

LE CURATEUR PUBLIC **ACTUALISE SES SERVICES**

M^e Denis Marsolais et M^e Julie Baillargeon-Lavergne,
du bureau du Curateur public

DOSSIER ENCADREMENT MULTIDISCIPLINAIRE

- + Historique
- + La réalité des professionnels
- + Un système cohérent

PP40063682



**Chambre
de la sécurité
financière**

Nous vous offrons nos
meilleurs vœux de
santé et de bonheur
pour la nouvelle année.



**Chambre
de la sécurité
financière**

**UN PLUS POUR
LA PROTECTION
DU PUBLIC**

RÉDACTION, RÉVISION ET ÉDITION

Yves Bonneau
Paul Derome
Caroline Fortin

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

Le *Magazine CSF* est publié quatre fois par année par la Chambre de la sécurité financière à l'intention de ses quelque 32 000 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

Le défi de l'excellence 4

ACTUALITÉS

Protection des personnes vulnérables
Le Curateur public actualise ses services 5



Responsabilité professionnelle
Bien comprendre la poursuite au civil 9

Cybersécurité
Des conseils pour éviter le piratage 11



Protection des renseignements personnels
Trois ans pour s'ajuster 13

Faits saillants 2020
Développement professionnel et qualité des pratiques 16

Guide pratique
Vous aider à aider vos clients 17

Accréditation des activités
La Chambre et l'ACFM s'entendent 18



DOSSIER

L'ENCADREMENT MULTIDISCIPLINAIRE, GAGE DE CONFIANCE 19



Petite histoire d'une importante révolution de l'encadrement 20

L'encadrement à l'extérieur du Québec 25

Des conseillers fautifs qui déjouent le système 26



Le guichet unique reflète la réalité des professionnels 28

La cohérence est au cœur du système 29

LE DÉFI DE L'EXCELLENCE

Un retour sur l'année 2021 nous a permis de constater l'importance de poursuivre notre transformation, en plus de nous ouvrir à une collaboration multicanale élargie impliquant nos partenaires de la protection du public en cette année tout aussi singulière que la précédente.

L'année a démarré avec une rencontre consultative visant à mieux comprendre la réalité des équipes de la Chambre ainsi que des responsables de la conformité d'une cinquantaine de courtiers, exerçant tant au Québec que sur une base nationale. Les discussions se sont poursuivies avec d'autres sociétés de courtage nationales, de même qu'avec les membres du Conseil des fonds d'investissement du Québec. Plusieurs sujets ont été abordés avec nos partenaires, comme le fonctionnement des instances disciplinaires, le processus d'enquête du syndic, les délais d'enquête (qui ont notamment été réduits cette année) et, bien entendu, la formation continue. Bien qu'il reste du travail à accomplir, nous sommes fiers des améliorations introduites au courant de l'année.

Il s'agissait pour la CSF d'identifier de nouvelles façons de faire mieux intégrées, mieux synchronisées et plus fluides. Cet exercice, qui a prouvé notre capacité d'adaptation, était nécessaire puisqu'il visait à arrimer plus efficacement les interventions respectives de tous les intervenants du marché tout en développant des mécanismes de collaboration plus efficaces.

LA NAISSANCE D'UN PROJET STRUCTURANT POUR LA PROTECTION DU PUBLIC

Nous avons dès lors priorisé les initiatives et la conformité des membres en lien avec leur obligation de formation continue. Le dossier des UFC est alors apparu essentiel afin de mieux planifier la formation continue et les obligations liées à la conformité de la période de formation.

De ce forum virtuel est né Passeport, un projet d'envergure qui consistera en un portail libre-service permettant aux responsables de la conformité de consulter,

en temps réel, le dossier UFC de leurs représentants dont le consentement aura préalablement été obtenu. L'avenir s'annonce ainsi prometteur pour ce nouveau service qui sera déployé au courant de 2022. Et comme chaque fin de cycle de formation continue (de 24 mois) comporte des défis logistiques importants, Passeport fournira un soutien efficace et facile à nos membres et aux responsables de la conformité.

REHAUSSER LE SERVICE ET ALLER AU-DEVANT DES BESOINS

La compétence des membres est un axe stratégique important étant donné qu'il concerne tant le développement de la formation professionnelle de nos membres que l'analyse des besoins de développement en lien avec l'évolution de la profession. C'est dans cette optique que nous avons poursuivi notre projet «La voix du client», dont l'objectif est d'accroître l'appréciation de notre centre d'information et service aux membres. Nous avons amélioré notre prestation de service par de nouvelles façons de faire et rehaussé notre plateforme informatique et numérique. Ainsi, avec la mise en place de ce service amélioré, couplé à une vigie réglementaire mieux structurée, nous pourrions agir en amont des besoins des professionnels. À terme, ce projet devrait contribuer à soutenir nos membres pour affronter les défis de demain.

L'édition 2021 du ProLab, notre grand rendez-vous annuel, avait pour thème principal de traiter de l'avenir du conseil, une question fondamentale pour nos membres. L'édition de mai a en effet suscité de nombreux commentaires positifs, comme en témoigne le taux d'appréciation de 98 % des quelque 1 500 participants présents. C'est aussi lors de cet événement que nous avons dévoilé les résultats d'un important sondage Léger, réalisé en exclusivité pour la Chambre de la sécurité financière, et portant sur les besoins des consommateurs de demain.

Au cours de la dernière année, nous avons en outre poursuivi notre collaboration avec nos différents partenaires. Nous avons conclu une entente avec l'Association



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

canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) établissant la reconnaissance de nos formations. L'entente désigne ainsi la CSF comme organisme tiers accrédité, ce qui constitue une avancée précieuse pour notre collaboration. De même, il faut souligner la modernisation de nos infrastructures et de notre plateforme numérique, permettant ainsi un service aux membres accru et une meilleure protection du public, directement en lien avec notre mission.

Enfin, vous pourrez constater que la Chambre continue de rayonner à travers ses collaborations régulières avec des organisations telles qu'Option consommateurs, *Protégez-vous* ou encore EducÉpargne.

L'année 2022 s'annonce pleine de défis... notamment celui de poursuivre notre quête d'excellence à l'égard des services offerts. Nous poursuivrons l'amélioration de nos services en priorisant une collaboration agile et accrue au sein de toutes les équipes. La CSF continuera à accomplir son mandat en mode évolutif, car il importe d'adapter les services et façons de faire pour réaliser la mission confiée par le législateur. Notre ambition est de faire de la Chambre le partenaire incontournable pour l'ensemble de notre écosystème.

Nous vous souhaitons du succès dans vos affaires pour l'année à venir ainsi que santé et bonheur. <

PROTECTION DES PERSONNES VULNÉRABLES



LE CURATEUR PUBLIC ACTUALISE SES SERVICES

JEAN-FRANÇOIS VENNE

Adoptée en juin 2020, la nouvelle loi qui encadre la protection des personnes en situation de vulnérabilité entrera en vigueur à partir de juin 2022. Elle vise à remettre les personnes vulnérables au cœur du processus de protection et à le simplifier.

Pour l'actuel Curateur public du gouvernement du Québec, M^e Denis Marsolais, la nouvelle loi constitue bien plus qu'un nécessaire dépoussiérage d'une législation déjà trentenaire. Elle représente un véritable changement de paradigme. Il y a trente ans, la protection d'une personne que l'on disait à l'époque « inapte » passait obligatoirement par la nomination d'un tuteur ou d'un curateur pour exercer l'ensemble des droits de cet individu à sa place.

« La nouvelle loi met plutôt la personne vulnérable au centre du processus de protection et vise dans chaque cas à lui permettre de conserver le plus longtemps possible l'exercice du plus grand nombre de ses droits », explique-t-il.

Cette vision correspond à une tendance internationale de plus en plus marquée. On la retrouve notamment dans l'article 12 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, adoptée en décembre 2006. Celle-ci stipule que les personnes handicapées doivent avoir le droit de posséder des biens, de contrôler leurs finances et de prendre part à toutes les décisions qui les concernent. Le Québec et le Canada appuient cette vision, tout en précisant que dans certains cas, le recours à un régime de protection — dans lequel un individu exerce des droits au nom d'une personne vulnérable — reste nécessaire.

« Nous voulions qu'il y ait d'autres options que l'ouverture d'un régime de tutelle ou de curatelle, poursuit M^e Marsolais. Présentement, c'est un peu tout ou rien. Or, on voit des cas où ces régimes de protection sont exagérés par rapport aux réels besoins de certaines personnes vulnérables. »

« La nouvelle loi met la personne vulnérable au centre du processus de protection et vise dans chaque cas à lui permettre de conserver le plus longtemps possible l'exercice du plus grand nombre de ses droits. »



UN NOUVEAU RÔLE: L'ASSISTANT

La nouvelle loi propose donc plusieurs innovations pour atteindre cet objectif. L'une des plus importantes réside dans l'introduction d'une mesure d'assistance. Cette mesure existe déjà dans d'autres provinces canadiennes, comme la Colombie-Britannique, mais c'est surtout le modèle appliqué en Suède qui a inspiré les législateurs québécois. « Une personne vulnérable pourra désigner de manière officielle un assistant pour l'aider dans des prises de décision ou la gestion de ses biens, mais sans abdiquer aucun de ses droits », explique le curateur public.

Tout adulte ayant certaines difficultés pourra recourir à cette mesure, sans égard à la nature de ses difficultés. Il devra toutefois pouvoir démontrer qu'il comprend bien la portée de ce geste et qu'il reste capable d'exprimer ses volontés et ses préférences. L'assistant doit être majeur et démontrer un intérêt particulier pour la personne qui le choisit, ce qui est le cas par exemple d'un proche ou d'un membre de la famille ou encore d'un proche aidant.

Le Curateur public précise qu'un professionnel du conseil financier ne devrait pas accepter de devenir assistant de ses clients, même dans les cas où ce sont des proches ou des membres de sa famille. « Cela crée une apparence de conflit d'intérêts, donc mieux vaut séparer les deux », confirme-t-il. Ceux qui souhaitent agir comme assistants d'un proche ou d'un parent devraient céder la gestion des finances de cette personne à un tiers.



« Une personne vulnérable pourra désigner de manière officielle un assistant pour l'aider dans des prises de décision ou la gestion de ses biens, mais sans abdiquer aucun de ses droits. »



AU QUÉBEC,
35 524 ADULTES
AVAIENT UNE **MESURE DE
PROTECTION** AU 31 MARS 2021

DONT
13 005 PERSONNES
SOUS **RÉGIME PUBLIC**
9 410 SOUS
RÉGIME PRIVÉ
11 398 SOUS
MANDAT HOMOLOGUÉ.

Source : Curateur public du Québec, 2021.

L'article 19 du code de déontologie de la Chambre prévoit déjà que le représentant « ne peut accomplir quelque transaction, entente ou contrat que ce soit à titre de représentant avec un client dont il est le tuteur datif, le curateur ou le conseiller au sens du Code civil ».

M^e Marsolais ajoute toutefois que ces professionnels restent très bien placés pour parler de la mesure d'assistance à leurs clients lorsque ceux-ci commencent à éprouver certaines difficultés.

UN PROCESSUS VOLONTAIRE

Contrairement aux mesures de protection, la reconnaissance d'un assistant ne constitue pas un processus judiciaire et n'exige aucune évaluation médicale ou psychosociale. La personne vulnérable peut présenter sa demande gratuitement en ligne ou avec un formulaire papier directement auprès du Curateur public ou en utilisant les services d'un avocat ou d'un notaire (mais dans ce cas, des honoraires seront facturés).

Une liste de cinq proches parents de l'assisté doit accompagner la demande signée par l'assisté et l'assistant. Ce dernier doit aussi garantir qu'il n'est pas en conflit d'intérêts avec l'assisté. Enfin, la demande doit donner une idée de l'ampleur du patrimoine de la personne assistée, sans toutefois exiger un bilan financier exhaustif.

