

MAG D'ACCUEIL

HORS SÉRIE

VOL. 1, n° 1 | COHORTE 2025-2026

MAGAZINE POUR
LA RELÈVE DU
SERVICE-CONSEIL
FINANCIER

PP40063682

VOTRE GUIDE INDISPENSABLE

- VOS OBLIGATIONS
ET RESPONSABILITÉS
- CONSEILS DU SYNDIC
- PRATIQUES
EXEMPLAIRES
- FORMATION CONTINUE



BIENVEILLANCE PROFESSIONNALISME INTÉGRITÉ LEADERSHIP COLLABORATION

FORMATION GRATUITE

LE PRÉAVIS DE REEMPLACEMENT DÉMYSTIFIÉ

4 UFC EN CONFORMITÉ

Le non-respect de la procédure de remplacement de contrat d'assurance a été l'infraction la plus souvent alléguée dans les demandes d'enquête des cinq dernières années. C'est pourquoi nous vous proposons de suivre gratuitement cette formation 100 % Chambre et d'utiliser le tout nouvel outil pratique facile à consulter, tous deux conçus par nos équipes pour vous éviter des faux pas et soutenir votre professionnalisme. Profitez-en pour découvrir près d'une vingtaine de formations gratuites maintenant offertes par la Chambre au chambresf.com.



Inscrivez-vous
à la formation



Consultez
l'outil



UN PLUS POUR VOTRE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

RÉDACTION, RÉVISION ET ÉDITION

Yves Bonneau, rédacteur en chef
Paul Derome, image de marque
Caroline Fortin, gestionnaire de projet

GRAPHISME ET IMPRESSION

Isabelle Dubuc/Transcontinental

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 • 1800 361-9989
magazine@chambref.com

Ce magazine hors série est publié une fois par année par la Chambre à l'intention de ses nouveaux membres.

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

Susciter la confiance... tous ensemble **4**



Communications client
**Ne s'invente pas un titre
professionnel qui veut** **16**

Sur le terrain
Passionnés de santé financière **18**

Services aux communautés
de la Chambre
Des espaces connectés rehaussés **5**

Responsabilité professionnelle
Bien comprendre la poursuite au civil **8**



Déontologie et éthique
**Complémentaires au
professionnalisme** **10**



Protection des renseignements
personnels
Personne n'échappe à la loi **20**

Bonnes pratiques
4 erreurs courantes à éviter **22**

InfoDéonto
Votre boîte à outils professionnels **12**

Fin de période
**Questions-réponses pour
un atterrissage en douceur** **26**

La déontologie et vous
**3 conseils pour les professionnels
en début de carrière** **14**



CONSULTEZ
OU PARTAGEZ
LE MAGAZINE EN
VERSION NUMÉRIQUE



SUSCITER LA CONFIANCE... TOUS ENSEMBLE

Chers nouveaux membres, bienvenue dans un environnement professionnel qui place la protection du public au cœur de chacune de ses actions. Au Québec, quelque 150 000 personnes travaillent dans les services financiers, un secteur qui génère environ 7 % du PIB et contribue à la vitalité économique de notre société. En vous joignant à la Chambre de l'assurance, vous devenez des bâtisseurs de confiance et des alliés essentiels du mieux-être financier des Québécois et des Québécoises.

Votre engagement témoigne d'une volonté profonde: bien servir vos clients. À cet égard, la protection du public n'est pas une obligation extérieure à votre pratique, mais partie intégrante de votre rôle. Elle s'incarne dans chacun de vos gestes, dans chaque conseil et dans les relations de confiance que vous tissez avec les familles, les nouveaux arrivants, les personnes vulnérables et tous ceux qui comptent sur vous pour naviguer dans un monde financier complexe.

La mission de protéger le public est aussi importante que les défis sont nombreux. Elle exige aujourd'hui de composer avec plusieurs réalités complexes, comme:

- Le faible niveau de littératie financière d'une partie importante de la population québécoise;
- Le risque de longévité accru, qui pose de nouveaux défis en planification de la retraite;
- La vulnérabilité de certaines personnes face à l'endettement, aux crises financières ou aux fraudes;
- L'évolution rapide des technologies numériques et l'implantation de l'intelligence artificielle dans le secteur financier;
- L'accueil de nouveaux arrivants, qui connaissent mal notre système financier et nos programmes de retraite.

Ces enjeux ont des répercussions sur votre pratique et accentuent l'importance de

votre rôle-conseil. Vous êtes celle ou celui qui guide, rassure et agit dans l'intérêt supérieur des clients. Dans ce contexte, vous êtes le premier rempart de la protection du public.

LA CHAMBRE, PARTENAIRE DE CETTE MISSION

Chaque année, plus de 1 500 nouveaux membres se joignent à la Chambre. Comme organisme d'autoréglementation, notre mission est alignée sur la vôtre et elle est claire: protéger les consommateurs de produits et services financiers tout en soutenant votre rôle-conseil.

Nous sommes à vos côtés pour vous offrir:

- Des programmes de formation qui stimulent vos compétences;
- Des ressources d'accompagnement pour éclairer vos décisions;
- Des experts en déontologie et en conformité pour répondre à vos questions;
- Un soutien disciplinaire et éthique qui renforce la crédibilité de la profession.

Notre objectif: agir en prévention et faire en sorte que chaque professionnel cultive le réflexe de toujours agir avec rigueur, compétence et intégrité.

Si les avancées technologiques peuvent bouleverser nos repères à l'occasion, elles ne remplaceront jamais votre capacité de discernement, votre sens de l'éthique et les compétences nécessaires pour aider votre clientèle à prendre des décisions financières avisées leur vie durant. Votre aptitude à conjuguer expertise et empathie change donc la donne.

Comme membre de la Chambre, vous exercez davantage qu'un métier: vous incarnez une fonction sociale unique, celle de transmettre à vos clients les moyens d'atteindre l'indépendance et la sécurité financière.



CHANTAL LAMOUREUX,
CRHA, DISTINCTION FELLOW, IAS.A.
PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE
CHAMBRE DE L'ASSURANCE

De son côté, la Chambre agit dans un environnement structuré par la *Loi sur l'encadrement des services financiers* et collabore étroitement avec l'Autorité des marchés financiers, qui veille sur l'ensemble du secteur. Ensemble, nous formons un système cohérent où chaque acteur contribue à maintenir la confiance du public et la solidité des services financiers québécois.

Le présent document a été pensé et conçu pour servir d'outil de référence dans l'exercice de votre rôle-conseil. Il vous aidera à mieux cerner les exigences d'une pratique professionnelle responsable et conforme aux normes.

Nous vous encourageons à consulter ce guide aussi souvent que requis et à ne jamais hésiter à communiquer avec les équipes de la Chambre. Parce que *Chez nous, c'est chez vous!*

Nous savons que votre contribution dépasse la sphère individuelle: elle nourrit la confiance collective envers tout le système financier québécois. Grâce à votre engagement et aux ressources de la Chambre, nos concitoyens bénéficient de professionnels compétents et responsables qui ont à cœur l'intérêt du public.

Nous vous souhaitons un parcours professionnel enrichissant et couronné de succès au sein d'une communauté dynamique, toujours engagée vers l'excellence. ▶



SERVICES AUX COMMUNAUTÉS DE LA CHAMBRE

DES ESPACES CONNECTÉS REHAUSSÉS

SANDRA CUSSON

Au nombre des initiatives charnières accomplies par la Chambre au fil des années, mentionnons les espaces connectés – Espace courtier/cabinet, le tout récent Espace partenaire de formation et Espace membre, actuellement en refonte pour s'harmoniser aux deux premiers et améliorer l'expérience des membres. Résultat de plusieurs mois de consultation et d'échange avec l'ensemble des parties prenantes, ces outils conviviaux, aisément accessibles à partir de la page d'accueil du site web de la Chambre, facilitent grandement les services qu'elle offre à sa communauté.

Groupes de travail, discussions, remue-méninges: les responsables de la Chambre n'ont pas ménagé leurs efforts pour aller à la rencontre de l'industrie, sonder ses besoins et mettre au point des solutions et des outils mieux adaptés à la réalité de ses partenaires et de ses collaborateurs. Daniel Richard, vice-président, relations avec les communautés de la Chambre, qui s'est impliqué activement dans le dossier, mentionne d'ailleurs: «Les bonnes idées sont nées de nos interactions avec l'industrie. On ne l'a pas fait tout seuls – c'est le résultat d'un travail d'équipe.»

Par ailleurs, dans son plan stratégique 2024-2026, intitulé *Construire l'avenir, ensemble*, la Chambre dit être inspirée par la notion de partenariat et une volonté de fédérer l'industrie par sa valeur ajoutée. C'est précisément ce qui a guidé les actions entreprises autour des nouveaux espaces, qui soutiennent l'un des principaux objectifs de la Chambre: démocratiser l'accès aux informations qui touchent les membres et les partenaires.

«Les bonnes idées sont nées de nos interactions avec l'industrie. On ne l'a pas fait tout seuls – c'est le résultat d'un travail d'équipe.»

— Daniel Richard

Les principaux responsables de ces espaces modernisés et optimisés nous ont accordé de leur temps pour nous parler plus en détail de ces services spécialisés et ils en sont particulièrement fiers.





Page d'accueil de l'Espace courtier/cabinet

ESPACE COURTIER/CABINET

Cécile L'Héritier, d'Investia services financiers, utilise l'espace pour les courtiers depuis plusieurs mois et dit en être très satisfaite. «Cet outil nous offre une meilleure appréciation de la situation des dossiers et un moyen de contrôle efficace pour garantir que nos représentants respectent leurs obligations en matière de conformité. Il nous permet d'être proactifs et d'adapter notre offre de contenu de formation en conséquence.» Cet outil offre une vue consolidée de l'avancement des dossiers de formation des conseillers, limitant ainsi le risque de non-conformité des membres de la Chambre. Les professionnels apprécient la prise en charge de la progression de leur programme de formation par leur équipe, ce qui leur permet, par exemple, de consacrer plus de temps à des tâches de conseil. Fait intéressant à souligner: le déploiement ordonné de l'Espace courtier/cabinet par le biais d'un accompagnement personnalisé de la Chambre s'est solidement implanté avec son adoption par quelque 70 firmes (courtiers et cabinets) présentes au Québec et ailleurs au Canada et qui visent plus de 20 000 membres de la Chambre.

