

**LE MAGAZINE DES
PROFESSIONNELS
DU CONSEIL
FINANCIER**

PRINTEMPS 2021

VOLUME

47

NUMÉRO

02

CHAMBRESF.COM

**DOSSIER VALEURS
MOBILIÈRES:
AVENIR DES OAR
AU CANADA**

- + La voix aux consommateurs
- + Vers une professionnalisation accrue ?
- + Le modèle québécois louangé

**RENCONTRE AVEC
CHRYSTIA FREELAND
MINISTRE DES FINANCES DU CANADA**

PP40063682



**Chambre
de la sécurité
financière**

LE PROLAB VIRTUEL DE LA CSF

UN AUTRE GRAND SUCCÈS!

C'est le 27 mai dernier que s'est tenu le premier ProLab virtuel de la CSF. Cet événement de formation a été plus qu'apprécié par les participants, avec un taux de satisfaction de 98%! Les quelque 1 400 membres inscrits ont pu se projeter dans l'avenir du conseil professionnel en comprenant mieux le phénomène des conseillers-robots et en identifiant les tendances chez les consommateurs d'aujourd'hui et de demain.



Trois personnalités de l'industrie ont discuté des résultats du sondage Léger relativement à l'évolution du conseil et de l'utilisation croissante des technologies par les nouvelles générations de consommateurs*.



Jean-Luc Mongrain a animé les échanges de main de maître.



Le sondeur bien connu Jean-Marc Léger a établi le portrait des consommateurs du futur à la lumière d'une recherche réalisée en exclusivité pour la CSF.



M^{re} Marie Elaine Farley, présidente et chef de la direction de la CSF, a donné le coup d'envoi du ProLab CSF 2021.



M^{re} Julie Biron et M^{re} Nicolas Vermeys ont fait le point sur les avantages et limites des conseillers-robots.

* De gauche à droite :
Charles Martel, directeur général et chef régional, Gestion privée de patrimoine CIBC Wood Gundy
Nancy Paquet, Pl. Fin., première vice-présidente, Stratégie épargne et investissement, Banque Nationale
Bertrand Larocque, Pl. Fin., SFL Gestion de patrimoine

RÉDACTION, RÉVISION ET ÉDITION

Yves Bonneau
Paul Derome
Caroline Fortin
Priscilla Franken

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

**Consommateurs de demain,
conseillers du futur** 4

ACTUALITÉS

Rencontre avec Chrystia Freeland,
ministre des Finances du Canada
**« Les conseillers en services financiers
ont une grande responsabilité »** 6

Finance comportementale
**Mieux comprendre les anomalies
des marchés boursiers** 9

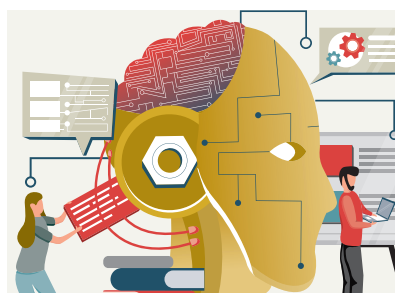


Loi fédérale sur le divorce
Ce qu'il faut retenir de la réforme 12



Assurance et langage clair
**Aider ses clients à comprendre
les notions complexes** 14

Intelligence artificielle
dans les services financiers
Entre risques et occasions 16



Déontologie et discipline :
2020 en chiffres 18

DOSSIER

**QUEL AVENIR POUR
LES OAR CANADIENS ?** 19



**Les conseillers tiennent
au modèle québécois** 20

**Donner plus de voix
aux investisseurs** 23



**Advocis réclame une plus
grande professionnalisation** 26

**Partage des compétences :
le point sur la situation** 29

CONSOMMATEURS DE DEMAIN, CONSEILLERS DU FUTUR

Pour les quelque 1 400 membres qui ont eu l'occasion d'assister à la formation ProLab du 27 mai dernier – dont 98 % se sont montrés satisfaits de l'événement virtuel –, le constat sur l'avenir de la profession commence à se préciser. Il y aura des changements et une transformation devra s'opérer pour s'ouvrir aux nouvelles réalités des consommateurs.

À cette occasion, la Chambre avait commandé un sondage à la firme Léger Marketing. Les résultats confirment que sept Québécois sur dix préfèrent l'interaction avec un conseiller en chair et en os plutôt qu'avec une plateforme robotisée. Au cours de la prochaine décennie, près de la moitié des répondants croient qu'ils feront affaire avec un conseiller humain et moins du tiers pensent recourir à l'aide d'un robot. Mais lorsque l'on regarde les résultats du sondage provenant des millénariaux, le portrait change sensiblement : 80 % de la nouvelle génération de consommateurs disent aimer utiliser les nouvelles technologies pour la gestion de leurs finances. Il faut donc en prendre acte et nous donner les moyens de nous positionner comme étant des acteurs incontournables auprès des consommateurs, actuels et futurs.

En somme, ce que nous devons retenir, c'est que même s'ils sont beaucoup plus informés et qu'ils apprécient de plus en plus l'aide des technologies, les consommateurs ont toujours besoin de conseils et désirent être sécurisés quant à leur avenir financier. Dans ce contexte, le conseiller qui voudra se démarquer devra recentrer sa pratique, se servir efficacement des technologies de manière à pouvoir en retour consacrer davantage de temps de qualité à ses clients. À terme, cette approche évolutive apportera au professionnel une meilleure compréhension des besoins et des attentes des consommateurs. Au cours des prochaines années, le conseiller professionnel aura donc à développer de nouvelles habiletés humaines et sociales et de nouvelles connaissances qui lui serviront à demeurer plus que jamais pertinent dans cet environnement en mutation.

De son côté, en identifiant de manière proactive ces tendances sur le terrain, la Chambre, en lien avec sa mission de protection du public, entrevoit l'avenir de manière optimiste et veut suivre l'évolution de la profession pour demeurer l'intermédiaire privilégié afin que les consommateurs de produits et de services financiers puissent être conseillés à la hauteur de leurs attentes et en toute confiance.

Et il y a aussi l'industrie qui change. Dans les prochaines semaines, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières lanceront une dernière consultation sur la révision de l'encadrement fait par les organismes d'autoréglementation canadiens qui pourrait mener à une fusion entre l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières. La Chambre suit ce dossier avec intérêt tout en rappelant que le modèle avant-gardiste du Québec mise sur un cadre professionnel multidisciplinaire et nous positionne avantageusement en matière de protection des épargnants.

Une chose est certaine, pour maintenir sa pleine efficacité, l'encadrement réglementaire doit être en phase avec les besoins des épargnants et l'évolution du marché, et la CSF s'y emploie quotidiennement. Tous les acteurs de l'industrie doivent se concerter pour arriver à une harmonisation optimale de la surveillance et des exigences réglementaires au bénéfice de la protection du public.

Toujours sur le thème de l'évolution, l'AGA, tenue pour la première fois de son histoire de façon virtuelle, a également été marquée par le renouveau. Grâce à sa transformation amorcée et à la contribution et l'engagement de tous, la Chambre a pu traverser l'année 2020 tout en maintenant ses activités de protection du public sans encombre. L'engagement de tous aura permis d'insuffler la fluidité et l'agilité nécessaires pour répondre aux nombreux défis posés par la pandémie. L'assemblée, qui a réuni près de 200 membres



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

du collège électoral, a ainsi pu mettre en lumière l'ensemble des réalisations de la Chambre et des équipes pour accomplir sa mission, malgré les difficultés vécues en cours d'année. La lecture de notre plus récent rapport annuel vous en convaincra.

En marge de l'AGA, le conseil d'administration a procédé à l'élection en virtuel d'un nouveau président du conseil, M. Alain C. Roy, ainsi que deux vice-présidents, M^{re} Anne Côté et M. Sylvain de Champlain, pour le mandat 2021-2022. Nous les félicitons chaleureusement pour leurs nouvelles responsabilités et leur souhaitons un parcours rempli de succès. Nous voulons par la même occasion souligner le travail exceptionnel du président sortant, M. Gino-Sébastien Savard, pour son implication et son dévouement au bien et à la pérennité de l'organisation.

En étant tournée vers l'avenir, en collaborant d'emblée avec toutes les parties prenantes, la Chambre, de même que ses 32 000 membres, s'assure de toujours servir les millions de Québécois qui ont besoin de conseils professionnels partout au Québec, autant en région que dans les centres urbains. C'est avec enthousiasme et confiance que nous entrevoyons la prochaine décennie que nous construirons ensemble afin d'assurer un avenir radieux à tous.

CONSEIL D'ADMINISTRATION CSF 2021-2022

VICE-PRÉSIDENT



SYLVAIN DE CHAMPLAIN

A.V.A., Pl. Fin.
Administrateur élu

Président de De Champlain Groupe financier, entreprise qu'il a fondée en 1986, Sylvain De Champlain est membre du conseil d'administration de la CSF depuis 2016. Très impliqué dans la profession, il siège au comité de gouvernance et éthique ainsi qu'au comité de la vigie réglementaire et de la conformité des pratiques de la Chambre.

PRÉSIDENT



ALAIN C. ROY

B.B.A., A.V.C.
Administrateur élu

Alain C. Roy s'est depuis toujours grandement investi dans la profession et la protection du public. Il a été présent dès les débuts de la Chambre, où il a notamment participé à la mise en place de la formation continue afin de doter les professionnels des plus hauts standards de compétence.

VICE-PRÉSIDENTE



ANNE CÔTÉ

LL. B., DSA, IAS.A
Administratrice indépendante

Avocate de formation et gestionnaire de plus de 35 ans d'expérience, plus particulièrement dans les domaines de la santé, du capital de risque et de la commercialisation des technologies, Anne Côté préside le comité de gouvernance et éthique de la CSF et est membre du comité des ressources humaines. Elle est également une administratrice accréditée par l'Institut des administrateurs de sociétés et occupe depuis 1995 différents postes d'administratrice au sein d'organismes publics et privés.

ADMINISTRATEURS

DANIELA ALTGAUZEN

Administratrice élue

GUY BARBEAU, MBA, CCP

Administrateur élu

JEAN-SÉBASTIEN JUTRAS

Administrateur élu

PAULETTE LEGAULT, FCPA, FCGA, ASC

Administratrice indépendante

GEORGES E. MORIN, IAS.A

Administrateur indépendant

FRANÇOIS D. RAMSAY, LL. B.

Administrateur indépendant

STÉPHANE ROUSSEAU, LL. B., LL. M., S.J.D., Ad. E.

Administrateur indépendant

SOPHIE VALLÉE

Administratrice élue

JEAN-PHILIPPE VÉZINA, Pl. Fin., M. Fisc.

Administrateur élu

RENCONTRE AVEC CHRYSTIA FREELAND, MINISTRE DES FINANCES DU CANADA



« LES CONSEILLERS EN SERVICES FINANCIERS ONT UNE GRANDE RESPONSABILITÉ »

YVES BONNEAU

MAGAZINE CSF — QU'EST-CE QUI VOUS A CONVAINCUE DE VOUS LANCER EN POLITIQUE ALORS QUE VOUS AVIEZ UNE BRILLANTE CARRIÈRE DE JOURNALISTE ET D'AUTEURE ?

L'HONORABLE CHRYSTIA FREELAND —

Ma décision de me lancer en politique a été influencée par ma famille, qui m'a fait remarquer que tout au long de ma vie, le Canada m'avait offert des possibilités incroyables. Mon père, en particulier, m'a dit qu'on me demandait de redonner au Canada. Il était très persuasif.

Le fait d'avoir travaillé pendant de nombreuses années comme journaliste et rédactrice a certainement influencé la façon dont j'aborde mon travail de politicienne et, maintenant, de vice-première ministre et ministre des Finances. Lorsque j'essaie de comprendre un enjeu, j'aime me fier aux sources primaires et avoir des conversations directes avec les gens. En ce qui concerne la pandémie de COVID-19, cela comprend les économistes, les premiers ministres des provinces et territoires, les maires, les chefs d'entreprise, les dirigeants syndicaux, les médecins et les épidémiologistes – et, bien sûr, les Canadiens, dont la vie est touchée par nos politiques.

MME FREELAND, VOUS PARLEZ TRÈS BIEN LE FRANÇAIS, COMMENT AVEZ-VOUS APPRIS LA LANGUE ?

CF — C'est gentil de le mentionner ! Je pense qu'il est important que les ministres fédéraux parlent les deux langues officielles et je suis consciente que je dois constamment travailler fort pour améliorer mon français.

J'essaie autant que possible d'intégrer le français dans ma vie quotidienne. Je demande à tous les membres francophones de mon personnel et aux fonctionnaires francophones du ministère des Finances de me parler en français exclusivement. La seule application de nouvelles sur mon téléphone est celle de Radio-Canada, pour m'obliger à lire en français tout au long de la journée. Et lorsque je cuisine ou que je nettoie la cuisine, j'écoute les bulletins de nouvelles ou les balados de nouvelles de Radio-Canada. Mes enfants et moi avons également commencé à regarder des séries télévisées en français. En ce moment, nous regardons *M'entends-tu ?*, que nous aimons beaucoup, même si parfois cette série de Télé-Québec nous rend très tristes et nous met en colère.

Je pense aussi qu'il y a du vrai dans l'idée qu'une fois que l'on connaît une deuxième langue, on peut en apprendre une autre un peu plus facilement. Enfant, je parlais anglais et ukrainien à la maison.