Au bout du compte, c'est le Curateur public qui décide d'accepter ou non la désignation de l'assistant. Il effectue d'abord des vérifications des antécédents judiciaires de l'assistant. Il contactera



M^e Denis Marsolais, actuel curateur public, et M^e Julie Baillargeon-Lavergne, qui lui succédera le 16 janvier 2022. La photo a été retouchée et la séance a eu lieu en respectant les consignes sanitaires.

aussi au moins deux proches de l'assisté pour leur demander s'ils ont des objections majeures. Le processus se poursuit avec deux entrevues. L'une d'elles est réalisée seulement avec la personne souhaitant de l'assistance, notamment pour s'assurer que son choix de l'assistant est bien volontaire et qu'elle comprend la portée de son geste. La seconde entrevue inclut également l'assistant et vise surtout à bien expliquer ce qu'il peut ou ne peut pas accomplir.

SON RÔLE EST EN EFFET BIEN DÉLIMITÉ. L'ASSISTANT PEUT :

- Agir comme intermédiaire;
- Conseiller la personne assistée;
- Communiquer avec des tiers, afin d'obtenir ou de transmettre des informations, ou de leur faire part des décisions prises par la personne assistée;
- Accéder aux renseignements personnels de la personne assistée, uniquement avec son consentement et si l'information est pertinente pour l'aider.

En revanche, l'assistant ne peut pas signer des documents au nom de la personne assistée ni prendre des décisions pour elle. Il ne peut bien sûr pas non plus agir dans des situations qui le placent en conflit d'intérêts ni se faire payer pour son aide. Notons que l'assistant peut, le cas échéant, demander des informations à des professionnels dont les relations avec les clients sont couvertes par le secret professionnel. Les avocats et les notaires, par exemple, devront présumer du consentement de l'assisté lorsque des assistants communiquent avec eux.

NOUVELLE CURATRICE

Étant donné sa nomination récente à titre de président et chef de la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec, M^e Denis Marsolais quittera ses fonctions de curateur public le 16 janvier 2022. Il sera remplacé par M^e Julie Baillargeon-Lavergne, qui agira comme curatrice publique par intérim. Cette dernière occupait jusqu'ici les postes de secrétaire générale et responsable du Bureau du curateur public.

Il en va de même pour les professionnels du conseil financier. Cependant, tous les assistants seront inscrits à un registre public. Les conseillers doivent donc vérifier que le Curateur public autorise bel et bien la personne qui les questionne à agir en tant qu'assistant de leur client. C'est d'autant plus important que l'assisté peut révoquer l'assistant en tout temps. De plus, une fois accordée, la mesure d'assistance dure trois ans avant de devoir être renouvelée. Il sera ainsi crucial d'effectuer cette vérification chaque fois.

UN SEUL RÉGIME DE PROTECTION

La nouvelle loi introduit aussi la représentation temporaire. Cela permettra à un proche d'accomplir un acte précis au nom d'une personne inapte, sans avoir à recourir à l'ouverture d'une tutelle. M^e Marsolais donne l'exemple d'une personne inapte qui se voit désignée comme bénéficiaire d'une succession déficitaire. Une personne choisie pourra renoncer à cette succession pour la personne inapte. C'est le seul acte qu'elle sera autorisée à effectuer en son nom. « Aujourd'hui, il faut ouvrir un régime de protection pour ça, déplore M^e Marsolais. Ce ne sera plus le cas désormais. Les régimes de protection doivent rester des derniers recours. »

La nouvelle loi va encore plus loin en simplifiant les régimes de protection. Auparavant, on en comptait trois, soit la tutelle, la curatelle et le conseiller au majeur. Dorénavant, seule la tutelle continuera d'exister, et elle sera modulable. Cela permettra de mieux l'adapter aux besoins de chaque personne.

Ainsi, le tribunal déterminera le degré d'autonomie de la personne vulnérable et les actes qu'elle peut poser seule, par rapport à ceux qui relèveront du tuteur. Le tribunal prescrit aussi les délais auxquels les évaluations médicales et psychosociales devront être refaites. Le tuteur devra tenir compte des volontés et des préférences de la personne inapte et la faire participer le plus possible aux décisions prises à son sujet.

Autre changement majeur : la pleine administration a été retirée des régimes de protection. Le représentant légal ne pourra donc plus, par exemple, vendre un immeuble sans autorisation. Cet acte devra être prévu dans un mandat ou obtenir l'aval du tribunal.

« L'objectif sera toujours de maintenir le plus de droits possible aux personnes, tout en assurant leur sécurité et leur protection. »

PROTÉGER LES PERSONNES ET LEUR LIBERTÉ

Le mandat de protection a aussi été bonifié. Au Québec en 2020, 64 % des Québécois avaient préparé un mandat de protection, tout comme 53 % des gens âgés de 55 à 64 ans. À peine plus d'un tiers des 35-54 ans et un peu plus d'une personne sur dix chez les 18-34 ans en possédaient un. Les membres de la Chambre ne devraient pas hésiter à recommander à leurs clients de se munir de cet outil, peu importe leur âge.

Ces mandats comporteront désormais deux exigences supplémentaires, qui visent à améliorer la transparence de la gestion du mandataire et à renforcer la reddition de compte. Celui-ci devra dorénavant effectuer un inventaire d'ouverture des biens de la personne inapte dès qu'il entre en fonction. Le mandat devra aussi prévoir des redditions de compte périodiques à un tiers.

LES PRINCIPALES CAUSES D'INAPTITUDE DES PERSONNES SOUS RÉGIME PUBLIC



41 % DÉFICIENCE INTELLECTUELLE



30 % PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE



21 % MALADIE DÉGÉNÉRATIVE



8 % TRAUMATISME CRÂNIEN ET AUTRES.

Source : Curateur public du Québec, 2021.

« Cela vient sécuriser la gestion du patrimoine du mandant et empêcher que les mandataires puissent faire tout ce qu'ils veulent sans surveillance, ajoute M^e Marsolais. C'est important, car le Curateur public n'a pas de pouvoir de surveillance sur les mandats, contrairement à la tutelle. »

Le Curateur public surveillera également l'administration des biens d'un mineur par les parents ou par le tuteur supplétif lorsqu'ils sont d'une valeur de plus de 40 000 dollars. Cette surveillance s'exercera sur les tuteurs datifs aux biens (c'est-à-dire ceux qui ne sont pas l'un des deux parents ni une personne qui exerce une autorité parentale), peu importe la valeur des biens.

« L'objectif sera toujours de maintenir le plus de droits possible aux personnes, tout en assurant leur sécurité et leur protection », résume M^e Marsolais. ◀



POUR EN SAVOIR PLUS

Document de présentation de la nouvelle loi

www.curateur.gouv.qc.ca > Des médias > Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes — Pour mieux protéger ceux qui en ont besoin

Présentation du Curateur public du Québec

www.curateur.gouv.qc.ca > Des médias > Brochure Curateur public du Québec — Document de présentation

RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE



BIEN COMPRENDRE LA POURSUITE AU CIVIL

JEAN-FRANÇOIS VENNE

Le comité de discipline n'est pas le seul endroit où les membres de la Chambre de la sécurité financière peuvent se voir sanctionnés. Ils peuvent aussi subir un procès en responsabilité professionnelle si des clients s'estiment lésés.

Pour bien saisir en quoi consiste la responsabilité professionnelle, il faut d'abord comprendre le concept de responsabilité civile. L'article 1457 du *Code civil du Québec* rappelle que nous avons l'obligation de ne pas nuire aux autres et que nous sommes responsables des préjudices corporels, moraux ou matériels que nous causons en manquant à ce devoir. Nous pouvons donc être condamnés à réparer un dommage causé à autrui.

« Cela s'adresse à tous les Québécois, pas seulement aux professionnels, précise M^e Patrick J. Delisle, spécialisé en droit disciplinaire et des professions. On parlera de responsabilité civile professionnelle dans les cas où la faute qui entraîne le dommage advient dans le cadre de l'exercice d'un métier. » En d'autres termes, si un locataire provoque un incendie en laissant une cigarette mettre le feu à un matelas, c'est de l'ordre de la responsabilité civile. Si un électricien cause un incendie par une mauvaise installation d'un dispositif électrique, cela relève de la responsabilité civile professionnelle.

« Pour qu'une condamnation advienne, le demandeur doit pouvoir démontrer qu'il y a eu une faute et un dommage et qu'un lien de cause à effet existe entre cette faute et ce dommage », poursuit M^e Delisle.

Comme il s'agit d'un procès civil — et non criminel —, le demandeur n'a pas à prouver hors de tout doute ce qu'il affirme. Le juge doit trancher en fonction de la prépondérance de probabilité, comme c'est le cas aussi du comité de discipline de la Chambre. Le demandeur doit démontrer que ses prétentions et arguments sont plus probables qu'improbables, ou encore qu'un fait a plus de chance de s'être produit que le contraire.

« Cela complique la défense d'un professionnel, mais cette norme existe pour augmenter le niveau de protection du public », explique M^e Marie-Claude Sarrazin, associée au cabinet d'avocats Sarrazin+Plourde.

UNE BARRE PLUS HAUTE POUR LES PROFESSIONNELS

Dans un procès civil, le lien de causalité entre la faute et le dommage constitue généralement l'élément le plus difficile à étayer. C'est cependant un peu moins vrai lorsque l'accusé est un professionnel régi par un code de déontologie ou un règlement. « Si l'on arrive à démontrer une contravention à une norme

réglementaire par le professionnel, la cour peut présumer du lien de causalité puisque cette norme existe justement pour éviter un dommage », note M^e Sarrazin. Ce serait le cas, par exemple, d'un conseiller qui aurait omis d'effectuer une analyse de besoin financier ou de respecter la convenance et dont le client se plaindrait d'un dommage.

En 1975, le jugement de la Cour suprême dans l'affaire Morin contre Blais, qui concernait un accident de circulation entre une voiture et un tracteur, a confirmé cette présomption de causalité. La responsabilité de la collision revenait-elle au conducteur du tracteur, qui n'avait pas pris tous les



« Si l'on arrive à démontrer une contravention à une norme réglementaire par le professionnel, la cour peut présumer du lien de causalité puisque cette norme existe justement pour éviter un dommage. »

— M^e Marie-Claude Sarrazin

moyens pour demeurer visible, ou à l'automobiliste, qui n'avait pas conduit avec l'attention et la prudence requises ?

EN PARLANT DU CODE DE LA ROUTE, LE JUGE ÉCRIVAIT DANS SON JUGEMENT QUE :

« Bon nombre de ces dispositions concernant la circulation expriment, tout en les réglementant, des normes élémentaires de prudence. Y contrevenir est une faute civile. Lorsque cette faute est immédiatement suivie d'un accident dommageable que la norme avait justement pour but de prévenir, il est raisonnable de présumer [...] qu'il y a un rapport de causalité entre la faute et l'accident. »

Pour renverser la présomption de causalité, le professionnel devra donc effectuer une démonstration très forte que sa faute n'a pas causé le dommage qu'a subi le client. « En droit civil, on tente de déterminer si une personne raisonnable, dans la même situation, aurait agi de la même manière que l'accusé, rappelle M^e Sarrazin. Dans le cas d'un professionnel, la déontologie



« Pour qu'une condamnation advienne, le demandeur doit pouvoir démontrer qu'il y a eu une faute et un dommage et qu'un lien de cause à effet existe entre cette faute et ce dommage. »

— M^e Patrick Delisle

ou les règlements codifient à l'avance ce que serait cet agissement d'une personne raisonnable. »

RÉPARER LES DOMMAGES

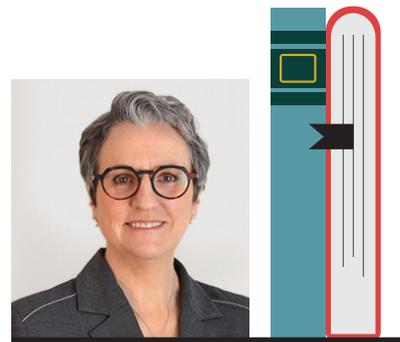
Bien qu'elles visent toutes les deux la protection du public, la poursuite en civil présente une différence importante par rapport à une cause devant un comité de discipline. En droit disciplinaire, les discussions portent sur la faute. Le demandeur n'a pas à démontrer un lien de causalité entre une faute et un dommage pour obtenir une sanction à l'encontre du professionnel. Il doit simplement démontrer un manquement aux normes réglementaires.

« Le processus disciplinaire et la poursuite civile sont complètement séparés, mais la décision d'un comité disciplinaire peut avoir une influence sur le résultat d'une poursuite au civil », soutient M^e Julie Chenette, avocate fondatrice de Chenette, boutique de litige. En effet, si un membre de la Chambre a été reconnu coupable d'une contravention au code de déontologie ou au *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* et que la même cause fait l'objet d'une poursuite civile, la décision du comité de discipline peut s'ajouter à la preuve déposée par la partie demanderesse.