ESPACE PARTENAIRE DE FORMATION

Ce nouvel espace connecté a vu le jour en 2024. Basé sur l'idée de simplement automatiser un formulaire afin de simplifier les procédures administratives, l'Espace partenaire de formation est devenu aujourd'hui un formidable outil qui permet à un organisme ou un fournisseur de formations partenaire de la Chambre de gérer l'ensemble de son offre de formation continue, de déposer de nouvelles demandes de reconnaissance pour ses formations, de renouveler une reconnaissance pour une formation existante, etc. En effet, le fournisseur peut suivre l'évolution de sa demande de A à Z. Le système ajuste l'information pertinente au fur et à mesure du processus, remplit en amont toutes les sections qui peuvent l'être et masque automatiquement celles qui ne le sont pas, permet le

téléversement instantané de fichiers, en plus d'effectuer des rappels au besoin. On évite ainsi les oubli et les échanges administratifs improductifs car l'information est validée en temps réel.

«Nous sommes dans un esprit d'ouverture et de collaboration totale avec les fournisseurs», affirme Jean-Simon Labrecque, directeur principal, Développement professionnel et qualité des pratiques à la Chambre. «Pour l'utilisateur, c'est le jour et la nuit si l'on compare le nouvel espace connecté à l'ancien système, qui fonctionnait surtout par échange de courriels. Le processus a été considérablement simplifié et les étapes de manutention sont maintenant réduites au minimum. De plus, grâce à une entente avec l'Institut de planification financière, il sera bientôt possible de soumettre une seule demande aux deux organisations simultanément.»

Jean-Simon Labrecque, directeur principal, développement professionnel et qualité des pratiques à la Chambre, et son équipe accompagnent les fournisseurs dans leur cheminement afin de se familiariser avec le nouveau système. Il témoigne que les utilisateurs apprécient beaucoup la transparence et le fait de pouvoir suivre l'évolution de leurs demandes en temps réel. Résultat: un processus beaucoup plus efficient tant pour les fournisseurs que pour la Chambre et des communications simplifiées avec le personnel de la Chambre, qui a maintenant davantage de temps pour accompagner le fournisseur avec sa demande de reconnaissance. «C'est un accompagnement que nous tenons à leur offrir et nous nous attendons à leur rétroaction», dit-il.

Dans les faits, la Chambre recueille activement les idées et les besoins dans le but de cibler toutes les zones à bonifier au profit de ses partenaires. Par exemple, une zone «formateurs» permet dorénavant le maintien à jour des listes de professionnels, et une zone «mes formations» permet d'effectuer des recherches par sujet, par statut de la demande, et même par période de validité.



«Cet outil nous offre une meilleure appréciation des dossiers et un moyen de contrôle efficace pour garantir que nos représentants respectent leurs obligations en matière de conformité.»

— Cécile L'Héritier



«Depuis plusieurs années, la Chambre a pour objectif d'augmenter son efficacité opérationnelle. Afin de l'atteindre, des améliorations technologiques ont été déployées en continu. Ces espaces en sont la parfaite illustration.»

— Yoan Muzart

Espace partenaire de formation

Liste des formations

Comment gérer les attentes de son client? How to manage your client's expectations?	Informations supplémentaires Informations supplémentaires à venir le 3 mars 2025	Ouvrir
Stratégie sur la planification financière Financial Planning Strategy	Brouillon Dernière modification le 27 février 2025	Ouvrir
Gestion financière de la mort d'un proche Financial management of the death of a loved one	En attente d'analyse Dernière modification le 10 février 2025	Ouvrir
Analyse des besoins financiers Analysis of financial needs	Reconnue - Active Dernière renouvelée le 28 octobre 2025	Ouvrir
Voir la liste complète		



Espace partenaire de formation

ESPACE PARTENAIRE DE FORMATION

Même si la première version utilisable n'est offerte – sur invitation – que depuis le mois de septembre 2024, 40 % des demandes de reconnaissance transiennent déjà par l'Espace, et l'on vise 100 % au cours des prochains mois. Une seconde version est déjà en planification et pourrait voir le jour en 2026. Celle-ci mettra de l'avant une approche préventive en donnant accès aux résultats de sondages afin de permettre au fournisseur d'intervenir de son propre chef en cas de constats sur l'appréciation des formations ou la prestation des formateurs. En outre, on souhaite à terme permettre aux partenaires de transmettre, à même l'espace, les listes de présence et de confirmations de réussite après la prestation des formations. On vise enfin à inclure aussi les demandes concernant l'organisation d'événements. Dossier à suivre.

ESPACE MEMBRE

Yoan Muzart, directeur – relations avec les communautés de la Chambre, explique que le futur espace destiné aux membres va venir s'harmoniser visuellement avec les deux espaces cités précédemment, tout en standardisant l'expérience des différentes communautés soutenues. Cette expérience, qui se veut enrichie, reflètera le fruit des nombreux commentaires reçus des membres de la Chambre au fil des années. «C'est notre engagement à offrir le meilleur service possible», dit-il. La nouvelle version – en cours de conception – offrira un éventail complet d'informations personnalisées pour chaque membre, le tout dans un format beaucoup plus convivial pour l'utilisateur.

Qui plus est, deux nouvelles fonctionnalités feront leur apparition. Tout d'abord, l'implantation du clavardage représente une avancée majeure pour optimiser l'interaction avec les utilisateurs. Cet outil promet d'améliorer l'efficacité et la disponibilité du service, tout en offrant une expérience personnalisée. C'est dans ce souci d'amélioration constante du service aux membres qu'une «FAQ interactive» sera également déployée afin que les membres puissent obtenir des réponses, même en dehors des heures d'ouverture de la Chambre.

«Depuis plusieurs années, la Chambre a pour objectif d'augmenter son efficacité opérationnelle. Afin de l'atteindre, des améliorations technologiques ont été déployées en continu. Ces espaces en sont la parfaite illustration», conclut Yoan Muzart. ↵

Période courante

1er déc 2023 - 30 nov 2025

Dossier UFC non complété

Masquer le tableau ↴

Catégories	UFC exigées	UFC complétées	UFC manquantes	Complétées
Matières générales	10	5	5	Non
Conformité	10	10	0	Oui
Cours obligatoire de la CSF À compléter avant le 31 MMM AAAA				✓
Assurance de personnes	10	11	0	Oui
Assurance collective de personnes	-	-	-	S.O.
Courtage en épargne collective	-	-	-	S.O.
Courtage en plans de bourses d'études	-	-	-	S.O.

Maquette de l'Espace membre – en conception



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 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 directrice au cabinet d'avocats Sarrazin+Plourde.

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 moyens pour demeurer visible,

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



«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

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



« 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

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 Chambre 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 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

autre 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. ▶

ASSURANCE OU FONDS D'INDEMNISATION ?

L'assurance responsabilité couvre les dommages causés ou les frais entraînés par des erreurs commises par le conseiller, y compris la faute lourde, pourvu qu'elles ne relèvent pas d'une intention de nuire au client. Au contraire, le Fonds d'indemnisation des services financiers ne compense que les pertes découlant de fraudes, à hauteur d'un maximum de 200 000 dollars. Les cas de faute, d'erreur, de négligence ou d'omission commises non volontairement par un représentant ne peuvent donner lieu à une indemnisation.

Le consommateur doit remplir et envoyer le formulaire de demande d'indemnisation à l'AMF dans l'année après la découverte de la fraude.



POUR EN SAVOIR PLUS

Assurance responsabilité professionnelle

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

Assurance de responsabilité professionnelle

www.lautorite.qc.ca > Professionnels
> Cabinets, sociétés et représentants autonomes > Obligations et formalités administratives > Assurance de responsabilité professionnelle



DÉONTOLOGIE ET ÉTHIQUE

COMPLÉMENTAIRES AU PROFESSIONNALISME

SANDRA CUSSON

Tout individu qui offre des services à des personnes risque un jour ou l'autre de se retrouver confronté à un dilemme moral. Que vous deviez fournir des conseils et des services à une personne en état de vulnérabilité, ou que vous vous retrouviez à conseiller les deux parties d'un couple qui vient de divorcer, par exemple, ce type de situation peut s'avérer complexe à gérer.



Un conseiller en services financiers doit bien entendu respecter son code de déontologie. Il doit également avoir un comportement éthique irréprochable. Quelle est la distinction entre les deux ?

Selon *Le Robert*, la déontologie fait appel aux devoirs. C'est l'ensemble des règles qu'une organisation se donne, imposant des consignes et des obligations quant à la conduite de ses membres. La déontologie fixe la limite entre ce qui est tolérable et ce qui est intolérable. Une dérogation à la déontologie est donc susceptible d'entraîner des sanctions.

L'éthique, elle, fait appel aux conceptions morales et à l'adhésion des personnes à un ensemble de valeurs plutôt qu'à l'observance des devoirs. Face à une situation donnée, la décision part d'une réflexion sur les conséquences positives et négatives de l'action envisagée sur soi, sur autrui et sur l'environnement, et ce, par rapport aux valeurs que l'organisation préconise. Il s'agit de choisir la meilleure chose à faire dans les circonstances. L'éthique vise donc à développer chez une personne sa capacité à prendre par elle-même des décisions responsables.

Dans le secteur des services financiers, les obligations professionnelles (ou déontologiques) sont aussi appuyées par le sens des valeurs que sont les comportements éthiques.

