de leurs biens. Par exemple, la rédaction par un juriste américain d'un *Enhances Life Estate Deed* assure à l'époux survivant de conserver les droits sur une propriété, puis de la céder par voie testamentaire lors du décès du deuxième conjoint. D'autres formes de détentions conjointes (*joint tenancy with right of survivorship, tenancy in common, husband & wife*) permettent aussi de considérer la propriété comme un genre de copropriété indivise. Celle-ci reste en possession du conjoint survivant à la suite d'un décès.

Ces options, tout comme celles de la détention de biens par une fiducie, par une compagnie à responsabilité limitée ou par une société de personnes, ne concernent pas que la transmission des biens. Elles visent souvent à protéger la succession de certaines incidences fiscales liées au décès.

« De plus en plus de successions au Québec ont une portée internationale, par exemple parce que le liquidateur ou les bénéficiaires sont non-résidents du Canada ou encore parce que le défunt possédait beaucoup de biens dans un pays étranger, notamment les États-Unis », affirme Mylène Tétreault, associée fiscalité chez Raymond Chabot Grant Thornton.

Ce genre de succession peut avoir des conséquences fiscales pour les héritiers. « C'est important de consulter un fiscaliste spécialisé en fiscalité internationale en amont, car à partir du jour du décès on doit vivre avec les conséquences de ce qui a été mis en place avant », poursuit Mylène Tétreault.



« De plus en plus de successions au Québec ont une portée internationale. »

— Mylène Tétreault

Les Canadiens qui ne sont pas résidents des États-Unis, mais qui y possèdent des biens ou des actifs doivent remplir une déclaration de revenus lors de leur décès. Au-dessus d'un certain montant (60 000 dollars américains), leur succession pourrait devoir payer de l'impôt. Cette décision dépend de la valeur totale de l'ensemble de la succession, aux États-Unis et ailleurs dans le monde. Si ce patrimoine à l'international est inférieur à 13,61 millions de dollars américains (en 2024), la succession est exemptée de cet impôt. Ce montant est indexé chaque année.

On doit aussi garder en tête que le mandat de protection québécois, même traduit en anglais, n'est pas reconnu aux États-Unis. Si on veut administrer les biens de son conjoint ou d'un proche qui ne peut plus le faire, on doit entreprendre des démarches pour obtenir un mandat américain en prouvant la maladie de cette personne.

Les hivernants et les professionnels de la Chambre qui les conseillent ont vraiment intérêt à consulter des gens spécialisés en matière de fiscalité et de succession internationales, car ce sont des domaines d'un haut niveau de complexité, dans lesquels les faux pas peuvent coûter cher et causer bien des maux de tête. ◀



POUR ALLER PLUS LOIN

Association canadienne des snowbirds

www.snowbirds.org

Ministère de la Justice du Québec, section testament et succession

www.quebec.ca > Justice et état civil > Voir plus > Testament et succession



RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

SÉCURITÉ DES
DONNÉES HORS
FRONTIÈRES

SYLVIE LEMIEUX

Un professionnel qui choisit de télétravailler à partir de l'étranger. Un client qui passe l'hiver au soleil. À l'ère du numérique et de la mobilité, des enjeux se posent en matière de sécurité des données clients. Quelles sont les meilleures façons de faire et les bonnes pratiques à adopter ?

La première règle pour le conseiller est de se renseigner sur les politiques de son organisation en ce qui concerne le télétravail à partir de l'étranger, recommande Geneviève Beauvais, chef, qualité et conformité des pratiques à la CSF. « Le professionnel doit obtenir l'approbation de sa firme, car les règles peuvent varier grandement selon les organisations », explique-t-elle.

Le télétravail à l'étranger chez Desjardins est limité à un maximum de 10 jours par année, et ce nombre passe à 20 jours si le télétravail est effectué à partir d'une autre province que celle de résidence. La pratique est rigoureusement encadrée, selon Jean-Benoît Turcotti, porte-parole de l'entreprise. « Notre objectif est de garantir une conduite responsable en matière de sécurité et de protection des données, que l'employé travaille d'un bureau de Desjardins, de son domicile, ou en télétravail ailleurs au Canada ou à l'étranger. »

À Gestion de patrimoine Assante, les restrictions touchent principalement le type de service qu'un conseiller peut offrir en étant hors du pays. « On ne peut ni effectuer de transactions ni solliciter de nouveaux clients dans les juridictions où l'on n'est pas enregistré. Je peux suivre mes clients, répondre à leurs questions, mais si, par exemple, l'un d'eux souhaite souscrire une nouvelle assurance, je dois le diriger vers un collègue de l'équipe basée au Québec », explique Antoine Chaume, planificateur financier et conseiller en gestion de patrimoine auprès d'Assante - Équipe Major, qui travaille quelques semaines par an d'un pays chaud, souvent le Mexique.