L'objectif d'un procès au civil est d'obtenir une réparation des préjudices subis par le demandeur. Il s'agit de replacer ce dernier dans la situation dans laquelle il se trouvait avant de subir le dommage provoqué par l'accusé. Les sanctions concernent donc généralement le remboursement des dommages, pour combler par exemple la perte d'une indemnisation d'assurance ou le paiement en trop d'une prime, ou encore une perte financière liée à un placement qui ne respectait pas les règles de convenance.

Tous les membres de la CSF doivent contracter une assurance de responsabilité professionnelle. Cependant, il est bon de rappeler qu'elle ne protège pas de tout. « Dans la plupart des cas, ces assurances refusent de couvrir le professionnel lorsqu'il a commis une faute grossière ou volontaire et peuvent même refuser d'assurer sa défense dans ces cas-là », souligne M^e Chenette.

L'avocat fourni par la compagnie d'assurance joue en quelque sorte un double rôle : veiller aux intérêts de l'assureur, tout en défendant le professionnel. Il peut, par exemple, souhaiter régler un dossier hors cour



« Les membres de la Chambre doivent suivre les règles et soigner tous les aspects de leur pratique afin d'éviter de se retrouver dans cette position très inconfortable. »

— M^e Julie Chenette

si c'est avantageux pour l'assureur, même si le professionnel n'est pas d'accord. Ce dernier a donc parfois intérêt à avoir son propre avocat.

M^e Chenette rappelle en outre que subir un procès en responsabilité professionnelle représente un événement très stressant, dont les conséquences aussi bien financières que réputationnelles peuvent devenir très lourdes. D'autant que les procès s'étendent régulièrement sur deux ou trois ans, ce qui reste assez long.

« Les membres de la Chambre doivent suivre les règles et soigner tous les aspects de leur pratique afin d'éviter de se retrouver dans cette position très inconfortable », insiste-t-elle. ◀



POUR EN SAVOIR PLUS

Assurance responsabilité professionnelle

www.chambresf.com > InfoDéontologie
> Relation client > Assurance de responsabilité professionnelle

CYBERSÉCURITÉ



DES CONSEILS POUR ÉVITER LE PIRATAGE

SYLVIE LEMIEUX

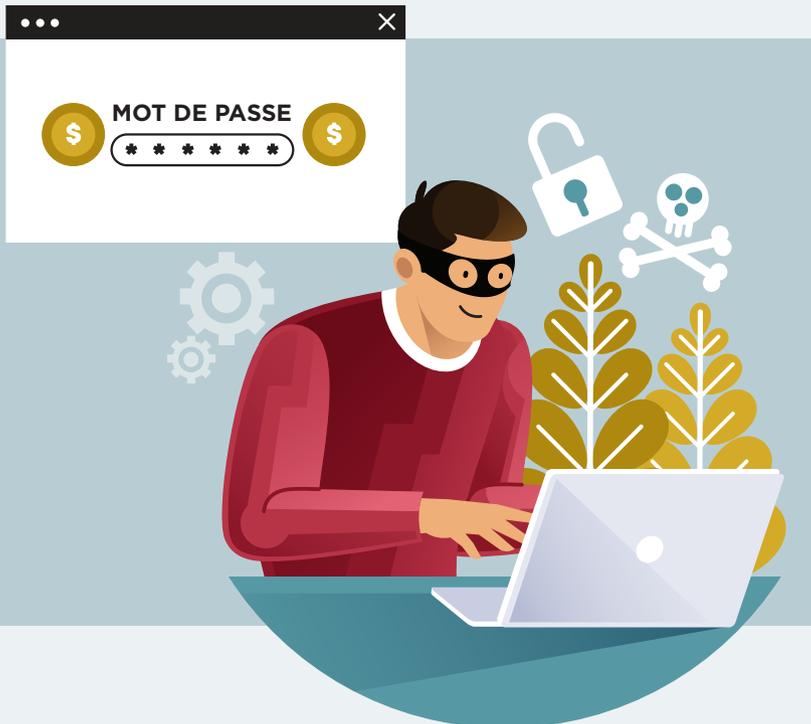
Pandémie oblige, vous passez beaucoup plus de temps en télétravail, ce qui vous rend plus vulnérable au piratage informatique. Pour vous protéger, il est important de mettre en place les meilleures pratiques en matière de cybersécurité. C'est ce que l'on appelle aujourd'hui la cyberhygiène. Voici une liste de conseils pour sécuriser vos échanges.

Aussi utiles qu'ils puissent être, les outils informatiques soulèvent des défis en matière de conformité. Que vous rencontriez vos clients en personne ou en ligne, vous avez toujours l'obligation professionnelle de protéger leurs renseignements personnels. Vous devez prendre différents moyens pour assurer la confidentialité des informations et vous prémunir d'une attaque.

«La plupart des cyberattaques sont le résultat d'une erreur humaine», a rappelé le plus récent webinar sur la conformité à l'ère du numérique produit par la CSF. Pour ceux qui n'ont pas pu y assister, ou pour rafraîchir votre mémoire, voici les principales précautions à prendre.

EN PREMIER LIEU, VOUS DEVEZ SÉCURISER VOS OUTILS INFORMATIQUES

- Utilisez des mots de passe robustes pour tous vos appareils. Plus le sésame est long, mieux c'est. Il doit être composé de huit caractères au minimum, avec un mélange de lettres, de chiffres et de caractères spéciaux (comme \$&#@). À éviter : une simple suite de chiffres et de lettres (01234 ou abcd), trop vulnérable aux outils de craquage de mot de passe. Un moyen mnémotechnique pour se rappeler son mot de passe : prendre les premières lettres d'une phrase qui a du sens pour vous. Exemple : Monch@ta10a qui se traduit par Mon chat a 10 ans. Aussi, changez régulièrement vos mots de passe.
- Utilisez un réseau sans fil privé et accessible avec un mot de passe qui n'est pas celui proposé par le fournisseur de service Internet. Bien des gens oublient de prendre cette précaution. Il faut également changer le nom du réseau pour réduire les risques d'intrusion. Rappel important : faites régulièrement les mises à jour de votre routeur pour vous assurer qu'il soit bien protégé contre les nouvelles attaques des cyberpirates. Votre routeur est loué ? Vérifiez auprès de votre fournisseur si les mises à jour ont bien été faites.



- Empêchez des tiers d'avoir accès à vos outils de travail. Vous prenez vos courriels sur votre tablette? Il est inadéquat de laisser votre enfant jouer avec l'appareil. Lorsque vous êtes en télétravail, assurez-vous également que l'écran de votre ordinateur est à l'abri des regards indiscrets.
- Désactivez la connexion Bluetooth des appareils que vous utilisez dans le cadre de votre travail. Les pirates informatiques peuvent facilement s'immiscer dans les ordinateurs grâce à cette technologie. Il suffit d'aller dans les paramètres de vos appareils pour désactiver cette fonction.
- Utilisez un antivirus et un pare-feu qui sont à jour.
- Connectez-vous au bureau à distance à l'aide d'un VPN (Virtual Private Network en anglais), qui crée un accès sécurisé par cryptage ou par chiffrement avec votre réseau d'entreprise.
- Prenez soin de toujours verrouiller votre session à la fin de la journée ou si vous vous absentez ne serait-ce que pour quelques minutes. Si vous avez tendance à l'oublier, sachez qu'il est possible de programmer le verrouillage automatique dans les paramètres de votre ordinateur.

DES COMMUNICATIONS SÉCURITAIRES

Les échanges par voie électronique avec vos clients sont devenus monnaie courante. Mais là encore, il faut faire preuve de vigilance. Si vous recevez un courriel ou un message texte (texto) d'un client, vous devez d'abord vous assurer qu'il provient de la bonne personne. Vérifiez si le nom et l'adresse électronique correspondent bien. Une bonne stratégie à utiliser: convenir de trois questions dont seul votre client connaît les réponses, qui seront notées à son dossier. Elles vous permettront de valider son identité.

« La plupart des cyberattaques sont le résultat d'une erreur humaine. »

Pour l'envoi de documents contenant des renseignements personnels, utilisez un logiciel de compression/décompression des fichiers. Ceux-ci ne pourront être ouverts qu'à l'aide d'un mot de passe. Il est aussi possible de les envoyer dans un courriel crypté qui ne pourra être lu que si vous fournissez au destinataire un mot de passe. Conseil: utilisez un canal différent pour le lui communiquer, par texto ou par téléphone, par exemple.

Rappelez-vous que les applications telles que Messenger ou WhatsApp sont inadéquates pour transmettre des renseignements personnels de vos clients. Parce que les messages peuvent être lus par des tiers, vous ne remplissez pas votre obligation de respecter la confidentialité des informations. Vous pouvez vous en servir pour confirmer un rendez-vous ou avertir d'un retard, jamais pour fournir des conseils financiers.

Soyez aussi prudent si vous utilisez une solution infonuagique. Vous restez responsable de protéger la confidentialité des données de vos clients même si vous n'avez pas le plein contrôle de la technologie. Avant de choisir un fournisseur de services, assurez-vous qu'il a mis en place les procédures adéquates pour protéger les informations. Informez-vous des services qu'il offre en



cas de panne et du délai pour vous assister en cas de problème. Vérifiez aussi auprès du cabinet ou du courtier qui vous emploie s'ils ont un fournisseur recommandé ou imposé. Enfin, conserver les documents confidentiels de vos clients sur une clé USB n'est pas une bonne idée. Cet outil de stockage n'est pas sécurisé. Si vous perdez la clé, il y a un risque que les informations soient lues par des tiers. Il vaut mieux les conserver dans un nuage privé et sécurisé.

VISIOCONFÉRENCES: PRÉCAUTIONS À PRENDRE

Les rencontres virtuelles ont pris leur essor dès le début de la pandémie et elles semblent là pour rester dans la pratique. Là encore, la vigilance est de mise. Veillez à utiliser une plateforme de vidéoconférence sécurisée et approuvée par l'entreprise qui vous engage. Ou assurez-vous de télécharger l'application choisie, que ce soit Zoom, Teams, Google Meet et autres, à partir du site officiel. Si vous avez un doute sur le nom de domaine du fournisseur, il pourrait s'agir d'une adresse piratée. En effet, des cyberpirates ont réussi à imiter ces applications et piéger des utilisateurs.

La fonction salle d'attente vous permettra de contrôler l'accès à la rencontre virtuelle et éviter les intrusions indésirables (aussi appelées *zoom-bombing*), qui sont de plus en plus fréquentes. Transmettez le lien de la visioconférence par un moyen sécuritaire.