	Éthique	Déontologie
1 Définition	L'éthique concerne les principes moraux et les valeurs qui guident le comportement d'une personne dans ses actions et ses décisions. Elle englobe les idéaux de ce qui est considéré comme juste, bon et acceptable dans une société donnée.	La déontologie se réfère aux règles et aux devoirs professionnels établis par des codes de conduite ou des normes spécifiques à une profession. Elle définit les obligations et les interdictions professionnelles et est souvent contraignante.
2 Portée	L'éthique est plus large et englobe les valeurs morales et les principes généraux qui guident le comportement dans toutes les sphères de la vie, y compris la vie professionnelle.	La déontologie est plus précise et se concentre sur les règles et les devoirs professionnels qui régissent un domaine particulier, comme le droit, la médecine, ou l'ingénierie.
3 Flexibilité	L'éthique est souvent sujette à l'interprétation et peut varier selon les cultures, les contextes et les individus. Elle permet une certaine flexibilité dans l'application des principes moraux.	La déontologie est plus rigide et offre moins de marge de manœuvre. Les codes déontologiques établissent des normes professionnelles qui doivent être respectées sans compromis.
4 Fondement	L'éthique repose souvent sur des considérations philosophiques, religieuses, culturelles et personnelles. Elle reflète les valeurs individuelles et collectives de ce qui est jugé juste et moral.	La déontologie repose sur des normes et des règles établies par des institutions professionnelles ou des organismes de réglementation. Elle est fondée sur des principes juridiques et professionnels explicites.
5 Application	L'éthique est souvent utilisée comme un guide pour prendre des décisions complexes ou évaluer la moralité des actions dans des situations ambiguës ou nouvelles.	La déontologie fournit des directives et des règles strictes qui doivent être suivies dans des situations professionnelles précises, souvent pour garantir la qualité des services, la sécurité du public ou la protection des droits des clients.



« [...] selon les recherches, le fait de fournir des conseils et des produits financiers s'apparente à un acte professionnel au sens propre du terme; les représentants doivent donc agir en conséquence. »

— M^e Cinthia Duclos

Bien qu'étroitement liés, ces deux concepts sont distincts en matière de comportement professionnel.

En résumé, tandis que l'éthique est un ensemble de principes moraux et de valeurs plus larges qui guident le comportement dans tous les aspects de la vie, la déontologie est un ensemble de règles et de devoirs professionnels établis pour régir le comportement dans un domaine professionnel particulier

COMMENT SE PRATIQUENT LA DÉONTOLOGIE ET L'ÉTHIQUE DANS LE MONDE DES SERVICES FINANCIERS ?

M^e Cinthia Duclos, avocate, directrice du Laboratoire en droit des services financiers (LABFI) et professeure titulaire à la Faculté de droit de l'Université Laval, s'intéresse à la question depuis une bonne quinzaine d'années. Pour elle, l'enjeu central est la prévention et la protection du public. Elle estime d'ailleurs qu'en matière d'encadrement déontologique, il y a eu beaucoup de progrès au cours des dix dernières années. « On tend vers une plus grande protection du public en raison notamment de l'accroissement des obligations imposées aux intermédiaires en matière de relation avec le client, de gestion des conflits d'intérêts et de convenance des produits. »

De son côté, M^e Geneviève Beauvais, ancienne chef, qualité et conformité des pratiques à la Chambre, estime que le professionnel doit agir en prévention. « On devrait toujours pencher du côté de la prudence et de la transparence. Aussi, adopter un comportement éthique en démontrant bienveillance, respect, écoute et patience inspire confiance, enrichit la relation avec le client tout en respectant en amont certaines obligations déontologiques fondées justement sur l'éthique. »

Il demeure donc que l'encadrement déontologique et l'adoption d'un comportement éthique sont des éléments essentiels, en plus de constituer un aspect gagnant-gagnant dans la profession. Ils protègent le public et, par ricochet, rehaussent la crédibilité de la profession.

En terminant, voici un petit conseil fort utile que la professeure Duclos aime bien utiliser avec ses étudiants: « En cas d'incertitude sur le comportement à adopter, demandez-vous si vous seriez à l'aise de voir votre comportement relaté en première page d'un journal ou devenir viral sur Facebook. Généralement, la voie à suivre devient alors beaucoup plus claire. »

10 POINTS POUR INSPIRER CONFIANCE

- 1** Il est essentiel de recueillir tous les renseignements pertinents sur son client afin de pouvoir analyser adéquatement sa situation personnelle et financière et lui recommander un produit qui lui convient.
- 2** Être à l'écoute de son client. Pour être toujours en mesure de bien saisir ses préoccupations, ses objectifs et ses besoins.
- 3** Être disponible et diligent en tout temps pour répondre aux questions de votre client dans un délai raisonnable.
- 4** Développer ses compétences professionnelles est capital pour bien faire son travail. Cela inclut le savoir (les connaissances), le savoir-être (la dimension relationnelle, éthique et déontologique dans l'exercice de ses fonctions) ainsi que le savoir-faire (les habiletés propres au domaine d'activité).
- 5** Mettre l'accent sur l'information. Vous devez informer votre client des caractéristiques (avantages, risques et inconvénients) de tout produit que vous lui offrez. Vous devez aussi lui divulguer la manière dont vous êtes rémunéré, les frais demandés et les conflits d'intérêts potentiels. Vous devez vous assurer que votre client comprend les renseignements transmis. Il est nécessaire de vous adapter à son niveau de connaissance et de travailler à améliorer sa littératie financière.
- 6** Il importe de faire des recommandations appropriées à votre client, tant pour ses besoins que sa situation personnelle et financière. La connaissance que vous avez des produits vous permet de vous assurer de leur convenance aux clients.
- 7** Protéger les renseignements personnels de votre client est votre responsabilité tout au long de la relation que vous avez avec lui et même au-delà, soit lors de leur collecte, de leur utilisation, de leur conservation et de leur destruction.
- 8** Vous avez l'obligation de respecter la dignité de votre client de même que son autonomie, sa volonté, son rythme et son style. Cela est fondamental lorsque votre client atteint un certain âge.
- 9** Agir dans l'intérêt de votre client. Vous ne pouvez proposer, par exemple, un produit qui ne lui convient pas pour obtenir une meilleure commission ou des avantages inappropriés, au détriment des besoins du client.
- 10** Faire des mises à jour et suivis réguliers. Cela est indispensable pour pouvoir connaître l'évolution de la situation de votre client et vous assurer que les produits qu'il détient sont toujours adéquats en fonction de ses étapes de vie.



POUR EN SAVOIR PLUS

Code de déontologie de la Chambre
➤ www.chambresf.com/fr/infodeonto/
code-deontologie

INFODÉONTO



VOTRE BOÎTE À OUTILS PROFESSIONNELS

EMMANUELLE GRIL

Saviez-vous qu'en tant que nouveau membre, la Chambre met de nombreuses ressources à votre disposition ? Voici un aperçu des outils et services qui vous aideront à partir du bon pied*.



YOAN MUZART

Pour faciliter l'intégration des nouveaux venus, un programme d'accueil a été mis en place il y a deux ans : un événement virtuel afin d'accueillir en grand groupe les membres ayant intégré la Chambre pendant l'année. Lors de celui-ci, on détaille le rôle de la Chambre et ses grandes orientations stratégiques, en plus de sensibiliser les nouveaux venus à leurs obligations déontologiques et aux exigences en matière de formation continue. C'est aussi une occasion unique pour poser des questions en direct et découvrir les ressources, outils et services mis à la disposition des membres afin de les accompagner tout au long de leur parcours. Ce webinaire intitulé *Chez nous, c'est chez vous* facilite non seulement l'intégration, mais permet également de recevoir une unité de formation continue (UFC).

Dans le cadre du programme d'accueil des nouveaux membres, une page internet leur a été consacrée. De plus, «ils reçoivent également un coffret de bienvenue qui inclut, notamment, le code de déontologie, une épinglette, un stylo ainsi qu'un message de la présidente à propos de la Chambre», explique Yoan Muzart, directeur – relations avec les communautés à la Chambre.

FORMATION CONTINUE GRATUITE

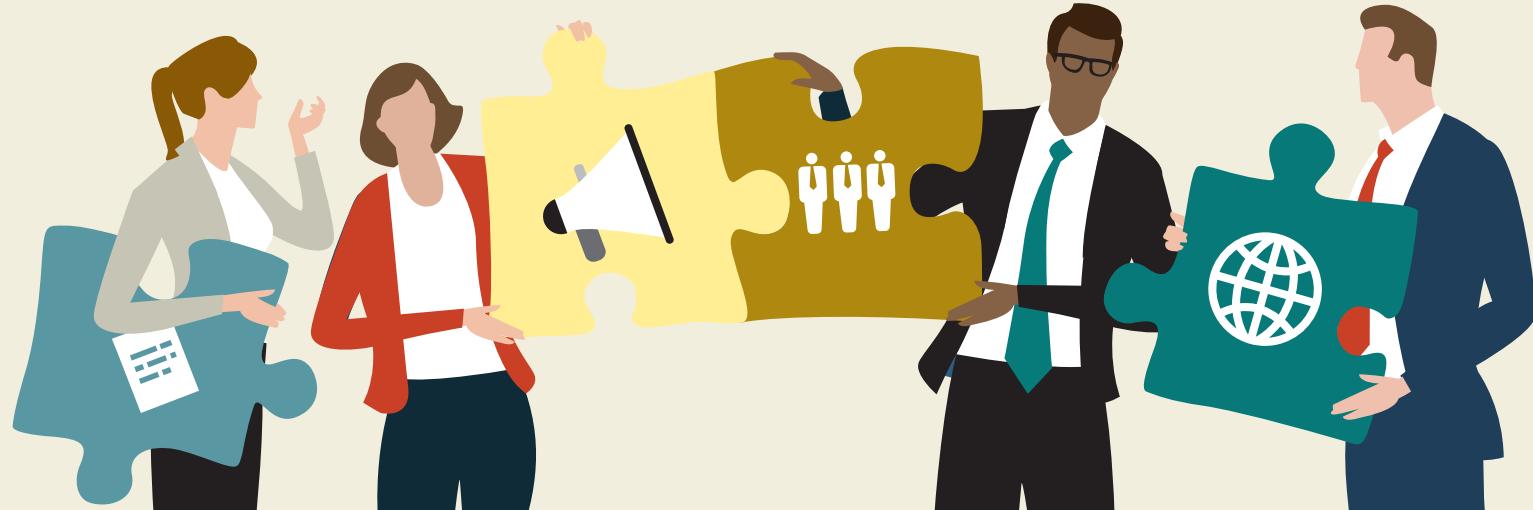
De son côté, la page «Nouveaux membres» sur le site de la Chambre fournit une foule d'informations utiles à propos de la formation continue.

