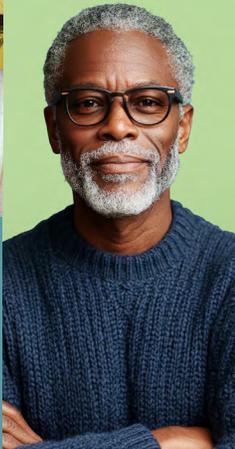


25 ANS À PROTÉGER LE PUBLIC



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



Chambre
de la sécurité
financière

TABLE DES MATIÈRES

2	Mission, vision, valeurs
3	Message du président du conseil d'administration
5	Message de la présidente et cheffe de la direction
8	Plan stratégique 2024-2026
10	Faits saillants en 2024

13 Déontologie
et éthique
professionnelle

17 Développement
professionnel et
qualité des pratiques

23 Comité de discipline

28	Membres du comité de discipline
29	Communications et événements
35	Membres du conseil d'administration
36	Comités du conseil d'administration
39	Membres de l'équipe de gestion
40	Profil des membres
44	États financiers



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 34 000 membres que sont les conseillers en sécurité financière, les conseillers en assurance et rentes collectives, les planificateurs financiers, les représentants en épargne collective et les représentants en plans de bourses d'études.

Vision

La Chambre de la sécurité financière sera un leader d'influence pleinement reconnu pour sa valeur ajoutée et ses innovations, son approche fédératrice et ses contributions au soutien de la confiance du public envers les services financiers.

Valeurs

La définition des valeurs intrinsèques de la Chambre a demandé l'implication de tous nos employés.

- Intégrité
- Professionnalisme
- Leadership
- Collaboration
- Bienveillance

Encadrement multidisciplinaire

L'encadrement multidisciplinaire des professionnels est une particularité du système québécois afin d'assurer une supervision optimale des intermédiaires exerçant dans plus d'un secteur d'activité. Ce système offre aux consommateurs l'avantage d'obtenir des conseils et services intégrés de la part de professionnels, et ainsi d'être mieux protégés.

5 disciplines

- Assurance collective de personnes
- Assurance de personnes
- Courtage en épargne collective
- Courtage en plans de bourses d'études
- Planification financière



JOUER UN RÔLE FÉDÉRATEUR MAINTENANT ET DEMAIN

Ce premier mandat à la présidence du conseil d'administration de la CSF aura été fertile. En 2024, la Chambre a su mettre en action les mécanismes réglementaires dont elle dispose pour protéger les consommateurs et les assurés québécois, elle a accompagné ses membres dans le développement de leurs compétences, elle a soutenu la crédibilité de la profession et elle s'est projetée dans l'avenir.

Le conseil a adopté dès le début de l'année le plan stratégique 2024-2026. Sa mise en œuvre s'est aussitôt enclenchée de façon dynamique, témoignant d'un désir de dépassement et d'un engagement ferme de toutes les équipes de la Chambre envers notre mission exigeante. J'affirme avec conviction que la Chambre est un leader d'influence, reconnu pour sa rigueur, ses innovations, son approche fédératrice et sa contribution précieuse au renforcement de la confiance du public à l'égard des services financiers.

CONSTRUIRE L'AVENIR, ENSEMBLE

La nouvelle planification stratégique nous a ramenés aux fondements mêmes de notre organisation. Nous nous sommes penchés sur les besoins, les objectifs, les moyens. Nous avons effectué un exercice d'introspection à l'interne et à l'externe, de concert avec l'industrie.

Cette démarche de consultation et de planification a permis d'orienter les actions à venir pour que la Chambre demeure, dans un environnement économique et financier très volatile, cet acteur fédérateur au sein de l'industrie. Le plan intitulé « Construire l'avenir, ensemble » s'appuie sur trois grandes orientations : leadership et rayonnement, innovation et valeur ajoutée ainsi qu'excellence opérationnelle. Ce sont les phares qui éclaireront notre route.

FORMATION ET DÉONTOLOGIE VONT DE PAIR

En 2024, la CSF a poursuivi l'élargissement de son offre de formation, qui participe à l'excellence de l'industrie et à l'équilibre de l'écosystème financier québécois. La Chambre a innové avec le développement de l'Espace partenaire de formation, qui offre aux responsables du développement professionnel et de la conformité un outil permettant d'effectuer des demandes de reconnaissance à la fois auprès de la Chambre et de l'Institut

de planification financière. En veillant à ce que les 34 000 professionnels membres soient adéquatement formés, la Chambre s'affaire à simplifier ses processus et poursuit sa mission première de protéger les consommateurs de produits et services financiers.