DES STRATÉGIES DE SÉCURITÉ

Les mêmes conseils de sécurité s'appliquent que le conseiller travaille à domicile ou à l'étranger, explique Geneviève Beauvais. « Il est essentiel d'utiliser un réseau privé virtuel [RPV ou VPN], qui permet une connexion sécurisée, ce qui assure une protection contre les interceptions externes, et un mot de passe robuste pour accéder à son ordinateur. Il faut aussi se rappeler de fermer sa session lorsqu'on s'éloigne de son ordinateur pour éviter que des personnes non concernées aient accès aux informations confidentielles des clients. »

Un conseiller à l'étranger doit être conscient des risques de vol de son ordinateur portable et de son téléphone, tant pour leur valeur matérielle que pour les informations sensibles qu'ils contiennent. « Quand on est en vacances ou en télétravail, on ne veut pas toujours traîner son ordinateur portable avec soi. Il est important de ranger les appareils dans un endroit sécurisé, le coffre-fort de l'hôtel ou autre lieu sûr, conseille Geneviève Beauvais. On ne doit pas non plus permettre aux enfants de les utiliser pour leurs jeux. Un conseil valable autant à l'étranger qu'à la maison. »

Avant le départ, le professionnel doit aussi s'assurer que les mises à jour de sécurité des logiciels antivirus et des pare-feu ont bien été faites. « Si le conseiller doit utiliser un appareil qui ne lui appartient pas, il est important d'effacer ses traces, que ce soit les fichiers téléchargés ou imprimés qui restent en mémoire sur l'imprimante. Il faut aussi penser à vider la corbeille », ajoute M^e Beauvais.

En voyage, on n'est pas à l'abri des mésaventures. Que faire, par exemple, si les services douaniers saisissent les équipements informatiques et le cellulaire pour en vérifier le contenu ? Est-ce que ce pourrait être considéré comme une violation de confidentialité ? « Il faudrait assurément aviser son cabinet ou son courtier, qui pourra évaluer le risque et les mesures à prendre, dont celle d'aviser les clients », conseille Geneviève Beauvais.

En cas de saisie des équipements, il serait important de demander les motifs de cette mesure et la procédure pour récupérer les appareils. Cette situation, bien que rare, souligne l'importance de réaliser des sauvegardes régulières sur une application infonuagique sécurisée, permettant une récupération rapide des données pour continuer à exercer ses activités. Conserver une liste des numéros de série des appareils peut faciliter leur récupération ou prouver leur propriété.

DISPONIBILITÉ ET VIGILANCE

Au-delà des conseils de sécurité, le professionnel doit veiller à rester accessible pour sa clientèle, souligne Geneviève Beauvais. Antoine Chaume privilégie les destinations qui sont dans le même fuseau horaire que ses clients pour garantir une présence optimale. « Cela me permet de répondre

efficacement aux demandes de mes clients, souvent même plus rapidement que lorsque je suis en ville. Travailler à distance réduit les distractions habituelles du bureau, comme les invitations à des événements professionnels ou les formations, ce qui maximise ma disponibilité », soutient Antoine Chaume.

Des mesures de sécurité s'appliquent aussi quand c'est le client qui est à l'étranger. « En premier lieu, le professionnel doit établir l'identité de son client, conseille Geneviève Beauvais. S'il ne lui a pas parlé depuis longtemps, ou s'il s'agit d'un nouveau client, il pourrait avoir de la difficulté à l'identifier à l'écran ou à reconnaître sa voix au téléphone. Pour s'assurer qu'il parle à la bonne personne, il peut aller dans son dossier chercher des informations auxquelles elle seule peut répondre et lui poser trois questions de sécurité en conséquence. »

La vigilance est de mise, et ce, en tout temps, insiste Antoine Chaume. « Il y a de plus en plus de tentatives d'usurpation d'identité. Récemment, j'ai reçu un courriel d'une cliente qui souhaitait liquider des placements. Elle prétendait être à l'hôpital et demandait qu'on ne contacte pas des membres de sa famille pour ne pas les inquiéter. Ce message m'a alerté. J'ai communiqué avec ma cliente par texto pour lui demander si tout allait bien et si elle venait bien de m'envoyer un message. Effectivement, la demande n'émanait pas d'elle », raconte-t-il.