On peut aussi y activer son compte pour la première fois et accéder à son dossier UFC. Le courriel de bienvenue envoyé aux nouveaux venus contient d'ailleurs un code QR grâce auquel on peut accéder directement à la page.

La Chambre offre à ses membres plusieurs activités de formation gratuites, au total une quinzaine, développées en tenant compte des grands enjeux de société et des nouveautés juridiques, financières ou fiscales. Sont proposées par exemple des formations sur le CELIAPP, les ESG, les modifications à la *Loi sur le Curateur public*, etc. Ces formations permettent toutes d'obtenir des UFC, c'est donc un excellent taux de rentabilité de la cotisation annuelle des membres !

Pour connaître toutes les activités de formation, qu'elles soient gratuites ou non, il suffit de se rendre dans la section «Formation continue» du site de la Chambre.

* À noter que les ressources mentionnées dans cet article sont évidemment accessibles à tous les membres de la Chambre et pas uniquement aux nouveaux venus.



Rappelons que le nombre d'UFC à obtenir par les nouveaux membres est calculé au prorata en fonction de leur date d'adhésion à la Chambre.

OBLIGATIONS DÉONTOLOGIQUES

Pour soutenir les membres, nouveaux et anciens, en matière de respect des obligations déontologiques, la page InfoDéonto est un incontournable. «Le contenu est régulièrement mis à jour en fonction des modifications réglementaires et législatives. Un exemple récent est la loi portant sur la réforme du droit de la famille et ce qui a trait au nouveau régime d'union parentale», mentionne Naomie Desjardins, avocate aux affaires corporatives à la Direction des affaires corporatives et juridiques de la Chambre.

Si vous avez des questions, il est d'ailleurs possible de contacter directement un agent du service aux clientèles, par courriel ou par téléphone. «Nous ne fournissons pas d'avis juridiques, mais en revanche nous donnons des informations sur les obligations déontologiques et les différentes étapes à suivre», ajoute-t-elle, soulignant que la Chambre a tout mis en œuvre pour offrir une expérience à la fois personnalisée et chaleureuse, basée sur l'accompagnement et la prévention.

Yoan Muzart précise pour sa part que l'équipe des services aux membres a été professionnalisée afin d'être en mesure de répondre aux interrogations fréquentes en matière de déontologie. «Pour les cas plus complexes, nous sommes appuyés par l'équipe des affaires juridiques», ajoute-t-il, précisant que les délais de réponse ont également été considérablement réduits grâce au travail coordonné des équipes en place.

La page InfoDéonto est aussi un bon point de contact pour les membres ayant des problèmes particuliers ou des questionnements reliés à leur pratique. Sa boîte à outils contient nombre de documents dans différents domaines, classés par disciplines.

DES OUTILS EN CONSTANTE ÉVOLUTION

Pour s'adapter aux besoins de tous ses membres, la Chambre fait constamment évoluer les outils qu'elle met à leur disposition. À cet égard, la plateforme destinée aux cabinets en services financiers et aux courtiers responsables de la conformité est un bel exemple.

«L'industrie voulait savoir si ses professionnels membres de la Chambre étaient en règle. Il est désormais facile d'obtenir cette information grâce à une plateforme numérique sécurisée mise en place en décembre 2022, l'Espace courtier/cabinet», indique Yoan Muzart.

Cet outil, destiné à soutenir l'encadrement professionnel des membres, a été conçu pour aider les responsables de la conformité concernant les suivis. L'Espace courtier/cabinet permet en effet aux membres de partager leur dossier de formation continue directement avec ceux-ci. Il s'agit donc d'un outil indispensable pour toute organisation soucieuse de soutenir le développement professionnel de ses conseillers.

Comment cela fonctionne? Les courtiers et les cabinets peuvent faire une demande d'accès à la plateforme de la Chambre, et une fois le compte d'une firme activé, les conseillers qui y sont rattachés pourront permettre à l'équipe responsable de la conformité de consulter le sommaire de leur dossier UFC.

Les membres n'ont pas à créer un nouveau compte, ils n'ont qu'à enregistrer leur consentement dans leur dossier UFC, tout simplement en cochant une case. Dès lors, le sommaire du dossier UFC sera accessible en temps réel aux firmes auxquelles ils sont rattachés.

Les résultats ne se sont pas fait attendre: en 2023, le taux de conformité a atteint un niveau historique, se réjouit Yoan Muzart.

«Le taux d'adhésion est excellent puisque de 90 à 95% de nos membres dont l'outil a été déployé dans leur firme ont donné leur autorisation, bien que cela ne soit pas obligatoire», dit-il. ↗



NAOMIE DESJARDINS



POUR ALLER PLUS LOIN

Page Nouveaux membres
> www.chambresf.com > Formation continue
> Nouveaux membres

Liste des formations, incluant les formations gratuites
> www.chambresf.com > Formation continue
> Formations de la Chambre

Section InfoDéonto
> www.chambresf.com > InfoDéonto

Pour contacter InfoDéonto
Tél.: 514 282-5777
Sans frais: 1800 361-9989
Fax: 514 282-2225
info@chambresf.com

Boîte à outils, incluant des documents d'aide à la pratique
> www.chambresf.com > InfoDéonto > Boîte à outils

Espace courtier/cabinet
> www.chambresf.com > Connexion Membre
> Connexion courtier/cabinet



LA DÉONTOLOGIE ET VOUS

3 CONSEILS POUR LES PROFESSIONNELS EN DÉBUT DE CARRIÈRE

PRISCILLA FRANKEN

Lorsqu'on devient membre de la Chambre, on doit assumer de nombreuses obligations déontologiques. De plus, des procédures et politiques internes de l'employeur peuvent s'ajouter à celles-ci. Voici quelques conseils pour bien gérer son nouveau statut professionnel.

1

VOTRE RESPONSABILITÉ DÉONTOLOGIQUE N'EST PAS TRANSFÉRABLE

Statut professionnel rime avec devoirs et exigences élevés. Il est donc normal, lorsqu'on débute dans la profession, de prendre l'avis de ses collègues et supérieurs relativement à la conformité de certains gestes. Reste que si un conseiller a été mal renseigné et qu'il pose un geste qui constitue une faute professionnelle en raison de ce mauvais renseignement, il sera le seul à répondre de ses actes. M^e Venise Levesque, ancienne syndique adjointe à la Chambre, remarque que dans certains dossiers d'enquête qui atterrissent sur son bureau, des conseillers débutants expliquent qu'un supérieur a autorisé, voire sollicité le geste qui leur est reproché. « Si le patron le dit, c'est généralement correct, mais parfois, ça ne l'est pas. L'erreur est humaine. Et même dans ce cas de figure, ce n'est pas parce qu'il a obtenu l'aval de son supérieur que le membre n'est pas responsable. En clair, il faut comprendre que des tiers ne peuvent pas dicter votre ligne de conduite quant à vos devoirs et obligations déontologiques, qu'il s'agisse de vos supérieurs ou de vos clients », insiste M^e Levesque.

En effet, même si un client vous dit qu'il ne veut pas vous fournir certains renseignements aux fins de l'analyse de ses besoins financiers, par exemple, vous ne

pouvez quand même pas renoncer à leur collecte. En clair, votre client ne peut pas vous libérer de vos obligations déontologiques. En cas de doute, le mieux est de ne pas se contenter de valider avec une seule personne, mais avec plusieurs: son supérieur, le service de la conformité de l'employeur et la Chambre, bien sûr, qui offre un service pour répondre à vos questions d'ordre déontologique.

2

ATTENTION À LA CHARGE DE TRAVAIL TROP ÉLEVÉE

Avec la surcharge et le stress, la tentation de « tourner les coins ronds » guette parfois le conseiller débutant. Par exemple, la signature de documents en blanc ou à la place du client afin de gagner du temps ou de rendre service constitue une infraction grave malheureusement assez courante. Aussi, il peut arriver qu'on applique la même recette à tous les clients ou qu'on favorise certains fonds à la mode même si ceux-ci ne conviennent pas aux besoins du client... « Or, la valeur ajoutée des professionnels membres de la Chambre réside justement dans leur rôle-conseil », souligne M^e Julie Dagenais, syndique.

Prenons un exemple: l'achat de clientèle. Il s'agit là d'un moyen utilisé par plusieurs conseillers débutants pour se constituer un portefeuille de clients rapidement. Or, l'acquisition de nombreux clients sur une courte période peut générer une surcharge de travail soudaine et, par le fait même, de

la négligence ou des erreurs, qui pourraient affecter aussi bien vos nouveaux clients que les anciens. Certes, les conseillers qui ont vendu leur clientèle demeurent responsables des actes professionnels posés alors que ces clients étaient les leurs, puisqu'il n'existe pas de prescription en droit disciplinaire. En revanche, la négligence dans la mise à jour des dossiers clients dans un délai raisonnable après l'achat serait de la responsabilité des acheteurs.

« L'achat de clientèle implique de revoir tous les dossiers et de vous assurer de bien connaître la situation de tous les nouveaux clients dans les meilleurs délais », rappelle M^e Geneviève Beauvais, avocate au développement professionnel et qualité des pratiques à la Chambre. Il ne faut pas que ça tombe entre deux chaises parce que de mauvaises surprises peuvent survenir et la responsabilité de l'acheteur sera mise en cause si elles se produisent après la vente. »





3

N'EMPRUNTEZ JAMAIS LE CHEMIN LE PLUS FACILE

Avec la surcharge et le stress, la tentation de «tourner les coins ronds» guette parfois le conseiller débutant. Par exemple, la signature de documents en blanc ou à la place du client afin de gagner du temps ou de rendre service constitue une infraction grave malheureusement assez courante. Aussi, il peut arriver qu'on applique la même recette à tous les clients ou qu'on favorise certains fonds à la mode même si ceux-ci ne conviennent pas aux besoins du client... «Or, la valeur ajoutée des professionnels membres de la Chambre réside justement dans leur rôle-conseil», souligne M^e Levesque.