En utilisant l'ensemble de ces mesures, vous maximisez la sécurité de vos échanges avec vos clients. Et vous rendez la vie difficile aux esprits malveillants, ce qui est une bonne chose. ◀



POUR EN SAVOIR PLUS

InfoDéonto – Protection des renseignements personnels

www.chambresf.com > InfoDéonto > Gestion des dossiers > Protection des renseignements personnels

Formation continue – La conformité à l'ère du numérique

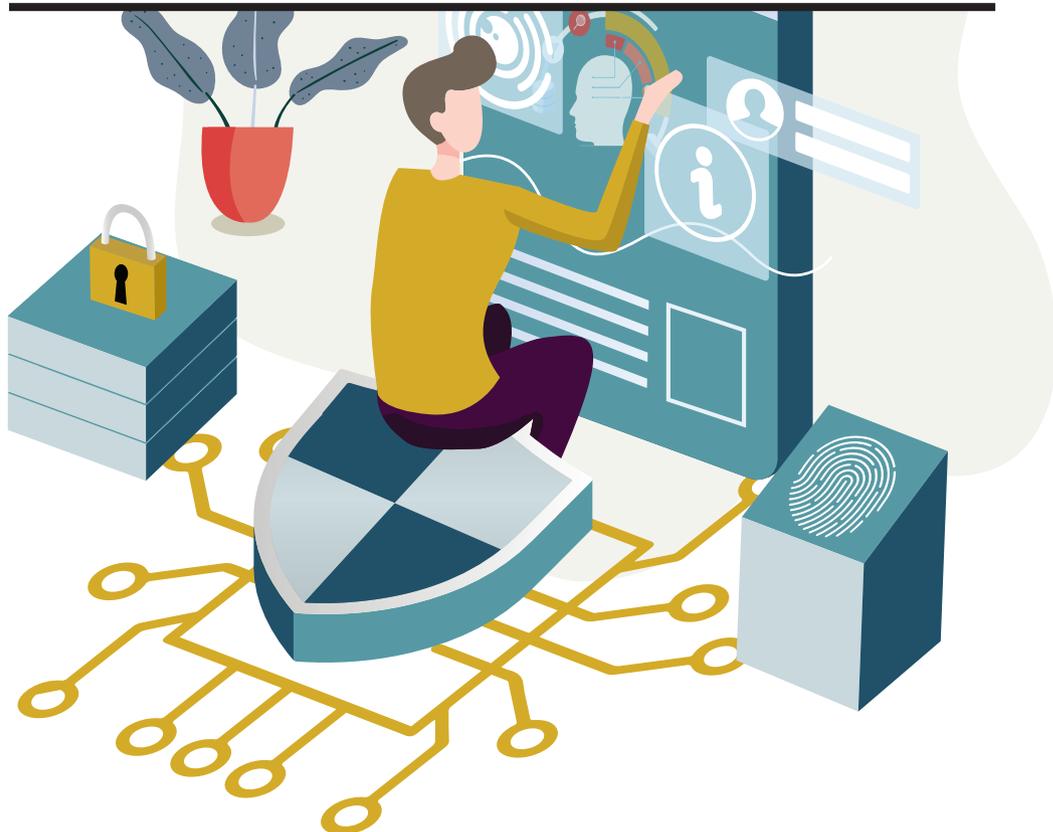
www.chambresf.com > Formation continue > Formations de la Chambre > La conformité à l'ère du numérique

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



TROIS ANS POUR S'AJUSTER

JEAN-FRANÇOIS VENNE



Le gouvernement du Québec a adopté le 21 septembre dernier le projet de loi 64 (PL 64), qui vise à mieux protéger les renseignements personnels (RP). Les membres de la Chambre de la sécurité financière (CSF) devront donc composer avec un rehaussement des exigences.

Disons-le d'entrée de jeu, les membres de la CSF n'ont pas attendu l'arrivée du PL 64 pour commencer à protéger les RP de leurs clients. Les articles 26 et 27 du code de déontologie et la section III du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* encadrent déjà la protection et la divulgation de ces informations.

De plus, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (loi sur le secteur privé), tous les représentants membres de la CSF ont l'obligation de préserver la confidentialité des RP qu'ils recueillent à titre de représentants autonomes ou pour le compte de leur cabinet, courtier ou société autonome.

« La nouvelle législation vient compléter et préciser ces obligations et surtout rehausser les exigences », résume M^e Geneviève Beauvais, avocate au développement professionnel et à la qualité des pratiques à la CSF.



« Les membres de la Chambre sont particulièrement concernés par ces changements, puisqu'ils se retrouvent en première ligne auprès des clients. »

— M^e Geneviève Beauvais

DÉSIGNER UN RESPONSABLE

Les membres de la CSF sont touchés par plusieurs modifications à la loi sur le secteur privé. Elles entreront en vigueur en trois étapes, entre 2022 et 2024.

Les deux premières exigences s'imposeront dès septembre 2022. Elles obligent la désignation d'un responsable de la protection des RP et le signalement des incidents de confidentialité. Par défaut, le PDG d'une organisation exerce cette fonction de responsable, mais il peut la déléguer par écrit à toute personne, même à l'externe. L'organisation devra publier le nom et les coordonnées du responsable sur son site web.

Les organisations doivent aussi aviser la Commission d'accès à l'information (CAI) et les individus concernés de tout incident de confidentialité qui présente un risque de préjudice sérieux, en plus de tenir un registre de ces événements. Un incident peut être un accès aux RP, une utilisation ou une communication des RP non autorisés par la loi ou encore une perte de RP.

« Dans chaque cas, on devra évaluer s'il y a un risque de préjudice sérieux, précise M^e Beauvais. Il faudra donc analyser le degré de sensibilité de ces renseignements, quelles conséquences l'incident peut entraîner et le niveau de probabilité que ces informations servent à des fins préjudiciables. »

UNE GROSSE BOUCHÉE DANS DEUX ANS

Un bouquet plus imposant de nouvelles exigences entrera en vigueur en septembre 2023. Les organisations devront établir et mettre en action des politiques et des pratiques pour encadrer leur gouvernance des RP. Elles seront également tenues de publier sur leur site web des explications détaillées au sujet de ces politiques et pratiques, dans un langage clair.

Les organisations devront de plus renseigner leurs clients quant aux moyens utilisés pour recueillir les données et fins auxquelles elles les emploieront. Les informations devront être détruites ou anonymisées une fois ces objectifs atteints.

Les réglages par défaut des outils technologiques servant à prélever des RP devront être au plus haut niveau de confidentialité. Les gens devront poser des gestes pour partager leurs informations et non pour les protéger. Les clients doivent aussi se voir informés de l'utilisation de fonctions qui permettent d'effectuer leur profilage, de préciser leur localisation ou de les identifier et savoir comment les activer. Celles-ci ne peuvent être imposées par défaut.

« Les membres de la Chambre sont particulièrement concernés par ces changements, puisqu'ils se retrouvent en première ligne auprès des clients », prévient M^e Beauvais. Ce sera leur responsabilité de bien expliquer les motifs de la cueillette d'informations et les politiques qui encadreront l'emploi et la protection de ces données.



EN 2019, UN **PIRATAGE** DE DONNÉES CHEZ CAPITAL ONE A COMPROMIS LES DONNÉES PERSONNELLES DE **6 MILLIONS** DE CANADIENS ET EXPOSÉ **UN MILLION** DE NUMÉROS D'ASSURANCE SOCIALE.

EN JUIN 2019, **4,2 MILLIONS** DE MEMBRES PARTICULIERS DE DESJARDINS SE SONT FAIT **VOLER LEURS DONNÉES** PAR UN EMPLOYÉ.

Ils devront aussi obtenir un consentement libre et éclairé pour chacun des objectifs. Le client ne peut pas accorder un consentement général d'utilisation de ses informations à plusieurs fins. Dans le cas de données sensibles, comme celles de nature médicale ou biométrique, le consentement doit être fourni par écrit. Notons que les clients conservent en tout temps le droit de retirer leur accord, d'accéder à leurs RP et de les faire rectifier.

ATTENTION À L'IMPARTITION

Si une organisation transfère des RP à un fournisseur, par exemple pour des services d'infonuagique, elle devra obtenir une entente écrite. Celle-ci doit présenter les mesures utilisées par le fournisseur pour protéger ces données et stipuler l'interdiction d'employer les renseignements à d'autres fins que la prestation de service ou encore de les conserver après la fin du contrat. Le fournisseur doit informer immédiatement son client en cas d'incident de confidentialité. Les organisations sont aussi responsables, lorsqu'elles transfèrent des RP à l'extérieur du Québec, de s'assurer d'une protection adéquate de leur confidentialité.

En septembre 2024, une dernière exigence viendra s'ajouter : le droit à la portabilité. Une personne pourra demander de recevoir les RP qui la concernent dans un format technologique couramment utilisé. « Cela exclut toutefois les données que l'organisation crée à partir de sa propre analyse des RP de l'individu », spécifie M^e Beauvais.

La CAI pourra imposer des sanctions administratives directement en cas de violation des exigences de la loi. Le montant des amendes s'élève à 10 millions de dollars ou 2 % du chiffre d'affaires mondial de l'entité visée.

Certaines infractions seront aussi passibles de sanctions pénales, dont le montant pourra atteindre 25 millions de dollars ou 4 % du chiffre d'affaires mondial. Enfin, les clients eux-mêmes obtiennent le droit de poursuivre les organisations en dommages-intérêts.

CORRECTIONS EN COURS

M^e Adrien Legault, avocat au Réseau d'Assurance IDC Worldsource inc., croit que le PL 64 constitue une refonte intéressante et justifiée de la protection des RP. Il reconnaît que les délais pour s'y conformer rendent la tâche plus réaliste. « Je me réjouis aussi de constater que la version définitive montre que l'industrie a été entendue », ajoute-t-il.

Le projet initial prévoyait, par exemple, que les organisations publient l'entièreté de leurs politiques et pratiques de protection des RP. Cela se limite maintenant à des « informations détaillées ». Dans la première mouture du PL 64, la fonction de responsable de la protection des RP ne pouvait être déléguée qu'à un membre du personnel. Il

sera finalement possible de la transférer à « toute personne », même à l'externe.

M^e Yvan Morin, vice-président aux affaires juridiques de MICA Cabinets de services financiers, estime normal que le gouvernement renforce la protection des RP. « Les outils technologiques permettent de collecter et de conserver beaucoup d'informations, qui sont souvent de nature sensible », rappelle-t-il.

MICA ne part pas de zéro puisque le cabinet avait déjà des politiques de gestion des RP. Il avait également amorcé un renforcement de ses processus de protection dans la foulée du vol de données chez Desjardins. « Ces politiques et pratiques seront ajustées aux nouvelles exigences », poursuit M^e Morin. Le cabinet avait une personne responsable, mais devra maintenant créer un comité à l'interne. Il entend de plus appuyer les conseillers, qui n'ont pas nécessairement de services juridiques à leur disposition pour se mettre à niveau.

Karine Lessard, coprésidente et directrice générale du cabinet de services financiers Lessard Gilbert Brui, au Saguenay-Lac-Saint-Jean, soutient que son entreprise avait déjà pris une certaine avance dans le déploiement de mesures pour bien protéger les RP de ses clients. « Nous avons un comité informel, que nous officialiserons, et nous avons aussi des politiques, que nous ajusterons aux nouvelles exigences », indique-t-elle.

Elle reconnaît toutefois que cette réforme s'ajoute aux très nombreux changements réglementaires des dernières années, ce qui finit par imposer une certaine pression aux conseillers indépendants. « Nous sommes des gens combattants et créatifs, donc nous saurons relever ce nouveau défi », assure-t-elle. ◀



 KARINE LESSARD



POUR EN SAVOIR PLUS

POIRIER, Philippe Jean. « Loi 64 : la marche est haute pour les PME », *Les Affaires*, 25 octobre 2021

www.lesaffaires.com > dossiers > cybersécurité des PME > Loi 64 : la marche est haute pour les PME

ROY, Hubert. « Encadrement numérique : le projet de loi 64 est adopté », *Portail de l'assurance*, 24 septembre 2021

<https://portail-assurance.ca> > Société > Encadrement numérique : le projet de loi 64 est adopté

—
FAITS SAILLANTS DE 2020



DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET QUALITÉ DES PRATIQUES

LANCEMENT SIMULTANÉ DES COURS OBLIGATOIRES
EN CONFORMITÉ PROCONSEIL ET PROADVISE

PROCONSEIL
NOUVEAU COURS
OBLIGATOIRE

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

97%

Taux de satisfaction globale des participants

84%

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

PUBLICATION D'UN OUTIL SUR
LES PERSONNES EN SITUATION
DE VULNÉRABILITÉ



MISE EN LIGNE DE 3 WEBINAIRES DANS LE CONTEXTE DE LA COVID-19

1

La protection des données des
clients à l'ère de la COVID-19

Près de 900 inscriptions

93%

Taux de satisfaction des participants

98%

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

2

Télétravail et cybersécurité: quelles
sont les meilleures pratiques?

Près de 1 200 inscriptions

3

La conformité à l'ère du numérique

Près de 6 000 inscriptions

98%

Taux de satisfaction des participants

Source: rapport annuel 2020 de la CSF

GUIDE PRATIQUE



VOUS AIDER À AIDER VOS CLIENTS

EMMANUELLE GRIL

L'objectif du planificateur financier Bertrand Larocque et de son complice Marc St-Pierre, gestionnaire de portefeuille, a toujours été d'aider leurs clients à atteindre l'autonomie financière. Comment faire alors pour que les Québécois soient encore plus nombreux à comprendre l'importance des conseils professionnels? Leur solution: unir leur expertise afin de rédiger *Du porte-monnaie au portefeuille*, un ouvrage réunissant 45 conseils pour mieux comprendre les finances personnelles.