DEPUIS VOTRE ARRIVÉE EN POSTE, QUELLES SONT LES RÉALISATIONS DONT VOUS ÊTES LE PLUS FIÈRE ?

CF — Depuis 2015, notre gouvernement a pris des mesures concrètes et mesurables pour aider la classe moyenne et les travailleurs canadiens. Au départ, nous avons demandé aux Canadiens les plus riches de payer un peu plus d'impôts pour que les autres puissent en payer un peu moins. Nous avons créé, puis bonifié, l'Allocation canadienne pour enfants. Plus tard, dans le cadre des négociations de l'ALENA, nous avons défendu le Canada et les travailleurs canadiens de l'acier et de l'aluminium.



Mais surtout, je suis fière de la façon dont les Canadiens ont uni leurs efforts pour lutter contre cette pandémie. Nous avons vraiment montré que nous nous soucions les uns des autres.

VOUS AVEZ BEAUCOUP À CŒUR LES INÉGALITÉS SOCIALES. POUVEZ-VOUS NOUS DONNER DES EXEMPLES DE PROGRAMMES DU MINISTÈRE DES FINANCES DU CANADA QUI REFLÈTENT VOS PRÉOCCUPATIONS EN LA MATIÈRE ?

CF — Je lutte contre l'inégalité des revenus, d'une manière ou d'une autre, depuis une dizaine d'années. J'ai fait des recherches et écrit sur l'inégalité en tant que journaliste, puis j'ai eu l'occasion de contribuer à la mise en pratique de certaines idées en tant que politicienne. Ce budget est un plan de création d'emplois et de croissance qui vise à faire en sorte que les plus vulnérables de notre pays, les personnes et les secteurs les plus touchés par la pandémie ne soient pas laissés pour compte. Nous investissons dans ces personnes et, ce faisant, nous stimulons la croissance économique et la relance au profit de tous. Qu'il s'agisse des femmes, des Canadiens racisés, des travailleurs à faible revenu, des jeunes ou des propriétaires de petites entreprises, nous leur fournissons le soutien dont ils ont besoin maintenant et nous investissons dans leur avenir, qui est aussi notre avenir commun.

EN TANT QUE MINISTRE DES FINANCES, COMMENT ET QUAND COMPTEZ-VOUS RAMENER L'ÉQUILIBRE DANS LES FINANCES CANADIENNES ?

CF — Nous y parviendrons en étant prudents, comme le Canada le fait depuis longtemps. Au début de la crise, nous étions dans la position financière la plus solide du G7. Nous conservons cette position, même après les demandes sans précédent faites au Trésor public au cours de la dernière année. Nous avions prévu un déficit de 381,6 milliards de dollars pour 2020-2021, et nous sommes arrivés bien en deçà de cette prévision, soit 354,2 milliards de dollars. Ce budget prévoit réduire les déficits à 1,1% du PIB d'ici 2025-2026 et atteindre un ratio de la dette au PIB de 49,2% cette même année. En même temps, les investissements que nous effectuons maintenant nous mettront sur la voie d'une croissance soutenue et plus forte.



« Le Québec a démontré que lorsque nous investissons dans les femmes et la prochaine génération, nous propulsons l'ensemble de notre économie vers l'avant. »

« Un Régime de pensions du Canada plus fort et plus généreux est déjà une réalité grâce aux réformes mises en place par notre gouvernement. »

« Cette période a été difficile pour les Canadiens et les Québécois, et [les conseillers] ont aidé les gens à passer au travers des 15 derniers mois d'incertitude et d'épreuves. Je les en remercie. »



AVEC LA PANDÉMIE, LES CANADIENS SONT-ILS QUAND MÊME EN BONNE POSTURE QUANT À LEUR RETRAITE, AUTANT CEUX QUI EN SONT AU SEUIL QUE LES JEUNES? QUE PENSEZ-VOUS DE L'INÉGALITÉ DES REVENUS DE RETRAITE ENTRE LES HOMMES ET LES FEMMES? COMMENT PEUT-ON ARRIVER À RÉDUIRE CET ÉCART? EST-CE QUE LES GOUVERNEMENTS ET LES ENTREPRISES ONT UN RÔLE À JOUER DANS CE DOMAINE?

CF — Un Régime de pensions du Canada plus fort et plus généreux est déjà une réalité grâce aux réformes mises en place par notre gouvernement. De plus, en reconnaissance des souffrances disproportionnées subies par les aînés durant cette pandémie, les personnes âgées de plus de 75 ans qui sont bénéficiaires de la Sécurité de la vieillesse (SV) recevront un versement unique de 500 \$ cet été, et verront leurs paiements de la SV augmenter de 10 % à partir de juillet 2022. Cette mesure aidera plus de trois millions d'aînés canadiens à profiter d'une retraite meilleure et plus digne.

La réalité est que ce sont les femmes qui portent les enfants et non les hommes. En général, pendant les périodes où une femme ayant de jeunes enfants s'absente de son travail, son partenaire, lui, poursuit sa carrière. Cela se traduit par des revenus

beaucoup plus élevés au fil du temps. Il s'agit d'une iniquité structurelle – une iniquité que les Québécois ont comprise à juste titre depuis plus de deux décennies et à laquelle ils se sont attaqués en offrant des services de garde d'enfants. Nous suivons donc votre exemple et nous nous engageons à mettre en place un système pancanadien d'apprentissage et de garde des jeunes enfants qui soit à la fois abordable et accessible. Le Québec a démontré que lorsque nous investissons dans les femmes et la prochaine génération, nous propulsons l'ensemble de notre économie vers l'avant.

Et je comprends que les jeunes Québécois soient inquiets. La dernière année a été particulièrement difficile pour les Canadiens qui venaient d'atteindre la majorité et qui se préparaient à entrer sur le marché du travail. Ils ont souffert de la perte d'occasions favorables et de l'isolement social à un moment de la vie où nous avons le plus besoin de vivre en société.

À eux, je dirai simplement ceci : nous allons aider les jeunes Canadiens à s'en sortir, et notre budget prévoit des mesures concrètes à cet égard. Nous rendrons les études collégiales et universitaires plus accessibles et plus abordables en doublant la Bourse canadienne pour étudiants à temps plein pour deux années supplémentaires et en prolongeant la dispense d'intérêts sur les prêts étudiants jusqu'en mars 2023. Et nous

créerons plus de 200 000 possibilités de formation professionnelle et de travail pour aider les jeunes à intégrer ou à réintégrer le marché du travail. Nous sommes là pour eux. Nous ne les laisserons pas devenir une génération perdue. Nous comprenons également que l'accessibilité au logement est une préoccupation pour de nombreux Canadiens, et peut-être surtout pour les jeunes. C'est pourquoi ce budget prévoit d'importants investissements dans le logement abordable et pourquoi nous avons instauré une taxe sur les propriétés vacantes des non-résidents.

COMMENT VOYEZ-VOUS LE RÔLE DES CONSEILLERS EN SERVICES FINANCIERS AUPRÈS DES CANADIENS DANS L'ATTEINTE DE LEURS BUTS FINANCIERS ET LEURS OBJECTIFS DE RETRAITE?

CF — Les conseillers en services financiers ont une grande responsabilité et le travail qu'ils font est important, particulièrement en temps d'incertitude. Cette période a été difficile pour les Canadiens et les Québécois, et leurs conseils ont aidé les gens à passer au travers des 15 derniers mois d'incertitude et d'épreuves. Je les en remercie. Ensemble, nous allons finir la lutte contre la COVID-19 avec la même détermination et le même courage que les Canadiens affichent depuis le début. ◀

FINANCE COMPORTEMENTALE

MIEUX COMPRENDRE LES ANOMALIES DES MARCHÉS BOURSIERS

EMMANUELLE GRIL



Bien malin qui peut prédire les mouvements des marchés boursiers. Ils ont parfois des réactions imprévisibles très difficiles à anticiper, même pour les experts. La finance comportementale vient toutefois apporter certaines réponses.



CHARLES BELLEMARE

La finance comportementale essaye de mieux comprendre les anomalies ou les inefficiences du marché boursier. « Les théories financières, en particulier la théorie moderne du portefeuille, partent du principe que les investisseurs agissent de façon rationnelle et qu'ils tiennent compte de l'ensemble de l'information disponible », explique Jean-Philippe Tarte, CFA, maître d'enseignement au Département de finance de HEC Montréal, qui donne une formation en finance comportementale dans le cadre du cours de gestion de portefeuille. Or, force est de constater que ce n'est pas toujours le cas, et plusieurs exemples survenus au cours des dernières décennies et même des derniers mois sont là pour le démontrer.

Face à ces phénomènes inexpliqués et impossibles à déchiffrer avec les théories financières traditionnelles, dans les années 1980-1990, des chercheurs ont commencé à s'intéresser aux facteurs qui pouvaient sous-tendre ces anomalies. Pour cela, ils se sont basés sur la psychologie, dont ils ont repris de grands principes en les adaptant à la finance.

« La finance comportementale aide à mieux comprendre les déviations par rapport aux modèles standards selon lesquels les investisseurs exploiteraient l'information de façon rationnelle. C'est non seulement intéressant de pouvoir prédire leurs réactions et leurs imperfections, mais cela permet aussi de faire des interventions pour les aider et faciliter la prise de décision », souligne Charles Bellemare, professeur titulaire au Département d'économique de l'Université Laval, où il donne un cours sur la finance comportementale.

On peut aussi sensibiliser les investisseurs aux risques de réagir en fonction de tel biais ou tel comportement. C'est particulièrement vrai en cette période de forte volatilité, alors que les marchés sont secoués par des turbulences et marqués par des anomalies. Récemment, on peut penser à ce qui s'est produit avec GameStop par exemple, une entreprise spécialisée dans la distribution de jeux vidéo dont le titre, moribond il y a quelques mois à peine, s'est envolé à des hauteurs stratosphériques pour des raisons qui échappent à tout entendement. C'est là que la psychologie arrive à la rescousse des analystes financiers!





« Avec la pandémie, on a vu arriver massivement des personnes aimant parier qui, parce qu'elles ne pouvaient plus le faire dans les casinos, ont migré vers la Bourse. »

— Jean-Philippe Tarte

DANS LA TÊTE DES INVESTISSEURS

Différents phénomènes s'activent dans la tête des investisseurs, qui peuvent subir l'influence tant de facteurs cognitifs qu'émotifs. « Plusieurs biais peuvent être détectés chez un même individu », remarque Charles Bellemare, qui ajoute que même si la finance comportementale apporte un éclairage intéressant, elle ne fournit pas toutes les réponses. Ainsi, on ne sait pas encore avec précision pourquoi tel ou tel biais semble dominant chez certaines personnes ni quel pourcentage de la population adopte un comportement particulier.

De plus, bon nombre de chercheurs repoussent encore cette discipline du revers de la main. « Ils estiment qu'elle est trop proche de la psychologie, qu'elle ne peut pas se mesurer ou se calculer, contrairement à la finance pure. C'est un peu comme s'il existait deux solitudes dans ce domaine », note Jean-Philippe Tarte.

Il reste qu'elle demeure très utile pour modéliser et analyser les réactions des investisseurs, notamment lorsque plusieurs singularités semblent émerger, comme c'est le cas actuellement. « Par exemple, avec la pandémie, on a vu arriver massivement des personnes aimant parier qui, parce qu'elles ne pouvaient plus le faire dans les casinos, ont migré vers la Bourse. Plusieurs ont connu un certain succès, faisant en sorte qu'elles sont restées investies. Or, ces mouvements ont causé beaucoup d'inefficacités sur les marchés », constate Jean-Philippe Tarte. D'où l'intérêt de disposer d'outils pour mieux saisir le pourquoi et le comment de ces fluctuations.

D'ailleurs, malgré ses imperfections, la finance comportementale gagne peu à peu ses lettres de noblesse. Le père de cette discipline, Richard Thaler, a même reçu le prix Nobel d'économie en 2017. En intégrant les grands principes de la psychologie à l'analyse économique, ce chercheur américain a permis de développer une approche permettant de mieux comprendre et prévoir les comportements humains. De plus en plus populaire ces dernières années, cette discipline prend aussi du galon dans les institutions d'enseignement, où elle fait désormais partie de la formation des investisseurs institutionnels, entre autres.

Autrement dit, ce champ autrefois marginal devient peu à peu une tendance majeure et fait l'objet d'un intérêt grandissant.

DES BIAIS À CONNAÎTRE

Il existe deux catégories de biais, ceux de nature cognitive – ayant trait à l'acquisition des connaissances – et ceux reliés aux émotions. Ils sont nombreux, mais nous en avons identifié quelques-uns parmi les plus répandus.

Dans la première catégorie, mentionnons le biais de cadrage (ou *framing*). L'hypothèse de départ est que les investisseurs agissent de façon rationnelle avant de prendre une décision, et que pour ce faire, ils vont passer en revue toute l'information disponible. Mais en tant qu'être humain, il est bien sûr impossible de tout savoir, et ce, d'autant que les quantités d'informations qui circulent aujourd'hui sont énormes. « Pour illustrer le biais de cadrage, je fais souvent une analogie avec une photographie de paysage. Si on ne voit qu'une petite partie de la photo, par exemple une boîte aux lettres, on en conclut que l'on est devant le cliché d'une boîte aux lettres et non devant celui d'un paysage », explique Jean-Philippe Tarte. Il nous manque donc une quantité considérable de données, ce qui aura évidemment un effet sur la pertinence de notre décision puisque l'on bâtit notre raisonnement sur des références restreintes.

