

UN PLUS POUR **PROTÉGER LE PUBLIC**



TABLE DES MATIÈRES

Message du président du conseil d'administration	3	Un plus pour les consommateurs, un plus pour les professionnels	19
Message de la présidente et chef de la direction	5	Profil des membres	20
Depuis plus de 100 ans, la CSF est un plus pour l'évolution de la profession	8	Reconnaître et encourager l'acquisition de compétences	23
Principaux jalons de la protection du public depuis 1999	9	Déontologie et éthique professionnelle	24
Des mécanismes de prévention efficaces pour une protection du public inégalée	10	Comité de discipline	27
La CSF est un plus pour préparer l'avenir	11	Membres du comité de discipline	32
Trait d'union entre la compétence professionnelle et la protection du public	12	Membres du conseil d'administration	33
Au cœur d'un réseau d'influenceurs informés et mobilisés	16	Comités	34
		Équipe de gestion	36
		Structure organisationnelle	37
		États financiers	38

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

AVANCER SUR DES BASES SOLIDES

L'année 2021 a été tout aussi atypique que la précédente, en raison de la pandémie et de ses multiples répercussions dans nos vies quotidiennes. La transformation de la Chambre, amorcée en 2020, s'est poursuivie dans ce contexte singulier avec pour toile de fond le développement des plateformes numériques et les nouvelles technologies à apprivoiser de même que l'évolution des comportements et des attentes des consommateurs. Cette transformation prend donc un sens particulier du fait de ces tendances que l'on observe au sein de notre industrie, car elles influenceront la profession – et c'est là où les organismes voués à la protection du public devront faire preuve de plus de vigilance.

C'est avec grande satisfaction que je constate que nous avons été en mesure de nous acquitter de notre mission malgré la situation pandémique. Nous avons fait preuve

de souplesse et d'agilité, et nous avons su innover au bon moment. C'est donc avec le sentiment du devoir accompli que je termine mon premier mandat à la présidence de la Chambre.

DEVENIR MEILLEURS

Soucieux d'assurer la prestation de nos services dans un environnement sécuritaire, nous avons actualisé l'ensemble de nos politiques ayant trait à la sécurité de nos données et nous avons poursuivi la mise à jour de nos systèmes d'information. À cet effet, une réserve de deux millions de dollars a été consentie par le conseil d'administration afin d'assurer la pérennité de nos infrastructures et de nos solutions en matière de technologies de l'information. Cette somme s'ajoute aux quelque 2,5 millions de dollars investis au cours des deux dernières années.

Le conseil a également poursuivi ses travaux visant à assurer une saine gouvernance de la Chambre, entre autres grâce aux réflexions, à l'analyse et à la rigueur de ses trois comités statutaires. Ainsi, plusieurs politiques ont été revues afin d'y intégrer les meilleures pratiques et de les adapter au contexte actuel et futur de notre industrie. Une attention particulière a été portée à la mise à jour de la politique de reconnaissance des activités de la formation continue donnée par nos partenaires. Cette dernière, si importante pour nos membres, a notamment été adaptée pour faciliter les nouveaux modes de prestation de type webinaire.

ASSURER LA PERTINENCE

Encore une fois cette année, c'est avec conviction que le conseil a accompagné la haute direction dans la mise en place des conditions nécessaires pour mieux soutenir notre profession et le conseiller de demain, tout en s'assurant de remplir notre mission de protéger le consommateur du futur. De nombreuses initiatives

ont vu le jour pour aider le conseiller, dont le ProLab et un sondage réalisé par la firme Léger et portant sur les habitudes et les préférences des Québécois en matière de finances personnelles.

Aussi, puisque la Chambre est un employeur de choix offrant des occasions de développement, nous visons à développer cette perception afin d'être en mesure d'attirer et de retenir les meilleurs employés. Dans un marché de l'emploi concurrentiel, où chacun doit s'adapter, nous agissons pour valoriser les personnes. Nous avons d'ailleurs accueilli avec beaucoup d'enthousiasme le Plan pour le maintien d'un milieu de travail stimulant, élaboré par l'équipe de direction et qui avait pour objectif de soutenir les efforts de transformation à la Chambre. Ce plan structurant se veut à la fois une stratégie et une démarche authentique aspirant à favoriser la rétention et le développement de personnes qualifiées ainsi qu'une réponse aux attentes de nos employés à l'égard de leur environnement de travail.

RECONNUE ET INNOVANTE

L'expertise de nos administrateurs ainsi que leur connaissance du secteur financier et des principes de bonne gouvernance leur permettent de bien saisir la complexité des enjeux auxquels fait face un organisme voué à la protection du public. C'est pourquoi, afin de maintenir les plus hauts standards en matière d'administration, nous avons été proactifs en élaborant et en déployant un programme de formation s'adressant à nos nouveaux administrateurs. Ces derniers ont tous suivi une formation en gouvernance et un programme complet en gestion des risques.

Alors que les communications se sont essentiellement déroulées en mode virtuel durant l'année, tous les membres au sein de notre comité de gouvernance et éthique, de notre comité des ressources humaines et du comité d'audit et finances ont fait preuve d'une grande capacité d'adaptation. Sans ce dévouement de leur part, sans leur appui et leur expertise, il m'aurait été impossible d'exercer mon rôle avec la même efficacité. Je les remercie tous chaleureusement.

Je désire également exprimer ma reconnaissance aux membres des comités consultatifs du conseil. Grâce à la richesse de vos connaissances et de vos expériences, nous sommes à même d'assurer avec brio un rôle de veille à l'égard des tendances liées à la formation et à la réglementation du secteur de la distribution de produits et services financiers ainsi qu'aux aspects liés à la déontologie.

Cette année, nous avons accueilli dans nos rangs de nouveaux administrateurs, soit Mme Daniela Altgauzen, M. Jean Sébastien Jutras et M. Guy Barbeau, pour qui il s'agissait donc d'un premier mandat. Je tiens à exprimer toute ma gratitude à chacune et à chacun des administrateurs de la Chambre pour leur engagement et leur soutien ainsi que pour la rigueur avec laquelle ils se sont acquittés de leurs mandats.

Je souhaite finalement transmettre mes plus sincères remerciements aux employés de la Chambre qui s'investissent pleinement dans la mise en œuvre de nos projets et qui y trouvent un sens élevé d'accomplissement. Ils peuvent

être fiers de leurs réalisations. Enfin, je remercie de tout cœur la présidente et chef de la direction, M^e Marie Elaine Farley, pour son leadership et sa détermination dans l'accomplissement de notre importante mission de protection du consommateur québécois grâce à l'encadrement rigoureux des membres de la profession.



Alain C. Roy, B.B.A., A.V.C.
Président du conseil d'administration

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

REGARDER VERS L'AVANT

Tout au long de l'année, nous avons continué à mieux faire connaître la Chambre et sa mission essentielle de protéger le public. Nos équipes ont été en mesure d'agir concrètement quant au développement des compétences de nos membres, tout en positionnant la Chambre comme un acteur incontournable dans son écosystème, en plus de rehausser nos pratiques et notre performance. Bien que notre travail se soit déroulé dans un contexte de pandémie, nous avons poursuivi nos efforts afin de nous adapter à un milieu en constante évolution et nous avons su saisir les occasions pour grandir et améliorer nos façons de faire, tout en gardant le cap sur notre importante mission, qui plus est en cette année de fin de cycle de formation continue pour nos quelque 32 000 membres.

PERFORMANTE ET AGILE

Nous avons déployé des efforts en matière de développement professionnel, dont l'objectif est de rehausser la compétence des membres pour une meilleure

protection du public. Ainsi, au cours de l'année 2021, nous avons poursuivi notre important projet « La voix du client », qui avait entre autres pour but de gagner en efficacité en transformant notre centre d'appels en un centre de service à valeur ajoutée incontournable et apprécié des membres.

Nous avons mis en place une nouvelle structure de vigie réglementaire qui nous permet d'être à l'avant-garde des besoins de formation des membres et de demeurer à l'affût des nouveaux développements en matière de conformité. C'est sans oublier l'édition du mois de mai 2021 du ProLab, un rendez-vous axé sur les besoins des consommateurs de demain, où nous avons accueilli quelque 1 400 participants et pour lequel nous avons obtenu un taux de succès et d'appréciation de 98 %.

La mise à niveau de notre plateforme numérique et les importants travaux réalisés pour protéger nos données ont donné lieu à un rehaussement

technologique d'importance qui nous permettra de demeurer performants pour accomplir notre mission et mieux servir nos clientèles, notamment en développant de nouveaux outils de type libre-service.

Afin de mieux répondre aux besoins de nos nombreuses parties prenantes, qui incluent évidemment le grand public, nous avons travaillé proactivement et maintenu des relations fluides avec nos partenaires. Nous avons entretenu nos collaborations avec des organisations crédibles qui permettent à la Chambre de faire connaître sa mission et de contribuer concrètement à la protection des consommateurs. Je pense en particulier à Option consommateurs, à Protégez-Vous ou encore à ÉducÉpargne.

PERTINENTE ET CRÉDIBLE

Nous avons travaillé avec plusieurs partenaires pour accroître nos interactions dans un souci de répondre davantage à notre mission et pour assurer une meilleure conformité de nos membres. Plusieurs initiatives ont vu le jour, dont un nouveau portail

qui permettra aux responsables de conformité et dirigeants-responsables des cabinets et courtiers de consulter, en temps réel, le dossier UFC de leurs représentants qui y consentiront. Ce projet novateur est le résultat d'une collaboration avec le Conseil des fonds d'investissement du Québec (CFIQ) et a nécessité le concours de plusieurs cabinets et courtiers. À ce jour, le nouveau portail est particulièrement bien reçu par l'industrie, et nous avons déjà entamé des projets pilotes afin de planifier son déploiement.

J'aimerais en outre souligner l'entente conclue avec l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM), signe de notre implication constante et de notre présence auprès de nombreux acteurs de l'industrie. Ce partenariat permet dorénavant la reconnaissance des formations accréditées par la Chambre pour les membres ayant droit de pratique sous la juridiction de l'ACFM, ce qui représente un avantage certain pour ceux détenant plus d'un permis.

Il convient également de signaler la forte collaboration de la Chambre avec des organisations telles que le

groupe des Organismes canadiens de réglementation en assurance, l'Université de Sherbrooke ainsi que la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ). Le travail de coopération avec la SOQUIJ a d'ailleurs donné lieu au développement et à la diffusion de « tableaux citoyens » qui résument des décisions rendues par notre comité de discipline pour bien saisir les tenants et aboutissants ayant mené ce dernier à prendre telle ou telle décision à l'égard d'une infraction ou d'une faute professionnelle.

Cette année, nous avons aussi continué à travailler étroitement avec l'Autorité des marchés financiers, qui dans le cadre de sa mission, voit aux inspections de la Chambre. Cette relation soutient l'amélioration de nos façons de faire et c'est dans cette optique que nous avons poursuivi la mise en œuvre du plan d'action pour les volets gouvernance et les activités de formation continue obligatoire.

RESPECTUEUSE ET STRATÉGIQUE

L'importante transformation que nous avons mise en œuvre visait à nous rendre plus agiles et innovants afin de répondre notamment aux enjeux de l'industrie et de la profession dans un environnement

qui évolue rapidement. Cette transformation nous a permis d'améliorer nos façons de faire, d'accroître l'imputabilité des équipes, de miser sur nos talents et de travailler davantage de manière collaborative. Ainsi, cette année, nous avons pu faire évoluer notre structure organisationnelle pour soutenir nos efforts de transformation. Notre plan pour le maintien d'un milieu de travail stimulant a obtenu un taux de satisfaction de 97 % de la part de nos employés.

Notre syndic enquête de façon indépendante et confidentielle, afin de vérifier si les actes posés par les membres dans l'exercice de leur profession se conforment à l'ensemble des lois et règles applicables, incluant le Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière. L'équipe a poursuivi sa quête d'excellence en matière de déontologie en perfectionnant les divers processus de travail nécessaires à la protection du public. La rigueur avec laquelle notre syndic et son équipe s'acquittent de leurs responsabilités me rend fière des améliorations qui ont été apportées et des résultats obtenus.

De son côté, le comité de discipline a amélioré sa cadence d'audiences malgré le contexte difficile

occasionné par la pandémie. Afin de soutenir le processus disciplinaire, nous avons appuyé la mise en place d'une directive d'amélioration continue qui s'est concrétisée par des activités de formations juridiques hautement spécialisées, offertes aux présidents du comité de discipline par l'Institut canadien d'administration de la justice (ICAJ).

EFFICACE ET ENGAGÉE

Si la Chambre est devenue ce qu'elle est aujourd'hui, soit un organisme d'autoréglementation crédible et respecté, c'est parce qu'elle a toujours su s'adapter à un environnement changeant et tirer parti de l'implication et de l'expérience de ses membres et des consommateurs qu'elle protège. Nos membres participent d'ailleurs pleinement à la vitalité de la Chambre et à sa mission de protéger les consommateurs grâce à leur excellente connaissance des réalités vécues au quotidien et à leur volonté de faire évoluer les pratiques. Je les en remercie chaleureusement.