Le projet a germé en 2018 lorsque Bertrand Larocque, Pl. Fin., et Marc St-Pierre, CFA, tous deux économistes de formation, ont décidé de coucher leurs idées sur papier pour aider les gens avec leurs finances personnelles. « Nos vues se rejoignent et nos parcours sont complémentaires. Marc a 50 ans de carrière et moi plus de 36. Il vient du monde institutionnel, est très branché sur l'économie et les marchés, la gestion de portefeuille. Quant à moi, je connais très bien l'éventail des produits financiers pour les consommateurs, je conseille des clients dans ce domaine depuis de nombreuses années », explique Bertrand Larocque.

Leur souhait: vulgariser les finances, mais aussi faciliter la communication entre les clients et leur conseiller. Pour eux, les conseillers sont aux premières lignes pour démocratiser le conseil. « Le consommateur a aussi besoin d'outils et de se faire dire que toute information n'est pas bonne à consommer, encore davantage de nos jours, et qu'il peut surtout se fier aux professionnels qui ont l'expertise et l'expérience », fait valoir Bertrand Larocque.

Selon lui, la plupart des gens ne veulent pas devenir des experts en finances ni passer leurs journées à gérer leur portefeuille. « Ils veulent tout simplement comprendre comment leurs épargnes sont gérées et comment leurs efforts leur rapporteront les fruits escomptés. Les conseillers sont là pour les aider à cheminer dans ce sens. Ils doivent en outre rendre accessibles la dynamique économique, les récessions, l'inflation, les *game changers* qui perturbent l'ordre économique, entraînant des menaces mais aussi des occasions, comme avec les technologies et l'environnement. »

SOUTENIR LE TRAVAIL DES CONSEILLERS

Il ajoute que, depuis plus de 20 ans, par son travail sur le terrain, la Chambre de la sécurité financière a favorisé le rehaussement du niveau des connaissances et le professionnalisme de ses membres. « Notre livre n'a aucune prétention d'enseigner aux professionnels quoi faire, car ils sont déjà très compétents. Il a plutôt pour but de servir de guide et donner des idées pour transmettre des concepts complexes à leurs clients. Parfois, il arrive que, pour soutenir ses propos, l'aide d'une tierce partie soit bénéfique. C'est ce que nous cherchons à faire avec notre ouvrage. Et c'est également parce que nous avons voulu appliquer les règles du langage clair et simplifier les choses pour le public qu'on a volontairement évité d'entrer dans le menu détail. Nous laissons de côté les questions pointues que maîtrisent de toute façon les professionnels », précise Bertrand Larocque.

D'ailleurs, les derniers chapitres vont certainement intéresser les conseillers en services financiers puisqu'on présente leur travail et on incite le public à les consulter pour avoir l'heure juste quant à leur avenir financier. « Nous ne pouvions terminer notre livre sans aborder la question de la valeur du conseil professionnel. Il était important pour nous que le public québécois sache ce que disent plusieurs études rigoureuses à ce sujet », conclut Bertrand Larocque. ◀



BERTRAND LAROCQUE



MARC ST-PIERRE



ACCREDITATION DES ACTIVITÉS



LA CHAMBRE ET L'ACFM S'ENTENDENT

YVES BONNEAU

L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) et la Chambre de la sécurité financière (CSF) se sont entendues en septembre dernier sur des modalités communes en matière d'accréditation des activités de formation continue (FC). L'ACFM, qui a lancé son nouveau système de formation continue le 1^{er} décembre dernier, a reçu l'aval des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) pour l'application de ses règles visant à mettre en œuvre et à surveiller les exigences de FC pour ses conseillers membres.

Dans le nouveau système de l'ACFM, les conseillers devront accumuler 30 unités de formation continue au cours de chaque cycle de deux ans (à compter du 1^{er} décembre 2021). Aussi, l'ACFM implantera son système de déclaration et de suivi de la conformité concernant les nouvelles exigences de formation continue appelé Continuing Education Record Tracking System, ou CERTS.

Grâce à l'entente intervenue entre l'ACFM et la Chambre, les représentants de courtiers du Québec ayant des activités à l'extérieur de la province pourront maintenant suivre des formations dans leur province de résidence et voir leur formation accréditée aussi pour leur certificat au Québec par la Chambre. De cette manière, ces représentants n'auront plus à faire deux fois la même formation pour chacun de leur certificat de pratique. Cette entente n'est toutefois valide que pour les représentants de courtiers détenteurs de certificats hors-Québec membres de l'ACFM. Les membres de la CSF continuent de devoir suivre des formations accréditées directement par la Chambre.

Par l'entremise du CERTS, les responsables de la conformité des courtiers membres de l'ACFM seront informés du nombre d'UFC de leurs représentants.

Les firmes de courtage pourront accréditer leurs propres activités de FC ou permettre à leurs représentants d'assister à des activités de FC accréditées par des tiers. À ce jour, l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et la CSF sont les seuls tiers reconnus pour accréditer des formations de l'ACFM.

L'entente conclue avec l'ACFM vient préciser que la CSF est dorénavant un tiers accréditeur reconnu par l'organisme d'autoréglementation canadien.

Les unités de formation seront attribuées sur une base d'équivalence de 1:1. Par exemple, un cours auquel on accorde 2,5 unités de formation en matière générale dans le cadre du programme de formation continue de la CSF vaudra 2,5 unités de formation professionnelle dans le cadre du programme de FC de l'ACFM.

Dorénavant, les courtiers membres de l'ACFM n'ont plus à se soumettre à l'obligation de présenter un rapport d'auto-accréditation.

Au lieu, le courtier membre devra conserver une preuve suffisamment détaillée pour démontrer que l'activité de formation continue qu'il a reconnue respecte les critères énoncés par la réglementation amendée de l'ACFM (*Policy 9*).

Les courtiers nationaux membres de l'ACFM peuvent donc produire leurs activités de formation continue afin de les offrir à leurs personnes autorisées (représentants) à l'extérieur du Québec. La surveillance des activités de formation continue des courtiers membres est réalisée de façon discrétionnaire par l'ACFM, qui a le pouvoir d'inspecter les activités reconnues par un courtier membre en vertu des dispositions de la réglementation. ◀



DOSSIER

L'ENCADREMENT MULTIDISCIPLINAIRE, GAGE DE CONFIANCE

La mission de la Chambre et la raison qui motive toutes ses actions se résume à deux mots: la protection du public. Dans un secteur d'activité complexe comme les services financiers, où il existe une asymétrie d'information entre les intermédiaires et leurs clients, le législateur a convenu - il y a plus de 20 ans - que le meilleur moyen de protéger le public était de confier le premier rempart de protection aux professionnels, comme pour les quelque 340 000 autres membres des professions au Québec. Ce mode d'encadrement reconnu, et qui a fait ses preuves, remet entre les mains des intermédiaires la responsabilité de s'assurer que les consommateurs comprennent bien la nature et la pertinence des produits et services financiers qu'on leur offre.

Comme vous le constaterez, la mise en place d'un organisme de réglementation professionnel a demandé réflexion, concertation, effort, compromis et vision à long terme. On a convenu que le législateur puisse déléguer une partie de l'encadrement à un régulateur qui a une plus grande expertise pour traiter les questions relatives à la supervision des intermédiaires. Cette délégation soulève toujours des questions à savoir si l'intérêt du public, la transparence et la représentation démocratique guident les fondations d'un organisme d'autoréglementation (OAR), notamment en raison de la fréquence à laquelle les agences de réglementation sont détournées par des intérêts particuliers. Force est d'admettre que les vingt dernières années ont donné raison au législateur d'avoir emprunté cette voie pour le bénéfice du public.

Comme le disait le prix Nobel d'économie Joseph E. Stiglitz: « Certains processus réglementaires sont plus sujets à la "défaillance" que d'autres, et une partie de l'art de concevoir des régimes réglementaires consiste à identifier ceux qui sont moins susceptibles d'être influencés ou abusés. L'une des raisons pour lesquelles il existe une surveillance à multiples paliers est que cela réduit les possibilités d'emprise. Cela signifie que même s'il y a une défaillance dans une partie du système réglementaire, il n'y en aura pas dans les autres. »

1. STIGLITZ, Joseph E. « Government and Markets: Toward a New Theory of Regulation », dans *Government Failure vs. Market Failure: Principles of Regulation*, Cambridge University Press, pp. 13 à 51.



Garantir la sécurité et la solidité des marchés en encadrant les professionnels - afin que les particuliers puissent avoir confiance - et garantir la concurrence doivent aussi être considérés comme faisant partie de la protection des consommateurs.

- 20 PETITE HISTOIRE D'UNE IMPORTANTE RÉVOLUTION DE L'ENCADREMENT
- 25 L'ENCADREMENT À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC
- 26 DES CONSEILLERS FAUTIFS QUI DÉJOUENT LE SYSTÈME
- 28 LE GUICHET REFLÈTE LA RÉALITÉ DES PROFESSIONNELS
- 29 LA COHÉRENCE EST AU CŒUR DU SYSTÈME

PETITE HISTOIRE D'UNE IMPORTANTE RÉVOLUTION DE L'ENCADREMENT

YVES BONNEAU



© Commission des Finances publiques, avril 1999.
Fonds Claude Lachance - Assemblée nationale du Québec.

Au tournant des années 2000, le monde des services financiers vivait une de ses innombrables mutations. À l'époque, le milieu parlait de décloisonnement pour expliquer que les entreprises financières qui ne distribuaient qu'un type de produit financier se sont mises – entre autres par le jeu des fusions et acquisitions – à offrir un éventail de plus en plus large de produits et services. Parmi ces entreprises, les assureurs, les gestionnaires de fonds communs, les sociétés de fiducie et les institutions de dépôt étaient les principaux acteurs de ces bouleversements.

Auparavant, les entreprises de services financiers distribuaient principalement leurs produits par le biais de réseaux de représentants qui en faisaient la vente, chacun dans sa spécialité. Pour les uns, des bourses d'études, pour d'autres, des assurances, pour ceux-ci, des *fonds mutuels*, pour ceux-là, des CPG, et ainsi de suite. L'industrie des produits et services financiers était cloisonnée et il était peu fréquent que les intermédiaires possèdent plusieurs certificats de pratique. On entrait dans un domaine et on y passait sa carrière. L'industrie reflétait d'ailleurs cet esprit : des sociétés d'assurance de l'époque faisaient référence à leur «réseau carrière» pour parler de leur contingent de représentants. Les conseillers se voyaient dicter leur pratique par les institutions financières qui retenaient leurs services.

Avec la consolidation des grands joueurs de l'industrie dans la dernière décennie du 20^e siècle, les changements allaient s'accélérer et l'industrie aurait 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. Les réseaux des institutions de dépôt leur ont fait rapidement une place grandissante. De leur côté, les agents d'assurance, comme on les appelait, n'étaient pas en reste, car déjà c'est parmi eux qu'on retrouvait le plus grand nombre de conseillers sensibilisés à une approche plus globale de la situation financière de leurs clients.

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 même moment où les sociétés d'assurance se démutualisaient pour faire leur entrée en Bourse. Sur le plan législatif au Québec, les règles du jeu financier ont alors été balisées par de nouvelles lois reflétant cette évolution.

En 1998, la fameuse *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) a été adoptée afin de définir un cadre particulier qui permettra à l'avenir à toutes les institutions de dépôt de pouvoir distribuer des produits d'assurance. Parallèlement, avec l'adoption, en décembre 2002, de la *Loi modifiant la Loi sur les assurances et d'autres dispositions législatives* (LA), les assureurs ont obtenu le droit d'exercer

les mêmes activités que celles pratiquées par les sociétés de fiducie en vertu de la *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*. Ce jalon marque la dernière étape du décloisonnement des institutions financières des années 2000. Sur le terrain, les intermédiaires financiers s'adaptent à la demande et diversifient de plus en plus leur pratique.

D'un côté, la LDPSF permet aux caisses populaires de distribuer des produits d'assurance de personnes, et de l'autre, les assureurs peuvent aussi développer leur expertise en matière de produits bancaires, comme les cartes de débit, les cartes de crédit et les crédits-bails. Même si la loi canadienne sur les banques ne permet pas aux institutions à charte fédérale de vendre directement des produits d'assurance, la difficulté sera contournée en permettant aux institutions de dépôts de développer leur propre réseau de distribution de produits d'assurance et ainsi mettre sur pied des agences d'assurance à travers le pays.