Même chose pour la prise de notes lors des rencontres clients. Sur le coup, omettre de rédiger le compte-rendu d'une rencontre avec un client peut paraître anodin et même sembler vous faire gagner du temps, pourtant les conséquences pourraient être très fâcheuses par la suite. Non seulement le risque d'oublier un détail important par rapport aux requêtes du client relève de la

négligence professionnelle, mais si quelques années plus tard des questions sont soulevées par celui-ci au sujet de décisions antérieures, l'absence de notes détaillées risque de mettre en doute votre conduite professionnelle, et même de déboucher sur une plainte.

«Qui se souvient de ce qui s'est dit lors d'une conversation qui s'est tenue cinq ans auparavant?», demande M^e Julie Dagenais. La prise de notes systématique est une marque importante de professionnalisme, mais aussi un moyen efficace de se protéger.»

Afin d'éviter les pièges, mieux vaut agir de manière méthodique et structurée au quotidien. Il faut aussi savoir se servir des outils à sa disposition quand on a besoin d'aide. «N'hésitez pas à faire appel à un mentor si vous débutez dans la profession», suggère M^e Dagenais. ↵

VOUS AVEZ UN DOUBTE?

Écrivez-nous ouappelez-nous:
renseignements@chambref.com
514 282-5777



POUR EN SAVOIR PLUS

chambref.com

- > Code de déontologie
- > InfoDéonto

COMMUNICATIONS CLIENT



NE S'INVENTE PAS UN TITRE PROFESSIONNEL QUI VEUT

SYLVIE LEMIEUX

L'Autorité des marchés financiers vient de publier la mise à jour du *Guide sur les représentations*, un exercice rendu nécessaire en raison de la présence grandissante des communications électroniques.

«La dernière mise à jour datait de 2013 alors que les professionnels utilisaient peu Internet pour communiquer avec leur clientèle. Il fallait donc clarifier les règles concernant la représentation qui se fait en ligne, que ce soit la carte de visite électronique, la signature d'un courriel, l'envoi de messages textes (textos) ou la correspondance par voie électronique», explique Geneviève Côté, analyste expert en réglementation à l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Ces outils modernes sont en effet soumis aux mêmes règlements édictés par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* en matière de représentation. Une deuxième raison a incité le régulateur des marchés financiers à aller de l'avant avec cette mise à jour. «Depuis 2020, la discipline du courtage hypothécaire est encadrée par l'AMF. Il fallait ajouter des exemples de bonnes pratiques s'adressant précisément aux courtiers hypothécaires», précise Geneviève Côté.

«L'objectif de ces règles, c'est la protection des consommateurs.»

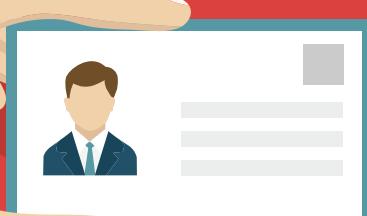
— Geneviève Côté

L'IMPORTANCE D'UTILISER LE BON TITRE PROFESSIONNEL

Les professionnels, de même que les postulants en période probatoire (ou en stage), peuvent notamment se reporter à ce guide pour connaître les titres obligatoires qu'ils sont autorisés à utiliser selon leur champ de pratique. Par la même occasion, ils trouveront la liste de ceux qui sont interdits. Parmi ceux-ci, on retrouve conseiller émérite, représentant senior, spécialiste en assurance, expert, etc.

«Il faut éviter ces titres auxquels on appose des qualificatifs puisqu'on ne sait pas trop à quoi ils réfèrent. Pour la clientèle, cela prête à confusion. L'objectif de ces règles, c'est la protection des consommateurs.» En effet, le titre confirme que le professionnel a terminé la formation exigée et qu'il possède les compétences requises pour exercer. Cela indique également qu'il est supervisé par un organisme d'accréditation agréé et soumis à un processus de plainte et de mesures disciplinaires. Se présenter avec le titre prescrit à son domaine de pratique est une obligation qu'il doit respecter. Chaque année, l'AMF doit intervenir auprès de personnes qui utilisent un titre non permis.

«On les repère la plupart du temps lors des inspections, explique Geneviève Côté. On accompagne alors les professionnels ou les cabinets, qui sont aussi soumis à la réglementation, pour



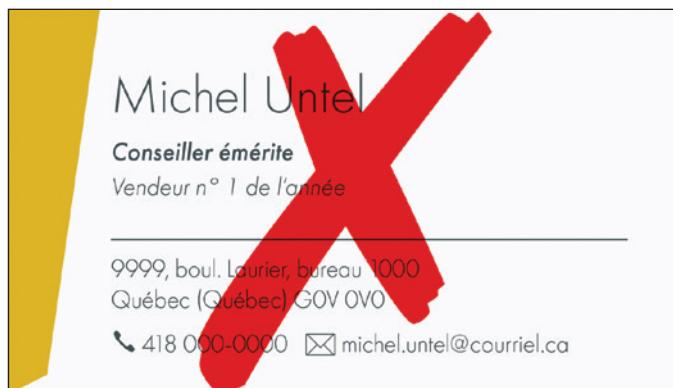
les aider à se conformer. S'ils ne corrigent pas la situation, ils peuvent s'exposer à des sanctions.» Bon nombre de représentants préfèrent toutefois être proactifs et s'informent auprès de l'AMF des règles à suivre. «Notre centre d'information reçoit son lot de questions en lien avec la représentation. Il y a une réelle volonté générale de bien faire les choses.»

UNE CONFIANCE BRISÉE

Faire affaire avec un professionnel au titre trompeur n'est pas toujours sans conséquence pour les investisseurs. Un retraité ontarien qui avait confié ses économies d'une vie — près d'un million de dollars — à RBC Dominion valeurs mobilières l'a appris à la dure, comme l'a rapporté CBC News en 2017.

Comme il menaçait de quitter la banque parce qu'il était insatisfait des services de son «conseiller financier» (un titre non réglementé), on lui a proposé de transférer la gestion de son argent à un «vice-président», qui s'est révélé être un représentant de courtier. En six ans, ses investissements lui ont rapporté moins de 3 % et lui ont coûté plus de 30 000 \$ en frais. L'homme, qui était confiant au départ, s'est finalement senti dupé.

L'utilisation de titres non reconnus est malheureusement une astuce encore trop courante pour induire les clients en erreur. C'est pour éviter une telle confusion chez les consommateurs que l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) a établi des règles concernant l'utilisation des titres de planificateur financier et de conseiller financier, qui sont entrées en vigueur en mars dernier.



À FAIRE OU NE PAS FAIRE

Le guide fournit des informations sur les diverses formes de représentation que peuvent faire les professionnels sur les différents outils de communication, que ce soit cartes de visite, publicité imprimée ou en ligne, brochure explicative, site Internet, enseigne, signature électronique, etc. Des exemples illustrés de ce qu'il faut faire (et ne pas faire) permettent de mieux s'y retrouver et ainsi éviter des erreurs malheureuses.

Une section traite en particulier des règles à suivre lors d'une première rencontre en personne ou à distance avec un client afin que ce dernier ait toute l'information nécessaire pour identifier le représentant, connaître son champ de pratique, savoir pour le compte de qui il exerce et comment le rejoindre. Une autre section concerne les obligations des cabinets, des sociétés autonomes et des représentants autonomes. ▶

LISTE NON EXHAUSTIVE DE «TITRES» QUE VOUS NE POUVEZ PAS UTILISER:

Expert

Conseiller émérite

Conseiller financier

Coordonnateur financier

Gestionnaire de patrimoine privé

Conseiller indépendant en sécurité financière

Courtier d'assurance pour citoyens et résidents canadiens

Spécialiste en assurance

Représentant senior

Représentant de fonds mutuels dans la province de Québec

Conseiller en stratégie financière et en placements

Spécialiste en gestion avancée de fortune et transmission de patrimoine



POUR EN SAVOIR PLUS

Le *Guide sur les représentations* est accessible en ligne avec le lien suivant:

► <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/professionnels/obligations/guide-representations-fr.pdf>

Une version en anglais est aussi disponible.



SUR LE TERRAIN



PASSIONNÉS DE SANTÉ FINANCIÈRE

EMMANUELLE GRIL

Les professionnels en services financiers sont les gardiens des intérêts de leurs clients. Ils font souvent une différence de taille dans leur existence, sauvant parfois même les économies de toute une vie! Voici ce que nous ont raconté quelques-uns d'entre vous.

Les conseillers en services financiers sont parfois amenés à côtoyer des drames humains. Le planificateur financier André Buteau en sait quelque chose. À plusieurs reprises, l'assurance maladie grave qu'il avait conseillée à ses clients a pu changer la donne. «Je me souviens d'un couple qui a été frappé coup sur coup. La dame a eu un cancer du sein très violent et deux mois plus tard, son mari a fait un infarctus. Il n'est pas rare de voir le conjoint d'une personne touchée par la maladie éprouver des

problèmes de santé à son tour. Il est donc important que les deux soient couverts, et pas seulement celui qui gagne les plus gros revenus. Sans protection adéquate, tout risque de basculer», souligne-t-il.

Il a aussi en tête le cas d'un autre client, PDG d'une grande entreprise canadienne, mort accidentellement dans le cadre d'une activité de collecte de fonds. «L'assurance personne-clé qu'il avait souscrite a heureusement permis d'effectuer le remboursement

«Je suis très fier de mon métier, car je sais à quel point cela peut aider considérablement des personnes qui, autrement, se retrouveraient en situation précaire.»

— François Faucher



© Bénédicte Brocard



«En examinant ses documents, j'ai tout de suite remarqué qu'il y avait quelque chose de louche. La comptable du client et moi-même avons effectué une analyse approfondie, avec pour conclusion que la société émettrice était non solvable. Celle-ci avait pour nom Mount Real...»

— **Fabien Major**

des marges de crédit commerciales, permettant ainsi à la compagnie de poursuivre ses activités», relate-t-il.