Je salue également nos partenaires pour leur ouverture, leur générosité, leur confiance et leur contribution à la réalisation de notre mission. Grâce aux liens que nous avons su tisser, nous serons en mesure de

mieux accompagner non seulement nos membres, mais également les acteurs clés de l'industrie.

Je tiens à témoigner toute ma gratitude aux membres du conseil d'administration de la Chambre pour leur soutien et leur apport tout au long de l'année. La confiance qu'ils accordent aux employés insufflé une énergie très positive au sein de nos équipes.

En terminant, je souligne l'extraordinaire engagement de nos employés, qui chaque jour et malgré la pandémie, ont travaillé avec conviction pour que la Chambre assure pleinement sa mission vouée à la protection du public.



M^e Marie Elaine Farley, Ad. E., IAS.A
Présidente et chef de la direction

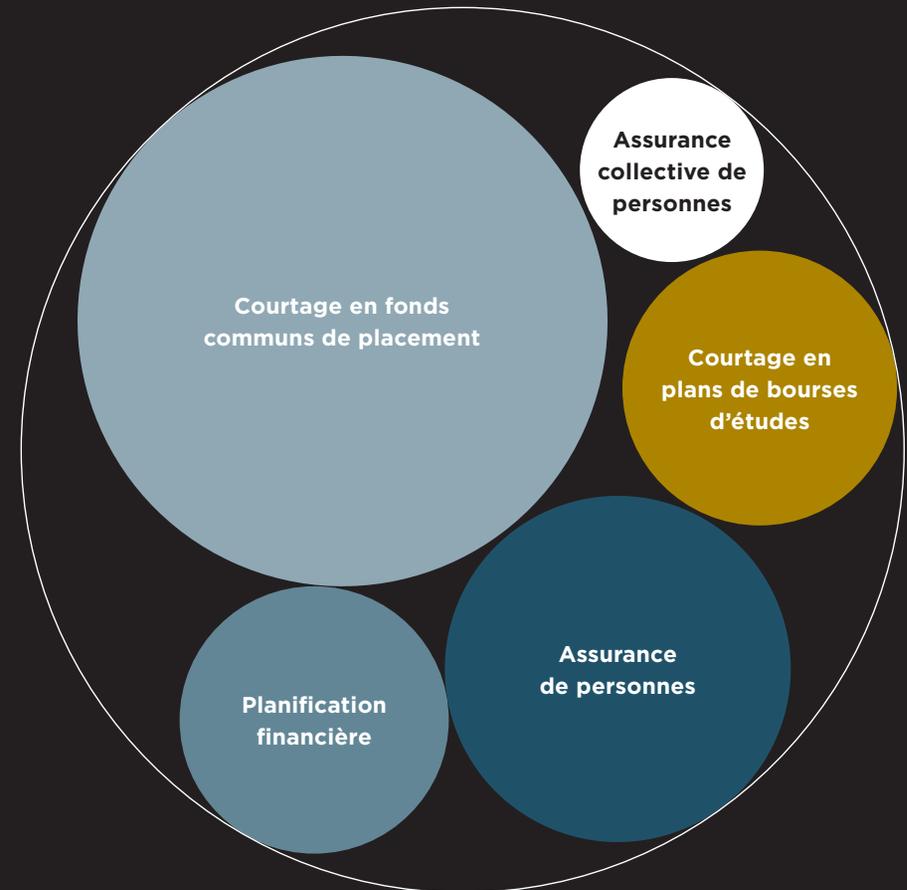
MISSION

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

VISION

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

5 DISCIPLINES



DEPUIS PLUS DE 100 ANS, LA CSF EST UN PLUS POUR L'ÉVOLUTION DE LA PROFESSION

1905

C'est en 1905 qu'a débuté la longue histoire de protection du public de la Chambre. En effet, la CSF est le fruit de visionnaires du secteur des services financiers qui, au fil du temps, se sont investis dans le développement et l'encadrement de leur profession. Si aujourd'hui la population québécoise peut compter sur des professionnels certifiés, compétents et éthiques, c'est bien grâce au dévouement de ces pionniers.

2021

La CSF que l'on connaît de nos jours est un organisme d'autoréglementation (OAR) créé en 1999 par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF). Depuis lors, elle n'a cessé d'évoluer et continue de se transformer afin d'optimiser ses mécanismes d'intervention en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers.

PRINCIPAUX JALONS DE LA PROTECTION DU PUBLIC DEPUIS 1999

1999

Création de la CSF.
Adoption d'un nouveau code de déontologie.

2000

L'une des premières organisations professionnelles à rendre la formation continue obligatoire pour ses membres.

2002

Reconnaissance de son statut d'organisme d'autoréglementation.

2001

Adoption du Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières.

2004

Première assemblée générale des membres.

2006

Premier organisme canadien à exiger de ses membres qu'ils suivent des cours de formation continue en conformité des pratiques.

2011

Premier organisme canadien à offrir un outil qui documente et vulgarise la conformité des pratiques : InfoDéonto.

2013

Lancement du cours obligatoire en conformité des pratiques, une première au pays.
Taux de satisfaction des membres : 94 %.

2014

Transformation du conseil d'administration avec la nomination de cinq administrateurs indépendants nommés par le ministre des Finances. La CSF est Lauréate aux Grands Prix québécois de la qualité du gouvernement du Québec.

2015

La Cour supérieure confirme l'étendue des pouvoirs d'enquête de la CSF et son rôle de protection du public.

2016

Lancement du deuxième cours obligatoire en conformité des pratiques. Taux de satisfaction des membres : 97 %.

2018

Le Québec maintient le modèle d'autoréglementation multidisciplinaire (loi 141).

2019

La CSF célèbre son 20^e anniversaire et lance un tout nouvel événement de formation : le ProLab CSF.
Taux de satisfaction des membres : 97 %.

2020

La Chambre se dote d'une nouvelle structure organisationnelle.

DES MÉCANISMES DE PRÉVENTION EFFICACES POUR UNE PROTECTION DU PUBLIC INÉGALÉE

UN OAR MULTIDISCIPLINAIRE

À titre d'organisme d'autoréglementation (OAR), la CSF tire parti de la connaissance de la profession qu'ont ses membres. Ceux-ci participent à l'élaboration des règles de déontologie et de formation continue et siègent au conseil d'administration, au comité de discipline et à plusieurs comités du conseil. Ce modèle de gouvernance procure à la Chambre toute l'expertise nécessaire pour encadrer la profession et offre une plus grande souplesse d'intervention pour accomplir sa mission de protection du public.

La Chambre s'assure que ses membres qui pratiquent dans plus d'un secteur d'activité, comme l'assurance vie, les placements ou la planification financière, le font selon les meilleures règles de l'art. L'encadrement de professionnels exerçant dans plusieurs disciplines est une particularité du système québécois et constitue un avantage indéniable pour le public : il permet une supervision uniforme et optimale de ces différentes disciplines.

LA FORMATION CONTINUE

Le développement professionnel et le maintien des plus hautes normes de pratique par la formation continue étant un des piliers de sa mission, la CSF accorde une grande importance à la qualité des outils qu'elle met à la disposition de ses membres. La CSF a été le premier organisme au pays à exiger que ceux-ci obtiennent des unités de formation continue en matière de conformité aux normes d'éthique et de pratique professionnelle et à concevoir un cours obligatoire en conformité. Elle interagit quotidiennement avec les membres afin de répondre aux différentes questions relatives à la formation et au développement professionnel.

LES OBLIGATIONS DÉONTOLOGIQUES

Tous les professionnels membres de la CSF doivent maintenir une conduite exemplaire et agir au mieux des intérêts de leurs clients. Ce sont de ces principes que découlent, entre autres, les obligations de compétence, d'intégrité et de connaissance des besoins du client auxquelles les conseillers doivent se conformer. Tout en privilégiant la prévention, la Chambre exerce une surveillance de tous les instants pour traiter les écarts de conduite professionnelle.

LA DISCIPLINE PAR LES PAIRS

Au-delà des efforts de formation et d'encadrement, les enquêtes du syndic et les décisions du comité de discipline de la Chambre visent entre autres à dissuader les membres de poser des gestes qui pourraient compromettre la protection du public.

Le syndic enquête de manière indépendante et confidentielle et peut déposer une plainte formelle devant le comité de discipline. Composé d'avocats et de membres, le comité de discipline entend la preuve présentée par les parties et rend les décisions qui s'imposent pour protéger le public. La CSF répond en moyenne à 450 demandes d'enquêtes annuellement. De ces enquêtes découlent environ 50 plaintes disciplinaires.

LA CSF EST UN PLUS POUR PRÉPARER L'AVENIR

Le développement de la formation professionnelle de nos membres et l'analyse des besoins en lien avec l'évolution de la profession sont dans l'ADN de la CSF. La Chambre demeure aux avant-postes pour soutenir ses membres dans leur pratique quotidienne, mais également en les préparant pour les besoins et l'environnement de demain afin qu'ils se démarquent par la valeur de leurs conseils.

Au cœur d'un réseau d'influenceurs, la CSF collabore avec des organisations reconnues et crédibles pour mieux répondre aux besoins des professionnels, des consommateurs et de ses nombreuses parties prenantes. Elle propose de nombreuses activités et conçoit plusieurs outils de communication qui permettent de faire connaître sa mission, ses valeurs et ses réalisations, en plus de susciter le dialogue sur les enjeux de l'industrie.

Les faits saillants de l'année 2021 démontrent bien à quel point **la CSF est un plus pour protéger le public.**

TRAIT D'UNION ENTRE LA COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE ET LA PROTECTION DU PUBLIC

PROLAB CSF 2021

L'événement de formation ProLab CSF a fait son retour en 2021. Initialement tenu en présentiel en 2019, on se souviendra que 99 % des participants avaient déclaré être prêts à prendre part à la prochaine édition. En mai 2021, le concept du ProLab a donc été adapté aux conditions de la pandémie pour être présenté en mode virtuel. Le sondeur bien connu Jean-Marc Léger y a identifié les tendances chez les consommateurs d'aujourd'hui et de demain à la lumière d'une recherche réalisée en exclusivité pour la CSF, alors que Jean-Luc Mongrain a animé les discussions autour du sujet. De leur côté, M^e Julie Biron et M^e Nicolas Vermeys ont fait le point sur le phénomène des « robots-conseillers ».



1 400
participants

Taux de satisfaction
des participants

98 %

QUATRE NOUVELLES FORMATIONS 100 % CSF

Deux formations extraites du ProLab 2021 ont été mises en ligne : « Comprendre le phénomène des conseillers-robots », qui démystifie cette appellation marketing tout en expliquant les avantages et les limites des plateformes numériques utilisant des algorithmes, et « Que veut le consommateur de demain », qui permet d'anticiper les exigences et les comportements des consommateurs, notamment ceux de la génération des millénariaux.

Les deux autres nouvelles formations sont intitulées « Testez vos connaissances en déontologie » (parties 1 et 2). Présentées en vidéo sous forme de jeu-questionnaire à choix multiples, elles mettent à l'épreuve les réflexes des participants en matière de déontologie et de protection des données. Entre autres sujets traités : les conflits d'intérêts, l'utilisation des réseaux sociaux, la sécurité informatique, le devoir d'information, la connaissance du produit et l'analyse des besoins financiers.

De plus, un addenda concernant les modifications au Règlement 31-103 sur la gestion des conflits d'intérêts en épargne collective et en plans de bourses d'études a été ajouté au cours obligatoire en conformité ProConseil et intégré au service de référence InfoDéonto.

NOUVELLE PLATEFORME NUMÉRIQUE

La refonte du site Web de la Chambre a été un projet de grande envergure qui a demandé la collaboration de plusieurs équipes multidisciplinaires, partenaires et fournisseurs puisqu'elle a nécessité l'intégration de diverses plateformes technologiques. Ce projet a permis à la Chambre d'améliorer son offre de service aux consommateurs, aux membres et aux différents acteurs de l'industrie.

UTILISATEURS



493 024

Pages vues en novembre

(fin de période de formation continue)

NOUVEAU PORTAIL LIBRE-SERVICE

La consolidation de la plateforme numérique a permis de concrétiser un autre projet majeur : le portail libre-service. Ce portail permet aux responsables de la conformité au sein des sociétés de courtage de consulter en temps réel le dossier d'unités de formation continue (UFC) de leurs représentants qui y consentent. Ce projet est le résultat de nombreux échanges entre la CSF et plusieurs cabinets et courtiers membres du Conseil des fonds d'investissement du Québec (CIFIQ). Il vise à soutenir les responsables de la conformité dont l'une des responsabilités est de s'assurer que leurs représentants remplissent leurs obligations de formation continue à chaque cycle de deux ans.