Le biais de conservatisme consiste à se faire une idée sur quelque chose, et à vouloir maintenir celle-ci à tout prix. Pour y parvenir, on surévalue les informations qui nous confortent dans notre opinion et on minimise les autres. Il faudra être exposé à un grand nombre de nouvelles données démontrant le contraire pour nous inciter à changer d'avis.

Le biais de conservatisme consiste à se faire une idée sur quelque chose, et à vouloir maintenir celle-ci à tout prix. Pour y parvenir, on surévalue les informations qui nous confortent dans notre opinion et on minimise les autres.

Avec le biais de confirmation, on a tendance à chercher de l'information confirmant notre opinion, plutôt que celle qui la contredit. Entre deux analyses, on opte donc pour celle qui est la plus proche de notre propre point de vue. Par conséquent, on ignore les informations discordantes et on ne sélectionne que celles qui nous rassurent.

À cause du biais de représentativité, les individus jugent plus grande la possibilité que des événements qui se sont déjà produits surviennent à nouveau. Par exemple, on craindra d'investir dans des titres technologiques parce que l'éclosion de la bulle technologique en 2001 a entraîné de lourdes pertes sur le marché boursier.

Avec le biais d'ancrage, l'investisseur se base sur certaines balises ou valeurs clés arbitraires, dont le prix d'achat des titres, et les utilise comme points de repère. « Admettons qu'on ait acheté un titre à 50 \$. Même si sa valeur diminue, l'investisseur attendra que le prix revienne à 50 \$ avant de s'en départir, alors que rationnellement, il aurait fallu vendre plus tôt. Il agit ainsi parce que cette valeur constitue son point d'ancrage », indique Jean-Philippe Tarte.

Quant au biais de disponibilité, il fait en sorte que l'on retient les informations les plus récentes, disponibles et faciles à comprendre. Par exemple, on investira dans une entreprise parce qu'on a entendu un expert dire que son titre allait progresser. On utilise ici des données immédiatement accessibles même si elles sont limitées, sans chercher à les vérifier ni à les compléter.

Passons maintenant à la deuxième catégorie, les comportements liés aux émotions. Le biais d'aversion à la perte est bien connu. Ainsi, l'investisseur va accorder plus d'importance à une perte plutôt qu'à un gain du même montant. « Si on perd 100 \$, on éprouvera une douleur psychologique deux ou trois fois supérieure au bonheur de gagner une somme équivalente. Or, lorsqu'on évalue le rendement d'un portefeuille, on risque de vivre plusieurs pertes. L'inconfort que cela génère est tel que cela affectera forcément nos stratégies d'investissement », souligne Charles Bellemare. À cause de ce biais, on réalise plus rapidement ses gains alors qu'on garde plus longtemps des titres perdants. « Conserver le titre est une façon de ne pas reconnaître la perte », résume Jean-Philippe Tarte.

Comme son nom l'indique, le biais d'excès de confiance consiste à faire preuve d'une trop grande confiance, voire de complaisance, surtout lorsque l'on a connu des succès récents. On estime que notre moyenne au bâton est si bonne que l'on ne peut plus se tromper !

Le biais de maîtrise de soi est lié au syndrome *Fear of Missing Out* (FOMO), et est potentiellement très présent sur les marchés boursiers actuellement.

Il existe deux catégories de biais, ceux de nature cognitive – ayant trait à l'acquisition des connaissances – et ceux reliés aux émotions.



Lorsqu'un titre a une forte tendance haussière, certains investisseurs pourraient choisir de l'acheter en masse, non pas parce qu'ils considèrent le titre sous-évalué, mais de peur de « passer à côté » de cette forte hausse. Cela peut en partie expliquer l'engouement pour le bitcoin. Résultat : cela alimente encore davantage une bulle qui, un jour, pourrait bien finir par exploser.

Le biais de statu quo (tendance à préférer maintenir l'état des choses plutôt que d'apporter des changements), et le biais de la théorie du plus idiot sont aussi intimement liés aux émotions. À cause du second, un investisseur est prêt à payer un titre bien au-delà de la valeur qu'il juge raisonnable, car il espère que quelqu'un d'autre agira de façon tout aussi irrationnelle et l'achètera à un prix plus élevé encore. On le voit, on est bien loin de la rationalité et de l'analyse qu'on espérerait. ◀

LOI FÉDÉRALE SUR LE DIVORCE



CE QU'IL FAUT RETENIR DE LA RÉFORME

JEAN-FRANÇOIS VENNE

Les modifications apportées à la loi fédérale sur le divorce sont entrées en vigueur le 1^{er} mars, après un délai de huit mois dû à la pandémie. La nouvelle mouture place l'intérêt de l'enfant au cœur des procédures, en plus de faire la part belle à la médiation.



M^{re} MANDY ALESSANDRINI

L'adoption du projet de loi C-78 en juin 2019 consacrait la première grande réforme du thème de la garde d'enfant dans le droit familial fédéral depuis 1985. « La nouvelle loi est centrée sur l'intérêt de l'enfant et tient davantage compte du contexte dans lequel il évolue plutôt que des interprétations très littérales de la loi », se réjouit M^{re} Mandy Alessandrini, avocate en litige et droit de la famille chez Devichy Avocats.

Officiellement, la nouvelle loi sur le divorce ne s'applique ni aux unions de fait ni aux unions civiles (qui n'existent qu'au Québec). M^{re} Alessandrini pense toutefois que les juges québécois s'en inspireront largement dans leurs décisions. « Sinon, cela créerait une trop grande différence entre les enfants dont les parents sont mariés et les autres », estime-t-elle.

La nouvelle loi repose sur une terminologie inédite. Exit les notions de « garde d'enfant » et d'« accès parental ». La « garde légale » est remplacée par la « responsabilité décisionnelle », c'est-à-dire le droit et le devoir de prendre des décisions importantes au sujet de l'enfant. Le nombre de jours qu'un

parent peut passer avec son enfant, autrefois appelé « garde physique », devient le « temps parental ». À ce sujet, M^{re} Dominique Lettre, notaire, médiatrice et arbitre chez Lettre & Brown, précise que « la loi n'encourage pas obligatoirement le temps de parentage partagé, elle regarde ce qui est le mieux pour l'enfant ».

La nouvelle loi parle également d'« ordonnance parentale » pour désigner l'ensemble des responsabilités, droits et obligations qui concernent la relation entre les parents et l'enfant. Par ailleurs, l'« ordonnance de contact » prévoit qu'une personne qui n'est pas un parent peut demander au tribunal d'obtenir elle aussi du temps avec l'enfant. « Cette loi donne de nombreuses balises, à l'article 16, pour décrire plus clairement ce dont les juges doivent tenir compte pour définir l'intérêt de l'enfant », explique M^{re} Alessandrini.

L'INTÉRÊT DE L'ENFANT D'ABORD

De son côté, M^{re} Lettre souligne deux changements majeurs. Le premier concerne les cas où un parent souhaite déménager avec l'enfant loin de l'autre parent. « Ça, c'est une grosse source de conflit dans une séparation », admet la notaire.

Auparavant, le parent qui voulait déménager avec l'enfant pouvait en informer l'autre à très brève échéance. Dorénavant, dans le cas d'un déménagement longue distance, le parent doit envoyer un préavis de 60 jours à son ancien conjoint. Ce dernier dispose de 30 jours suivant la réception de l'avis pour s'opposer. Dans ce cas, le tribunal autorisera ou non le déménagement en fonction des intérêts de l'enfant.

L'autre grand changement concerne la violence familiale. Auparavant, un parent qui avait violenté son conjoint, mais pas son enfant, pouvait réclamer du temps parental lors d'un divorce. La nouvelle





 M^e LOUISE POLIQUIN

loi reconnaît qu'un enfant est exposé à la violence même s'il ne reçoit pas de coups physiquement et que cela doit faire partie des facteurs de décision au sujet du temps parental.

LA COLLABORATION PLUTÔT QUE L'AFFRONTEMENT

La nouvelle loi prend par ailleurs un net parti pris pour la médiation, la négociation et le droit collaboratif, afin notamment de désengorger les tribunaux. « Elle oblige les avocats et conseillers juridiques à encourager le recours à ces mécanismes de règlement des différends, alors qu'auparavant, ils devaient simplement informer leurs clients de leur existence », explique l'avocate et médiatrice M^e Louise Poliquin. Cela ne s'applique toutefois pas aux cas où il y a de la violence familiale ou un très haut niveau de conflit.

M^e Poliquin affirme que la médiation présente de nombreux avantages pour un couple en processus de divorce ou de séparation. L'un de ceux-ci est financier. « Un divorce avec litige peut s'étirer sur plusieurs années et coûter des milliers de dollars à chaque partie, que le règlement se réalise en cour ou hors cour, alors qu'une médiation coûte souvent moins de 1 000 dollars », note M^e Poliquin.

C'est d'autant plus intéressant que le gouvernement du Québec aide financièrement les couples qui optent pour cette approche. Il offre cinq heures de médiation gratuites aux couples avec

enfants mineurs ou à charge. Les couples qui veulent revoir les termes de leur jugement de divorce ou de séparation ont droit quant à eux à deux heures et demie de médiation payées. Et depuis le 18 février, un projet-pilote accorde trois heures de médiation familiale sans frais aux couples sans enfant commun mineur ou à charge qui sont en procédure de divorce ou de séparation.

M^e Poliquin ajoute que les parents gardent aussi beaucoup plus de contrôle dans un processus comme la médiation. « En cour, on présente une preuve devant un juge qui ne nous connaît pas et il tranche, rappelle-t-elle. Il n'est pas rare qu'un parent ou même les deux soient déçus du jugement et la démarche peut susciter de la rancœur entre les deux parties. »

Elle voit la médiation comme une manière de sauter la case « règlement de comptes » pour plutôt regarder vers l'avenir. C'est une occasion de s'asseoir et de construire une nouvelle relation. En 2017, un sondage réalisé par SOM pour le ministère de la Justice du Québec indiquait que 84 % des parents qui ont accompli une telle démarche avaient conclu une entente avec leur ex-conjoint.

M^e Dominique Lettre encourage les professionnels du conseil financier à se renseigner quant aux bienfaits de la médiation et au sujet des programmes de subvention. « Ils pourraient ainsi montrer à leurs clients les avantages, notamment financiers, qu'ils peuvent tirer de ces mécanismes, avance-t-elle. C'est important, car tout divorce crée une période d'appauvrissement pour les deux parties. Soudainement, il faut payer deux loyers, deux factures d'électricité, de chauffage, de télévision, etc. »

Rappelons que dans une telle situation, le conseiller se doit d'informer ses clients des conséquences financières du divorce ou de la séparation sur leurs placements, la désignation des bénéficiaires des polices d'assurance et le budget. S'il continue de servir les deux parties du couple,



67 % DES COUPLES MARIÉS DEPUIS 1990 AURONT DIVORCÉ EN 2030



**ANNÉES 1970 :
+50 000
MARIAGES/AN**

**DEPUIS 2005 :
22 000 - 23 500
MARIAGES/AN**

Selon l'Institut de la statistique du Québec (2020)

il doit en outre respecter plusieurs règles déontologiques, dont la mise à jour de la connaissance des clients et la sauvegarde de son indépendance. Il est essentiel d'éviter de parler des affaires financières ou personnelles d'un des deux clients à une autre personne. ☞



POUR EN SAVOIR PLUS

Heures gratuites de médiation familiale

Educaloi.qc.ca > La loi, vos droits > Séparation et divorce > Séparation à l'amiable



« Tout divorce crée une période d'appauvrissement pour les deux parties. Soudainement, il faut payer deux loyers, deux factures d'électricité, de chauffage, de télévision, etc. » — M^e Dominique Lettre

ASSURANCE ET LANGAGE CLAIR



AIDER SES CLIENTS À COMPRENDRE LES NOTIONS COMPLEXES

SYLVIE LEMIEUX



GENEVIÈVE BEAUVAIS

Les conversations sur les assurances avec les clients représentent un défi de taille sur le plan du vocabulaire. Et vous le savez, il peut y avoir des conséquences regrettables si des notions sont mal comprises.