Pour sa part, Fabien Major, planificateur financier et conseiller en gestion de patrimoine à iA Gestion privée de patrimoine, se remémore le cas d'une personne qui souhaitait contracter une assurance hypothécaire, mais n'avait jamais le temps de la rencontrer pour conclure la transaction. «Il a fini par m'appeler un jeudi soir en urgence. Il partait quelques jours plus tard en vacances au Mexique et avait une peur bleue de l'avion. Craignant qu'il lui arrive quelque chose, il voulait signer le contrat d'assurance au plus vite, le lendemain même, pour mettre sa famille à l'abri advenant un malheur», se souvient-il. Ce qui fut fait.

Dix jours plus tard, c'est une conjointe en pleurs qui téléphone au planificateur financier. Par un incroyable concours de circonstances, son mari avait perdu la vie, non pas dans un accident d'avion mais en se noyant durant de sa première journée de vacances dans un hôtel tout inclus de la Riviera Maya... «Lors d'une baignade, il a été entraîné au large par de forts courants et a été incapable de regagner la rive. Son corps inanimé a été rapporté par la marée et a finalement été rapatrié au Québec», explique Fabien Major.

D'ÉTRANGES TAUX DE RENDEMENT

Un autre dossier l'a aussi beaucoup marqué. Il y a quelques années, il a été contacté par l'un de ses clients, qui lui annonce une terrible nouvelle: atteint d'un cancer, il ne lui reste plus que quelques mois à

vivre. Il souhaite donc le rencontrer rapidement afin de modifier le bénéficiaire de son contrat de fonds distincts. De plus, il désire obtenir un deuxième avis sur un REER autogéré détenu auprès d'une autre firme et qui contient un placement aux caractéristiques étonnantes.

«En examinant ses documents, j'ai tout de suite remarqué qu'il y avait quelque chose de louche. On offrait des taux de rendement garantis de 11,75 % pour des certificats de placement garanti, ce qui est tout à fait inhabituel. La comptable du client et moi-même avons effectué une analyse approfondie, avec pour conclusion que la société émettrice était non solvable. Celle-ci avait pour nom Mount Real... Le scandale financier allait éclater quelques mois plus tard», raconte-t-il. Grâce à l'intervention des deux professionnels, les certificats d'un montant de 300 000 \$ n'ont pas été renouvelés, et les avoirs de son client - malheureusement décédé par la suite - ont été préservés.

Le planificateur financier François Faucher rappelle pour sa part à quel point le bon produit d'assurance peut changer les choses. «Un de mes amis du secondaire avait souscrit une assurance maladie grave pour ses trois enfants. Il pensait ne jamais avoir à s'en servir, mais malheureusement, sa jeune fille a eu un cancer. Leur prime d'assurance de 50 000 \$ a permis à la mère de prendre une année sabbatique afin de rester auprès de son enfant, et ce, sans que la famille ait à s'endetter», dit-il.

François Faucher est allé rencontrer l'oncologue qui soignait la fillette afin de lui faire signer les documents nécessaires à la constitution du dossier auprès de l'assureur. De cette façon, le règlement a été bien plus rapide. «Nous sommes souvent mal perçus par le public, on nous voit comme des vendeurs d'assurances. Les gens pensent qu'ils sont trop assurés et ne veulent pas payer pour ça. Mais moi, je suis très fier de mon métier, car je sais à quel point cela peut aider considérablement des personnes qui, autrement, se retrouveraient en situation précaire», affirme-t-il.

UNE PLANIFICATION STRATÉGIQUE QUI CHANGE TOUT

Sur une note moins dramatique, Stéphane Thibeault, planificateur financier à IG gestion privée de patrimoine, souligne comment l'intervention d'un professionnel du domaine peut transformer un avenir incertain en une retraite passée avec l'esprit en paix. «Un client m'avait recommandé ses parents. Ils étaient encore sur le marché du travail, mais relativement inquiets quant à leur plan de retraite. Ils possédaient une valeur nette respectable immobilisée dans leur maison, leur chalet et leurs REER. Bien qu'ils aient envisagé un niveau de vie relativement modeste, les projections indiquaient que leurs économies dureraient seulement une dizaine d'années. Par la suite, le couple aurait dû vendre ses propriétés pour récupérer des liquidités suffisantes. Or, ils avaient espéré pouvoir profiter de leur maison et de leur chalet pendant la période de leur vie où ils disposaient justement du temps et de la santé nécessaires pour le faire», dit-il.

Ce dernier leur a donc proposé une restructuration afin de maximiser le décaissement de leurs REER tout en prolongeant la durée de vie de leurs épargnes. «Pour y parvenir, je leur ai notamment conseillé d'utiliser la valeur de leurs biens pour obtenir une marge hypothécaire. Celle-ci compensera, le moment venu, le manque de revenus à la retraite. Cette dette ayant un taux d'intérêt moindre que la facture fiscale reliée à des retraits REER importants durant les premières années, cette stratégie est beaucoup plus avantageuse. Ils n'auront pas non plus à se départir de leurs propriétés trop tôt», souligne-t-il. ▶

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



PERSONNE N'ÉCHAPPE À LA LOI

JEAN-FRANÇOIS VENNE

La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé s'applique tout autant aux conseillers autonomes, mais la question des conseillers rattachés est plus complexe. Éclairage.



Adoptée en septembre 2021, la loi 25 (qui découle du projet de loi n° 64) a augmenté les exigences de protection des renseignements personnels (RP) dans les secteurs public et privé. Cette loi modificatrice fait en sorte que la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* prévoit des pénalités salées en cas de contravention. Un responsable de la protection des RP et le signalement des incidents de confidentialité sont également obligatoires. À partir de 2022, les entreprises ont dû notamment :

- établir et mettre en action des politiques et des pratiques pour encadrer leur gouvernance des RP;
- publier sur leur site web des explications détaillées et claires au sujet de ces politiques et pratiques;
- renseigner leurs clients quant aux moyens utilisés pour recueillir les données et quant aux fins auxquelles elles les emploieront;
- obtenir un consentement libre et éclairé pour chacun des objectifs;
- détruire ou anonymiser les données une fois ces objectifs atteints;
- régler par défaut leurs outils technologiques servant à prélever des RP au plus haut niveau de confidentialité.



« La loi s'applique à toutes les personnes qui exploitent une entreprise au sens de l'article 1525 du *Code civil du Québec* et ne fait pas de distinction entre un travailleur autonome et une plus grande entreprise. » — **Mme Cynthia Chassigneux**



LA SITUATION DES CONSEILLERS RATTACHÉS

La loi est assortie de pénalités qui varient de 2 % à 4 % du chiffre d'affaires pour les entreprises et de 5 000 à 150 000 dollars pour les personnes physiques. Les représentants autonomes sont considérés comme des cabinets et sont donc soumis à la loi. « La loi s'applique à toutes les personnes qui exploitent une entreprise au sens de l'article 1525 du *Code civil du Québec* et ne fait pas de distinction entre un travailleur autonome et une plus grande entreprise », souligne M^e Cynthia Chassigneux, associée à CHX Avocats et ancienne commissaire à la Commission d'accès à l'information.

Ainsi, un conseiller autonome devient automatiquement responsable de la protection des RP qu'il récolte. La seule différence se trouve sur le plan des montants des pénalités, lesquels sont moins élevés pour les indépendants. Qu'en est-il des conseillers qui nouent des accords avec des réseaux de distribution et constituent des conseillers rattachés au sens de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, mais qui travaillent avec leur propre clientèle ?

« Une entente relative à la propriété de la clientèle n'a aucun effet sur les obligations qui s'appliquent au cabinet concernant la protection des renseignements de ses clients : le cabinet demeure en tout temps responsable d'assurer la confidentialité de ces renseignements », répond Sylvain Théberge, directeur des relations médias de l'Autorité des marchés financiers.

En ce sens, les conseillers rattachés pourraient jouir d'un certain avantage sur les représentants autonomes puisqu'ils profitent de l'appui du cabinet auquel ils sont liés. Les conseillers autonomes doivent quant à eux s'assurer d'établir leurs propres politiques et pratiques de protection des RP et portent l'entièvre responsabilité en cas de problème. ▶



POUR ALLER PLUS LOIN

Aide-mémoire à l'intention des organismes et des entreprises : Quoi faire en cas de perte ou de vol de renseignements personnels ?

➤ <https://bit.ly/3Haruxc>

Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

➤ <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/p-39.1>

10 BONNES PRATIQUES POUR PROTÉGER LES DONNÉES CONFIDENTIELLES

1

S'assurer que les mots de passe utilisés sur les outils portables sont difficiles à déchiffrer.

2

Ne permettre à personne d'utiliser un appareil professionnel qui contient des informations personnelles. Pas même la famille à la maison !

3

Éviter d'utiliser un ordinateur public ou celui de tiers ainsi que des réseaux wifi publics. Utiliser plutôt une connexion VPN.

4

S'assurer de toujours garder ses appareils numériques en lieu sûr, donc ne jamais laisser son cellulaire ou son ordinateur portable sans surveillance.

5

Programmer la déconnexion des sessions inactives et activer la mise en veille automatique.

6

Installer un antivirus mis à jour automatiquement sur une base régulière, ainsi qu'un pare-feu. Privilégier les outils technologiques qui prévoient le chiffrement (cryptage) lors des échanges de données.

7

Éviter tout partage de fichiers ou de sessions à distance non sécurisés.

8

Être vigilant quant aux courriels d'hameçonnage.

9

Sensibiliser le personnel de soutien à l'importance de protéger la confidentialité des renseignements personnels des clients, voire leur faire signer des ententes de confidentialité.

10

Avant de transférer des renseignements personnels à un tiers (fournisseurs, partenaires d'affaires, etc.), assurez-vous de respecter les conditions imposées par la *Loi sur la protection des renseignements personnels* dans le secteur privé, notamment le fait d'effectuer une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée le cas échéant.

BONNES PRATIQUES



4 ERREURS COURANTES À ÉVITER

Explications incomplètes, conflit d'intérêts, mandat mal exécuté... voyez comment vous protéger des mauvais réflexes grâce aux conseils de M^e Julie Dagenais, syndique de la Chambre, et M^e Julie Piché, syndique adjointe.