NOUVEAU GUIDE DE FORMATION CONTINUE

Un tout nouvel outil de la collection *Les essentiels de la formation* a été conçu à l'intention des professionnels du conseil financier encadrés par la Chambre. Il résume en langage clair et concis tout ce que les conseillers doivent savoir sur la gestion de leur dossier d'unités de formation continue (UFC), les débuts et les fins de cycles de formation, le cours obligatoire en conformité de la CSF et plus encore.



NOUVELLES FONCTIONS LIBRE-SERVICE

En prévision de la fin de période de formation continue, certaines fonctionnalités ont été ajoutées à notre plateforme en ligne dans le but d'aider les professionnels à mettre à jour leur dossier de formation continue directement sur le site de la Chambre. De plus, deux tutoriels ont été réalisés pour faciliter la gestion des mots de passe et la saisie des attestations de formation.



NOUVEAU GUIDE D'INSCRIPTIONS MULTIPLES AUX FORMATIONS DE LA CSF

Avant la fin du cycle de formation continue, une fonctionnalité d'inscriptions multiples aux formations de la CSF a été implantée sur notre plateforme numérique. Cette fonctionnalité permet aux responsables de la supervision des dossiers de formation au sein des cabinets et des institutions d'inscrire un nombre illimité de leurs conseillers d'un seul coup. Afin de faire connaître ce nouvel outil, communiqué dans l'infolettre *CSF+*, un guide de la collection *Les essentiels de la formation* a été mis en ligne et une carte postale informative a été expédiée aux différentes organisations susceptibles d'utiliser ce nouveau service.

FIN DE PÉRIODE DE FORMATION CONTINUE

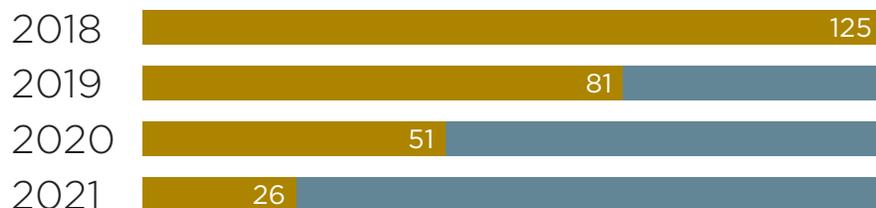
Le 30 novembre 2021 marquait la fin d'un cycle de formation continue de deux ans. Chaque fin de période est un jalon très important pour les membres puisque toutes les UFC doivent avoir été acquises pour conserver leur droit d'exercice. Ainsi, la CSF a intensifié ses efforts pour sensibiliser les membres à l'importance d'être conformes à leurs obligations de formation continue. Proactif, le centre d'information a fait des appels de courtoisie, effectué des rappels sporadiques et prolongé ses heures d'ouverture, alors qu'une infolettre spéciale sur la fin de période et un bulletin *CSF+* sur les exigences de formation continue ont été publiés. Ce train de mesures aura grandement contribué à l'atteinte des objectifs de conformité des membres.



LES ENQUÊTES DU SYNDIC

- Le syndic a poursuivi le plan d'optimisation de ses processus d'enquête, qui depuis 2019, progresse vers son plein potentiel de maturité. En adoptant une vision à long terme en vue de protéger le public, l'équipe a su améliorer son niveau de performance, et ce, malgré le contexte de pandémie. La réduction des délais d'enquête ne sacrifie pas pour autant la qualité par rapport au rendement : assurer un traitement rigoureux et diligent des enquêtes dans un cadre d'amélioration continue est une priorité de l'équipe du syndic en soutien à la mission de la CSF.
- De plus, les efforts soutenus pour réduire le nombre de dossiers de plus de 12 mois en cours d'enquête ont de nouveau porté leurs fruits. La diminution de 80 % (2018 en comparaison avec 2021) de ce type de dossiers permet aux enquêteurs et aux syndicats d'optimiser leur efficacité dans d'autres sphères d'interventions.

DOSSIERS DE PLUS DE 12 MOIS EN COURS D'ENQUÊTE



RENCONTRE AVEC LES RESPONSABLES DE CONFORMITÉ

Une rencontre virtuelle a eu lieu en janvier 2021 entre la CSF, son syndic et 71 responsables de la conformité et a marqué une nouvelle ère de collaboration avec l'industrie. L'objectif de ce rendez-vous était d'être à l'écoute des partenaires en conformité de l'industrie afin, entre autres, d'expliquer plus précisément le processus disciplinaire et de cerner les principaux enjeux entourant le processus d'enquête de la CSF.



LES ACTIVITÉS DU COMITÉ DE DISCIPLINE

- Le virage numérique des activités du secrétariat du comité de discipline s'est poursuivi en 2021, la transition numérique ayant déjà été entamée avant l'arrivée de la pandémie. L'optimisation de la logistique des auditions a entraîné des gains de temps et d'efficacité permettant aux ressources de se concentrer sur le traitement de leurs dossiers. De même, si certains démontraient des réticences à l'égard des auditions virtuelles, tous en reconnaissent désormais la pertinence. Il est certain que ce mode d'audition perdurera, notamment en ce qui a trait aux auditions de courte durée.
- Le président du comité de discipline de la CSF, M^e Claude Mageau, a nommé officiellement M^e Michel A. Brisebois à titre de président suppléant du comité de discipline. Son expérience comptant plus de 40 ans en droit du travail, droit hybride similaire au droit professionnel, constitue sans contredit un atout important pour le comité de discipline.
- Le président, la vice-présidente et les présidents suppléants du comité de discipline ont pu bénéficier d'un programme de formation sur la rédaction des décisions offert par l'Institut canadien d'administration de la justice (ICAJ) et spécialement adapté pour parfaire leurs compétences dans ce créneau juridique pointu. Trois séances ont été tenues en 2021.
- De même, le 16 novembre 2021, s'est tenue la quatrième édition de la rencontre des présidents, qui leur permet de partager leurs expériences et d'échanger sur les enjeux juridiques auxquels ils sont confrontés. Cet événement annuel contribue sans contredit à l'amélioration de l'efficacité du processus disciplinaire.
- Tous les membres du comité de discipline ont reçu une formation détaillée portant sur leurs responsabilités, leur rôle, les processus du comité et l'ensemble des procédures. Cette formation permet de les préparer à bien exercer le rôle qui leur est confié.
- Le comité de discipline a élaboré une directive sur les règles de preuve et pratique qui s'appliquent à la conduite des plaintes qui lui sont soumises et qui s'adresse à toutes les parties au processus disciplinaire. Cette initiative vise à ce que les plaintes soient traitées de façon simple, souple et diligente.

+

AU CŒUR D'UN RÉSEAU D'INFLUENCEURS INFORMÉS ET MOBILISÉS

MAGAZINE CSF

L'équipe de la Chambre élabore chaque numéro du Magazine CSF dans le but d'informer les professionnels sur les enjeux liés à leur pratique. Distribué en format papier aux quelque 32 000 membres et disponible sur le site Web de la Chambre, il propose des sujets d'actualité

de même que des articles de fond visant à améliorer leurs connaissances et compétences en éthique et en déontologie. À noter qu'en 2021, des entrevues exclusives ont été accordées par le ministre des Finances du Québec, M. Éric Girard, et par la ministre des Finances du Canada, l'Honorable Chrystia Freeland.



INFOLETTRE CSF+ ET NEWS FLASH

L'infolettre CSF+ fait partie de la gamme d'outils de communication conçue pour offrir aux membres un accès à de l'information à jour et pertinente pour leur pratique professionnelle. Ce média électronique permet de joindre les conseillers chaque semaine afin notamment de leur rappeler leurs obligations déontologiques. Le bulletin News Flash reprend l'essentiel des nouvelles d'intérêt de la Chambre pour les membres anglophones.



INFOLETTRE CSF+

Taux d'ouverture moyen

31 %*

BULLETIN NEWS FLASH

Taux d'ouverture moyen

44 %*

*Selon Smart Insights, le taux d'ouverture moyen dans l'industrie des finances est d'environ 27 %

RÉSEAUX SOCIAUX

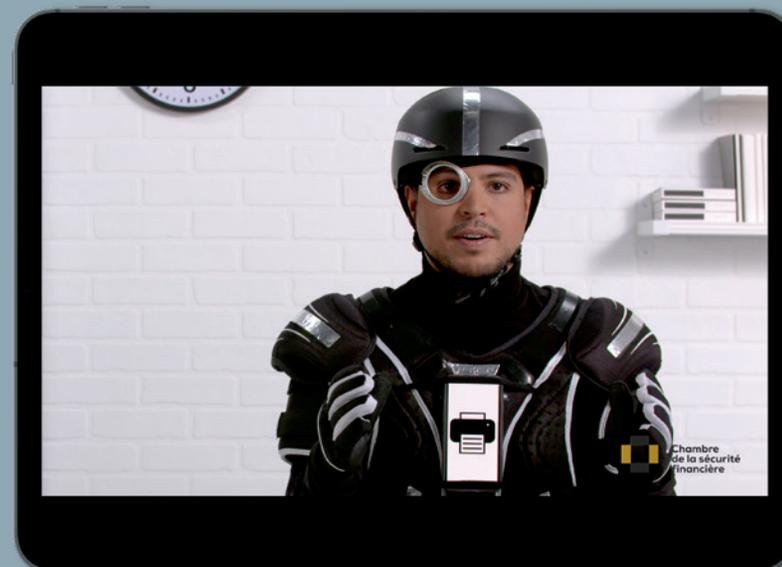
La CSF diffuse et relaie sur ses médias sociaux de l'information de qualité en lien avec la réalité des professionnels de l'industrie, ainsi que du contenu informatif pour aider les consommateurs à prendre en main leur santé et leur sécurité financières. D'année en année, le nombre d'abonnés Facebook et Twitter continue sa progression. En 2021, la Chambre a établi une stratégie de communication globale pour ses trois plateformes, les efforts étant concentrés sur le réseau professionnel LinkedIn, pour lequel le nombre d'abonnés a grimpé de 8 %.

ABONNÉS LINKEDIN



CAPSULES DESTINÉES AUX CONSOMMATEURS

Trois nouvelles vidéos de la série « Anatomie des finances personnelles », mettant en vedette l'humoriste Mehdi Bousaidan, ont été produites par l'équipe des communications. Les capsules mettent de l'avant les obligations déontologiques qui font de nos membres des professionnels de confiance, tout en expliquant le rôle de protection du public de la CSF. Conçues pour joindre davantage les millénariaux, elles traitent néanmoins de thèmes qui s'adressent à un vaste public : les robots « conseillers », les émotions financières et la protection des renseignements personnels.

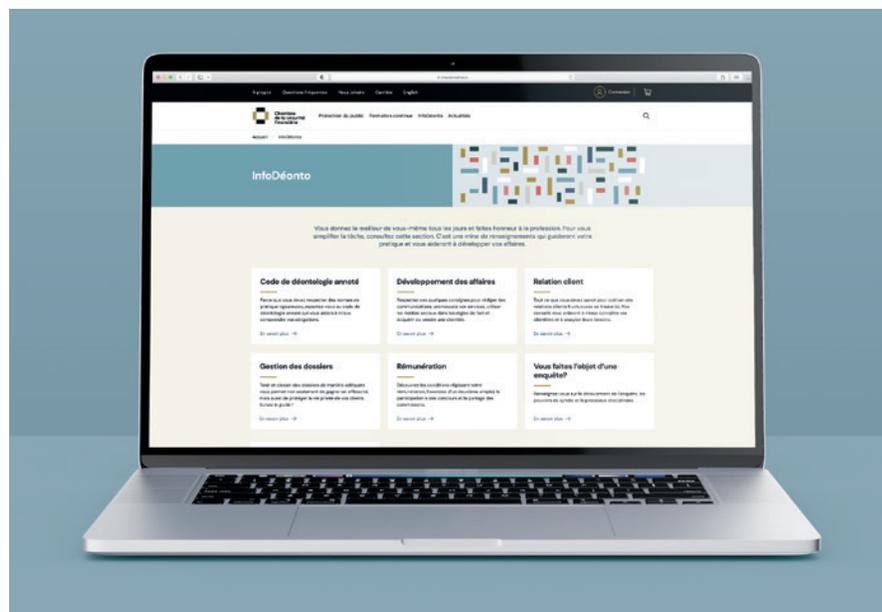


INFODÉONTO

InfoDéonto est le service de référence par excellence en matière de conformité aux normes professionnelles. Accessible sur le site Web de la Chambre, il est constamment mis à jour afin de refléter l'évolution des normes

de la pratique. En 2021, la fréquentation du site a connu un bond exceptionnel, ce qui peut s'expliquer en partie par la navigation plus conviviale de la nouvelle plateforme numérique de la Chambre.