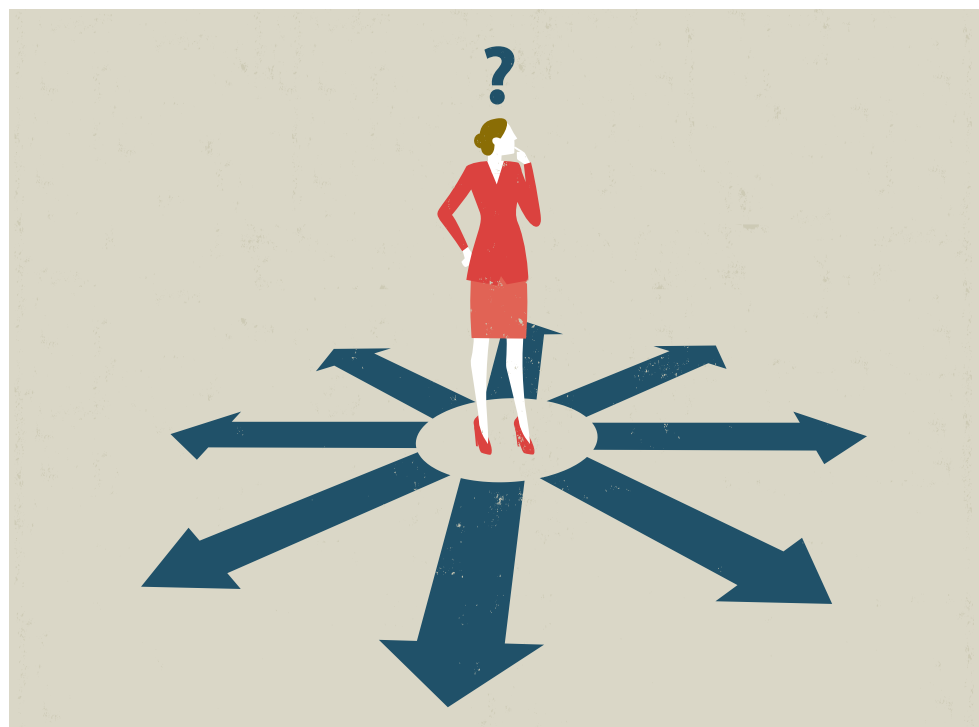
Vous venez de clore une discussion avec votre client au sujet de son assurance vie. Vous avez l'impression qu'il vous a bien suivi dans vos explications, pourtant, à la lecture du contrat, il est surpris que le bénéficiaire soit irrévocable. À votre tour d'être surpris puisque son choix était clair, selon vous. Mais l'était-il vraiment ?

« Les conseillers ont une obligation de bien conseiller et informer leurs clients sur les produits offerts. Or, tous les consommateurs n'ont pas le même niveau de littératie financière », rappelle Geneviève Beauvais, avocate au développement professionnel et à la qualité des pratiques à la Chambre de la sécurité financière (CSF).

Même les règles de base ne sont pas toujours simples à comprendre pour bien des gens. « Les conseillers doivent vérifier que les consommateurs

ont bien compris ce qui leur a été transmis. La vigilance est de mise. Un bon truc est de demander de la rétroaction au client. S'il a de la difficulté à reformuler dans ses propres mots, il y a lieu de reprendre les explications dans un langage plus accessible », suggère-t-elle.

Même si la documentation fournit une mine d'informations, ce n'est pas toujours suffisant. Rappelez-vous que selon un sondage Léger¹, à peine 20 % des assurés lisent leur police intégralement. « Les conseillers ont parfois peur d'infantiliser leurs clients à force d'expliquer, mais il vaut toujours mieux en dire plus que moins. Contribuer à leur éducation financière, c'est agir dans leur intérêt, mais cela aide aussi à établir un climat de confiance, un élément essentiel pour bâtir une relation à long terme », explique Mme Beauvais.



1. Sondage Léger mené pour le compte de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) et de la Chambre de la sécurité financière (CSF) en mai 2018.

VOICI UNE LISTE DE TERMES SOUVENT MAL COMPRIS ET COMMENT BIEN LES EXPLIQUER.

1

RÉVOCABLE OU IRRÉVOCABLE

Votre client doit comprendre toutes les implications de sa décision à ce chapitre. En désignant un bénéficiaire irrévocable, le titulaire de l'assurance ne pourra le révoquer que de deux manières : en obtenant son consentement écrit pour ce faire ou en rédigeant par la suite un testament qui contient une indication claire à cet effet.

De plus, la situation des conjoints, qu'ils soient mariés ou unis civilement, soulève généralement beaucoup de questions. Le divorce ou la dissolution de l'union civile entraîne l'annulation de la désignation de bénéficiaire irrévocable, mais pas la séparation de corps. Là encore, si le titulaire veut désigner une autre personne, il devra soit obtenir le consentement écrit du conjoint (démarche qui peut se révéler difficile dans le contexte...), soit rédiger un testament qui contient une indication claire à cet effet.

2

DÉLAI DE CARENCE

Pour éviter de mauvaises surprises à votre client, vous devez bien l'informer de la durée de la période pendant laquelle il n'aura pas droit au bénéfice de l'assurance. Ce délai est différent d'un produit à l'autre et peut aller jusqu'à 90 jours, voire plus. Le professionnel ne saura trop lui recommander de se constituer un fonds d'urgence pour pallier le manque de rentrées d'argent.

3

HÉRITIERS LÉGAUX

Votre client peut être tenté d'utiliser cette expression pour désigner les bénéficiaires de son assurance vie, pensant que cela inclut son conjoint et ses enfants, dont ceux à naître. Dans l'esprit de la loi, cette désignation n'est pas assez claire, ce sont donc les règles du Code civil qui s'appliqueront. Cela peut avoir une incidence importante pour les proches. Par exemple, un conjoint de fait ne recevra rien du capital assuré. Si la personne est mariée, l'assureur versera un tiers à l'époux ou l'épouse et les deux tiers aux enfants. Ce n'est peut-être pas ce que le titulaire aurait voulu.

4

SAISSISSABLE OU INSAISSISSABLE

Les biens insaisissables sont protégés, c'est-à-dire qu'ils ne peuvent être saisis pour rembourser un créancier. Un des nombreux avantages de la prestation de décès versée à un bénéficiaire, c'est qu'elle est exclue de la succession de l'assuré. Par conséquent, il est impossible de la saisir. Par contre, s'il n'y a pas de désignation de bénéficiaire, le capital peut être saisi par les créanciers de la succession. C'est là une autre conséquence liée à la désignation du bénéficiaire que votre client doit bien comprendre.

5

FONDS IMMOBILISÉS

L'immobilisation, c'est une restriction qui est appliquée à un fonds enregistré de revenu de retraite (FERR) ou un compte de retraite immobilisé (CRI). Ce que le détenteur doit savoir, c'est que l'argent qui est contenu dans ces outils de placement ne peut être retiré (sauf dans certaines circonstances) parce qu'il doit servir à procurer un revenu à la retraite. Au moment où vous ouvrez ce type de régime pour votre client, il devra bien comprendre qu'il ne pourra pas profiter de cet argent pour subvenir à ses besoins avant la retraite et, par le fait même, qu'il a besoin d'une stratégie financière pour éviter de se retrouver démuné en cas de coup dur.

6

PRIME ET COÛT DE L'ASSURANCE

Ces termes sont mal compris par les consommateurs dans le cas de certains types d'assurance vie universelle. Avec ces produits, le montant de la prime calculée par l'assureur inclut le coût de l'assurance et une somme d'argent qui constitue de l'épargne. Celle-ci est laissée dans un fonds de capitalisation, où elle pourra générer du rendement. Tout va bien les premières années alors que le coût de l'assurance est moindre que le montant de la prime annuelle. Mais ce coût augmente avec le temps. Quand les rendements ne sont pas au rendez-vous, il arrive qu'il n'y ait plus assez d'argent dans le fonds de capitalisation pour couvrir le montant de la prime. Pour conserver son assurance, votre client doit alors ajouter un montant supplémentaire, qui peut être élevé. Cette situation entraîne un nombre important d'appels de consommateurs qui n'ont pas bien saisi de quoi il retournait. En présentant le produit à votre client, assurez-vous de lui montrer des projections raisonnables, optimistes, mais aussi pessimistes pour bien lui faire réaliser qu'il y a un risque inhérent à ce type d'assurance. S'il n'est pas prêt à l'accepter, un autre produit pourrait mieux lui convenir. Assurez-vous également qu'il lit bien l'information qui lui est envoyée chaque année sur son assurance. Cela lui évitera des surprises désagréables. ◀

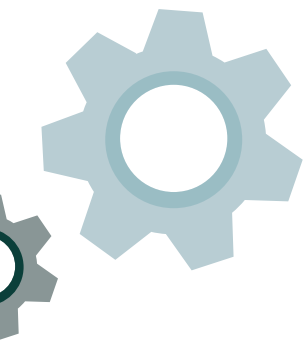


INFODEONTO.COM

Guide de survie pour une discussion productive

> Boîte à outils > Outils généraux

> Guide de survie pour une discussion productive



INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LES SERVICES FINANCIERS

ENTRE RISQUES ET OCCASIONS

JEAN-FRANÇOIS VENNE



L'intelligence artificielle (IA) représente un grand potentiel pour les services financiers, qui l'utilisent notamment dans leurs processus décisionnels. Son emploi pose toutefois plusieurs risques éthiques et d'affaires, dans un contexte où l'encadrement se précise lentement.



M^e CHARLES MORGAN

« En raison de leur usage de l'IA, les institutions financières vivent des défis de protection des données, mais doivent aussi résoudre des dilemmes éthiques quant au type de données qu'elles peuvent recueillir, leur exploitation et le consentement éclairé des clients », souligne Marc-Antoine Dilhac, professeur adjoint en éthique et philosophie politique à l'Université de Montréal. Il a contribué ce printemps à une consultation de l'Autorité des marchés financiers sur l'IA dans les services financiers.

Des lois provinciales et canadiennes encadrent la protection des renseignements personnels, mais sans dispositions spécifiques à l'IA. « Cela pourrait changer bientôt du fait de deux projets de loi discutés à Ottawa et à Québec », indique M^e Charles Morgan, coleader national du groupe Cyber/Données du cabinet McCarthy Tétrault.

Il s'agit du projet de loi 64 au Québec et du projet de loi C-11 au gouvernement fédéral. « Les deux proposent des règlements sur les systèmes de décision automatisés », précise M^e Morgan. Ils présentent deux

catégories d'obligation : divulguer diverses informations dans la politique de respect de la vie privée d'une entreprise sur les données que ces systèmes utilisent et fournir des explications quant à la décision.

PROCESSUS OPAQUE

La transparence pose cependant un énorme défi technique en IA, en raison du problème de la « boîte noire ». Les réseaux neuronaux, une approche très utilisée dans les processus décisionnels basés sur l'IA, peuvent traiter une quantité phénoménale de données, comme du texte, des images, des informations prélevées par des capteurs ou par une montre intelligente, etc.

« On offre ces données brutes en pâture à une intelligence artificielle et elle en déduit une règle de décision, souvent plus précise que les règles traditionnelles, explique François Lavolette, professeur au Département d'informatique et de génie logiciel de l'Université Laval et titulaire d'une chaire en IA Canada-CIFAR. Mais on n'arrive pas à comprendre le fonctionnement du réseau de neurones. C'est trop complexe. »

Dans les services financiers, cela pose un problème majeur puisque l'on doit pouvoir justifier clairement ses décisions. Le client a le droit de savoir pourquoi on lui accorde ou non un prêt ou une assurance ou comment l'institution a fixé le montant de sa prime. Par ailleurs, ces capacités de l'IA créent deux autres dangers particuliers dans l'assurance. « L'IA pourrait générer une hyper segmentation qui remettrait en cause

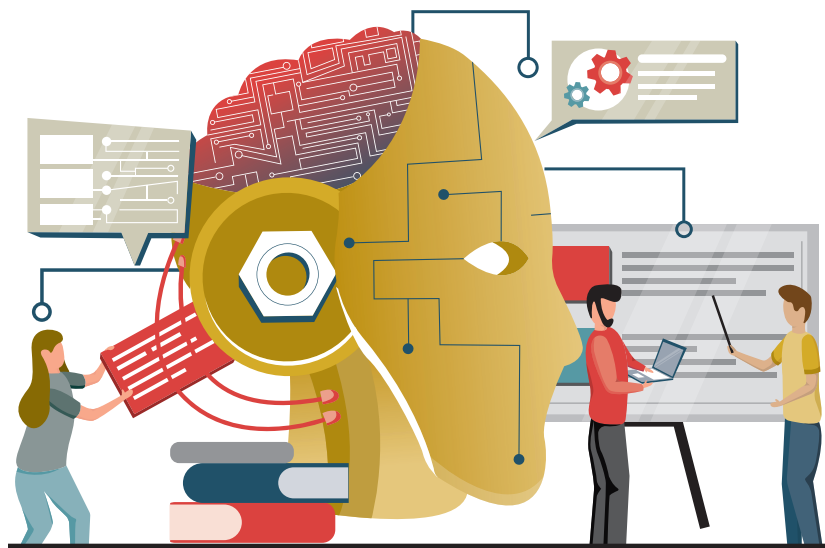
le principe de la mutualisation des risques, affirme Marc-Antoine Dilhac. Des individus pourraient se retrouver à payer beaucoup plus cher que d'autres, ou se voir privés d'accès à des assurances. »

Les assureurs jumellent également l'IA avec les objets connectés pour instaurer des mécanismes de modification du comportement des assurés (*nudging*). Une application sur une montre intelligente ou un téléphone intelligent peut par exemple proposer des objectifs d'activité physique ou de sommeil, envoyer des notifications, mesurer l'activité physique, etc.