Dans cet esprit, je souligne le franc succès de notre événement annuel de formation ProLab, qui portait sur les compétences multidisciplinaires du futur. Quel thème porteur pour souligner le 25^e anniversaire de la Chambre!

Le respect des règles déontologiques est l'autre volet de la protection du public. Privilégiant l'aspect préventif dans ses interventions, le bureau du syndic traite les allégations de fautes professionnelles avec discernement et rigueur. Le conseil est bien au fait des remous occasionnés par les mouvements de personnel au sein de cette équipe. La protection du public n'a jamais été compromise et le conseil et la direction ont collaboré à l'élaboration d'un plan d'action visant notamment à assurer le suivi des dossiers. Je remercie tous les employés du bureau du syndic qui ont fait face avec cœur au surcroît de travail et aidé à la mise en place des mesures appropriées. J'en profite pour saluer la nomination officielle de M^e Julie Dagenais à titre de syndique de la Chambre, après en avoir assuré les fonctions et responsabilités par intérim en 2024.

UN TRAVAIL EN SYNERGIE

Sur le plan de la gouvernance, je salue le travail dévoué des membres du conseil et les remercie de leur confiance. L'arrivée à notre table d'un nouvel administrateur nommé par le ministre des Finances, M. Mario Albert, dont la feuille de route est impressionnante, conclut une refonte du conseil amorcée à la fin de 2022. Notre conseil est aujourd'hui complet, représentatif de l'écosystème, et riche des expertises complémentaires de ses membres.

Je remercie les membres de la Chambre de la sécurité financière, nos précieux partenaires et nos divers collaborateurs pour leur adhésion aux valeurs de la Chambre et à sa mission de protection du public. Tous ensemble, nous pouvons mériter la confiance de la clientèle et cultiver l'excellence des professionnels des services financiers.

Merci enfin à toutes les équipes de la Chambre qui se sont investies totalement pour concrétiser sa mission. Un remerciement tout particulier à M^e Marie Elaine Farley, dont la vision et le leadership sont exemplaires. À la lecture de ce rapport d'activité, vous constaterez comme moi l'abondance de projets réalisés. Je reconnais tous les efforts qui ont été déployés à tous les niveaux de notre organisation en cette 25^e année d'existence. Bravo à toutes et tous.



Sylvain De Champlain, A.V.A., Pl. Fin.
Président du conseil d'administration

25 ANS D'ÉVOLUTION, ET CE N'EST QU'UN DÉBUT

En 1999, la société québécoise, le contexte financier et l'environnement technologique étaient différents. Toutefois, les besoins des Québécoises et des Québécois désireux de sécuriser leur avenir financier étaient les mêmes qu'aujourd'hui. Voilà le sens du 25^e anniversaire de la Chambre de la sécurité financière : se rappeler que le défi inhérent à notre mission de protection du public, c'est de s'adapter continuellement.

Les mouvements économiques et évolutions sociales influencent notre mission. Nous voyons constamment se succéder de nouveaux produits financiers, de nouveaux outils technologiques, de nouveaux risques pour les consommateurs et le besoin de nouvelles connaissances pour les professionnels de l'industrie. En cela, l'année 2024 aura été une année d'évolution.



ACCENT SUR LE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Le nouveau plan stratégique 2024-2026 a réaffirmé la place du développement professionnel et de la formation continue au sommet de nos priorités. Vous aurez sans doute remarqué la grande variété de nouvelles formations développées par la Chambre et ses partenaires, dont plusieurs offertes gratuitement.

Des formations à la fine pointe de l'évolution de la profession permettent aux professionnels en services financiers d'offrir leurs précieux conseils avec pertinence et éthique et de poser un regard éclairé sur les enjeux de société pouvant influencer la situation financière de leurs clients. À ce titre, l'équipe de la formation et du développement professionnel de la Chambre a notamment achevé le nouveau cours obligatoire en conformité Déonto Plus.

Pour la Chambre, la compétence et la probité sont des qualités fondamentales d'un conseiller en services financiers de confiance. La Chambre met ainsi l'accent sur la prévention des fautes professionnelles par l'acquisition de connaissances, tout en s'assurant que le bureau du syndic et le comité de discipline veillent au respect des règles déontologiques.