PAGES VUES



ENTENTES DE PARTENARIATS

- La CSF a reconduit les ententes de partenariat avec des organismes incontournables qui, comme elle, ont à cœur les intérêts des Québécois et des Québécoises.
- L'entente intervenue avec l'Association canadienne des courtiers en fonds mutuels (ACFM) confirme que la CSF est dorénavant un tiers accréditeur reconnu par l'organisme. Grâce à cette entente, les représentants de courtiers du Québec pourront utiliser leurs unités de formation continue accréditées par la CSF et les cumuler directement à leur certificat de pratique hors Québec avec l'ACFM.
- La CSF a participé activement aux sommets de la Chaire IG en planification financière de l'Université Laval pour échanger des connaissances, développer des stratégies communes en ce qui a trait aux enjeux importants de la planification financière et sensibiliser le public sur des thématiques qui les touchent de près.



UN PLUS POUR LES CONSOMMATEURS, UN PLUS POUR LES PROFESSIONNELS

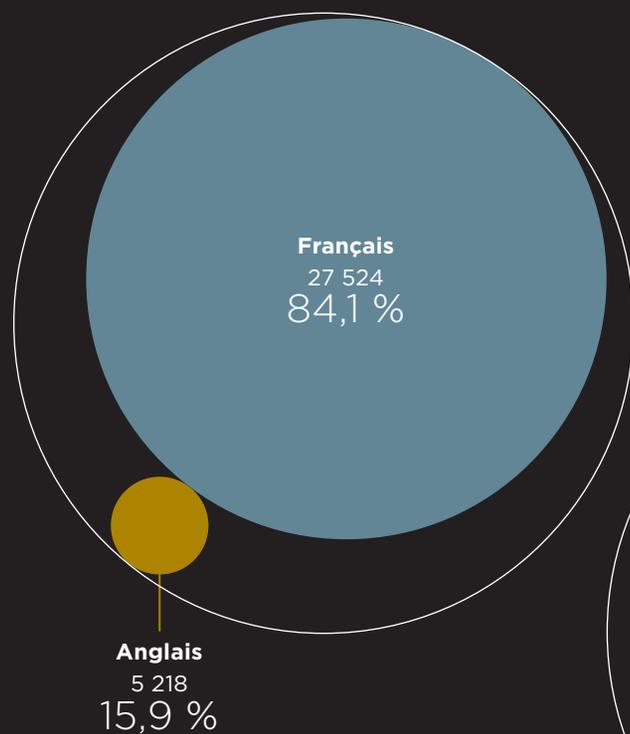
Les membres de la CSF sont tenus de respecter les dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, de la *Loi sur les valeurs mobilières* ou de leurs règlements afférents. Les professionnels soumis à l'encadrement de la Chambre maintiennent des niveaux d'excellence en conformité professionnelle, comme en font foi les données présentées dans les prochaines pages. En effet, en 2021, sur les 32 742 membres de la CSF, une infime portion a été visée par un signalement et a dû faire face à la justice des pairs. De fait, moins de 0,5 % des membres ont été visés par des décisions disciplinaires.

PROFIL DES MEMBRES

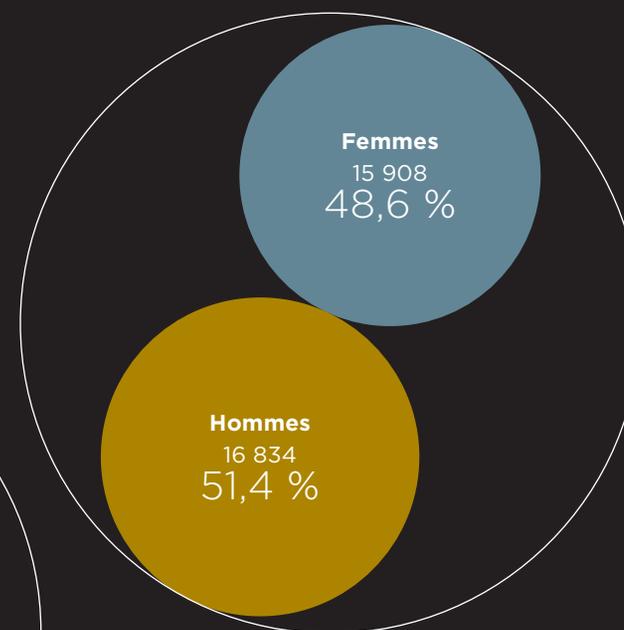
AU 31 DÉCEMBRE 2021

32 742
Nombre total de membres

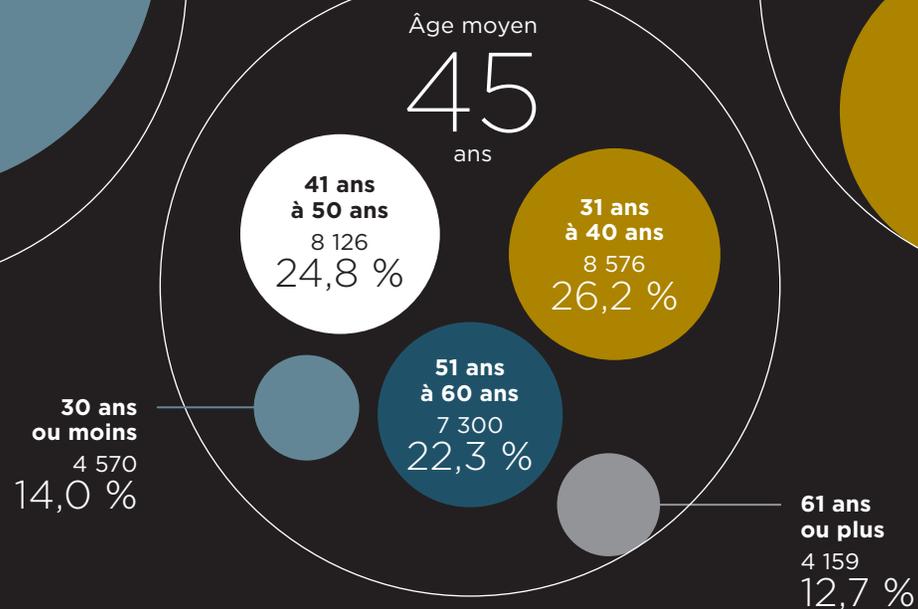
NOMBRE DE MEMBRES
SELON LA LANGUE



NOMBRE DE MEMBRES
SELON LE SEXE



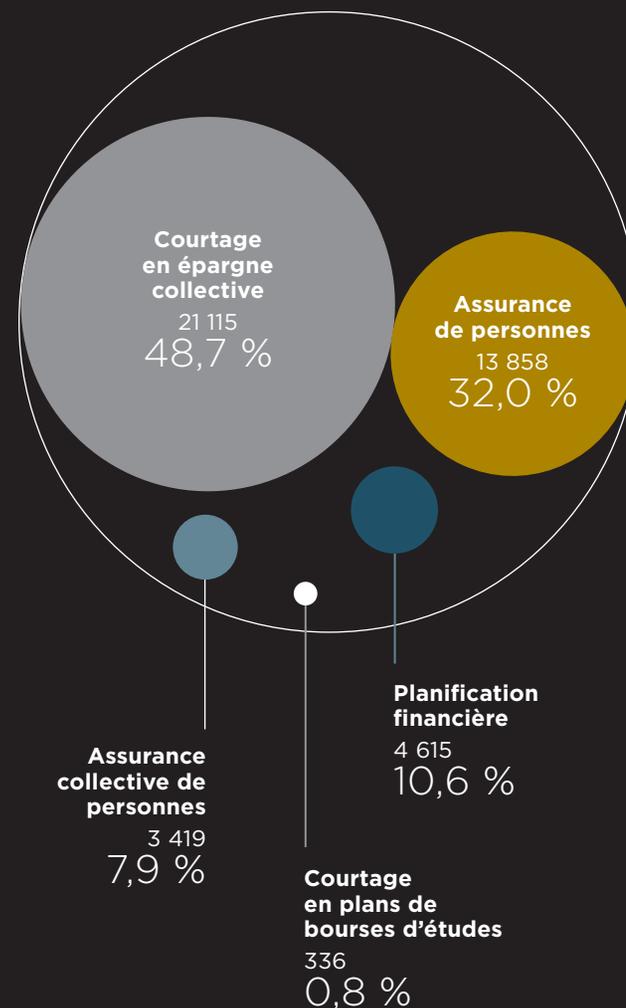
NOMBRE DE MEMBRES
SELON L'ÂGE



NOMBRE DE MEMBRES PAR GROUPE D'ÂGE ET SELON LA DISCIPLINE

	Assurance de personnes		Assurance collective de personnes		Planification financière		Courtage en épargne collective		Courtage en plans de bourses d'études	
	Membres	%	Membres	%	Membres	%	Membres	%	Membres	%
30 ans ou moins	1 375	3,2	139	0,3	274	0,6	3 514	8,1	26	0,1
31 – 40 ans	2 844	6,6	509	1,2	1 108	2,6	5 904	13,6	62	0,1
41 – 50 ans	3 449	8,0	734	1,7	1 225	2,8	5 180	12,0	87	0,2
51 – 60 ans	3 177	7,3	980	2,3	1 405	3,2	4 575	10,6	92	0,2
61 ans ou plus	3 013	7,0	1 057	2,4	603	1,4	1 931	4,5	66	0,2
N/D		0,0		0,0		0,0	11	0,0	3	0,0
Total	13 858	32,0	3 419	7,9	4 615	10,6	21 115	48,7	336	0,8
Âge moyen	49		53		48		44		50	

NOMBRE DE MEMBRES SELON LA DISCIPLINE



**NOMBRE DE MEMBRES
PAR RÉGION ET RÉPARTITION
SELON LE SEXE**

	Total	Hommes	%	Femmes	%
RÉGION					
Abitibi-Témiscamingue	552	238	43,1	314	56,9
Bas-Saint-Laurent	227	81	35,7	146	64,3
Capitale-Nationale	4 479	2 386	53,3	2 093	46,7
Centre-du-Québec	719	315	43,8	404	56,2
Chaudière-Appalaches	691	285	41,2	406	58,8
Côte-Nord	190	56	29,5	134	70,5
Estrie	1 080	525	48,6	555	51,4
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	1 022	499	48,8	523	51,2
Lanaudière	1 856	884	47,6	972	52,4
Laurentides	1 719	799	46,5	920	53,5
Laval	2 467	1 336	54,2	1 131	45,8
Mauricie	980	493	50,3	487	49,7
Montérégie	5 830	2 776	47,6	3 054	52,4
Montréal	6 523	3 769	57,8	2 754	42,2
Outaouais	2 793	1 633	58,5	1 160	41,5
Saguenay-Lac-Saint-Jean	813	355	43,7	458	56,3
N/D	801	404	50,4	397	49,6
Total	32 742	16 834	51,4	15 908	48,6

RECONNAÎTRE ET ENCOURAGER L'ACQUISITION DE COMPÉTENCES

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

TITRES DÉCERNÉS EN 2021

Assureur-vie certifié

- Jean-Philippe Cloutier, A.V.C.
- Sylvie Graveline, A.V.C.

Assureur-vie agréé

- Antoine Grégoire, A.V.A.
- Marc-André Fournier, A.V.A.

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

DÉSIGNATION ET ATTESTATIONS PROFESSIONNELLES DÉCERNÉES EN 2021

Conseiller agréé en avantages sociaux

- Daniel Bernatchez, C.A.A.S.
- Danic Lussier, C.A.A.S.
- Philippe Gagné, C.A.A.S.
- Jean-Philippe Ranger, C.A.A.S.
- Marie-Ange Bonin, C.A.A.S.
- Philippe Lacroix, C.A.A.S.
- Marie-France Gaudet, C.A.A.S.
- David Quintin, C.A.A.S.
- Valérie Lemieux, C.A.A.S.
- François Prevost, C.A.A.S.
- Anna Zirianov, C.A.A.S.
- Suzanne Beauchemin, C.A.A.S.
- Chantal Daoust, C.A.A.S.