« Il y a un risque d'atteinte à la liberté des usagers d'effectuer leurs propres choix de vie, avertit Marc-Antoine Dilhac. Pour que l'assentiment des utilisateurs à ces approches reste vraiment libre et éclairé, ils doivent disposer d'autres possibilités. S'ils sont obligés d'accepter ces outils pour accéder à une assurance ou si des primes élevées en pénalisent le refus, le consentement n'est pas libre. »

DES OUTILS BIAISÉS

Par ailleurs, contrairement à ce que l'on pourrait penser, l'IA n'est pas neutre. « Les humains qui programment les algorithmes peuvent, consciemment ou non, y introduire des biais, explique Golnoosh Farnadi, professeure adjointe à HEC Montréal et titulaire d'une chaire en IA Canada-CIFAR. De plus, ces algorithmes s'entraînent et produisent des décisions en utilisant les données qu'on leur fournit. Donc, des problèmes peuvent surgir si celles-ci sont biaisées, partiales ou discriminatoires. »



Le risque de biais dans l'IA reste complexe à résoudre. Les biais se définissent toujours en fonction d'une variable, par exemple l'âge, le genre, l'origine ethnique ou culturelle, le lieu de résidence, etc. En théorie, deux décisions qui portent sur deux dossiers identiques ne devraient pas être différentes juste parce qu'une des deux personnes est une femme, un Autochtone ou habite dans un quartier réputé plus riche ou plus pauvre.

Pour éviter cela, des assureurs laissent de côté certaines informations dans leurs processus de décision automatisés. Mais ils font fausse route, croit François Laviolette. «Les algorithmes peuvent aisément effectuer des corrélations avec d'autres variables, comme le prénom, le nom de famille ou même la profession pour inférer le genre ou l'origine ethnique ou culturelle, par exemple», prévient-il.

Alors que faire ? Pour François Laviolette, les assureurs doivent d'abord définir quelles variables ne doivent pas causer de biais. Ils pourraient par exemple estimer que l'âge peut constituer une variable dont il faut tenir compte dans la décision, mais pas l'origine ethnique ou le genre. «Ils devraient

tout de même utiliser toutes ces variables dans leurs processus décisionnels, mais mener par la suite des audits pour s'assurer qu'elles ne créent pas des biais dans les décisions», conseille François Laviolette.

Les services financiers doivent donc approcher l'emploi de l'IA avec prudence. Ils courent le risque d'investir dans des outils conformes à la réglementation actuelle, mais qui ne seront plus en phase avec les règles qui seront adoptées dans les prochaines années. Le 21 avril dernier, la Commission européenne a donné du canon en proposant un nouvel encadrement de l'IA, lequel interdirait entre autres «les systèmes qui manipulent le comportement humain pour priver les utilisateurs de leur libre arbitre». Les technologies d'IA utilisées dans l'évaluation du risque de crédit y sont aussi jugées «à risque élevé».

«Le secteur de l'IA connaît une grande effervescence, admet M^e Morgan. Toutefois, l'utilisation de l'IA, notamment dans les services financiers, présente également des risques pour les entreprises et les consommateurs. Mieux vaut rester prudent.»



POUR EN SAVOIR PLUS

Institut de la technologie pour l'humain Montréal.

Intelligence artificielle solidarité et assurances en Europe et au Canada. Feuille de route pour une coopération internationale, 20 janvier 2020.

European Commission.

Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council. Laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act) and amending certain Union legislative acts. Commission européenne, 21 avril 2021.



L'UNIVERSITÉ MCGILL
ET L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL
COMPTENT PLUS DE
**250 CHERCHEURS
ET DOCTORANTS**
DANS DES DOMAINES LIÉS
À L'IA, CE QUI EN FAIT
**LA PLUS GRANDE
COMMUNAUTÉ
UNIVERSITAIRE
EN IA AU MONDE.**

Source : Investissement Québec



«Les humains
qui programment
les algorithmes
peuvent,
consciemment
ou non, y introduire
des biais.»

— Golnoosh Farnadi



DÉONTOLOGIE ET DISCIPLINE: 2020 EN CHIFFRES

CHEMINEMENT D'UN SIGNALEMENT

PLAIGNANT

- Consommateur
- Industrie

**Demande
d'enquête**

LE TRAVAIL DU BUREAU DU SYNDIC



513

dossiers d'enquête
actifs au
1^{er} janvier 2020

445 signalements
reçus, dont

309 ont mené à l'ouverture
de dossiers d'enquête

= 2 ou 3 signalements
traités par jour

Enquête

**Décision
du syndic**

Dossier fermé

Mesures
administratives

**Plainte
disciplinaire**

571

décisions rendues par
le syndic, dont

417

après enquête approfondie et

154

après examen sommaire

= 3 ou 4 décisions quotidiennes



Dans **46 %** des dossiers ayant
fait l'objet d'une enquête approfondie,
les infractions n'étaient pas avérées



128 mesures
administratives
(mises en garde)
imposées par le syndic

LE TRAVAIL DU COMITÉ DE DISCIPLINE



84 dossiers actifs
au 1^{er} janvier 2020

56 plaintes disciplinaires
déposées par le syndic
au comité de discipline

101

journées d'audition

72

décisions rendues

**Décision
sur culpabilité
et/ou sanction**

- Radiation
temporaire ou
permanente
- Amende
- Réprimande



199 000 \$
d'amendes imposées

Chefs d'infraction les plus couramment
sanctionnés par le comité de discipline :

- 1) Défaut d'exercer ses activités avec intégrité, honnêteté, loyauté, compétence et professionnalisme
- 2) Inexécution ou mauvaise exécution de l'analyse des besoins financiers ou du profil d'investisseur
- 3) Conflit d'intérêts



29 membres
radiés
temporairement



2 membres
radiés de façon
permanente

Ces données sont tirées du rapport annuel 2020.



QUEL AVENIR POUR LES OAR CANADIENS ?

La protection du public cherche sans cesse à se réinventer pour gagner en efficacité et c'est dans cet objectif que, fin 2019, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) ont entamé une vaste réflexion sur le fonctionnement du système canadien d'autoréglementation.

Vous constaterez à la lecture de ce dossier que si tout le monde s'entend sur les buts à atteindre, les moyens se révèlent quant à eux parfois très divergents. À travers ce dossier, la Chambre donne la parole à différents acteurs et experts du milieu afin d'aider ses membres à mieux cerner les enjeux de taille qui sont actuellement discutés.

Multidisciplinarité, encadrement par principes, code de déontologie, compréhension des réalités du terrain, meilleur intérêt du client au centre des préoccupations du professionnel... vous pourrez notamment constater que le modèle québécois est largement soutenu par les conseillers et pour cause : il colle parfaitement à l'évolution de leurs pratiques et aux besoins des consommateurs en matière de garanties et de filets de sécurité.

Ce modèle inspire d'ailleurs bien des personnes dans le reste du Canada, comme en témoigne Greg Pollock, PDG d'Advocis. À ses yeux, l'exemple québécois contribue à la professionnalisation des conseillers, objectif qu'il prône et souhaite voir s'imposer dans tout le pays.

Les défenseurs des consommateurs s'entendent eux aussi sur les avantages de l'approche multidisciplinaire. Ils estiment qu'il est temps de faire évoluer les OAR d'un encadrement par produit à un autre basé sur le conseil. Comme le souligne Jean-Paul Bureaud : « C'est la relation entre le client et le conseiller qui devrait se trouver au cœur de l'encadrement, pas le produit. »

20 LES CONSEILLERS TIENNENT AU MODÈLE QUÉBÉCOIS

23 DONNER PLUS DE VOIX AUX INVESTISSEURS

26 ADVOCIS RÉCLAME UNE PLUS GRANDE PROFESSIONNALISATION

**29 PARTAGE DES COMPÉTENCES :
LE POINT SUR LA SITUATION**

LES CONSEILLERS TIENNENT AU MODÈLE QUÉBÉCOIS

JEAN-FRANÇOIS VENNE

Comme l'encadrement des valeurs mobilières au Canada a toujours relevé d'une compétence provinciale, le Québec a pleinement exercé son droit et développé au fil des ans son propre modèle en la matière. Cette approche présente plusieurs particularités par rapport à celles du reste du pays, auxquelles tiennent vraiment les conseillers québécois.

De la même façon que Québec a historiquement protégé sa juridiction en préférant l'Autorité des marchés financiers (AMF) à une commission nationale de valeurs mobilières, coopérative ou non, les conseillers québécois n'ont pas manqué d'occasions, depuis une quinzaine d'années, de défendre leur système d'encadrement unique et multidisciplinaire. En 2007, on avait ouvertement envisagé de soumettre les cabinets en épargne collective et leurs représentants à la supervision de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM). En octobre 2017, le projet de loi 141 prévoyait l'intégration de la Chambre de la sécurité financière (CSF) à l'AMF, une disposition finalement abandonnée.

UNE APPROCHE PAR PRINCIPE



Toutes ces propositions auraient eu des répercussions importantes sur le modèle québécois d'encadrement des conseillers. Il en va de même de la réflexion menée en ce moment par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) au sujet de l'avenir des organismes d'autoréglementation (OAR) canadiens. Au Québec, l'inquiétude des

conseillers et des petits cabinets devant ces tentatives de modification de l'encadrement ont montré un attachement sincère au système actuel.

La Chambre se distingue d'abord des OAR canadiens en raison de son approche par principe, selon M^e Maxime Gauthier, directeur général et chef de la conformité de Mérci Services Financiers. «Favoriser l'encadrement par principe plutôt que d'adopter des règles très prescriptives protège les consommateurs tout en permettant l'innovation et en simplifiant les processus d'affaires», croit-il.

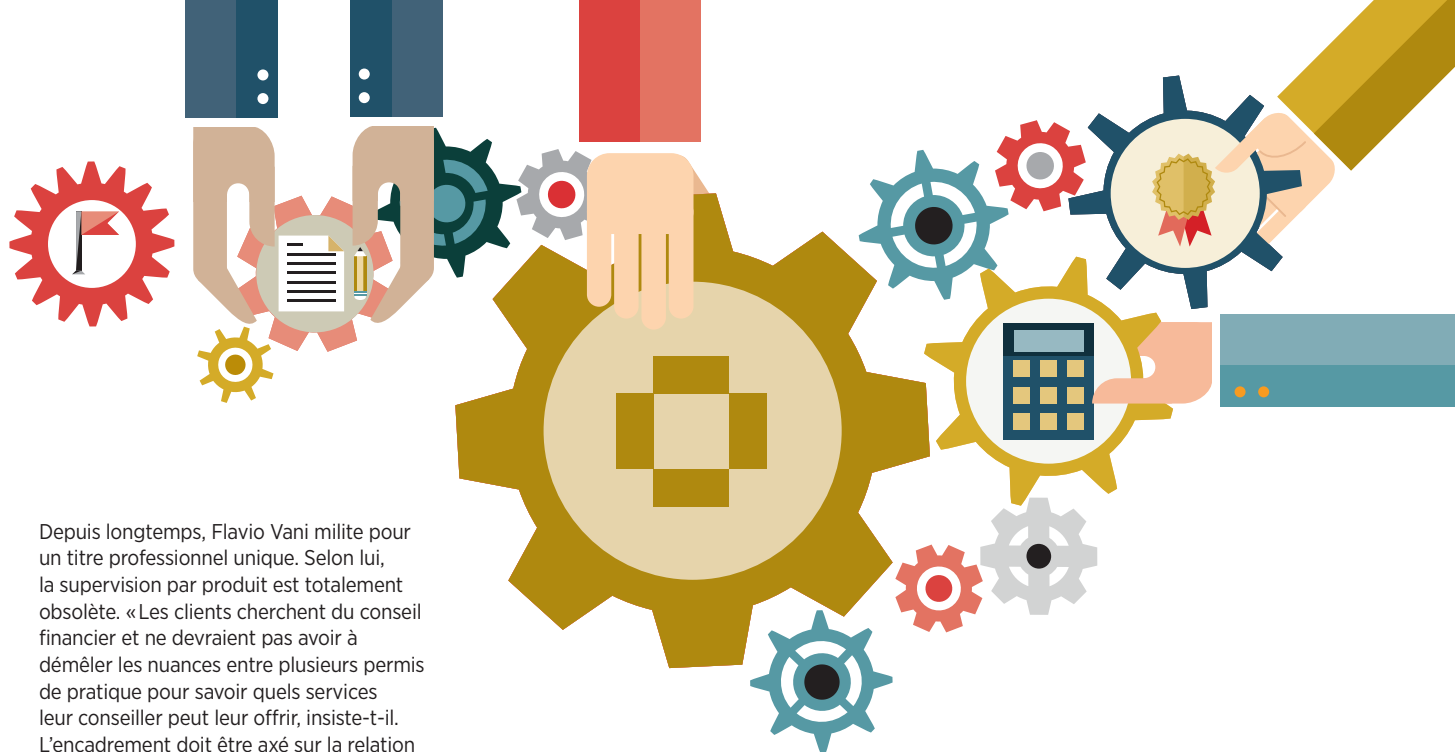
UN ENCADREMENT MULTIDISCIPLINAIRE

M^e Gauthier loue aussi l'aspect multidisciplinaire unique à la Chambre, qui supervise des conseillers en assurance de personnes, en assurance collective de personnes, en planification financière, en courtage en épargne collective et en courtage en plans de bourses d'études. Cette particularité se reflète du côté de l'AMF, qui encadre des entreprises actives en valeurs mobilières et en assurance. «Ces secteurs sont intrinsèquement liés, soutient le directeur général. La CSF et l'AMF comprennent bien les enjeux vécus par les conseillers qui détiennent deux ou trois certificats de pratique.»