1 L'imitation de signature

Une très mauvaise idée, même pour « rendre service » à son client ! « Il est aussi assez fréquent qu'un conseiller débutant oublie de faire signer un formulaire à son client », ajoute M^e Dagenais. Cette dernière souligne que si cette erreur est souvent liée à l'inexpérience, le problème peut aussi relever de la rapidité des transactions et du volume d'affaires, facteurs qui conduisent parfois un conseiller à « tourner les coins ronds ». Mais ce qui est sûr, insiste la syndique, c'est que lorsqu'une signature est exigée, on ne peut pas signer à la place de l'autre personne. Le client n'est pourtant pas forcément obligé de se déplacer, note M^e Julie Piché. « En fait, tout dépend de ce que contient le formulaire et des règles du courtier ou du cabinet. Certains établissements acceptent que le consommateur signe et envoie le document par courriel ou par télécopieur, ou encore qu'il fasse une signature électronique. »



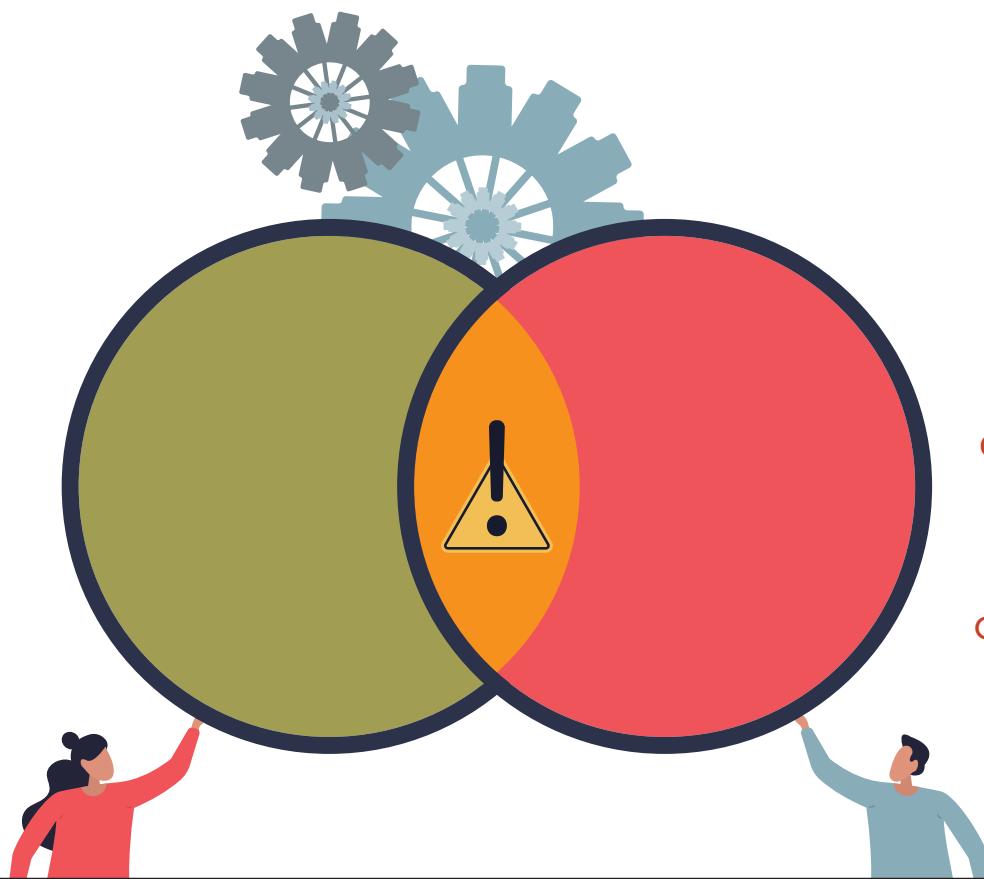
« Souvent, l'imitation de signature ne résulte pas tant d'un manque de connaissance du conseiller que de son désir d'accommoder un client. »

— M^e Julie Dagenais

QUE FAIRE POUR ÉVITER LES OUBLIS ?

« Pour éviter tout oubli, n'hésitez pas à réviser votre documentation avant de rencontrer un client et assurez-vous que tout est complet avant qu'il ne reparte », recommande M^e Dagenais. Comment ? Par exemple en plaçant au préalable de petits autocollants aux différents endroits où sa signature est requise. Et, en cas d'oubli, en veillant à ce que le client signe bel et bien le document, même si cela doit retarder la transaction de quelques jours.





«À partir du moment où on se pose des questions, c'est qu'on éprouve probablement déjà un doute ou un malaise.»

— M^e Julie Dagenais

2 Le conflit d'intérêts

Cette infraction à multiples facettes affecte spécialement les aînés. Le cas le plus fréquent est celui où un conseiller se voit confier par son client de plus en plus de pouvoirs sur la gestion de son patrimoine, au point où, dans certains cas, il devient son exécuteur testamentaire. «Or, agir à la fois à titre de conseiller et de liquidateur de la succession est problématique», souligne M^e Julie Piché. Avec des conséquences parfois fâcheuses lorsque, après le décès de leur parent, les membres de la famille se plaignent du rôle joué par le professionnel. De même, accepter des dons en nature ou en argent est aussi déconseillé. «En termes d'éthique, cette situation est problématique dès le départ, car elle risque d'influencer le jugement professionnel du conseiller», soutient M^e Dagenais.

SE POSER DES QUESTIONS... ET CONSULTER UN TIERS

Pour éviter de se retrouver en mauvaise posture, le conseiller doit procéder à une évaluation constante des gestes qu'il s'apprête à poser, recommande M^e Julie Dagenais. Risque-t-il de se retrouver pris entre deux intérêts contradictoires? Son indépendance est-elle menacée? «Si on s'interroge ainsi, c'est qu'on éprouve probablement déjà un doute ou un malaise», relève-t-elle. «Dans ce cas, le mieux est de consulter un tiers indépendant, par exemple au service de la conformité, qui posera un regard extérieur sur la situation et vous donnera l'heure juste», conclut M^e Dagenais.

Dernier conseil: prenez des notes lors de cette rencontre (questions posées et réponses apportées) et conservez-les dans vos dossiers.

«La difficulté, c'est qu'il s'agit d'une infraction à multiples facettes et qu'elle ratisse très large. C'est une situation où, en apparence ou dans les faits, l'intérêt du client risque d'être compromis compte tenu de celui du conseiller», détaille M^e Julie Dagenais. Ce problème peut survenir dans différents contextes, comme un emprunt ou un prêt d'argent au client. «Quand on pense rendre service au client, il faut être vigilant, car on risque très vite de se retrouver dans une situation délicate», met-elle en garde. Dans InfoDéonto, la Chambre rappelle d'ailleurs que «l'intérêt du client est une notion fondamentale dans les normes et obligations déontologiques auxquelles [le conseiller] doit se conformer», et que celui-ci «doit toujours l'avoir à l'esprit».

LES AÎNÉS, UNE CLIENTÈLE PLUS VULNÉRABLE QUE D'AUTRES

Le conseiller doit se montrer particulièrement prudent dans le cas des personnes du troisième âge ou en perte d'autonomie, insiste Julie Dagenais. En effet, si à la base la norme déontologique reste la même, le contexte dans lequel l'infraction est commise, lui, diffère. «Ce qu'on constate souvent, au départ, c'est une intention d'aider ces clientèles vulnérables. Comme une relation de confiance, voire des liens d'amitié se sont instaurés au fil des ans et que le client a besoin de soutien, le professionnel peut se sentir obligé de lui venir en aide, ou simplement le souhaiter. Et c'est là où le conflit d'intérêts prend naissance», explique la syndique.

3 Inexécution (ou mauvaise exécution) du mandat

Oublier une demande d'un client peut avoir de graves répercussions. Défini par la Chambre comme étant un «accord verbal ou écrit» par lequel un client confie à son conseiller la responsabilité d'exécuter certaines tâches, le mandat doit «être clair et déterminer adéquatement la portée du travail requis (...) pour répondre aux besoins et attentes» du consommateur. Le mandat, rappelle la Chambre, constitue le point de départ du développement d'une relation de confiance durable entre les deux parties. Dans sa pratique, le syndic de la Chambre est souvent confronté au défaut d'exécuter le mandat confié au professionnel. «Cela fait partie des manquements assez courants que nous observons. Pourtant, un conseiller diligent, compétent et professionnel devrait éviter ce genre de situation, ne serait-ce que d'un point de vue de service à la clientèle», relève M^e Julie Dagenais.

NE PAS FAIRE TROP DE CHOSES EN MÊME TEMPS

«On peut avoir un conseiller qui rencontre son client en fin de journée et ce dernier lui demande de modifier sa police d'assurance ou de conclure une transaction. Mais le lendemain, en arrivant au bureau, il oublie de le faire. Les professionnels rencontrent beaucoup de personnes et ils ont parfois de longues journées», dit M^e Dagenais. Ce qui arrive aussi, parfois, c'est qu'ils délèguent cette tâche administrative à une autre personne et qu'ensuite ils ne font pas de suivi», observe M^e Piché. Le hic, souligne M^e Dagenais, c'est que ce genre d'oubli peut entraîner des conséquences fâcheuses pour le consommateur. «Nous avons déjà eu un cas où le client était décédé sans que son assurance vie ait été mise à jour comme il l'avait souhaité, ce qui a posé problème à la liquidation de la succession. Et aussi celui d'une personne qui voulait modifier ses choix de placements dans son régime enregistré d'épargne-retraite, ce qui n'a pas été fait. Or, quand les marchés ont chuté, elle a subi un important préjudice financier.»

DE L'IMPORTANCE DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Ces problèmes pouvant résulter d'une mauvaise organisation, la Chambre recommande de toujours prendre des notes détaillées lors des rencontres avec les clients. Et de les consulter ensuite régulièrement pour s'assurer que leurs dossiers sont à jour et que les demandes ont été exécutées. «Une bonne pratique est de tout mettre par écrit puis, avant de quitter le client, de prendre quelques minutes pour récapituler ce qui s'est dit et décidé», indique M^e Dagenais.