Assurance collective

- Catherine Moreau
- Sheila Lizotte
- Sabrina Faguy
- Nancy Beaulieu

Rémunération et gestion stratégique des RH

- Catherine Coulombe

+ DÉONTOLOGIE ET ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

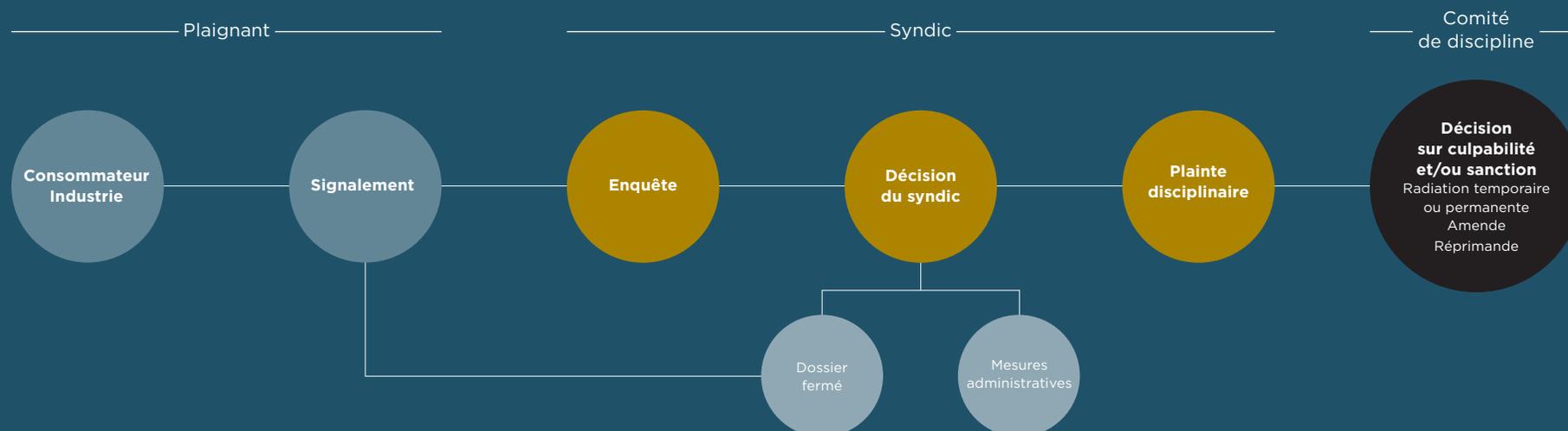
Pour mener à bien sa mission de protection du public, la CSF a entre autres mandats celui d'assurer la discipline et la déontologie de ses membres. Pour ce faire, elle peut compter sur la direction de la déontologie et de l'éthique professionnelle au sein de laquelle travaillent le syndic et son équipe.

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

À la suite d'une information selon laquelle un conseiller aurait commis une faute dans sa pratique, le syndic entreprend les démarches d'enquête requises et, si la situation l'exige, déposera une plainte auprès du comité de discipline de la Chambre. Dans certaines situations portées à son attention, il imposera des mesures administratives de manière à ce que le professionnel concerné puisse éviter des erreurs malencontreuses ou des pièges.

Le syndic peut également obliger un conseiller à parfaire sa formation dans un domaine en particulier, toujours dans un esprit d'amélioration des pratiques et de protection des consommateurs de produits et services financiers. Dans tous les cas, ses interventions sont motivées par la protection du public.

LE CHEMINEMENT D'UN SIGNALEMENT



DOSSIERS D'ENQUÊTE

En 2021, le bureau du syndic a ouvert un total de 358 nouveaux dossiers, provenant de 245 demandes d'enquête (68 %) et de 113 signalements (32 %). Les signalements correspondent aux informations reçues par le syndic de différentes sources se rapportant à de possibles manquements déontologiques des membres. Plus de sept demandes d'enquête sur 10 sont formulées par des consommateurs (177), les autres demandes provenant de l'industrie (représentants, cabinets, assureurs).

Il faut souligner que le nombre de demandes d'enquête et signalements reçus a sensiblement diminué par rapport aux années antérieures, la moyenne annuelle des trois années précédentes se situant à près de 450 nouveaux dossiers.

Chaque demande d'enquête et chaque signalement font l'objet d'un examen rigoureux et de vérifications sommaires (communications avec le demandeur d'enquête, demandes de renseignement au cabinet, etc.), afin de déterminer la nécessité d'entreprendre une enquête approfondie. Ainsi, après examen, 74 dossiers (22 %) ont été fermés à cette étape préliminaire pour divers motifs, les principaux étant l'absence de fondement à l'allégation mentionnée (27 %), en raison d'une décision déjà rendue à l'égard du membre en cause (22 %) ou l'absence de compétence de la CSF et le transfert à une autre juridiction (16 %). Le syndic a entrepris une enquête approfondie dans 272 dossiers (78 %). Le pourcentage de dossiers faisant l'objet d'une enquête approfondie est près de la moyenne des années antérieures, alors qu'en 2020, seulement 67 % (309 dossiers) avaient fait l'objet d'une enquête approfondie.

Le nombre de membres de la Chambre visés par ces nouvelles enquêtes demeure toujours très bas, soit 0,80 % (263 membres).

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

L'exercice de révision de l'ensemble des opérations du bureau du syndic et l'implantation de nouvelles façons de faire depuis le début de l'année 2019 ont permis de poursuivre la réduction des délais de traitement des dossiers.

Au 31 décembre 2021, le nombre de dossiers d'enquête de plus de 12 mois s'élevait à 26 (15 %) alors qu'il était de 125 (31 %) en 2018, une baisse de près de 80 % du nombre de ces dossiers.

DÉCISIONS RENDUES

En 2021, le syndic et les syndiques adjointes ont inscrit une décision finale dans 422 dossiers, soit 74 à l'étape de la pré-enquête décrite précédemment et 348 au terme d'une enquête approfondie, effectuée par les enquêteurs du bureau du syndic.

CES 348 DÉCISIONS SE RÉPARTISSENT COMME SUIT :

	2021	2020
Dépôt d'une plainte devant le comité de discipline	35	64
Insuffisance de la preuve ou de l'absence de fondement de l'allégation	173	184
Mesures administratives (mise en garde, formation)	119	128
Autres décisions (absence ou transfert de juridiction, retrait de l'industrie, fermeture sur la foi d'un jugement, décès)	21	41
Total des décisions rendues	348	417
Dossiers fermés en pré-enquête	74	154
Total de dossiers traités	422	571

Ainsi, dans la moitié des dossiers (49,7 %), les infractions alléguées n'étaient pas fondées ou les éléments de preuve recueillis ne permettaient pas d'en établir l'existence de manière convaincante. La décision de déposer une plainte devant le comité de discipline a été prise dans près de 10 % des dossiers. Ce pourcentage est légèrement inférieur à celui des dernières années (15 %).

Dans 119 dossiers (34 %), bien qu'une faute déontologique ait été commise, le syndic a été d'avis qu'une mesure administrative constituait une mesure d'intervention adéquate pour protéger le public. À cet égard, il est à noter que dans l'analyse de la décision à prendre, le syndic doit considérer une multitude de facteurs afin de déterminer si la protection du public requiert le dépôt d'une plainte devant le comité de discipline, le principal élément de cette analyse étant la gravité du geste posé. Rappelons que l'abandon de la certification depuis la commission d'une faute déontologique n'est donc pas un gage d'immunité pour un membre.

Par ailleurs, lorsqu'une décision de ne pas tenir d'enquête au terme de la pré-enquête ou de fermer un dossier d'enquête est prise, la personne ayant réclamé la tenue de l'enquête peut demander au comité de révision de l'Autorité des marchés financiers de formuler un avis sur cette décision. En 2021, 13 demandes d'avis ont été soumises à ce comité. Soulignons que le nombre de demandes de révision oscille entre 10 et 15 par année. Au 31 décembre 2021, le comité avait maintenu les décisions des syndicats dans tous les dossiers ayant fait l'objet d'une demande de révision.

INFRACTIONS ALLÉGUÉES DANS LES PLAINTES DISCIPLINAIRES DÉPOSÉES PAR LE SYNDIC

En 2021, le syndic a déposé 37 plaintes devant le comité de discipline comparativement à 55 l'année précédente. Voici la répartition des infractions visées par ces plaintes :

Infractions	2021	2020
Entrave au travail du syndic	5	9
Appropriation de fonds	1	2
Défaut d'agir avec probité, intégrité (divers manquements)	14	21
Conflit d'intérêts, manque de loyauté, perte d'indépendance	3	12
Défaut de procéder à une analyse des besoins, cueillette d'information, bien connaître son client	8	28
Manquements relatifs aux préavis de remplacement	11	9
Fournir des informations incomplètes, inexactes, etc.	4	5
Non-convenance du produit, remplacement injustifié	8	4
Inexécution du mandat, manque de diligence, de suivi	5	7
Faute relative à la protection des renseignements personnels	1	1
Défaut d'agir avec compétence, professionnalisme (divers manquements)	11	34
Total des chefs de plaintes déposés	71	132

Enfin, soulignons qu'en raison de la gravité des infractions alléguées contre un représentant, le syndic a demandé et obtenu du comité de discipline une ordonnance de radiation provisoire, en 2021, ce qui signifie que le représentant cesse d'exercer sa profession sur-le-champ pendant la durée des procédures devant le comité de discipline. Cette procédure exceptionnelle n'avait pas été utilisée depuis 2018.

COMITÉ DE DISCIPLINE

Le comité de discipline est la deuxième phase qui complète l'ensemble du processus disciplinaire. Il s'agit d'un tribunal quasi judiciaire, indépendant du syndic et de la CSF, qui est néanmoins responsable d'entendre les plaintes déposées par ce dernier et d'imposer, le cas échéant, des sanctions contre les professionnels reconnus coupables d'avoir commis des fautes déontologiques. Le comité de discipline partage pleinement la mission de protection du public de la CSF, de même qu'il en promeut les valeurs d'éducation, de prévention et de justice.

L'AUDITION D'UNE PLAINTÉ PAR LE COMITÉ DE DISCIPLINE SE FAIT PAR :

- le président ou la vice-présidente (nommés par le ministre des Finances) ou l'un des présidents suppléants (nommés par le président du comité de discipline); et
- deux professionnels membres de la Chambre exerçant dans la même discipline ou catégorie d'inscription et dans le même secteur de l'industrie que le membre en cause.

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

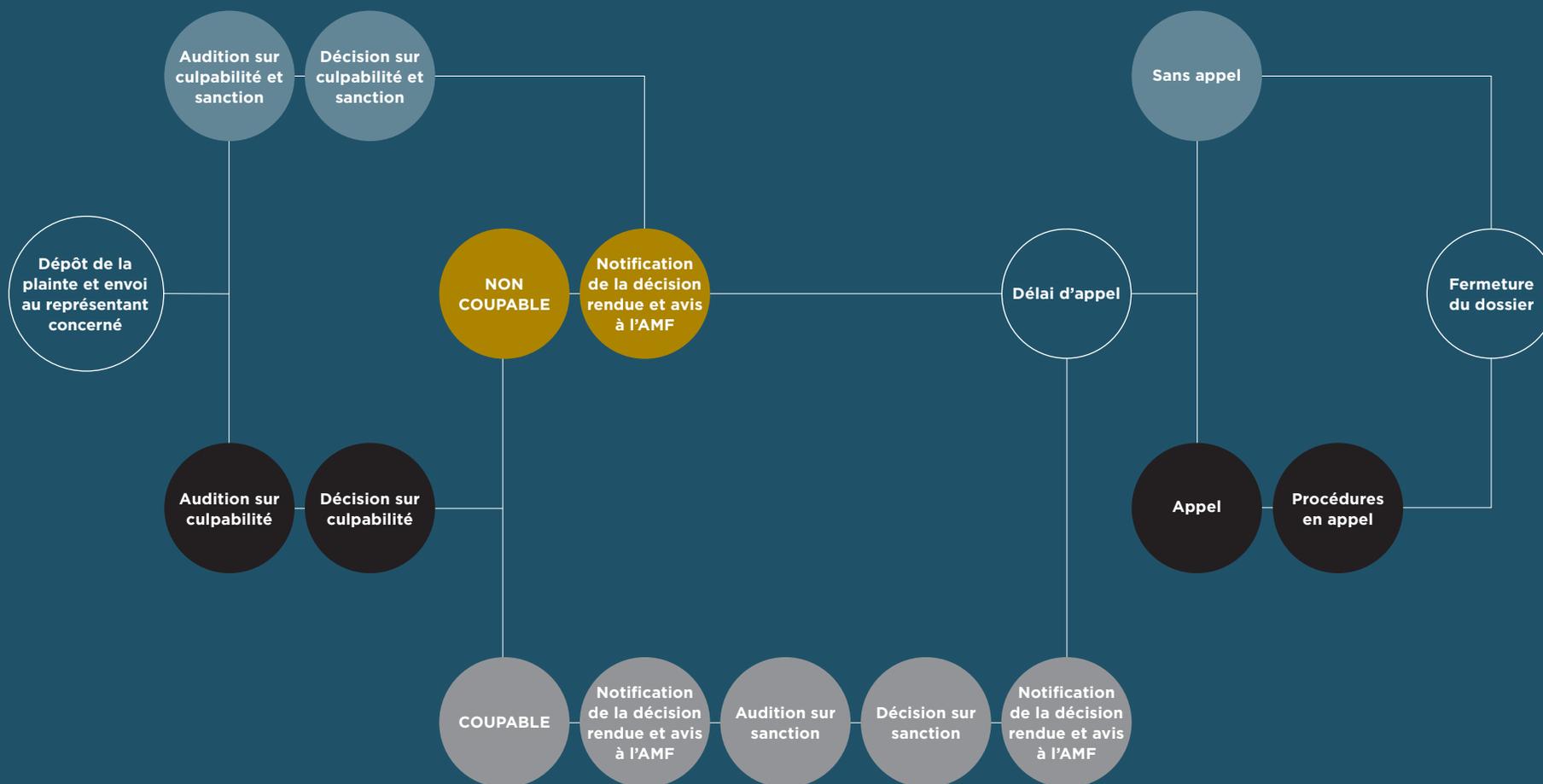
PROCESSUS DISCIPLINAIRE

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

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

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

PROCESSUS DISCIPLINAIRE



SANCTIONS POUVANT ÊTRE IMPOSÉES PAR LE COMITÉ DE DISCIPLINE

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

- une réprimande;
- une radiation temporaire ou permanente;

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

De plus, le comité peut recommander une activité de formation qui sera imposée par le conseil d'administration et, dans certains cas, ordonner la publication d'un avis de la décision dans un journal circulant dans

la localité où le membre a son domicile professionnel ou dans tout lieu où il a exercé ou pourrait exercer sa profession. Il peut aussi condamner le membre au paiement des déboursés.