Très attaché lui aussi à cette multidisciplinarité, Flavio Vani, président de l'Association professionnelle des conseillers en services financiers (APCSF), croit qu'elle présente des avantages pour le consommateur. «Les conseillers doivent analyser la situation financière et les besoins des clients et cette analyse peut révéler qu'ils devraient utiliser différents produits pour atteindre leurs objectifs, comme un fonds commun de placement ou une assurance vie, avance-t-il. Les produits ne sont pas séparés en vase clos, donc l'encadrement ne devrait pas l'être non plus.»

«Il est essentiel que les membres de la Chambre aient une voix lorsque des changements aussi importants qu'une transformation des OAR sont envisagés.»

— Flavio Vani



Depuis longtemps, Flavio Vani milite pour un titre professionnel unique. Selon lui, la supervision par produit est totalement obsolète. « Les clients cherchent du conseil financier et ne devraient pas avoir à démêler les nuances entre plusieurs permis de pratique pour savoir quels services leur conseiller peut leur offrir, insiste-t-il. L'encadrement doit être axé sur la relation d'un conseiller avec ses clients, pas sur les produits. »

Dans un mémoire remis aux ACVM dans le cadre de la consultation sur l'avenir des OAR canadiens, Groupe Cloutier Investissements propose même de pousser la multidisciplinarité de la CSF un cran plus loin. Son auteur, François Bruneau, vice-président administration de la société, y écrit que l'AMF a raison de réclamer un organisme réglementaire intégré qui encadre toutes les disciplines touchant de près ou de loin aux finances personnelles.

Il ajoute cependant que la CSF pourrait profiter d'un agrandissement de sa juridiction pour jouer ce rôle au Québec : « L'existence de la Chambre de la sécurité financière au Québec est un modèle intéressant, affirme le mémoire. Elle constitue un guichet unique pour tout client qui souhaite obtenir réparation, peu importe la catégorie d'exercice. Le concept n'a jamais été poussé jusqu'au bout puisque la CSF a uniquement juridiction sur les représentants. Il serait intéressant d'étudier à fond la possibilité d'étendre ses responsabilités aussi aux courtiers. »

DES RAPPORTS DE PROXIMITÉ

Pour M^e Yvan Morin, vice-président, affaires juridiques de MICA Cabinets de services financiers, la CSF présente l'avantage d'offrir un encadrement de proximité. « C'est facile de communiquer avec les gens de la Chambre, qui comprennent les réalités du marché du Québec et y sont sensibles, reconnaît-il. Je doute qu'un organisme pancanadien pourrait préserver cette proximité. »



« C'est facile de communiquer avec les gens de la Chambre, qui comprennent les réalités du marché du Québec et y sont sensibles. »

— M^e Yvan Morin

Afin de rester au fait de l'évolution des pratiques de ses membres, la Chambre a créé le Comité de vigie réglementaire et de la conformité des pratiques en 2019. Il assure une veille des tendances liées à la réglementation, en plus de conseiller la Chambre quant aux aspects relatifs à la déontologie et la conformité des pratiques professionnelles.

M^e Morin salue également le principe de discipline par les pairs qui réside au cœur de l'application du code de déontologie de la CSF. Les personnes qui siègent au comité de discipline possèdent selon lui les qualifications et la compréhension du travail des conseillers requises pour les encadrer équitablement. « Ça fonctionne d'une manière semblable à un ordre professionnel, comme le Barreau, dont je suis aussi membre, et c'est très efficace », souligne-t-il.

L'IMPACT DU CODE CIVIL DU QUÉBEC

Sur le plan légal, le Québec se distingue par l'application d'un code civil d'origine française, différent de la common law en vigueur dans les autres provinces. Ce code régit les personnes, les rapports entre les personnes ainsi que les biens. « Cette approche a une incidence sur l'encadrement de la distribution des produits financiers », explique M^e Gauthier.

Ce dernier présente l'exemple du devoir fiduciaire, un thème de débat récurrent depuis plusieurs années au Canada. Or, au Québec, l'existence du *Code civil* vient trancher ce débat en indiquant que cette obligation existe déjà. En effet, les règles qui encadrent le mandat dans le *Code civil* s'appliquent à la relation entre un conseiller et ses clients. Selon l'article 1309, l'administrateur doit « agir avec honnêteté

« Favoriser l'encadrement par principe plutôt que d'adopter des règles très prescriptives protège les consommateurs tout en favorisant l'innovation et en simplifiant les processus d'affaires. » — M^e Maxime Gauthier



et loyauté, dans le meilleur intérêt du bénéficiaire ou de la fin poursuivie». L'article 2138 précise quant à lui que le mandataire doit « agir avec honnêteté et loyauté dans le meilleur intérêt du mandant et éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et celui de son mandant ».

Le code de déontologie de la CSF et le *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) reprennent le principe que le meilleur intérêt du client doit primer sur celui du professionnel.

LES CONSEILLERS VEULENT ÊTRE CONSULTÉS

L'objectif ultime des OAR demeure la protection des consommateurs. En ce sens, M^e Gauthier croit que le système en vigueur au Québec avec la Chambre qui supervise les professionnels et l'AMF qui encadre les cabinets fonctionne bien. Il note d'ailleurs que la CSF a fait beaucoup d'efforts ces dernières années pour accélérer les processus d'enquête. Entre le 1^{er} janvier 2019 et le 31 décembre 2020, le syndicat de la Chambre a réduit de plus de moitié la quantité de dossiers en cours d'enquête depuis plus de 12 mois. Leur nombre a chuté de 125 à 51 en 2020.

La CSF a aussi intensifié ses échanges avec les responsables de la conformité. En 2020, elle en a réuni 150 lors d'une rencontre virtuelle qu'elle souhaite tenir régulièrement. Ces consultations visent à améliorer les mécanismes de collaboration entre la Chambre et ces responsables.

Par ailleurs, le système actuel aiderait à assurer la survie des conseillers indépendants et des courtiers de taille moyenne, ajoute M^e Gauthier. « Dans les années 2000, après l'imposition de l'ACFM dans les autres provinces canadiennes¹, le nombre de firmes de courtage a grandement diminué en raison d'une vague de consolidations dans laquelle les plus gros ont racheté les petits, rappelle-t-il. Est-ce qu'on veut un marché des valeurs mobilières aussi concentré que celui des banques ? Est-ce que ça servirait bien les consommateurs ? »

En raison de cet attachement envers le modèle québécois, les conseillers tiennent mordicus à être entendus quant à toute éventuelle modification des OAR canadiens susceptible d'affecter la Chambre. « Nous devons être consultés en premier, le Québec doit faire respecter sa juridiction en matière de valeurs mobilières », écrivent de concert Michel Fugère, Réjean Ayotte, Daniel Bissonnette, Réal Charest et Guy Duhaime dans leur mémoire déposé à l'ACVM.

Celui du Groupe Cloutier va dans le même sens : « La création d'un OAR unique ayant autorité à la grandeur du Canada viendrait carrément nier la spécificité du Québec, qui a toujours souhaité être maître de l'application des lois et règlements sur son territoire. [...] Le Québec se doit de maintenir une expertise et un pouvoir décisionnel en matière de réglementation des questions touchant aux valeurs mobilières. »

« Il est essentiel que les membres de la Chambre aient voix au chapitre lorsque des changements aussi importants qu'une transformation des OAR canadiens sont envisagés, affirme Flavio Vani. La CSF reste la mieux placée pour offrir un encadrement multidisciplinaire axé sur le conseil. » ◀



POUR EN SAVOIR PLUS

« C'est le temps de défendre votre vision des OAR. Les ACVM lancent une grande consultation », *Conseiller*, 26 juin 2020.

<https://bit.ly/3g3Qb17>

Tous les mémoires sont disponibles sur le site de l'Autorité des marchés financiers :

<https://bit.ly/3uRVKVI>

1. L'ACFM a été créée en 1998.

DONNER PLUS DE VOIX AUX INVESTISSEURS



JEAN-FRANÇOIS VENNE

La préservation des droits des consommateurs constitue une responsabilité importante des organismes d'autoréglementation (OAR). Les défenseurs de ces droits estiment donc que la révision de l'encadrement canadien doit viser une amélioration de cette protection.

En décembre 2019, les Autorités canadiennes des valeurs mobilières (ACVM) ont annoncé l'amorce d'une réflexion sur l'encadrement des OAR canadiens en valeurs mobilières. Tous les intermédiaires qui distribuent des fonds communs de placement sont concernés. En effet, la révision porte sur l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) et l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM).

Une première période de consultation des acteurs de l'industrie par les ACVM a pris fin le 23 octobre. Certains défenseurs des droits des investisseurs ont profité de l'occasion pour présenter leurs revendications. Ils réfléchissent aussi depuis un certain temps au projet maintes fois évoqué de fusion de l'ACFM et de l'OCRCVM, qui suscite chez eux des réactions variées.

« DU VIEUX VIN DANS UNE NOUVELLE BOUTEILLE »

Neil Gross a travaillé trente ans comme avocat spécialisé dans la défense des investisseurs. Il a aussi été directeur général de FAIR Canada et préside aujourd'hui le Comité consultatif des investisseurs de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO). La réflexion actuelle des ACVM sur les OAR le laisse sur sa faim.

« Je ne doute pas que le projet vise à créer un meilleur organisme, mais pour qui? demande-t-il. S'il s'agit simplement de le rendre plus efficace et moins coûteux pour les acteurs de l'industrie, nous finirons probablement avec un organisme unique, mais qui sera comme du vieux vin dans une nouvelle bouteille. »

Il rappelle que les services financiers forment une communauté composée de deux groupes — l'industrie et les consommateurs — dont les besoins et les intérêts s'entrelacent. Présentement, l'autoréglementation serait selon lui entièrement tournée vers l'industrie. Il souhaite la voir évoluer vers une autoréglementation pour l'ensemble de la communauté. « Pour y arriver, il faudra créer un organisme au sein duquel l'industrie et les consommateurs agiront comme partenaires à part entière et à tous les niveaux, y compris dans la gouvernance », avance Neil Gross.

PLUS DE PLACE POUR LES CONSOMMATEURS

Le nouveau directeur général de FAIR Canada, Jean-Paul Bureaud, estime que les OAR sont empreints d'un inévitable conflit d'intérêts, puisque l'industrie se police elle-même. Selon lui, cela explique l'orientation de la discussion actuelle,



« Il faudra créer un organisme au sein duquel l'industrie et les consommateurs agiront comme partenaires à part entière et à tous les niveaux, y compris dans la gouvernance. »

— Neil Gross



qui porte surtout sur la réduction du fardeau de la conformité que les OAR feraient peser sur les firmes et sur la diminution des coûts. Ce sont les principaux arguments que l'on entend notamment chez les promoteurs d'une fusion entre l'ACFM et l'OCRCVM.

« La question centrale devrait plutôt être : les OAR répondent-ils bien aux attentes en matière de protection du public ? oppose Jean-Paul Bureaud. Nous sommes loin d'en être convaincus. » Il cite entre autres ce qu'il perçoit comme un manque d'indépendance des membres du conseil d'administration (CA) ou encore le fait que la réglementation vise beaucoup les conseillers, mais moins les cabinets, lesquels ont pourtant le devoir de superviser leurs représentants.

« Les OAR agissent comme une agence gouvernementale puisqu'ils exercent une autorité réglementaire que les organismes d'encadrement provinciaux leur délèguent, poursuit Jean-Paul Bureaud. Ils doivent donc servir l'intérêt du public. Si la gouvernance de l'organisme est aux mains de l'industrie, cela mine la confiance du public. »

Présentement, les conseils d'administration de l'OCRCVM et de l'ACFM sont composés à parts égales de membres de l'industrie et de membres indépendants, dont plusieurs sont toutefois des anciens de l'industrie ou des gens qui y sont liés de près. En avril dernier, un rapport du forum sur l'autoréglementation de l'industrie de l'investissement¹ proposait que les CA soient composés d'une majorité de membres indépendants et que le président soit toujours un administrateur indépendant. Le forum avance aussi que les OAR devraient tous avoir un comité consultatif d'investisseurs.

En mars 2020, l'OCRCVM a annoncé la création d'un groupe d'experts responsable des questions touchant les investisseurs. Jusque-là, l'organisme identifiait les enjeux

et les points de vue des consommateurs par l'entremise de sondages quantitatifs en ligne menés auprès d'un panel de 10 000 investisseurs canadiens. En juin 2020, l'OCRCVM a également admis qu'il explorait des approches pour intégrer à son arsenal réglementaire le dédommagement des investisseurs floués par des représentants de l'industrie. Présentement, il n'a pas l'autorité pour agir ainsi.

« Le rapport du forum et les annonces de l'OCRCVM semblent indiquer que des membres de l'industrie reconnaissent le rôle majeur que les OAR jouent pour maintenir la confiance du public envers le système », estime Jean-Paul Bureaud.

CHANGEMENT DE CULTURE

De son côté, Ken Kivenko, président de Kenmar Associates, un organisme indépendant de défense des investisseurs, note que pour l'instant les ACVM n'ont pas émis de propositions claires et n'évoquent pas elles-mêmes la fusion de l'OCRCVM et de l'ACFM. Elles ont simplement dressé une liste de ce qu'elles considèrent comme des inefficacités du fonctionnement actuel des OAR canadiens.