Si le client doit transmettre des documents, le professionnel doit lui rappeler les règles de sécurité de base comme d'utiliser la voûte sécurisée de la firme, le cas échéant. L'envoi peut également se faire par courriel si une application permet de crypter les messages. « Le client doit aussi s'assurer d'utiliser une connexion sécuritaire pour éviter le vol de données, rappelle Geneviève Beauvais. Il est risqué d'utiliser le réseau wi-fi public d'un café, par exemple. »

La sécurité des données est une priorité qui nécessite une attention rigoureuse et adaptée. En suivant ces directives et en utilisant des outils sécurisés, les professionnels peuvent minimiser les risques et maximiser leur efficacité, quel que soit leur lieu de travail. ◀



GENEVIÈVE BEAUVAIS



ANTOINE CHAUME



JEAN-BENOÎT TURCOTTI

© Desjardins



POUR ALLER PLUS LOIN

Bien connaître son client

Ce guide contient une section sur les façons de confirmer l'identité d'un client.

[Chambresf.com](#) > [InfoDéonto](#) > [Relation client](#) > [Bien connaître son client](#)



HORS ÉTATS-UNIS



PRÉPARER UN LONG SÉJOUR À L'ÉTRANGER

JEAN-FRANÇOIS VENNE

Lorsqu'un client effectue un long séjour à l'extérieur de l'Amérique du Nord, cela entraîne un éventail de questions pour le professionnel. Il doit d'abord s'assurer de respecter les règles de conformité, tout en aidant son client à bien planifier son déplacement et son séjour à l'étranger.

Jean-François Girard, gestionnaire de patrimoine à Valeurs mobilières Desjardins, a déjà vu certains de ses clients quitter le Québec pour la Suisse, la Tunisie ou même l'Australie. « Ils sont beaucoup moins nombreux que ceux qui séjournent une partie de l'année dans le sud des États-Unis, mais il y en a quand même toujours un certain nombre », souligne-t-il.

L'enjeu le plus important, selon lui, concerne les transactions effectuées pour le client pendant cette période. Le conseiller doit s'assurer de respecter les règles qui existent dans le pays où son client demeurera. « Idéalement, on tente de gérer le dossier en amont en réalisant les transactions nécessaires avant qu'il quitte le Canada, parce qu'il y a de bonnes chances que l'on ne puisse plus procéder une fois qu'il sera à l'étranger », poursuit Jean-François Girard.

Puisque ce genre de séjour à long terme se planifie, le conseiller est et doit être généralement averti un certain temps avant le départ. Jean-François Girard en profite pour alerter rapidement son service de conformité, pour bien comprendre le nouveau contexte.

Le service de conformité examinera notamment la possibilité pour le conseiller d'effectuer ou non certaines transactions durant la résidence du client à l'extérieur du pays, en fonction des titres et permis que détiennent le conseiller et son institution. La protection du client doit toujours être assurée légalement.

Dans le cas d'une gestion de patrimoine comme celle que pratique Jean-François Girard, on travaille sur le long terme.

Les clients possèdent des portefeuilles bons pour un à trois ans et qui sont rééquilibrés à certaines fréquences. Retarder un peu une transaction qui n'a pas pu se faire avant le départ n'est donc pas dramatique. C'est un peu différent pour un conseiller en placement, par exemple, qui doit prendre des décisions à plus court terme.

JOUER SON RÔLE DE CONSEILLER

« Notre travail se situe beaucoup sur le plan du conseil, donc on joue surtout un rôle d'accompagnement pour nous assurer que le client se pose les bonnes questions lorsqu'il planifie son séjour à l'étranger », poursuit le conseiller.

Le client a-t-il contracté une assurance voyage qui correspond à ses besoins ? Qui remplira ses déclarations de revenus pendant son absence ? A-t-il signé une procuration pour que quelqu'un puisse agir en son nom pendant son absence ? A-t-il fait rédiger un testament et un mandat de protection ? Son liquidateur est-il désigné et sait-il où se trouvent ces documents ? Comprend-il bien les risques de fraudes, qui peuvent être différents ou plus présents dans certains pays ?

Ce ne sont pas les questions qui manquent. Même pendant le séjour de son client à l'étranger, le conseiller doit savoir se montrer disponible. Le principal obstacle dans ce cas s'avère généralement le décalage horaire. On compte quand même 14 heures de différence entre Montréal et Melbourne, par exemple. « Un conseiller est un peu comme un travailleur autonome, rappelle Jean-François Girard. Il ne fait pas que du neuf à cinq, donc on s'ajuste ! »