La sanction disciplinaire a pour principaux objectifs : la protection du public, la correction de l'inconduite professionnelle, l'exemplarité à l'égard des autres membres de la profession qui

pourraient être tentés de poser des gestes semblables et, enfin, le droit par le professionnel visé d'exercer sa profession.

DÉCISIONS DU COMITÉ DE DISCIPLINE

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

BILAN DE L'ANNÉE 2021

Les activités du comité de discipline

Le tableau suivant présente le nombre de dossiers en traitement par le comité de discipline en 2021, incluant les dossiers en appel. En 2021, le comité de discipline a reçu 37 plaintes disciplinaires comportant au total 70 chefs d'infraction.

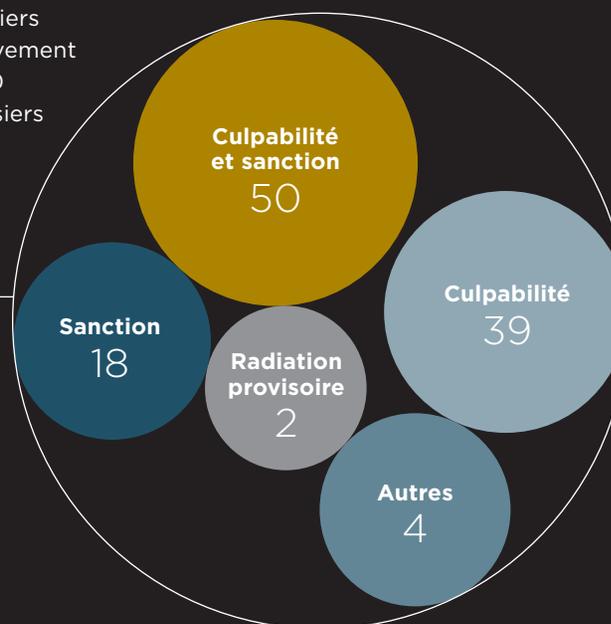
DOSSIERS EN TRAITEMENT

Nombre de dossiers actifs	
Au 1 ^{er} janvier 2021	91
Dossiers ouverts	37
Dossiers fermés	64
Au 31 décembre 2021	64

Les auditions

En 2021, le comité de discipline a tenu 113 journées d'audition (traitement de 81 dossiers différents), comparativement à 101 journées en 2020 (traitement de 72 dossiers différents).

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



Le comité de discipline a adapté ses façons de faire à l'ère du numérique et a tenu 98 % de ses auditions en mode virtuel au cours de la dernière année.

Des 113 journées d'audition tenues en 2021 par le comité :

- 111 ont eu lieu par visioconférence
- 2 ont eu lieu en présentiel à Montréal

Afin d'assurer la célérité du processus disciplinaire, le comité de discipline a émis, au cours de l'année, une directive sur les règles de preuve et de pratique. Elle peut être consultée sur notre [site Web](#), de même que les autres directives émises par le président.

Les décisions

En 2021, le comité de discipline a rendu 91 décisions.

TYPES DE DÉCISIONS RENDUES

Types de décision	Nombre de décisions	
	2021	2020
Décision sur culpabilité	20	20
Décision sur culpabilité et sanction	39	31
Décision sur sanction	27	16
Décision sur requête en radiation provisoire	1	0
Autre décision, notamment sur des questions préliminaires ou interlocutoires	4	5
Total	91	72

Les sanctions

En 2021, 66 décisions ordonnant 235 sanctions ont été rendues.

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

CHEFS D'INFRACTION SANCTIONNÉS PAR LE COMITÉ EN 2021

Infractions	2021*	2020*
Défaut d'agir avec compétence, professionnalisme (divers manquements)	67	50
Défaut de procéder à une analyse des besoins, cueillette d'information, bien connaître son client	42	28
Défaut d'agir avec probité, intégrité (divers manquements)	33	64
Conflit d'intérêts, manque de loyauté, perte d'indépendance	29	24
Appropriation de fonds	18	6
Manquements relatifs aux préavis de remplacement	11	6
Inexécution du mandat, manque de diligence, de suivi	11	3
Entrave au travail du syndic	7	5
Fournir des informations incomplètes, inexactes, etc.	7	5
Non-convenance du produit, remplacement injustifié	6	8
Faute relative à la protection des renseignements personnels	4	1
Total des chefs des plaintes déposés	235	200

*Nombre de sanctions imposées selon le type de faute

Les sanctions (suite)

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

Des sanctions de radiation ont été imposées à 46 représentants (31 en 2020) : de ce nombre, 44 (29 en 2020) ont été radiés temporairement pour une période variant de quinze jours à dix ans, et trois (deux en 2020) de façon permanente. De ces trois membres ayant été condamnés à la radiation permanente, un a également fait l'objet d'une radiation temporaire à l'égard de certains chefs d'infraction dont il a été trouvé coupable.

Le comité a recommandé le suivi de formations auprès de cinq professionnels (trois en 2020) et n'a émis aucune ordonnance de remboursement (une en 2020). Il a en outre interdit à un représentant d'agir à titre de superviseur pour une période donnée (zéro en 2020).

SANCTIONS IMPOSÉES PAR CHEF D'INFRACTION

Nature des sanctions imposées	Total en 2021	Total en 2020
Radiation permanente	32	25
Radiation temporaire	142	86
Amende	53	48
Montant total	224 000 \$	199 000 \$
Réprimande	8	41
Total	235	200
Autre sanction imposée		
Ordonnance de remboursement	0	1
Recommandation de formation	5	3
Interdiction d'agir à titre de superviseur	1	0

Les appels

Au cours de l'exercice, un dossier a été porté en appel devant la Cour du Québec. De plus, durant cette même période, deux dossiers ayant fait l'objet d'un appel se sont conclus, comme l'indique le tableau suivant. Également, des quatre dossiers en cours au 1^{er} janvier 2021, un a été porté en appel devant la Cour d'appel du Québec.

DOSSIERS EN APPEL

	Nombre de dossiers en appel
Au 1 ^{er} janvier 2021	4
Dossiers ouverts	1
Dossiers fermés	2
Au 31 décembre 2021	3

REMERCIEMENTS

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

MEMBRES DU COMITÉ DE DISCIPLINE

AU 31 DÉCEMBRE 2021

PRÉSIDENT

M^E CLAUDE MAGEAU

VICE-PRÉSIDENTE

M^E CHANTAL DONALDSON

PRÉSIDENTS SUPPLÉANTS

M^E MICHEL A. BRISEBOIS

M^E MARCO GAGGINO

M^E GEORGE HENDY

M^E JANINE KEAN

M^E MADELEINE LEMIEUX

MEMBRES

Carla Badaro
 Benoit Bergeron, A.V.A., Pl. Fin.
 Jean-Michel Bergot
 Diane Bertrand, Pl. Fin.
 Marc Binette, Pl. Fin.
 David Blondeau, Pl. Fin.
 Éric Bolduc
 André Boucher, Pl. Fin.
 Robert Chamberland, A.V.A.
 Richard Charette
 Dyan Chevrier, A.V.A., Pl. Fin.
 Louis-Charles Coderre, A.V.A., Pl. Fin.
 Sonia Comeau
 Denis Croteau, Pl. Fin.
 Hubert Benoit Décary
 Michel Demers, A.V.A., Pl. Fin.
 Jacques Denis, A.V.A., Pl. Fin.
 Shirtaz Dhanji, A.V.A., Pl. Fin.
 John Di Nezza
 Michel Dubé, Pl. Fin.
 François Faucher, Pl. Fin.
 Christian Fortin
 Pascale Gagné
 Louis André Gagnon
 Marc Gagnon, A.V.C., Pl. Fin.
 Marcel Gélinas
 Louis Giguère, A.V.C.

Maria-Teresa Giurleo
 Éric F. Gosselin, Pl. Fin.
 Jean-Guy Grenier, Pl. Fin.
 Trong Cuong Ha
 Mona Hanne, Pl. Fin.
 André Harvey, Pl. Fin.
 Glorioso Hashazinka, Pl. Fin.
 Patrick Haussmann, A.V.C.
 Guy Julien, A.V.C.
 Ramil Julien
 Sylvain Jutras, A.V.C., Pl. Fin.
 Audrey Lacroix
 BGilles Lacroix, A.V.C., Pl. Fin.
 Serge Lafrenière, Pl. Fin.
 Jasmin Lapointe
 Louis Larochelle
 Alain Legault
 Marie-Josée Lindsay
 Ndangbany Mabolia, Pl. Fin.
 Caroline Maheu
 Nicolas Maheu-Giroux
 Pierre Masson, A.V.A., Pl. Fin.
 Michel McGee
 Claude Ménard, A.V.A.
 Pascale Nguyen
 André Noreau
 Johanie Patenaude

Frédéric Perman
 Denis Petit, A.V.A.
 Chantal Pharand
 Jeannot Plamondon
 Claude Poirier, A.V.A.
 Stéphane Prévost, A.V.C.
 Isabelle Provost, Pl. Fin.
 Monique Puech
 Jean-Sébastien Renaud
 Panagiotis (Peter) Roumeliotis
 Claudette Saint-Germain
 Frédérick Scheidler
 Jocelyne Simard
 Eduardo Antonio Soto Sotelo
 France Stewart, A.V.C., Pl. Fin.
 Martin St-Pierre
 Bertrand Thériault, Pl. Fin.
 Bruno Therrien, Pl. Fin.
 Antonio Tiberio
 Felice Torre, A.V.A., Pl. Fin.
 Gaéтан Tremblay, Pl. Fin.
 Philippe-Antoine Truchon-Poliard
 Dominique Vaillancourt
 Patrick Warda, A.V.C., Pl. Fin.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

**PRÉSIDENT
DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION**



ALAIN C. ROY
A.V.C., B.B.A.

Élu lors de l'assemblée
générale de la CSF

**PREMIER
VICE-PRÉSIDENT**



**SYLVAIN DE
CHAMPLAIN**
A.V.A., Pl. Fin.

Courtage en épargne
collective

**DEUXIÈME
VICE-PRÉSIDENTE**



ANNE CÔTÉ*
LL. B., DSA, IAS.A

Présidente du comité
de gouvernance
et éthique



DANIELA ALTGAUZEN

Courtage en épargne
collective



GUY BARBEAU
MBA, CCP

Assurance collective
de personnes



**JEAN-SÉBASTIEN
JUTRAS**

Assurance de personnes



PAULETTE LEGAULT*
FCPA, FCGA, ASC

Présidente du comité
d'audit et finances



GEORGES E. MORIN*
IAS.A

Président du comité
des ressources humaines



**M^{re} FRANÇOIS D.
RAMSAY***
LL.B.



**M^{re} STÉPHANE
ROUSSEAU***
Ad. E., LL. B., LL. M.,
S.J.D.

Président du comité
de la vigie réglementaire
et de la conformité
des pratiques



**GINO-SÉBASTIEN
SAVARD**
B.A., A.V.A.

Assurance de personnes



SOPHIE VALLÉE

Courtage en plans
de bourses d'études



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

Planification financière
Président du comité
de la formation et
du développement
professionnel

*Administrateur indépendant nommé par le ministre des Finances du Québec.

COMITÉS

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

En 2021, le conseil a tenu six séances.

Pour l'aider à s'acquitter de ses responsabilités, le conseil s'est appuyé sur les travaux de trois comités statutaires et de ses deux comités consultatifs. À noter que le président du conseil d'administration est invité d'office à toutes les réunions de ces comités.

GOUVERNANCE ET ÉTHIQUE

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

Durant l'année 2021, le comité a tenu neuf séances de travail.

Le comité est constitué des membres suivants :

ANNE CÔTÉ
Administratrice – LL.B., DSA, IAS.A
Présidente du comité

SYLVAIN DE CHAMPLAIN
Administrateur – A.V.A., Pl. Fin.

M^E FRANÇOIS D. RAMSAY
Administrateur – LL. B.