S'il est très pressé, le conseiller peut aussi s'envoyer un message électronique de rappel pour le lendemain, ou encore dresser chaque soir une liste des tâches à effectuer à son arrivée au bureau. «Beaucoup de problèmes peuvent être évités avec une bonne organisation. Qu'il s'agisse d'un oubli ou d'un manque de suivi en cas de délégation, théoriquement, si on met en place une certaine structure, les choses devraient fonctionner», conclut M^e Dagenais.

1 INFRACTION CONCERNANT L'INEXÉCUTION OU LA MAUVAISE EXÉCUTION DU MANDAT CONFIÉ PAR LE CLIENT A ÉTÉ ALLÉGUÉE DANS LES PLAINTES DISCIPLINAIRES EN 2024. Source: Rapport annuel 2024.



«Une bonne pratique est de tout mettre par écrit puis, avant de quitter le client, de prendre quelques minutes pour récapituler ce qui s'est dit et décidé.» — M^e Julie Dagenais



4 Présence sur les réseaux sociaux des conseillers

Dans le contexte actuel où les réseaux sociaux occupent une place prépondérante dans nos communications professionnelles, il est essentiel de rappeler aux conseillers en services financiers leurs obligations déontologiques. Comme le souligne Julie Dagenais, syndique de la Chambre: « Il s'agit actuellement d'une tendance que l'on remarque ces dernières années et cela se retrouve dans nos dossiers d'enquête. Il est donc essentiel de rappeler que les plateformes numériques ne changent pas la nature de nos responsabilités professionnelles. Au contraire, elles amplifient l'impact de nos propos et exigent une vigilance accrue. »

RISQUES LIÉS AUX CONSEILS NON QUALIFIÉS

L'un des principaux dangers de la présence active sur les réseaux sociaux réside dans la tentation de commenter ou de recommander des produits financiers sans posséder l'expertise requise. Cette pratique expose les conseillers à plusieurs risques majeurs, soit: le dépassement des limites de compétence. L'article 11 du code de déontologie stipule clairement que les conseillers ont l'obligation de respecter les limites de leurs connaissances et de leurs certifications. Émettre des opinions sur des produits complexes comme les cryptomonnaies, les produits dérivés ou les marchés internationaux sans formation appropriée constitue une violation flagrante de cette obligation.

De même, il peut s'ensuivre de la confusion et de l'incertitude pour la clientèle. Il ne faut donc pas en rajouter. Les sources d'information de qualité variable sur les réseaux sociaux peuvent créer un environnement propice à la désinformation. Lorsqu'un conseiller partage du contenu sans vérification rigoureuse, il contribue involontairement à cette confusion, compromettant ainsi la confiance du public envers la profession.

OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES

Le *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (RLRQ c D-9.2, r 10) précise d'ailleurs que le représentant doit s'abstenir de faire toute sollicitation ou représentation susceptible de prêter à confusion. Cette obligation s'applique pleinement aux communications numériques, où la rapidité des échanges peut favoriser les raccourcis et les approximations, comme le souligne M^e Dagenais.

IDENTIFIER LES COMPORTEMENTS À RISQUE

Aussi, plusieurs pratiques courantes sur les réseaux sociaux exposent les conseillers à des sanctions disciplinaires, comme:

La promotion de produits inadaptés: recommander des investissements sans évaluation préalable du profil de risque des *followers* ou sans divulgation des conflits d'intérêts potentiels constitue une faute professionnelle grave. Chaque situation client est unique et mérite une analyse personnalisée.

La diffamation professionnelle: critiquer publiquement des collègues, des institutions financières ou des produits concurrents peut non seulement engager la responsabilité civile du conseiller, mais aussi ternir la réputation de l'ensemble de la profession.

RESSOURCES ET FORMATION

Face à ces défis, la Chambre met à disposition plusieurs outils:

- Le guide *InfoDéonto Site web et médias sociaux* fournit des balises claires pour une présence numérique éthique
- La formation « *Investir sous influence: comment se protéger?* » aide les professionnels à comprendre les mécanismes psychologiques en jeu

RECOMMANDATIONS PRATIQUES

M^e Dagenais recommande aux conseillers de privilégier le contenu éducatif général plutôt que les recommandations précises, de toujours mentionner leurs certifications et limitations, et de rediriger vers des consultations personnalisées pour tout conseil adapté. La présence sur les réseaux sociaux peut être un atout professionnel précieux, à condition de respecter scrupuleusement le cadre déontologique qui protège à la fois les conseillers et leurs clients. ↴



FIN DE PÉRIODE



QUESTIONS-RÉPONSES POUR UN ATTERRISSAGE EN DOUCEUR

Pour rappel, un cycle de formation continue débute le 1^{er} décembre d'une année impaire et prend fin le 30 novembre, deux ans plus tard. La fin de période est un moment particulièrement important pour les membres de la Chambre. Voici des réponses aux questions fréquemment posées :

1 SI JE NE RÉPOND PAS À MES EXIGENCES DE FORMATION CONTINUE DANS LES DÉLAIS IMPARTIS, SUIS-JE AUTOMATIQUEMENT SUSPENDU DÈS LE 1^{er} DÉCEMBRE?

Non, votre droit d'exercice sera suspendu seulement après réception de l'avis de suspension de la part de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Ce n'est qu'à compter de cette date que vous pourrez commencer à accumuler les UFC manquantes pour vous conformer à la période en défaut.

Toute formation terminée entre le 1^{er} décembre et la date de l'avis de suspension sera comptabilisée dans la période venant de débuter.

2 QU'ARRIVE-T-IL SI JE NE REÇOIS PAS DANS LES DÉLAIS IMPARTIS, C'EST-À-DIRE D'ICI AU 30 NOVEMBRE, LES ATTESTATIONS DE PRÉSENCE NÉCESSAIRES POUR ME CONFORMER?

Après le 30 novembre, si vos attestations de présence n'ont pas encore été saisies dans votre dossier, un délai de grâce de 20 jours vous sera accordé. Des frais s'appliqueront pour en faire la saisie au dossier. Important: la seule condition est que ces formations aient été terminées avant le 30 novembre 2025.

3 JE SUIS ACTUELLEMENT EN CONGÉ MALADIE OU PARENTAL ET JE PENSE QUE CELA VA AFFECTER MA CAPACITÉ À OBTENIR MES UFC. DOIS-JE EN INFORMER LA CHAMBRE?

Si vous êtes en congé maladie ou parental pendant une durée d'au moins quatre semaines consécutives, vous pouvez en informer la Chambre pour obtenir une dispense de vos obligations de formation continue pour la durée du congé. Pour ce faire, vous devez remplir le formulaire en ligne dans votre espace membre, en précisant les dates de votre congé et en joignant un document justificatif.

Important: si vous n'avez pas pu vous conformer avant le 30 novembre à minuit en raison d'un congé maladie ou parental, nous vous invitons à nous contacter au plus vite afin que nous puissions vous aider à régulariser votre situation dans les meilleurs délais.

4 DOIS-JE TERMINER LE COURS OBLIGATOIRE DÉONTO PLUS POUR DEVENIR CONFORME?

Cette formation, qui procure 3 UFC en conformité, est disponible sur une période de 4 ans. Elle couvre donc 2 périodes de formation continue (2023-2025 et 2025-2027) et peut être suivie au cours de l'une ou l'autre de ces 2 périodes.

Tous les membres de la Chambre devront suivre le nouveau cours Déonto Plus d'ici le 30 novembre 2027.

5 JE ME SUIS INSCRIT À UNE FORMATION DE LA CHAMBRE, MAIS MON DOSSIER UFC EST DÉJÀ COMPLET. PUIS-JE OBTENIR UN DÉLAI SUPPLÉMENTAIRE POUR LE FAIRE?

Non. Cependant, les UFC d'une formation terminée durant les trois derniers mois de la période peuvent être reportées au prochain cycle de formation continue, dans une limite de 5 UFC maximum.

6 NOUS SOMMES LE 30 NOVEMBRE, MINUIT, ET JE RÉALISE QUE MON DOSSIER UFC EST INCOMPLET. QUE PUIS-JE FAIRE?

Tout d'abord, vous devez vous assurer que toutes les activités suivies durant les deux années du cycle de formation continue ont bien été saisies au dossier. Si vous êtes en attente d'une attestation de réussite, vous devez contacter le fournisseur de la formation pour qu'il rectifie la situation rapidement.

Si vous avez été absent pour congé maladie ou parental, vous devez en faire la demande le plus rapidement possible pour ajuster le nombre d'UFC requis.

Si rien ne s'applique à la situation, vous devrez patienter jusqu'à la réception de l'avis de suspension de l'AMF pour pouvoir vous conformer à la période en défaut. ↵

Une question n'est pas abordée dans cette liste ? Contactez-nous sans tarder ! 1 800 361-9989 ou info@chambresf.com

FORMATIONS GRATUITES DE LA CHAMBRE

La Chambre vous offre une vingtaine de formations gratuites procurant des unités de formation continue (UFC).



Nouveau régime d'union parentale, stratégies de décaissement à la retraite et facteurs ESG ne sont que quelques-uns des sujets traités. Des rediffusions d'événements de partenaires vous permettent de rattraper ces occasions de développement.

Grâce à un menu avec filtres, vous pouvez rechercher les formations gratuites dans chaque catégorie.

Faites votre sélection !

UN PLUS POUR **VOTRE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL**



SUIVEZ DÈS MAINTENANT LE COURS OBLIGATOIRE EN CONFORMITÉ

Le cours obligatoire en conformité Déonto Plus a été élaboré selon les meilleures pratiques en conception pédagogique. Sa formule entièrement renouvelée favorise une meilleure acquisition des connaissances théoriques et techniques en matière de conformité aux normes d'éthique et de pratique professionnelle. Développez les bons réflexes, adoptez les meilleures pratiques et sachez aborder les nouveaux enjeux pour répondre aux besoins grandissants de votre clientèle.

Découvrez Déonto Plus au chambresf.com.



UN PLUS POUR
VOTRE DÉVELOPPEMENT
PROFESSIONNEL