© LaRivest

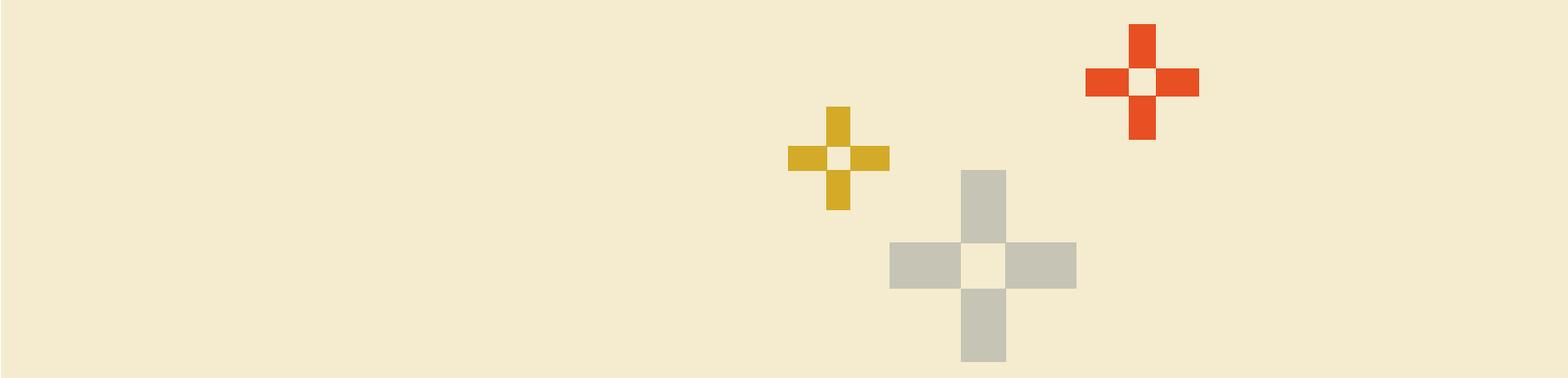
« Idéalement, on tente de gérer le dossier en amont en réalisant les transactions avant qu'il quitte le Canada. »

— Jean-François Girard

Il ajoute que le conseiller peut aider le client en le dirigeant vers des spécialistes, notamment en fiscalité internationale, pour répondre à certaines questions sur les impôts ou le risque de devenir résident fiscal d'un autre pays, les règles de jours de résidence variant d'un État à l'autre. Même chose avec des experts qui connaissent bien les questions de visa et de permis de travail à l'étranger.

« On ne peut pas avoir réponse à tout et on ne devrait jamais hésiter à recommander à un client de consulter un expert dans un domaine particulier », conclut M. Girard. ◀



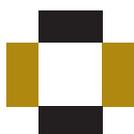


UNE GAMME RENOUVELÉE DE FORMATIONS

(POUR VOS BESOINS DE PLUS
EN PLUS DIVERSIFIÉS)

Consultez dès maintenant notre éventail croissant de formations de qualité au chambresf.com. Suivez également plus d'une douzaine de formations créées en collaboration avec des organismes comme EducÉpargne et Option consommateurs, dont quatre sont issues du récent partenariat avec l'Association de planification fiscale et financière (APFF).

Ne manquez pas ces formations gratuites conçues pour vous!



**Chambre
de la sécurité
financière**

**UN PLUS POUR
VOTRE DÉVELOPPEMENT
PROFESSIONNEL**

LE 10 OCTOBRE AU PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL



**MISER SUR LE
CAPITAL HUMAIN**

PRO LaB JOURNÉE DE FORMATION  **Chambre de la sécurité financière**

VENEZ APPROFONDIR VOS CONNAISSANCES ET VOUS INSPIRER

Dans le cadre de notre 25^e anniversaire, nous vous proposons des activités de développement professionnel hors du commun. En matinée, optez pour l'une des 4 classes de maître et approfondissez des sujets précédemment abordés au ProLab CSF. En après-midi, assistez aux conférences données par des personnalités qui incarnent les principales compétences multidisciplinaires du futur définies par les membres en 2023. Le tout couronné par un cocktail mémorable soulignant nos 25 années d'existence. **Tous les détails et inscription au chambresf.com.**

CLASSES DE MAÎTRE (3 UFC)



Robert Dutton (HEC Montréal)
Leadership entrepreneurial, là où
la performance et l'humain cohabitent



**Gabriel J. Power + Maripier Tremblay
(Université Laval)**
Les enjeux humains, déterminants
dans le succès du transfert
d'entreprise



**Patrick Mignault + Arthur Oulaï
(Université de Sherbrooke)**
Le robot financier: allié
de l'intelligence humaine



Hélène Belleau (INRS)
La boussole conjugale: favoriser l'équité
financière au sein des ménages

CONFÉRENCES (2 UFC)



Olivier Bernard
Communication d'impact



Farah Alibay
Synthèse dans la complexité



Daniel Lamarre
Sens client



Sophie Brochu
Confiance et leadership



25
ANS

À PROTÉGER
LE PUBLIC

**COCKTAIL
DE LA CSF**