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

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

RESSOURCES HUMAINES

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

Au cours de l'année 2021, le comité a tenu cinq séances de travail.

AUDIT ET FINANCES

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

Durant l'année 2021, le comité a tenu quatre séances de travail.

Le comité est constitué des membres suivants :

GEORGE E. MORIN
Administrateur – IAS.A
Président du comité

ANNE CÔTÉ
Administratrice – LL.B., DSA, IAS.A

SYLVAIN DE CHAMPLAIN
Administrateur – A.V.A., Pl. Fin.

PAULETTE LEGAULT
Administratrice CSF – FCPA, FCGA, ASC

ALAIN C. ROY
Administrateur – B.B.A., A.V.C.

Le comité est constitué des membres suivants :

PAULETTE LEGAULT
Administratrice – FCPA, FCGA, ASC
Présidente du comité

DANIELA ALTGAUZEN
Administratrice

GEORGES E. MORIN
Administrateur – IAS.A

SOPHIE VALLÉE
Administratrice

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

FORMATION ET DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL (CFDP)

Le comité de la formation et du développement professionnel est un comité consultatif qui s'intéresse principalement aux besoins et aux tendances en matière de formation et au développement professionnel des membres de la Chambre, ainsi qu'à la pertinence des formations qui sont offertes aux membres par la Chambre et par des organisations externes.

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

Au cours de l'année 2021, le comité a tenu deux séances de travail.

Le comité est constitué des membres suivants :

JEAN-PHILIPPE VÉZINA
Administrateur – Pl. Fin., M. Fisc.
Président du comité

ANNIE BOILARD
CRHA

CAROLINE GAGNON

MARIA-TERESA GIURLEO

NABIL HALLALI
Pl. Fin.

VALÉRIE LEMIEUX

HELENA OLIVEIRA
A.V.C., Pl. Fin.

NICK PALEOS

NATALIA SANDJIAN
Pl. Fin.

PASCAL TURCOTTE
Pl. Fin.

VIGIE RÉGLEMENTAIRE ET CONFORMITÉ DES PRATIQUES (CVRCP)

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

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

Au cours de l'année 2021, le comité a tenu deux séances de travail.

Le comité est constitué des membres suivants :

M^E STÉPHANE ROUSSEAU
Administrateur
Ad. E., LL.B., LL.M., S.J.D.
Président du comité

SYLVAIN DE CHAMPLAIN
Administrateur – A.V.A., Pl. Fin.

M^E PASCALE APOLD

LARRY BATHURST
A.V.A., Pl. Fin.

MARC BINETTE
Pl. Fin.

M^E CARINE MONGE
LL.L., LL.B., MBA, Pl. Fin.

M^E YVAN MORIN
LL.B.

PASCAL NGUYEN

ASRI YVES OHIN

LAURIE THERRIEN
Pl. Fin.

ALAIN VALLIÈRES

ÉQUIPE DE GESTION



M^E MARIE ELAINE FARLEY*
Ad. E., IAS.A
Présidente et
chef de la direction



CHRISTIAN FAUBERT*
CPA, MBA
Vice-président —
services corporatifs



DANIEL RICHARD*
Vice-président —
relations avec les
communautés



NANCY DE BRUYN*
Secrétaire de la Chambre



MANON CARON*
ASC
Conseillère principale
en gouvernance



LUCIANO FACCHINELLI
Conseiller principal —
ressources humaines



SOLÈNE GARCIA-MUZART
Contrôleuse financière



M^E MARTINE GUIMOND
Avocate en chef —
affaires corporatives



ABDOURAHIM KIELLO
Conseiller principal
en intelligence d'affaires



M^E AMÉLIE LEMAY
Secrétaire du comité
de discipline



YOAN MUZART
Chef d'équipe —
information
et services aux membres



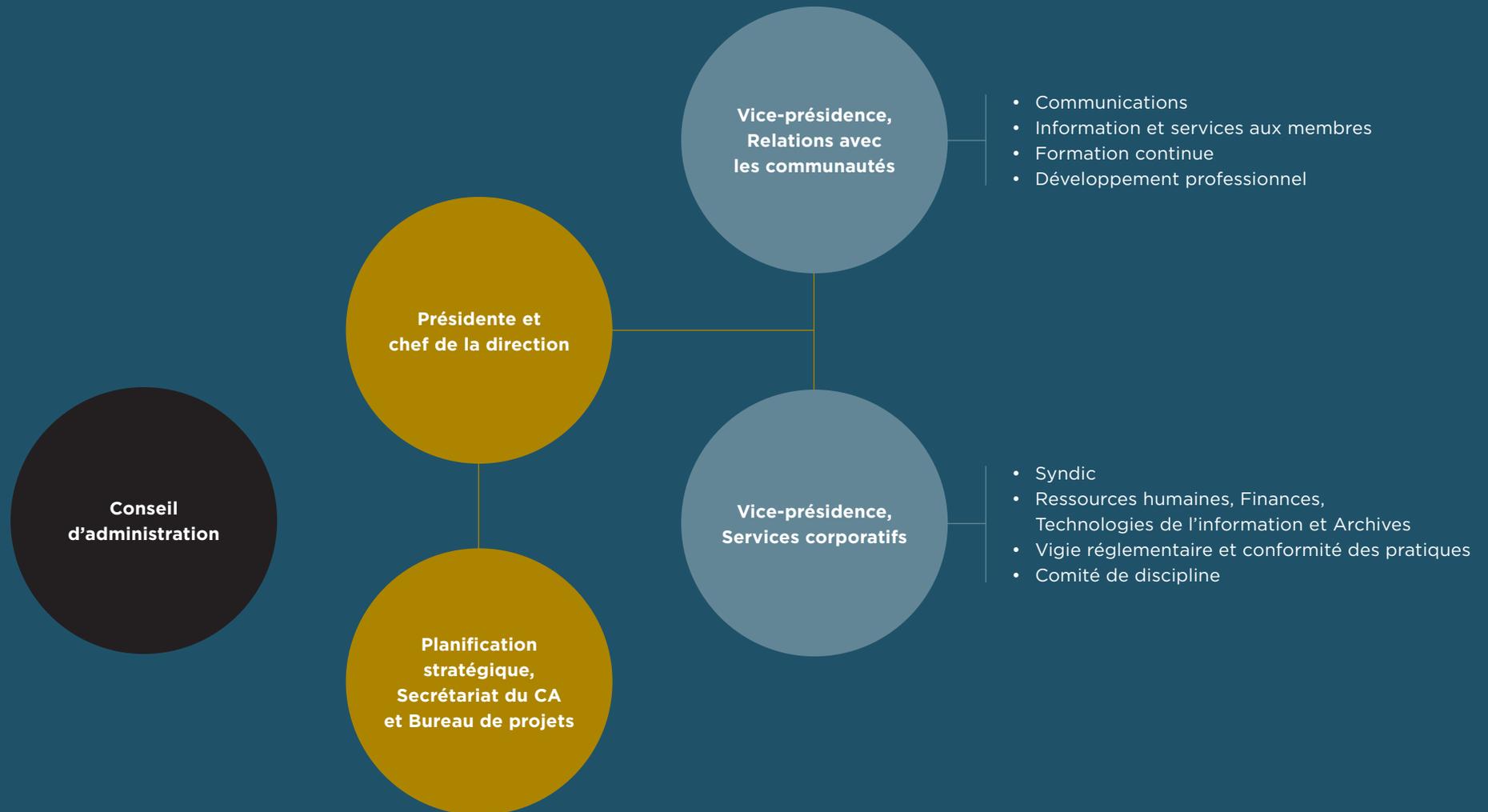
M^E GILLES OUIMET
Ad. E.
Syndic



PATRICK ROUILLARD
Directeur —
développement
professionnel

*Membre du comité de direction

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



ÉTATS FINANCIERS

Exercice clos le 31 décembre 2021

Rapport de l'auditeur indépendant	39
<hr/>	
États financiers	
<hr/>	
Situation financière	41
Résultats	42
Évolution de l'actif net	43
Flux de trésorerie	44
Notes complémentaires	45

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Aux membres de la Chambre de la sécurité financière :

OPINION

Nous avons effectué l'audit des états financiers de la Chambre de la sécurité financière (ci-après la «Chambre»), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2021 et l'état des résultats, l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'organisme au 31 décembre 2021 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

FONDEMENT DE L'OPINION

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section «Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers» du présent rapport. Nous sommes indépendants de la Chambre conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

AUTRE POINT - INFORMATIONS COMPARATIVES AUDITÉES PAR UN PRÉDÉCESSEUR

Les états financiers de la Chambre pour l'exercice terminé le 31 décembre 2020 ont été audités par un autre auditeur qui a exprimé sur ces états une opinion non modifiée en date du 31 mars 2021.

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

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

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

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'organisme.

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

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'elles, individuellement ou collectivement, puissent influencer les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

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

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en oeuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'organisme;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'organisme à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'organisme à cesser son exploitation;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

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

*Raymond Chabot Grant Thornton S.E. N.C. R. L.*¹

Montréal
Le 22 mars 2022

¹ CPA auditeur, CA permis
de comptabilité publique
n° A131601

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 DÉCEMBRE 2021

	2021	2020
ACTIF		
Court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	11 416 617 \$	10 127 882 \$
Comptes clients et autres créances (note 4)	274 072	453 960
Frais payés d'avance	252 399	218 104
	11 943 088	10 799 947
Long terme		
Immobilisations corporelles (note 5)	691 227	804 885
Actifs incorporels (note 6)	470 642	627 500
	13 104 957 \$	12 232 331 \$
PASSIF		
Court terme		
Comptes fournisseurs et autres dettes de fonctionnement (note 7)	1 295 724 \$	1 776 461 \$
Tranche exigible à court terme des avantages incitatifs relatifs au bail (note 8)	164 052	164 052
	1 459 776	1 940 513
Long terme		
Avantages incitatifs relatifs au bail (note 8)	736 470	900 522
	2 196 246	2 841 035
ACTIF NET		
Investi en immobilisations corporelles et actifs incorporels	1 161 869	1 432 385
Grevé d'affectations d'origine interne	2 000 000	-
Non affecté	7 746 842	7 958 911
	10 908 711	9 391 296
	13 104 957 \$	12 232 331 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Au nom du conseil,



Alain C. Roy, A.V.C., B.B.A.
Président du conseil d'administration



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



ÉTAT DES RÉSULTATS

POUR L'EXERCICE TERMINÉ
LE 31 DÉCEMBRE 2021

	2021	2020
PRODUITS		
Cotisations	11 366 419 \$	11 004 197 \$
Formation	2 130 663	916 587
Greffe	293 582	247 461
Intérêts	73 094	108 462
Autres revenus	111	92
	13 863 869	12 276 799
CHARGES		
Salaires et charges sociales	6 425 645	6 417 299
Main-d'œuvre externe	609 558	410 972
Publicité, communications et outils corporatifs	571 421	1 180 258
Déontologie et discipline	1 432 133	1 518 514
Services professionnels externes	1 192 898	958 990
Amortissement des immobilisations corporelles et actifs incorporels	465 227	610 256
Loyer, taxes, permis et électricité	496 691	551 262
Frais de bureau	394 629	343 870
Allocations et jetons des administrateurs et autres membres	267 903	253 345
Frais de perception de la cotisation et secrétariat OCRA	249 669	212 507
Frais de déplacement	17 214	12 923
Frais bancaires et financiers	77 600	32 371
Assurance	72 364	81 054
Frais de formation du personnel	11 092	13 406
Créances irrécouvrables	33 550	50 578
Développement professionnel	3 506	8 204
Autres dépenses	25 354	7 443
	12 346 454	12 663 252
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	1 517 415 \$	(386 453) \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET

POUR L'EXERCICE TERMINÉ
LE 31 DÉCEMBRE 2021

				2021
	Investi en immobilisations	Grevé d'affectations d'origine interne (note 9)	Non affecté	Total
Solde au début	1 432 385 \$		7 958 911 \$	9 391 296 \$
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(465 227)		1 982 642	1 517 415
Investissement en immobilisations corporelles et actifs incorporels	194 711		(194 711)	-
Affectations d'origine interne		2 000 000	(2 000 000)	-
	1 161 869 \$	2 000 000 \$	7 746 842 \$	10 908 711 \$

				2020
	Investi en immobilisations		Non affecté	Total
Solde au début		1 763 603 \$	8 014 146 \$	9 777 749 \$
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges		(610 256)	223 803	(386 453)
Affectations d'origine interne		279 038	(279 038)	-
		1 432 385 \$	7 958 911 \$	9 391 296 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

POUR L'EXERCICE TERMINÉ
LE 31 DÉCEMBRE 2021

	2021	2020
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	1 517 415 \$	(386 453) \$
Éléments hors caisse		
Amortissement des immobilisations corporelles	189 351	172 009
Amortissement des actifs incorporels	275 876	438 248
Amortissement de l'avantage incitatif lié à un bail	(164 052)	(164 052)
	1 818 590	59 752
Variation nette d'éléments du fonds de roulement		
Comptes clients et autres créances	179 888	(132 127)
Frais payés d'avance	(34 295)	(84 263)
Comptes fournisseurs et autres dettes de fonctionnement	(475 128)	591 289
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	1 489 055	434 651
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(79 152)	(118 056)
Acquisition d'actifs incorporels	(121 168)	(251 687)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(200 320)	(369 743)
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	1 288 735	64 908
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	10 127 882	10 062 974
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice	11 416 617 \$	10 127 882 \$
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE		
Encaisse	400 466 \$	290 181 \$
Compte d'épargne à intérêt élevé	11 016 151	2 834 882
Certificat de placement garanti	-	7 002 819
	11 416 617 \$	10 127 882 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2021

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

La Chambre de la sécurité financière (la « Chambre ») est un organisme institué et reconnu à titre d'organisme d'autoréglementation par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2. La Chambre est considérée comme un organisme à but non lucratif au sens de la Loi de l'impôt sur le revenu.