Pour cette raison, Kenmar Associates n'utilise pas non plus le terme « fusion ». « Une fusion signifie généralement qu'un organisme avale l'autre ou que deux organisations combinent leur structure, rappelle-t-il. La plupart des défenseurs des droits des investisseurs souhaitent plutôt la création d'un nouvel OAR, basé sur une toute nouvelle culture. »

D'après lui, les ACVM feront fausse route si elles se limitent à régler des ennus mécaniques. Le nœud du problème, toujours selon Ken Kivenko, est le risque de conflit d'intérêts que pose l'autoréglementation. Il salue la nomination au CA de l'OCRCVM l'an dernier de l'avocat Malcolm Heins, qui a beaucoup

« C'est la relation entre le client et le conseiller qui devrait se trouver au cœur de l'encadrement, pas le produit. »

— Jean-Paul Bureaud



1. Composé d'administrateurs de l'Institut des fonds d'investissement du Canada, de l'Association canadienne du commerce des valeurs mobilières et de la Fédération des courtiers en fonds mutuels.

d'expérience dans l'encadrement financier, notamment du côté de la CVMO, et de Laura Tambyln Watts, PDG de CanAge, un organisme voué aux droits des aînés.

« Mais nous avons dû insister pendant onze ans pour que les investisseurs puissent avoir une voix au CA, déplore Ken Kivenko. De la même manière, le groupe d'experts responsable des questions touchant les investisseurs que l'OCRCVM met sur pied, nous le réclamions depuis vingt ans. » Il ajoute que le terme « autoréglementation » devrait signifier que les firmes, les conseillers et les consommateurs se donnent des règles et en assurent le respect.

Le PDG d'Advocis, Greg Pollock, juge valide cette crainte du conflit d'intérêts exprimée par des groupes de défense des consommateurs. « Nous réclamons depuis longtemps que les conseillers soient représentés aux CA des OAR canadiens et il semble normal que les consommateurs y siègent, soutient-il. Cela rendrait ces instances plus inclusives et assurerait une meilleure prise en compte des besoins de l'ensemble de la communauté. » Au Québec, les conseillers siègent déjà au CA de la Chambre. Advocis, qui représente 13 000 conseillers financiers au Canada, milite pour la fusion des deux OAR, mais également pour une gouvernance plus représentative.

UN ENCADREMENT BASÉ SUR LE CONSEIL

Les défenseurs des consommateurs s'entendent sur deux points supplémentaires : les avantages de l'approche multidisciplinaire préconisée au Québec par la CSF et la nécessité de faire évoluer les OAR d'un encadrement par produit à un autre basé sur le conseil. Le récent rapport du Forum sur l'autoréglementation de l'industrie de l'investissement revendique aussi ce passage à un encadrement centré sur le conseil. « C'est la relation entre le client et le conseiller qui devrait se trouver au cœur de l'encadrement, pas le produit », croit Jean-Paul Bureau.

Dans son mémoire² déposé dans le cadre de la consultation des ACVM, le Groupe de recherche en droit des services financiers de l'Université Laval résume bien cette nécessaire transformation. « L'encadrement envisagé maintiendrait le modèle de l'autoréglementation, mais devrait être conçu selon une approche holistique et cohérente qui couvre l'ensemble des services d'investissement, c'est-à-dire les services de conseil en placement, de gestion de portefeuille, de négociation en valeurs mobilières et de planification financière. Cette approche holistique devrait aussi être axée non pas sur les produits, mais sur les activités exercées par les intermédiaires en tenant compte de la convergence des services offerts. »

Selon le groupe de recherche, les entreprises comme les membres de leur direction et leurs représentants devraient être soumis à ces OAR. Les auteurs du mémoire affirment que l'ACFM propose des changements semblables aux leurs, mais mettent de l'avant une autre possibilité. « Une piste de solution alternative consisterait à élargir les pouvoirs de la CSF afin de reconnaître celle-ci comme OAR à l'égard des trois groupes d'acteurs en épargne collective, soit les courtiers, leurs dirigeants et leurs représentants exerçant leurs activités au Québec. Cette solution permettrait de préserver les avantages qu'offre la CSF au Québec, incluant la surveillance de proximité, le personnel qualifié et l'encadrement unifié des représentants œuvrant dans les secteurs assujettis à la LDPSF. »

Pour Ken Kivenko, la réflexion actuelle représente une chance de refonder l'encadrement des acteurs de l'industrie sur des bases plus saines. « La question reste de savoir si les ACVM profiteront de cette occasion, ou se contenteront d'une simple fusion, sans modifier la culture », conclut-il. ◀

« La question reste de savoir si les ACVM profiteront de cette occasion, ou se contenteront d'une simple fusion, sans modifier la culture. » — Ken Kivenko



POUR EN SAVOIR PLUS

CRÊTE, Raymonde et Cinthia DUCLOS. Consultation 25-402 des ACVM sur le cadre réglementaire des organismes d'autoréglementation. Mémoire du Groupe de recherche en droit des services financiers, 23 octobre 2020.

KENMARE ASSOCIATES. CSA Consultation Paper 25-402 Consultation on the Self-Regulatory Organization Framework, 20 octobre 2020.

FONDATION CANADIENNE POUR L'AVANCEMENT DES DROITS DES INVESTISSEURS (FAIR CANADA). CSA Consultation on the Self-Regulatory Organization Framework, 23 octobre 2020.

2. CRÊTE, Raymonde et Cinthia DUCLOS. 23 octobre 2020. Consultation 35-402 des ACVM sur le cadre réglementaire des organismes d'autoréglementation. Mémoire du Groupe de recherche en droit des services financiers.
<http://www.grdsf.ulaval.ca/memoire-soumis-aux-autorites-canadiennes-en-valeurs-mobilières-sur-le-cadre-reglementaire-des>

ADVOCIS RÉCLAME UNE PLUS GRANDE PROFESSIONNALISATION

JEAN-FRANÇOIS VENNE



GREG POLLOCK

En Ontario, l'encadrement des services financiers et des professionnels qui y travaillent connaît de profonds bouleversements depuis quelques années. Le *Magazine CSF* en a discuté avec Greg Pollock, président et chef de la direction d'Advocis, qui regroupe plus de 13 000 conseillers canadiens.

Depuis avril 2019, l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) a repris à son compte le mandat autrefois assumé par la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) et par la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD). L'Autorité encadre à la fois l'assurance de dommages et de personnes, les *credit unions* et les caisses populaires, les sociétés de prêt et de fiducie, les courtiers en hypothèques, les fournisseurs de services de santé liés à l'assurance automobile et les administrateurs de régimes de retraite. Le gouvernement lui demande de protéger les consommateurs, d'encourager l'innovation et la concurrence et de promouvoir l'intégrité et la stabilité du marché.

Advocis a surveillé de près l'entrée en action de ce nouvel organisme de réglementation. Dès son annonce, Advocis avait émis deux préoccupations : que les conseillers soient représentés dans ses instances et que l'encadrement soit basé sur une réglementation par principe plutôt que sur des règles très prescriptives. « Cet organisme reste très nouveau, mais j'ai été assez impressionné jusqu'à maintenant par la volonté de l'ARSF de consulter

et d'écouter les membres de l'industrie, incluant Advocis, soutient Greg Pollock. Il a aussi opté pour une approche axée sur les principes, comme nous le souhaitions. »

Sur ce point, toutefois, le PDG attend de voir exactement quels principes seront mis en place et surtout les interprétations qui en seront faites. En décembre 2020, l'ARSF a franchi un pas de plus pour clarifier sa vision en publiant sa nouvelle ligne directrice sur le traitement juste des clients en assurance. Elle utilisera les standards du document conjoint du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance et des Organismes canadiens de réglementation en assurance. Une approche harmonisée saluée par Advocis.

DES TITRES RÉSERVÉS

L'Ontario a aussi adopté en 2019 une loi qui réglemente les titres de planificateur financier et de conseiller financier, mais qui n'est pas encore entrée en vigueur. L'ARSF est chargée de la faire appliquer. À l'époque, Advocis avait bien accueilli ce changement. L'organisme soutenait que cela réduirait les risques de confusion chez les clients, notamment en soulignant la différence entre les rôles du planificateur financier et du conseiller financier. Greg Pollock constate aujourd'hui que le nouveau cadre d'encadrement tarde à se mettre en place.



« Cet organisme reste très nouveau, mais j'ai été assez impressionné jusqu'à maintenant par la volonté de l'ARSF de consulter et d'écouter les membres de l'industrie, incluant Advocis. Il a aussi opté pour une approche axée sur les principes, comme nous le souhaitions. »



« Nous croyons qu'en combinant les deux OAR, l'encadrement s'en trouverait amélioré. »

« Le remplacement du ministre des Finances de l'Ontario Rod Phillips par Peter Bethlenfalvy en décembre dernier a peut-être ralenti le déroulement des événements, suppute-t-il. Le gouvernement garde toutefois le cap et je crois qu'il devrait adopter les règles à la fin 2021 ou au début de 2022. » Suivra alors un processus de candidature pour les organismes qui souhaitent obtenir le statut d'organisme de certification afin de devenir habilité à décerner les titres réglementés. Advocis entend toujours soumettre sa candidature.

La Saskatchewan a aussi voté en juillet 2020 une loi pour réglementer ces deux titres. Elle attend cependant de voir la manière dont l'Ontario structurera cet encadrement pour décider si elle l'imitera ou établira ses propres méthodes.

UN ŒIL SUR L'AVENIR DES OAR

Greg Pollock scrute bien sûr attentivement les réflexions des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) au sujet de l'avenir des organismes d'autorégulation (OAR). Bien qu'il juge que l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

(ACFM) fonctionnent « raisonnablement bien », le PDG d'Advocis soutient tout de même l'idée d'une consolidation entre les deux OAR.

« Il y a plusieurs années que nous avons des discussions auprès d'eux au sujet d'une éventuelle fusion, avec un degré d'écoute assez variable de leur part, confie Greg Pollock. Nous croyons qu'en combinant les deux organismes, l'encadrement s'en trouverait amélioré. » Dans un premier temps, une telle consolidation aurait selon lui pour effet de rendre le fonctionnement plus efficace et de réduire le niveau de complexité de l'encadrement pour les acteurs du marché qui doivent se soumettre à plusieurs organismes réglementaires.

À plus long terme, Advocis soutient néanmoins qu'un nouvel organisme devrait produire des changements beaucoup plus fondamentaux pour faire évoluer l'encadrement dans la bonne direction. En matière de gouvernance, par exemple, Greg Pollock réclame une meilleure représentativité. Selon lui, les conseillers et les consommateurs devraient, ensemble, détenir la majorité des sièges au conseil d'administration. Cela permettrait ensuite de réévaluer la correspondance entre l'encadrement et l'intérêt du public.

DES CONSEILLERS TRAITÉS COMME DES PROFESSIONNELS

Dans son mémoire déposé dans le cadre des consultations des ACVM sur l'avenir des OAR, Advocis réclame le passage d'une réglementation fondée sur les produits à une autre axée sur la relation client-conseiller. Elle souhaite aussi qu'un nouvel organisme d'autorégulation franchisse un pas de plus en créant un statut professionnel pour les conseillers en services financiers, comme il en existe dans les secteurs juridiques, comptables, médicaux et bien d'autres. « Il est absurde de s'attendre à ce que les conseillers agissent en véritables professionnels sans leur accorder le respect professionnel et sans les impliquer dans leur propre réglementation », peut-on lire dans le document.

La réflexion actuelle est cependant loin d'aller dans cette direction. La vision des OAR continue de cantonner les conseillers à un statut de personnes agréées ou inscrites. Ce cadre obsolète remonte, selon Advocis, à l'époque à laquelle le conseiller était perçu comme un simple vendeur, un petit rouage dans la chaîne de distribution de produits financiers par de grands distributeurs dont la relation avec les clients restait épisodique et très



limitée. C'est pour cette raison que les OAR canadiens conservent une structure d'encadrement basée sur les produits, avec des règles différentes pour l'assurance, les fonds communs de placement et les autres valeurs mobilières.

Dans ce modèle, tous les conseillers qui servent le public devraient être membres d'un organisme professionnel chargé de réglementer les conseillers et leur pratique, toujours dans l'intérêt des consommateurs. Doté d'un code de déontologie, il recevrait des plaintes et pourrait conduire des enquêtes. Son conseil d'administration et ses comités, y compris le comité de discipline, seraient composés de conseillers en exercice et de membres du public.

Pour Advocis, une telle professionnalisation créerait les conditions propices pour accomplir de manière appropriée les réformes ciblées dans le document de consultation des ACVM. Le nouvel organisme serait plus à même d'établir les normes en matière de conflit d'intérêts, de connaissance des clients et des produits et d'exigence en compétence et en formation continue, en plus de reconnaître et d'encadrer certains titres professionnels.

PRÉSERVER LE MODÈLE QUÉBÉCOIS

Une telle description ressemble fort à la Chambre de la sécurité financière (CSF), d'ailleurs souvent qualifiée de «quasi-ordre professionnel». La possibilité d'une fusion de l'ACFM, dont l'autorité n'est pas reconnue au Québec, avec l'OCRCVM, qui lui peut surveiller les courtiers en placement de la Belle Province, soulève bien sûr des questionnements quant à l'encadrement des professionnels du secteur des valeurs mobilières dans cette partie du pays.

Greg Pollock juge que rien dans la situation actuelle ne justifierait une tentative d'amalgamer la Chambre au sein d'un nouvel OAR canadien. «La CSF est déjà multidisciplinaire et encadre les représentants qui offrent des conseils et vendent des produits financiers, mais aussi ceux qui agissent dans le domaine de l'assurance de personnes, rappelle-t-il. À mon sens, c'est un très bon modèle.»