Et bien sûr, la LDPSF ne comportait pas que des dispositions régissant les institutions financières. Tout un pan de cette loi phare pour l'industrie des produits et services financiers se concentre aussi sur la relation entre l'intermédiaire et le consommateur, la protection du public et les moyens pour y parvenir.

UN ACCOUCHEMENT DIFFICILE

Le père de la LDPSF, l'ancien ministre des Finances et ancien premier ministre du Québec Bernard Landry, avouera candidement que le processus d'adoption de cette loi a été particulièrement ardu en raison des tiraillements et des intérêts divergents en présence. « La première fois que j'ai entendu parler de ce dossier, dans les premières heures où je suis devenu ministre des Finances, la plupart des intervenants m'ont dit: "Tout le monde est d'accord avec l'organisme unique." Je me suis dit: "Tiens, voici un dossier qui va bien aller de façon consensuelle. Pour une fois, il va y en avoir un facile." Je me suis rendu compte après que l'organisme unique, ça n'avait pas la même acceptation pour tout le monde. » (Extrait de la Commission permanente des finances publiques, fascicule n°35, 24 février 1998, pages 1-60)

Dans sa première mouture, avant d'être adoptée, la LDPSF n'avait prévu compter que sur un seul organisme, le Bureau des services financiers (BSF), pour régir l'ensemble des pratiques commerciales des entreprises financières et simultanément superviser la conduite d'affaires des intermédiaires financiers.

Lors des débats entourant l'adoption de la LDPSF, Bernard Landry lance cette question à un opposant à l'idée du décloisonnement de l'encadrement: « (...) Chez nous, il est déjà possible, depuis 1989 et la loi 134, tant pour les institutions financières québécoises que pour les bureaux de courtiers,

En 1998, la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2) a été adoptée. Cette loi, qui a remplacé la *Loi sur les intermédiaires de marché* (L.R.Q., c. I-15.1), régit les activités de distribution de produits et services financiers, avec ou sans représentant. Elle a notamment permis une réduction du nombre d'organismes d'encadrement en créant le Bureau des services financiers (BSF), la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD), la Chambre de la sécurité financière (CSF) ainsi que le Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF).

d'offrir, par des intermédiaires certifiés, plusieurs produits et services tels que certificats de dépôt, services de planification financière, rentes, fonds communs de placement, plans de bourses d'études, contrats d'investissement, produits d'assurance, prêts hypothécaires, assurance-crédit, assurance-voyage. Est-ce que ce n'est pas une bataille un peu dépassée, puisqu'on est rendu dans le triple, quadruple, sextuple et octuple emploi? ». Et pour compléter: « Dans ce contexte, il serait inutile de combattre la tendance au décloisonnement. Ce serait une bataille perdue d'avance. Il faut plutôt accompagner ce mouvement et l'encadrer au profit du consommateur et de l'industrie. » (Consultations particulières sur le projet de loi n° 188 - *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, vol. 35, n° 37, 10 mars 1998)

En citant la loi 134, M. Landry faisait référence à la *Loi sur les intermédiaires de marché* qui, dix ans plus tôt, avait posé les premiers jalons de la professionnalisation des intermédiaires. Avec cette loi, le gouvernement libéral de l'époque donnait aux intermédiaires en assurance de personnes le pouvoir de s'autodiscipliner, d'appliquer un code de déontologie et de punir les comportements fautifs grâce à un « comité de surveillance ». Cette loi, qui a présidé à la fondation de l'Association des



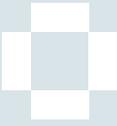
ALAIN POIRIER, PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE, 1999-2000



© Commission des finances publiques, 23 novembre 1999, Fonds Claude Lachance, Assemblée nationale du Québec.



LA CSF EN CHIFFRES



LA CSF
ENCADRE
ACTUELLEMENT
32 283
MEMBRES

RÉPARTITION PAR DISCIPLINE



ASSURANCE DE
PERSONNES
13 757
(31,1 %)



ASSURANCE
COLLECTIVE
DE PERSONNES
3 503
(7,9 %)



PLANIFICATION
FINANCIÈRE
4 631
(10,5 %)



REPRÉSENTANT
DE COURTIER
EN ÉPARGNE
COLLECTIVE
21 938
(49,6 %)



REPRÉSENTANT
DE COURTIER
EN PLANS
DE BOURSES
D'ÉTUDES
409
(0,9 %)

intermédiaires en assurances de personnes du Québec (AIAPQ), a également instauré l'Institut québécois de planification financière (IQPF).

En entrevue avec le *Magazine CSF*, Alain Poirier, qui était alors président de l'AIAPQ et qui allait devenir le premier président de la Chambre, revient sur la transition de l'Association provinciale des assureurs-vie du Québec (APAVQ) vers l'Association des intermédiaires en assurances de personnes du Québec. « La loi 134 a donné naissance à l'AIAPQ autour de 1989-1990. On est partis de 7 000 à environ 13 000 membres. Il a fallu structurer l'encadrement, élaborer des règlements, un code de déontologie. On a aussi dû embaucher du personnel. Ça prend des avocats, des présidents de comités, un comité de discipline, ça prend des services et une organisation. On a mis deux bonnes années pour être opérationnels. Le passage à l'AIAPQ a été tout un défi administratif. »

Pendant près d'une décennie, l'AIAPQ et ses dirigeants ont donc 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 loi 134. « Passer d'une association qui faisait du recrutement et de la formation à un organisme chargé de faire de la discipline représentait un immense pas en avant », ajoute M. Poirier. Pour y arriver, ils ont raffiné leurs interventions, fait de la prévention et de la formation auprès des troupes, mis en place les structures démocratiques nécessaires pour impliquer les pairs dans leur encadrement.

Leur surprise a donc été considérable lorsque M. Landry a présenté la première version du projet de loi 188, où il avait été prévu de confier tout l'encadrement à une seule entité : le Bureau des services financiers.

Dans son allocution à la Commission des finances publiques en mars 1998, le fondateur de MICA Cabinets de services financiers et membre de la direction de l'AIAPQ, feu Denis Savard, manifestait l'incompréhension de ses membres : « Le professionnel conseiller en assurance a évolué. Nous avons élaboré des matières de cours avec les universités du Québec à un point tel que le premier geste qu'a posé l'Institut québécois de planification financière, c'est de retenir 90 % de nos cours pour décerner le diplôme. Nous avons pris des ententes avec tous les intervenants pour élaborer des troncs communs universitaires. (...) la profession est en évolution, elle doit continuer d'évoluer pour la protection du consommateur », avait-il dit en guise d'introduction. « Dans la formule d'encadrement professionnel de la loi 134 que vous avez votée en 1989, le gouvernement a retenu le cadre (inspiré) des ordres professionnels au Québec. (...) Parce que ça fait partie de notre mission de protéger le public. Le gouvernement avait décidé de nous confier cette responsabilité et nous l'avons exercée adéquatement. Jamais personne n'est venu nous dire que nous avions failli à cette tâche. C'est pourquoi on ne comprend pas que l'expertise développée n'ait pas servi à améliorer le projet de loi (188) que vous amenez ce matin. »

Richard Arel, alors président de l'AIAPQ, complète aujourd'hui le plaidoyer de Denis Savard : « Nous avons préconisé ce modèle et nous le préconisons toujours parce que nous sommes les témoins privilégiés de l'impact de la loi 134 sur la carrière des intermédiaires en assurance de personnes et sur la qualité de la prestation de services pour les consommateurs. Notre profession, parce que c'en est une – les faits



« Notre profession, parce que c'en est une – les faits le prouvent – n'a cessé d'évoluer dans le sens d'une amélioration constante de la pratique et de la qualité des praticiens. »

— Richard Arel, ex-président
de l'AIAPQ

le prouvent –, n'a cessé d'évoluer dans le sens d'une amélioration constante de la pratique et de la qualité des praticiens.»

À quelques semaines de la fin des travaux parlementaires pour faire adopter le projet de loi 188, c'est l'impasse. L'AIAPQ mobilise alors plusieurs centaines de conseillers, qui se rendent au Parlement dans un cortège d'autobus nolisés pour l'occasion. Le geste marque les esprits et est un moment fort dans le débat. Les membres de l'AIAPQ s'opposent à ce qu'un petit groupe de décideurs déterminent le sort de milliers d'intermédiaires financiers. Pour passer son projet de loi, M. Landry devra faire accepter des compromis à toutes les parties prenantes.

Il s'adresse alors aux membres de la Commission des finances publiques : «Le moins qu'on puisse dire, c'est que ces travaux et notre projet de loi ont alimenté d'assez vives controverses; c'est normal. Jacques Parizeau avait commencé le mouvement de décloisonnement il y a une quinzaine d'années, et maintenant il faut le finir. Le phénomène du décloisonnement peut être observé dans de nombreux pays et dans la plupart des pays dynamiques et en croissance. (...) Il est devenu urgent que le Québec complète ses politiques en la matière. (...) L'essentiel du projet de loi tourne autour de la protection du consommateur.»

L'ENCADREMENT TOUTES DISCIPLINES

Les témoins des discussions de l'époque soulignent que ce débat porté par l'AIAPQ a contribué à bonifier le projet de loi soutenu par M. Landry. Plusieurs entretiens privés avec le ministre des Finances en marge des audiences publiques ont fini par convaincre le ministre du bien-fondé des démarches des membres de l'AIAPQ. La vision d'un encadrement multidisciplinaire synchronisé avec le décloisonnement de l'industrie s'est avérée la conséquence la plus logique pour toutes les parties.

«Vouloir encadrer tous les conseillers qui font de la distribution de services financiers, ça vient de nous, explique Alain Poirier. Il y avait beaucoup de gens qui détenaient des permis de pratique dans différents domaines. Le plus standard à l'époque était le permis pour vendre de l'assurance vie, mais il y en avait pour les fonds communs, les bourses universitaires, les assurances collectives, les planificateurs financiers. Dans les faits, tous ces gens offraient des produits et des services financiers. Tout ce que je faisais dans mon travail engageait désormais ma responsabilité professionnelle et personnelle. C'était un changement majeur et l'objectif que nous poursuivions était que tous les intermédiaires soient encadrés par la même organisation et de la même façon.»

L'encadrement d'inspiration professionnelle préconisée par le projet de loi du ministre Landry allait donc élargir finalement le parapluie de la supervision à l'ensemble des intermédiaires



« Si un membre ne fait pas bien sa job dans un domaine, il perd son droit d'exercice dans toutes puisque les disciplines sont connexes, interreliées. Le bras gauche ne peut pas ignorer ce que fait le bras droit. C'est ce qui assure la protection du public. »

— Stéphane Prévost, ex-membre du conseil de l'AIAPQ

Le Groupe de recherche en droit des services financiers de l'Université Laval, codirigé par M^e Raymonde Crête, a résumé ainsi le travail d'encadrement de la CSF dans ses Observations sur l'énoncé de position 25-404 des ACVM publiées en octobre 2021:

« Parmi les avantages, il y a lieu de souligner que le maintien de la compétence de la CSF à l'égard des représentants de courtiers en épargne collective serait bénéfique en raison de l'expertise et de l'expérience que cet OAR a acquises au fil des ans dans le secteur de l'épargne collective au Québec. Notons aussi que [la proximité de la CSF avec le milieu régulé] lui permet de bien connaître et d'intervenir en tenant compte des spécificités de l'environnement juridique québécois dans lequel les représentants évoluent. Les fonctions exercées par la CSF présentent également un avantage en raison de sa compétence multidisciplinaire qui lui permet d'encadrer des représentants qui cumulent différents titres d'inscription selon leurs champs d'expertise, comme l'épargne collective, l'assurance et la planification financière. »

financiers du Québec. Alain Poirier se souvient : « Quand on a été transférés de l'AIAPQ à la CSF, on est passés de 13 000 à 30 000 membres. Tous ceux qui vendaient des fonds communs dans les caisses et les banques ne faisaient pas partie de l'AIAPQ, mais ils ont été regroupés sous l'encadrement de la CSF. »

Pour Stéphane Prévost, qui a également participé aux discussions lors de l'étude du projet de loi 188 en tant que membre du conseil de direction de l'AIAPQ, le mode de supervision de tous les intermédiaires ne faisait pas de doute dans son esprit. « L'avantage de la Chambre de la sécurité financière, c'est qu'un seul organisme encadre plusieurs disciplines financières : si un membre ne fait pas bien son travail dans un domaine, il perd son droit d'exercice partout puisque les disciplines sont connexes, interreliées. Le bras gauche ne peut pas ignorer ce que fait le bras droit. C'est ce qui assure la protection du public. »

Les défis ont été nombreux pour lancer la machine et faire de la discipline avec des conseillers qui portent plus d'un chapeau. La CSF des premiers jours a dû mettre les bouchées doubles, toujours selon Alain Poirier : « Pour les nouveaux venus (en épargne collective), il y a eu une adaptation, c'est toujours complexe de faire de la discipline, mais c'était déjà la réalité assumée par bon nombre de conseillers. La profession allait vers la multidisciplinarité. De leur côté, les institutions ont dû accepter qu'un organisme d'encadrement externe puisse suspendre le droit de pratique ou même l'enlever à ses représentants. Il y avait également une autre nouveauté : ils devaient dorénavant tous avoir une assurance responsabilité professionnelle. »



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. »

Et il terminera sur une note plus personnelle : « J'ai dit que M. Parizeau était d'une famille d'assurance, et il l'était au niveau de la très grande assurance, Gérard Parizeau [le fondateur de AON-Parizeau]. Mais, moi aussi, je suis d'une famille d'assurance ; mon père était un petit courtier d'assurance à Saint-Jacques-de-Montcalm. » ◀

– Avec la collaboration de Denis Méthot.