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

2. MODIFICATION COMPTABLE

Le 1^{er} janvier 2021, la Chambre a appliqué les modifications apportées au chapitre 3856, « Instruments financiers », de la Partie II du Manuel de CPA Canada – Comptabilité et au chapitre 4460, « Informations à fournir sur les opérations entre apparentés par les organismes sans but lucratif », de la Partie III du Manuel de CPA Canada – Comptabilité. Ces modifications visent à fournir des recommandations additionnelles sur le traitement comptable des instruments financiers créés ou échangés dans une opération entre apparentés.

Les modifications exigent que les actifs financiers créés ou acquis et que les passifs financiers émis ou pris en charge dans une opération entre apparentés soient évalués initialement au coût, à l'exception de certains instruments spécifiques qui sont évalués initialement à la juste valeur. Le coût d'un actif financier créé ou acquis ou d'un passif financier émis ou pris en charge dans de telles circonstances dépendra du fait que l'instrument financier soit assorti ou non de modalités de remboursement. Lorsque l'instrument financier est assorti de modalités de remboursement, son coût

est déterminé au moyen des flux de trésorerie non actualisés, compte non tenu des paiements d'intérêts et de dividendes, et déduction faite des pertes de valeur déjà comptabilisées par le cédant. Dans le cas d'un instrument financier qui n'est pas assorti de modalités de remboursement, son coût est déterminé en fonction de la contrepartie transférée ou reçue dans le cadre de l'opération.

Les modifications exigent généralement que les actifs et les passifs financiers provenant d'opérations entre apparentés soient ultérieurement évalués selon la méthode du coût, à l'exception des placements dans des instruments de capitaux propres cotés sur un marché actif qui sont évalués à la juste valeur.

Les modifications donnent des indications supplémentaires sur la façon d'évaluer la perte de valeur d'un actif financier créé ou acquis dans une opération entre apparentés, évalué ultérieurement selon la méthode du coût.

Les modifications exigent également qu'un organisme comptabilise l'effet de l'abandon d'un actif financier créé ou acquis dans une opération entre apparentés ou de l'extinction d'un passif financier émis ou pris en charge dans une opération entre apparentés, aux résultats ou selon la méthode comptable retenue pour comptabiliser les apports.

Conformément aux dispositions transitoires, ces modifications, applicables aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2021, ont été appliquées rétrospectivement en tenant compte de certains allègements.

L'application de ces modifications n'a eu aucune incidence sur les états financiers pour l'exercice terminé le 31 décembre 2020.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

a) Base de présentation

Les états financiers de la Chambre sont établis selon les Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

b) Estimations comptables

Pour dresser les états financiers, la direction de la Chambre doit faire des estimations et poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés dans les états financiers et les notes y afférentes. Ces estimations sont fondées sur la connaissance que la direction possède des événements en cours et sur les mesures que la Chambre pourrait prendre à l'avenir. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

c) Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de l'organisme est de présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie les soldes bancaires, incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le positif et le négatif, ainsi que les placements dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition ou rachetables en tout temps sans pénalité.

d) Immobilisations corporelles et actifs incorporels

Les immobilisations corporelles et les actifs incorporels acquis sont comptabilisés au coût. Lorsque la Chambre reçoit des apports sous forme d'immobilisations corporelles ou d'actifs incorporels, le coût de ceux-ci correspond à la juste valeur à la date de l'apport plus tous les frais directement rattachés à l'acquisition des immobilisations corporelles ou des actifs incorporels, ou à une valeur symbolique si la juste valeur ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable.

Amortissements

Les immobilisations corporelles et les actifs incorporels sont amortis en fonction de leur durée probable d'utilisation selon les méthodes d'amortissement linéaire ou dégressif aux taux et périodes annuels suivants :

Élément d'actif	Méthode	Taux/période
Matériel informatique et cours obligatoire	Linéaire	3 ans
Mobilier et équipement	Dégressif	20 %
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail
Logiciel informatique, projet informatique et pont AMF	Linéaire	6 ans
Marque de commerce	Linéaire	5 ans

Réduction de valeur

Lorsque les circonstances indiquent qu'une immobilisation corporelle ou un actif incorporel a subi une dépréciation, une réduction de valeur est comptabilisée pour ramener la valeur comptable nette de l'immobilisation corporelle ou de l'actif incorporel à sa juste valeur ou à son coût de remplacement, selon le cas. La réduction de valeur est alors comptabilisée à l'état des résultats et ne peut pas faire l'objet de reprises.

e) Avantages incitatifs relatifs au bail

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

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

f) Constatation des produits

Pour les produits de cotisations, de formation et de greffe, les produits sont constatés lorsque les quatre conditions suivantes sont remplies :

- Il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord;
- La livraison a eu lieu et les services ont été rendus;
- Le prix de vente est déterminé ou déterminable;
- Le recouvrement est raisonnablement assuré.

En fonction des sources de produits, les principes suivants sont suivis :

i) Cotisations

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

Les cotisations annuelles des membres sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice dans l'exercice relatif aux cotisations. Chaque année, les cotisations des membres couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre.

ii) Formation

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

iii) Greffe

Les produits de greffe sont constatés au moment où le membre fait l'objet d'une décision disciplinaire dûment signifiée par le comité de discipline et une amende est imposée.

iv) Produits d'intérêts

Les produits d'intérêts sont constatés en fonction du temps écoulé.

g) Actifs et passifs financiers**Évaluation initiale**

Lors de l'évaluation initiale, les actifs et les passifs financiers de la Chambre provenant d'opérations non conclues avec des apparentés ainsi que ceux provenant d'opérations conclues avec des parties qui n'ont pas d'autre relation avec l'organisme qu'en leur qualité de membres de la direction sont évalués à la juste valeur qui est, dans le cas des actifs financiers ou des passifs financiers qui seront évalués ultérieurement au coût après amortissement, majorée ou diminuée du montant des commissions et des coûts de transaction afférents. Les actifs et passifs financiers de la Chambre provenant d'opérations entre apparentés sont évalués au coût. Les coûts de transaction relatifs aux actifs et aux passifs financiers qui seront évalués ultérieurement à la juste valeur et ceux relatifs aux actifs et passifs financiers provenant d'opérations entre apparentés sont comptabilisés aux résultats au cours de l'exercice où ils sont engagés.

Évaluation ultérieure

À chaque date de clôture, les actifs et les passifs financiers de la Chambre provenant d'opérations non conclues avec des apparentés sont évalués au coût après amortissement. Dans le cas des actifs et passifs financiers de la Chambre provenant d'opérations entre apparentés, ceux-ci sont évalués selon la méthode du coût (incluant toute dépréciation dans le cas des actifs financiers).

Les coûts de transaction relatifs aux actifs et passifs financiers évalués au coût après amortissement et tout écart résultant de leur évaluation initiale à la juste valeur, le cas échéant, sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée de l'instrument financier correspondant.

En ce qui a trait aux actifs financiers évalués au coût après amortissement ou selon la méthode du coût, la Chambre détermine s'il existe des indications d'une possible dépréciation. Dans l'affirmative et si la Chambre détermine qu'il y a eu, au cours de l'exercice, un changement défavorable important dans le calendrier ou le montant prévu des flux de trésorerie futurs d'un actif financier, une réduction sera alors comptabilisée à l'état des résultats à titre de moins-value. La reprise d'une moins-value comptabilisée antérieurement sur un actif financier évalué au coût après amortissement ou selon la méthode du coût est comptabilisée aux résultats au cours de l'exercice où la reprise a lieu.

4. COMPTES CLIENTS ET AUTRES CRÉANCES

	2021	2020
Comptes clients	217 252 \$	303 699 \$
Cotisations à recevoir	36 057	49 136
Provision pour créances douteuses	(38 692)	(51 314)
Taxes à la consommation à recevoir	59 455	152 439
	274 072 \$	453 960 \$

5. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2021		
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette
Matériel informatique ¹	751 026 \$	646 571 \$	104 455 \$
Mobilier et équipement	492 959	376 716	116 243
Améliorations locatives	835 716	365 187	470 529
	2 079 701 \$	1 388 474 \$	691 227 \$

¹ Au cours de l'exercice, la Chambre a capitalisé des coûts de matériel informatique, dont aucun montant (3 459 \$ au 31 décembre 2020) n'est inclus dans les comptes fournisseurs au 31 décembre 2021.

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

6. ACTIFS INCORPORELS

			2021
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette
Logiciels informatiques ²	262 213 \$	183 023 \$	79 190 \$
Projet informatique CRM	2 590 781	2 423 782	166 999
Pont AMF	149 840	127 016	22 824
Cours obligatoire ²	590 109	391 889	198 220
Marque de commerce	3 578	169	3 409
	3 596 521 \$	3 125 879 \$	470 642 \$

² Au cours de l'exercice, la Chambre a capitalisé des coûts liés au cours obligatoire, dont un montant de 2 000 \$ (4 150 \$ au 31 décembre 2020 relatifs à des coûts de logiciels informatiques) est inclus dans les comptes fournisseurs au 31 décembre 2021.

	2020		
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette
Logiciels informatiques	269 542 \$	184 792 \$	84 750 \$
Projet informatique CRM	2 491 534	2 304 911	186 623
Pont AMF	149 840	102 043	47 797
Site internet	349 737	349 737	-
Cours obligatoire	588 109	279 779	308 330
	3 848 762 \$	3 221 262 \$	627 500 \$

7. COMPTES FOURNISSEURS ET AUTRES DETTES DE FONCTIONNEMENT

	2021	2020
Comptes fournisseurs et charges à payer	725 029 \$	1 093 559 \$
Salaires, charges sociales et vacances à payer	570 695	682 902
	1 295 724 \$	1 776 461 \$

Les sommes à remettre à l'État totalisent 57 723 \$ au 31 décembre 2021 (86 114 \$ au 31 décembre 2020).

8. AVANTAGES INCITATIFS RELATIFS AU BAIL

La Chambre a reçu des incitatifs d'un montant total de 2 046 952 \$ (2 046 952 \$ au 31 décembre 2020) relativement aux baux conclus pour la location d'espaces de bureau. Ces avantages ont été octroyés par le bailleur sous forme de remises pour des améliorations locatives et des périodes d'occupation gratuites.

Au cours de l'exercice, un montant d'amortissement des avantages incitatifs de 164 052 \$ (164 052 \$ en 2020) a été imputé aux résultats dans le poste Loyer, taxes, permis et électricité.

9. AFFECTATIONS D'ORIGINE INTERNE

Au cours de l'exercice, le conseil d'administration de la Chambre a affecté un montant de 2 000 000 \$ pour la modernisation future des actifs informationnels (aucun au 31 décembre 2020). La Chambre ne peut utiliser les montants grevés d'affectations d'origine interne à d'autres fins sans le consentement préalable du conseil d'administration.

10. ENGAGEMENTS

La Chambre s'est engagée, d'après un contrat de location échéant le 31 janvier 2028, à verser une somme de 3 913 752 \$ pour des locaux et du matériel. Les paiements minimums exigibles pour les cinq prochains exercices s'établissent comme suit :

2022	410 506 \$
2023	698 272 \$
2024	694 799 \$
2025	684 381 \$
2026	684 381 \$
2027 et suivants	741 413 \$

11. RISQUES FINANCIERS

a) Risque de crédit

La Chambre est exposée au risque de crédit relativement aux actifs financiers comptabilisés au bilan. La Chambre a déterminé que les actifs financiers l'exposant davantage au risque de crédit sont les comptes clients et les cotisations à recevoir des membres, étant donné que le manquement d'une de ces parties à ses obligations pourrait entraîner des pertes financières importantes pour la Chambre.

b) Risque de liquidité

Le risque de liquidité de la Chambre est le risque qu'elle éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à ses passifs financiers. La Chambre est donc exposée au risque de liquidité relativement à l'ensemble des passifs financiers comptabilisés au bilan.



**Chambre
de la sécurité
financière**

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