Il ajoute que les titres d'exercice sont beaucoup mieux réglementés au Québec, ce qui contribue à la professionnalisation de l'industrie. De fait, chez nous, plusieurs titres tels conseiller en sécurité financière, conseiller en assurance et rentes collectives, planificateur financier ou encore représentant de courtier en épargne collective sont obligatoires pour pratiquer. Ceux qui ne se trouvent pas dans la liste des titres obligatoires ou autorisés sont simplement interdits.

En Ontario, la récente loi limite l'usage des titres de planificateur financier ou conseiller financier, mais n'interdit pas l'utilisation d'autres titres et surtout ne réglemente pas la pratique. Autrement dit, une personne non certifiée comme planificateur financier ne peut se présenter en employant ce titre, mais peut préparer des plans financiers.

Il reste donc du chemin à parcourir au Canada pour rationaliser l'encadrement des professionnels du conseil financier. Greg Pollock croit qu'une éventuelle consolidation de l'OCRCVM et de l'ACFM représente un pas dans la bonne direction, mais que de plus gros changements demeurent nécessaires pour atteindre les objectifs. «Je ne crois pas que ce soit une excellente idée de tout modifier très rapidement en bouleversant tout le monde, prévient-il. Il faut d'abord procéder à la fusion, puis tranquillement retenir les

meilleures pratiques des deux organismes et amener le cadre réglementaire et la gouvernance à évoluer.» ◀



POUR EN SAVOIR PLUS

Mémoire d'Advocis en réponse au document de consultation 25-402 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières.

<https://myadvocis.ca> > Advocacy > Legal and Regulatory Affairs > CSA's Consultation on the Self-Regulatory Organization Framework (October 23, 2020)

Réponse d'Advocis à la proposition de réglementation des titres de conseiller financier et de planificateur financier du FSRA.

<https://myadvocis.ca> > Advocacy > Legal and Regulatory Affairs > FSRA's Proposed Rule [2020-001], Financial Professionals Title Protection (November 12, 2020)



«La CSF est déjà multidisciplinaire et encadre les représentants qui offrent des conseils et vendent des produits financiers, mais aussi ceux qui agissent dans le domaine de l'assurance de personnes. À mon sens, c'est un très bon modèle.»

PARTAGE DES COMPÉTENCES: LE POINT SUR LA SITUATION

JEAN-FRANÇOIS VENNE

La question du partage des compétences entre le gouvernement fédéral et les provinces en matière de commerce des valeurs mobilières est un débat qui dure depuis près d'un siècle et qui s'est intensifié dans la dernière décennie. L'actuelle réflexion des Autorités canadiennes en valeurs mobilières au sujet d'une réforme des organismes d'autorégulation en valeurs mobilières risque de nouveau d'ouvrir cette discussion.

Petit coup de tonnerre dans l'encadrement des valeurs mobilières en avril dernier. Après six ans de travaux et 19,8 millions de dollars dépensés¹, l'Organisme de mise en place de l'Autorité des marchés des capitaux (OMAMC) met la clé sous la porte. Son rôle était de structurer l'Autorité pour la réglementation des marchés des capitaux — souvent appelée commission nationale des valeurs mobilières —, l'organisme de réglementation créé sur une base volontaire dans le cadre d'un régime coopératif entre Ottawa et les provinces.

Le projet était défendu par l'Ontario, mais rejeté par le Québec, l'Alberta et le Manitoba, qui ne sont jamais rentrés dans le rang. Son échec — au moins temporaire — illustre la difficulté de fonder un organisme national dans un domaine où les provinces protègent jalousement leurs compétences.

UNE COMPÉTENCE PROVINCIALE

« Dans la Constitution canadienne de 1867, le paragraphe 92 (13) accorde aux provinces la compétence exclusive de légiférer sur la propriété et les droits civils, explique Noura Karazivan, professeure agrégée à la Faculté de droit de l'Université de Montréal. L'exercice de cette compétence dans le domaine des valeurs mobilières a été reconnu par un arrêt du Conseil privé en 1932² et confirmé plusieurs fois par la suite. »

Ainsi, l'encadrement du commerce des produits et services financiers à l'intérieur d'une province, incluant l'assurance et les valeurs mobilières, relève des gouvernements provinciaux. Cela comprend l'encadrement de l'exercice d'une profession dans cette industrie. « C'est ainsi que l'on s'est retrouvé avec dix commissions des valeurs mobilières au pays, une situation assez rare dans le monde », souligne Charles-Emmanuel Côté, professeur titulaire à la Faculté de droit de l'Université Laval.

Seule exception à la règle: les banques. L'article 91 (15) de la Constitution octroie explicitement au gouvernement fédéral la compétence pour « faire des lois sur les banques, l'incorporation des banques et l'émission du papier-monnaie ». C'est ce qui explique que le Canada se soit doté d'une *Loi sur les banques* fédérale.



« Le gouvernement fédéral a tenté depuis plusieurs décennies de mettre la main sur l'encadrement de l'assurance et des valeurs mobilières, mais sans succès, car la Constitution est très claire en ce qui concerne ce partage des compétences. »

— Charles-Emmanuel Côté

1. Selon le rapport annuel 2019-2020 de l'Organisme de mise en place de l'autorité des marchés des capitaux.

2. Il s'agit de l'arrêt *Lyburn v. Mayland*. La décision du Conseil privé intervenait dans un contexte où les provinces avaient commencé à se doter d'organismes d'encadrement du commerce des valeurs mobilières. Le Conseil privé a reconnu qu'elles en avaient le droit.

Ottawa s'accommode mal de cette situation. « Il a tenté depuis plusieurs décennies de mettre la main sur l'encadrement de l'assurance et des valeurs mobilières, mais sans succès, car la Constitution est très claire en ce qui concerne ce partage des compétences », précise Charles-Emmanuel Côté. Le fédéral ne peut légiférer que sur les aspects des valeurs mobilières qui relèvent du droit criminel (ex. : délit d'initié) et sur les sociétés par actions fédérales (c.-à-d. les entreprises incorporées en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, plutôt que dans le cadre d'une loi provinciale).

C'est en 1964 que l'idée d'une commission nationale des valeurs mobilières pancanadienne surgit pour la première fois, dans le rapport de la Commission royale d'enquête sur le système bancaire et financier (Commission Porter). Cette recommandation sera réitérée par d'autres ministères ou comités en 1979 et en 2003. En 2009, le Groupe d'experts sur la réglementation des valeurs mobilières suggère la création d'un organisme national. Le gouvernement conservateur de l'époque commence à plancher sur cette idée et dévoile en 2010 la proposition concernant une loi canadienne intitulée *Loi sur les valeurs mobilières*, prévoyant l'instauration d'un organisme de réglementation fédéral. Il en saisit immédiatement la Cour suprême, où il affronte six provinces, dont le Québec.

FERMER UNE PORTE, OUVRIR UNE FENÊTRE

En 2011, la Cour suprême déclare ce projet anticonstitutionnel. « Le gouvernement fédéral avait rédigé une loi sur les valeurs mobilières destinée à remplacer ses équivalents provinciaux et la Cour lui a rappelé qu'il ne pouvait agir ainsi dans un domaine de compétence provinciale, mais elle a également balisé un chemin pour procéder autrement », résume Charles-Emmanuel Côté. La Cour a reconnu que le fédéral pouvait créer un régime pancanadien, tant que l'adhésion des provinces restait volontaire. Une brèche dans laquelle Ottawa s'est engouffré pour proposer un deuxième projet, axé sur un régime coopératif.

« Plutôt que d'adopter une loi fédérale sur les valeurs mobilières qui se substituerait aux lois provinciales, ce sont les provinces qui votent chacune une loi identique sur les valeurs mobilières, dans laquelle elles délèguent l'application de la loi provinciale à un organisme administratif pancanadien », explique Noura Karazivan. L'OMAMC est donc constitutionnel, puisque les provinces y adhèrent volontairement, ne cèdent pas leur compétence et peuvent s'en retirer.

Jusqu'à sept provinces ont accepté et fait voter des lois harmonisées, mais le Québec, l'Alberta et la Manitoba ont refusé. Pourquoi? « C'est en partie une question politique, répond Ivan Tchotourian, professeur agrégé à la Faculté de droit de l'Université Laval. C'est important pour le Québec de conserver son Autorité des marchés financiers et d'encadrer son marché, notamment parce que la province juge que sa réglementation est bien adaptée aux types d'entreprises qui y sont actives. »

En effet, les marchés des valeurs mobilières diffèrent d'une province à l'autre. Celui du Québec reste très porté sur les produits dérivés alors que celui de l'Alberta tourne autour du pétrole et du gaz. « Québec craint par ailleurs une baisse de son influence, puisqu'une commission nationale serait probablement localisée à Toronto, ajoute Ivan Tchotourian. Il y perçoit également un danger de perdre de l'expertise, non seulement en voyant des acteurs du marché filer en Ontario, mais aussi les services connexes comme les avocats et comptables spécialisés en valeurs mobilières. »

La fermeture de l'OMAMC assène un coup majeur aux ambitions du fédéral, sans en signifier la fin. Depuis longtemps, le gouvernement canadien déplore la fragmentation de l'encadrement entre les provinces. Elle compliquerait la gestion des risques systémiques et la protection des consommateurs et constituerait un fardeau pour des acteurs du marché, selon le fédéral. Ses opposants soutiennent que l'existence des Autorités canadiennes des valeurs mobilières et de leur régime de passeport (auquel l'Ontario n'adhère pas) a en grande partie solutionné ces problèmes. Comme le montrent les réflexions au sujet de l'avenir des OAR, le débat reste loin d'être clos. ❧



NOURA KARAZIVAN



IVAN TCHOTOURIAN



POUR EN SAVOIR PLUS

James Langton. « National regulator effort effectively dead », *Investment executive*, 1^{er} avril 2021.

www.investmentexecutive.com >

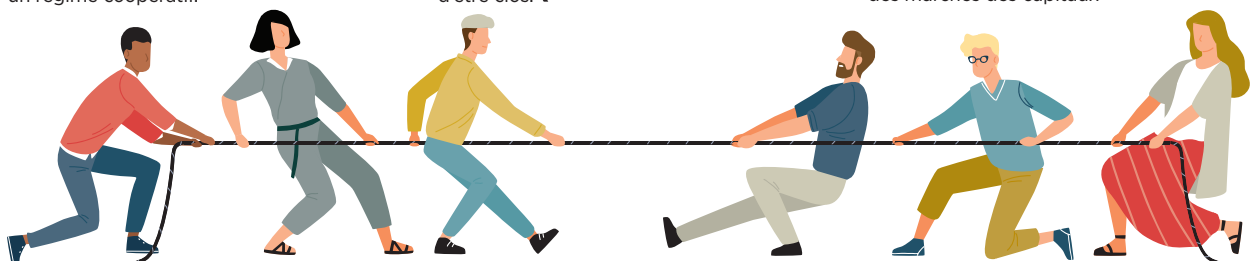
From the regulators >

National regulator effort effectively dead.

Réaction du ministre des Finances à la suspension des activités de l'Organisme de mise en place de l'Autorité des marchés des capitaux

finances.gouv.qc.ca > centre de presse

> 2021-04-02 Réaction du ministre des Finances à la suspension des activités de l'Organisme de mise en place de l'Autorité des marchés des capitaux



DÉMARQUEZ-VOUS PAR L'ÉTENDUE DE VOS CONNAISSANCES

N°	TITRE		UFC*				
			Conformité				
			Assurance de personnes				
			Assurance collective de personnes				
			Épargne collective			Plans de bourses d'études	
					Matières générales		
de 52602 à 52608	ProConseil (cours obligatoire en conformité 2019-2023) Découvrez toutes 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				
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		
26650	L'analyse des besoins et les produits d'assurance maladie		4	1			
24902	L'analyse des besoins financiers		2				
24735	L'encadrement professionnel du conseiller en sécurité financière	2					
29004	L'intégration des concepts		3		1		
53942	La conformité à l'ère du numérique	1					
36006	Le préavis de remplacement démystifié	4					
20751	Le RREGOP : être mieux outillé pour aider son client à faire les bons choix			3			
22304	Les assurances collectives offertes par les prêteurs, qu'en est-il ?	1		1			
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 toutes nos formules en ligne.	de 3 à 6					
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		
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					

Tous les détails à chambresf.com/formations

Toutes ces formations sont reconnues par l'IQPF.

* La répartition et le nombre d'UFC peuvent être modifiés sans préavis ; veuillez vérifier sur le site internet de la CSF.

**VOUS AVEZ
UN DOUTE?**

Nous, non.

Créé par la CSF, InfoDéonto est l'outil de référence par excellence pour répondre à toutes vos interrogations déontologiques. Le contenu d'InfoDéonto est régulièrement mis à jour pour vous tenir informés des nouveautés et des dernières modifications législatives.

À consulter sans modération sur **infodeonto.com**.

**INFO
DÉONTO** 

UNE INCROYABLE SOURCE DE PROFESSIONNALISME



**Chambre
de la sécurité
financière**

SYMBOLE DE SANTÉ FINANCIÈRE

CONSULTEZ ÉGALEMENT

**LES
FORMATIONS** 