Pour l'avocate spécialisée en droit disciplinaire et services financiers Sylvie Poirier, ex-responsable des affaires juridiques de l'AIAPQ, il ne fait aucun doute que l'encadrement multidisciplinaire tel que pratiqué par la Chambre est une composante prépondérante de la mission de protection du public depuis plus de 20 ans.

« Comme la tendance est au cumul des permis pour les intermédiaires, il est logique de décloisonner les encadrements, mais il est surtout nécessaire que l'encadrement soit le même pour toutes les disciplines, qu'il n'y ait pas de décalage ou d'échappatoires. Même surveillance et mêmes conséquences en cas de faute. C'est risqué de scinder l'encadrement des intermédiaires dans un secteur d'activité aussi complexe et diversifié que celui des produits et services financiers. D'un côté, les pouvoirs disciplinaires s'appliquent sur l'ensemble du droit d'exercer ; et de l'autre, on confie aux intermédiaires la responsabilité professionnelle de s'autodiscipliner. Le public s'attend à un comportement professionnel de leur part, car ils répondent eux-mêmes de leurs actes. L'uniformité de l'encadrement dans toutes les disciplines est donc un gage de protection du public. Une caractéristique de la CSF soulignée d'ailleurs par le juge Lacoursière. »

L'ENCADREMENT À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

YVES BONNEAU

Depuis plus de 20 ans au Québec, l'encadrement multidisciplinaire – tel que pratiqué par la Chambre de la sécurité financière – garantit aux épargnants québécois qu'un intermédiaire qui commet une faute suffisamment grave pour être suspendu ou perdre son certificat de pratique dans une spécialité ne puisse pas continuer de pratiquer dans un autre domaine. C'est le professionnel multidisciplinaire qui est encadré, non pas son certificat de pratique. À l'extérieur du Québec, l'approche est cloisonnée et comporte des défis logistiques.



En 2014, un rapport de la Vérificatrice générale de l'Ontario a reproché à la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) d'avoir des « procédures et des arrangements de partage de l'information inadéquats » et « de ne pas entreprendre systématiquement un examen proactif des agents d'assurance vie ayant fait l'objet de mesures disciplinaires lorsqu'elle en avait connaissance ». En Ontario, environ 50 % des agents d'assurance vie sont multidisciplinaires et donc assujettis à d'autres organismes de réglementation, comme l'ACFM et l'OCRCVM.

EXTRAIT DU RAPPORT DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DE L'ONTARIO :

Les mesures disciplinaires imposées aux agents par d'autres organismes de réglementation ne font pas l'objet d'une enquête immédiatement.

Nous avons constaté que la Division responsable ne disposait pas de procédures adéquates ou d'ententes de partage de l'information avec ces autres associations pour être informée immédiatement lorsque des mesures disciplinaires sont imposées.

Par ailleurs, elle ne lançait pas couramment des examens proactifs des agents d'assurance vie ayant fait l'objet de mesures disciplinaires lorsqu'elle en était informée. Les agents titulaires de permis qui sont visés par de graves mesures disciplinaires imposées par un autre organisme de réglementation peuvent poursuivre leurs activités pendant des années sans faire l'objet d'une enquête de la CSFO dans un délai opportun, ce qui constitue un risque pour les consommateurs.

Depuis le rapport de la Vérificatrice générale, des ententes de partages d'informations sur les dossiers disciplinaires ont été établies. Les organismes de réglementation concernés ont mis en place des procédures de suivis afin de refermer les mailles du filet pour les contrevenants.

La surveillance du marché dépend néanmoins de la fluidité des échanges et de l'adhésion du plus grand nombre d'organismes de réglementation.

Par exemple, l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) ne partage pas ses informations avec les ACVM. Selon Ken Kivenko, de Kenmar Associates, une firme spécialisée dans la défense des droits des épargnants, le système est toujours imparfait. « Le site web des ACVM est limité aux juridictions des ACVM. L'ARSF ne fait pas partie de l'entente de réciprocité. L'ACFM et l'OCRCVM ont leur propre site web pour vérifier l'inscription des intermédiaires. Il est difficile pour un investisseur de vérifier les antécédents d'un représentant multidisciplinaire. » ◀

DES CONSEILLERS FAUTIFS QUI DÉJOUENT LE SYSTÈME

En 2016, le média spécialisé canadien Advisor.ca a publié une enquête exhaustive menée à travers le pays sur plus de 250 conseillers en valeurs mobilières dont la pratique avait été trouvée fautive et qui, en conséquence, s'étaient vus retirer leur permis. Sa conclusion: même après avoir été bannis de manière permanente, certains d'entre eux ont pu continuer de vendre des produits d'assurance et des fonds distincts à leurs clients, qui ignoraient que leur conseiller faisait l'objet d'une suspension ou d'une radiation.



L'enquête a démontré que la multiplication des organismes de réglementation au Canada rend difficile la vérification des antécédents disciplinaires des conseillers fautifs par les consommateurs et permet aux contrevenants de continuer de gérer les finances de leurs clients des années après avoir été exclus de l'industrie des valeurs mobilières.

Advisor.ca a identifié neuf cas entre 2013 et 2015 où des représentants ont été bannis de façon permanente par leur OAR, mais sont restés autorisés à vendre des produits d'assurance vie pendant des périodes allant de six mois à plus de cinq ans.

« Nous sommes au courant de ces situations, avait répondu l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels. Notre objectif est de travailler avec les organismes provinciaux de réglementation en assurance pour faire respecter les mêmes normes que pour les personnes inscrites en valeurs mobilières. »

De leur côté, les organismes de réglementation en assurance canadiens ont refusé de commenter les cas particuliers de l'investigation, invoquant des préoccupations relatives à la protection de la vie privée.

Selon le Insurance Council de la Colombie-Britannique, les organismes de réglementation en assurance ne peuvent pas simplement calquer des sanctions imposées par d'autres juridictions aux titulaires de permis multiples. « Toutes les allégations contre un titulaire de permis d'assurance doivent d'abord faire l'objet d'une enquête et, si des mesures disciplinaires sont justifiées, le titulaire de permis bénéficie de l'application régulière de la loi sur les institutions financières avant qu'une décision ne soit finalisée et rendue publique. » Cette opinion a été partagée dans tout le pays.

Pour analyser les cas fautifs de conseillers en valeurs mobilières, les organismes de réglementation en assurance comptent sur la communication des rapports de titulaires de permis ou de leur employeur, sur les plaintes des consommateurs, des intermédiaires ou des entreprises, les notifications des autres organismes de réglementation et la « surveillance » des infractions, tant civiles que criminelles. Plusieurs juridictions comptent sur un système d'autodéclaration des intermédiaires eux-mêmes.

L'enquête d'Advisor.ca englobait toutes les mesures disciplinaires de l'ACFM et de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs

« Si l'investisseur prudent s'en remet à un marché organisé comme source de confiance, on en arrive à un personnage clé du système : le régulateur. Pour qu'un régulateur inspire confiance, il faut qu'il se distingue du politique, alors même qu'il en fait le plus souvent partie. Il faut nécessairement qu'il soit autonome et qu'il ait la faculté de s'engager à long terme, la durée étant le socle de la confiance. »

— Marie-Anne Frison-Roche, professeure en droit économique à Sciences Po Paris, spécialiste du droit de la régulation, au colloque La confiance au cœur de l'industrie des services financiers, 2009



mobilières (OCRCVM) de 2013 à 2015. Durant cette période, 147 personnes ont été visées par des mesures disciplinaires de l'ACFM et 130 personnes ont été soumises à la discipline de l'OCRCVM.

La collaboration formelle entre les régulateurs canadiens se fait généralement dans le cadre de protocoles d'ententes.

En novembre 2015, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) ont commencé à inclure les renseignements disciplinaires de l'ACFM et de l'OCRCVM dans la Base de données nationale d'inscription (BDNI) «pour aider les investisseurs individuels à trouver et à comprendre plus facilement les renseignements sur l'inscription».

Le site bdni.ca ne permet cependant pas aux consommateurs du reste du Canada d'y chercher des décisions: « La première version de la BDNI ne permettra pas au public de consulter les renseignements sur les courtiers ou les conseillers. (...) Le public continuera d'avoir accès aux renseignements sur les courtiers ou les conseillers par l'intermédiaire des commissions des valeurs mobilières de leur territoire. »

Le projet avait prévu que si un représentant avait fait l'objet de mesures disciplinaires de la part de l'ACFM, de l'OCRCVM et/ou de l'une des commissions provinciales des valeurs mobilières, ces informations apparaîtraient dans une section distincte et bien visible du profil BDNI du représentant. Cette section devait comprendre des détails clés sur les sanctions (dates, amendes et nature de l'infraction) de même que le processus disciplinaire complet et son résultat. Ce projet n'a pas été mené à terme.

Au moment de l'enquête, l'OCRCVM et l'ACFM ont dit qu'ils transmettaient des données à la base de données des ACVM après avoir appliqué des mesures disciplinaires. La responsabilité de vérifier si un conseiller multidisciplinaire a été suspendu ou radié dans une discipline revient toutefois au consommateur. ◀

« La confiance facilite les rapports entre les individus et rend ces rapports plus avantageux dans la mesure où elle peut dispenser la personne de contrôler ou de vérifier tout ce qui est dit et écrit par l'interlocuteur à qui l'on fait confiance. Elle est donc préférable à la prévention, qui requiert au contraire des contrôles et des vérifications comportant des coûts. »

— Jean-Luc Bacher, aujourd'hui juge au Tribunal pénal fédéral, au colloque La confiance au cœur de l'industrie des services financiers, 2009

LE GUICHET UNIQUE REFLÈTE LA RÉALITÉ DES PROFESSIONNELS

EMMANUELLE GRIL

L'encadrement multidisciplinaire ? Une très bonne chose, selon Flavio Vani, président de l'Association professionnelle des conseillers en services financiers, qui plaide aussi pour l'établissement d'un nouveau titre professionnel.



FLAVIO VANI

De l'avis de Flavio Vani, le grand avantage d'un encadrement multidisciplinaire est de créer ainsi un guichet unique, une sorte de vaste parapluie qui recouvre plusieurs types d'activités professionnelles.

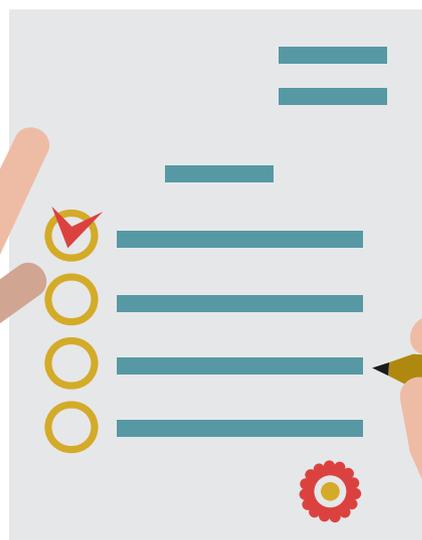
« Les conseils financiers personnels présentent plusieurs facettes, et un encadrement unique témoigne d'une bonne compréhension de la profession », assure-t-il. Il estime que cela facilite aussi la tâche des organismes d'autorégulation tout en reflétant la réalité des professionnels des services financiers.

« Lorsqu'on travaille avec un client, il faut aborder plusieurs volets. C'est un peu comme la pyramide de Maslow, on doit répondre à différents besoins. La première pierre consiste à assurer la sécurité en cas de problème – invalidité, maladie, décès, etc. – ensuite on bâtit l'avenir avec une épargne-retraite, par exemple. Puis vient l'accès à l'autonomie et l'indépendance financière. Un conseiller multidisciplinaire peut donc amener son client à un autre niveau, il a une vision d'ensemble et couvre tous les aspects. C'est ce qui constitue justement sa valeur ajoutée », illustre Flavio Vani.

PLAIDOYER POUR UN NOUVEAU TITRE

Depuis plusieurs années, le cheval de bataille de Flavio Vani est la création d'un titre de conseiller en services financiers. « Ce titre permettrait de refléter adéquatement notre réalité multidisciplinaire. C'est aussi une excellente façon de se distinguer par rapport aux autres vendeurs de produits et à la concurrence. Cela aiderait à faire reconnaître nos compétences et à mieux promouvoir la valeur du conseil holistique », affirme-t-il.

Il ajoute que tous les conseillers planifient avec leurs clients leur situation financière respective et que la discipline de la planification financière n'est pas nécessairement représentative de l'ensemble de la profession. Il y a aussi les conseillers en sécurité financière, les représentants en épargne collective, etc. « Le titre multidisciplinaire conférerait non seulement de la crédibilité aux membres de la profession, mais il permettrait aussi de rationaliser les procédures et la bureaucratie pour ceux qui distribuent différents produits. » D'une pierre, il serait donc possible de faire deux coups, selon Flavio Vani. ◀



LA COHÉRENCE EST AU CŒUR DU SYSTÈME

EMMANUELLE GRIL

Deux ardents défenseurs de la valorisation du professionnalisme dans l'industrie des services financiers, qui ont également toujours été soucieux de la protection du public, rappellent pourquoi l'encadrement multidisciplinaire a sa raison d'être.

L'économiste et homme politique Alain Paquet, professeur en sciences économiques à l'Université du Québec à Montréal, a présidé la Commission des finances publiques à plusieurs reprises sous le gouvernement libéral de Jean Charest. Quant à lui, l'ancien député péquiste de Charlevoix Rosaire Bertrand a agi comme président et vice-président de la même Commission. Au fil des ans, les deux hommes ont participé à la naissance et à l'évolution de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et ont œuvré à la protection des épargnants.

Malgré leurs allégeances politiques opposées, Alain Paquet et Rosaire Bertrand ont aussi uni leurs voix pour dénoncer plusieurs lacunes du projet de loi 141 lors de son examen par l'Assemblée nationale en 2018. Leur cheval de bataille : se porter à la défense des droits des consommateurs et des professionnels des services financiers, notamment en préservant l'existence de la Chambre de la sécurité financière (CSF) et de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD).

UN ENCADREMENT COHÉRENT

Rosaire Bertrand soutient d'entrée de jeu que le législateur a pris d'excellentes décisions en créant les organismes de réglementation et d'encadrement que constituent l'AMF, la CSF et la ChAD, soulignant que les lois n'étaient pas suffisamment sévères auparavant. « Cela permet de faire en sorte que les acteurs de l'industrie soient le plus compétents possible, tout en devant se soumettre à un certain nombre de règles, et ce, afin de protéger le public en matière de distribution de services financiers », dit-il.

Un avis que partage Alain Paquet, ajoutant que cela contribue également à assurer des conditions optimales pour qu'un marché dynamique où règne une saine concurrence puisse se développer. « L'industrie des services financiers doit pouvoir prospérer dans un environnement où les règles sont claires, bien définies et appliquées », indique-t-il.

À ses yeux, l'encadrement multidisciplinaire est un incontournable. « Les professionnels du secteur portent rarement un seul chapeau. En pratique, ils sont généralement planificateurs financiers et distributeurs de produits financiers. C'est pourquoi l'approche multidisciplinaire améliore la cohérence de l'encadrement déontologique des acteurs de l'industrie. »

LE QUÉBEC À L'AVANT-GARDE

Rosaire Bertrand signale que le Québec a toujours été à l'avant-garde en matière d'encadrement des services financiers. Preuve en est qu'ailleurs au Canada, on effectue actuellement une première incursion vers le multidisciplinaire en créant un nouvel organisme d'autoréglementation en valeurs mobilières. Ce dernier regroupera les fonctions exercées par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM). Il faut dire que les problèmes issus du système en vigueur jusqu'ici ont été maintes fois mis sous les feux de la rampe ces dernières années. Précisons toutefois qu'en dehors de la Belle Province, la distribution d'assurance demeurera encadrée par d'autres régulateurs, comme l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers ou le Registered Insurance Brokers of Ontario.

En faveur du système de réglementation québécois, Alain Paquet souligne qu'il ne s'agit pas simplement « de faire des règles pour faire des règles ». « Un encadrement s'évalue à la façon dont les règles ont été conçues et sont appliquées. Ce n'est pas une question de quantité, mais bien de qualité », fait-il valoir. À cet égard, il rappelle que les professionnels certifiés sont imputables de leurs gestes et soumis à un code de déontologie. « Les chambres agissent en complémentarité avec l'AMF », se réjouit-il. D'un commun avis, messieurs Paquet et Bertrand souhaitent ardemment que le modèle d'encadrement professionnel – pour lequel de nombreux professionnels se sont ralliés et investis – demeure la référence et cesse d'être remis en question. Ils estiment qu'après plus de vingt ans, la CSF a prouvé sa valeur. Ils remercient enfin tous ceux qui ont contribué à l'édification de cette institution vouée à la protection du public québécois. ◀



ALAIN PAQUET



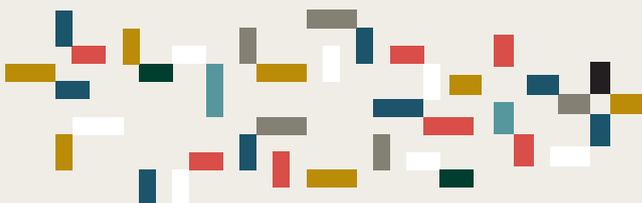
ROSAIRE BERTRAND

PARCE QU'UN PRO NE REMET JAMAIS SES OBLIGATIONS À DEMAIN.

Suivez dès maintenant le cours obligatoire en conformité ProConseil!
Largement inspiré de cas vécus et de décisions du comité de discipline, ProConseil vous plonge au cœur des enjeux de votre profession. En matière de clientèle en situation de vulnérabilité, d'assurance pour une personne clé ou de tenue de dossiers,
auriez-vous le bon réflexe ?

PROCONSEIL

**COURS OBLIGATOIRE
EN CONFORMITÉ**



Chambre
de la sécurité
financière

UN PLUS POUR LA PROTECTION
UN PLUS POUR LA PROFESSION

NOS FORMATIONS

100% CSF

N°	TITRE	Conformité	UFC*				
			Assurance de personnes	Assurance collective de personnes	Épargne collective	Plans de bourses d'études	Matières générales
52602 à 52608	ProConseil (cours obligatoire 2019-2023) - Découvrez toute nos formules en ligne  	de 3 à 5					
39589	Administration au quotidien de l'assurance collective 			2			
14465	Cas vécus et déontologie en assurance de personnes	2	1				
54577	Comprendre le phénomène des conseillers-robots 	1					
23906	Effet de levier : avantages, inconvénients et quand le recommander à votre client 	3			1		
25750	L'analyse des besoins d'assurance invalidité	3	1				
27273	L'analyse des besoins d'assurance vie 		6				
28036	L'analyse des besoins d'épargne 	1			4		
24902	L'analyse des besoins financiers		2				
24735	L'encadrement professionnel du conseiller en sécurité financière	2					
29004	L'intégration des concepts - (Préalable: 9 autres formations)		3		1		
53942	La conformité à l'ère du numérique  	1					
36006	Le préavis de remplacement démystifié 	4					
33345	Les produits d'assurance invalidité 		3	1			
27644	Les produits d'assurance vie 		3	1			
28200	Les produits d'épargne 				5		
de 38560 à 38567	ProDéonto - Découvrez toute nos formules en ligne  	de 3 à 6					
54578	Que veut le consommateur de demain? 						1
32140	Régime volontaire d'épargne-retraite (RVER): savoir pour mieux conseiller 	1		1			
39775	Semblables, mais différents: fonds distincts et fonds communs de placement 	1	1		1		
55462	Testez vos connaissances en déontologie (partie 1) 	1					
55463	Testez vos connaissances en déontologie (partie 2) 	1					
25751	Tout sur le CELI 	2			2		
6251	Tout sur le REEE 					6	
23158	Transfert intergénérationnel du patrimoine 	3	2				
18653	Trois conseillers, une réalité: la conformité 	3					



Formation interactive



Formation vidéo



Formation aussi offerte en anglais

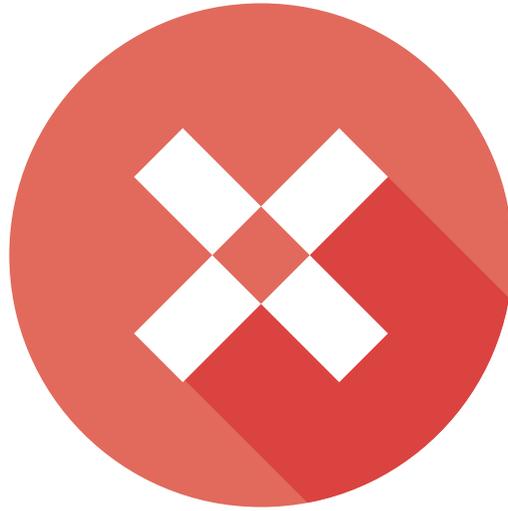
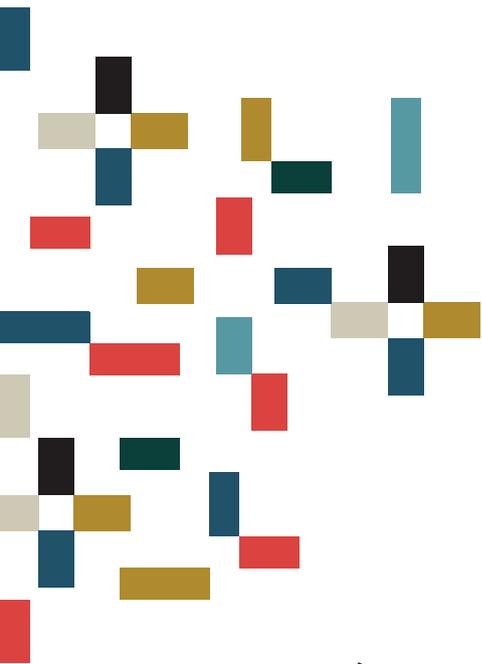
Tous les détails au chambresf.com, sous l'onglet Formation continue.

* La répartition et le nombre d'UFC peuvent être modifiés sans préavis; veuillez vous rapporter au site Internet de la CSF. Toutes ces formations sont reconnues par l'IQPF.



Chambre
de la sécurité
financière

UN PLUS POUR LE
CONSEIL DU FUTUR



ÉLECTIONS AU CA DE LA CHAMBRE

SURVEILLEZ L'APPEL DE CANDIDATURES

Trois postes d'administrateur au conseil d'administration de la CSF seront sujets à élection très bientôt, en plus de l'administrateur qui sera élu par les délégués à l'assemblée générale annuelle du printemps 2022.

Soyez à l'affût des prochaines communications de la Chambre: votre implication est un plus pour l'avenir de la profession et la protection du public.

-  Administrateur en assurance de personnes
-  Administrateur en courtage en épargne collective
-  Administrateur en assurance collective de personnes
-  Administrateur à être élu par les délégués à l'AGA