DÉVELOPPEMENT DE PARTENARIATS EN CONTINU

En 2024, nous avons dynamisé notre collaboration avec l'Autorité des marchés financiers par l'entremise d'initiatives liées à la littératie financière et en participant à plusieurs comités stratégiques. Nous avons renouvelé des ententes de coopération avec ÉducÉpargne, Option consommateurs et Protégez-Vous ainsi qu'avec l'Université Laval et l'Université de Sherbrooke. Ces collaborations nous donnent accès à des ressources technologiques et humaines spécialisées grâce auxquelles nous pouvons créer des outils de soutien et de formation qui rehaussent la pratique des membres.

Soulignons notamment l'étroite collaboration entre la CSF, ÉducÉpargne et l'Institut national de la recherche scientifique (INRS) qui a permis d'orchestrer une campagne grand public sur les disparités entre hommes et femmes en matière d'épargne-retraite. Voilà une initiative heureuse qui a aidé nos membres à approfondir leur compréhension des enjeux financiers, tout en sensibilisant le grand public.

Par ailleurs, les travaux de la Chaire argent, *inégalités* et société CSF-INRS se sont poursuivis en 2024. Les chercheurs se sont penchés sur les situations de vie complexes en lien avec l'immigration et l'analyse différenciée selon le genre. Ces études permettront de documenter différents aspects des transformations socioéconomiques afin de constituer la matière d'un curriculum de formations des conseillers et d'éclairer les décideurs et les citoyens.

DES ÉQUIPES PLUS QUE JAMAIS MOBILISÉES

La Chambre a la chance de pouvoir compter sur des employés mobilisés et fiers de travailler dans une organisation vouée à la protection du public. Un sondage indépendant mené par Énergie Mobilisation, auquel 90 % des employés ont répondu, a démontré que le sentiment d'appartenance se situait toujours dans la zone d'excellence, un résultat qui témoigne de l'engagement de nos équipes et dont nous nous réjouissons.

D'autre part, nous avons instauré des outils technologiques d'avant-garde dans un souci de protection des données et d'efficacité organisationnelle. Vingt-cinq ans d'adaptation continue à la Chambre, c'est aussi une constante évolution technologique. Merci à tous les employés pour une transition bien réussie.

Nos équipes ont produit une quantité impressionnante de contenus en déontologie, en pratique d'affaires, en développement professionnel, en protection des données, en planification, en pratique d'assurance, en protection du public, en plus de revoir l'ergonomie et les contenus de plusieurs sections de notre site Internet. La Chambre est ainsi en phase avec une industrie effervescente et une société en changement.



AU CŒUR DE L'ÉCOSYSTÈME FINANCIER

Je remercie l'équipe de direction, l'équipe de gestion ainsi que tous les employés de la Chambre. Je suis fière de leur travail, de leur compétence et de leur grand engagement à l'égard de notre mission de protection du public.

Je tiens également à témoigner ma gratitude aux membres du conseil d'administration pour leur soutien et leur apport tout au long de l'année.

Merci également à tous nos membres et partenaires de l'écosystème financier. C'est en joignant nos forces et nos expertises que nous pouvons jouer un rôle décisif auprès des consommateurs de services et de produits financiers. Après 25 ans d'existence, nous sommes résolument tournés vers l'avenir. Un avenir rempli de promesses.

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



PLAN STRATÉGIQUE 2024-2026

**Raison
d'être**

Un public protégé et
confiant envers
l'écosystème financier.

CONSTRUIRE L'AVENIR, ENSEMBLE

Les nouvelles orientations stratégiques sont nées d'un processus de consultation élargi et inclusif. L'exercice a permis de recueillir les points de vue et préoccupations des membres du conseil d'administration, de l'équipe de gestion, des professionnels en services financiers, des employés de la Chambre et de nos parties prenantes quant à nos services et notre mission de protection du public.

Nous avons ainsi pu mettre en lumière les nombreux défis qui se posent dans notre environnement en constante évolution et nous positionner face à ces enjeux comme organisme fédérateur de l'écosystème financier québécois.

Orientations stratégiques



Propulser la CSF
comme un leader
fédérateur de
notre écosystème



Innovier en se
connectant davantage
sur les besoins du
public et des membres
pour amplifier
la proposition de
valeur de la CSF



Optimiser les procédés
de gestion afin de
devenir un opérateur
d'exception centré sur
l'expérience client

Objectifs

1. Se positionner comme un organisme fédérateur de l'écosystème
2. Être un acteur engagé envers la modernisation du système réglementaire
3. Accroître les communications et démontrer la valeur ajoutée de la CSF au sein de l'écosystème et auprès du public

1. Demeurer à l'avant-garde de l'évolution des habitudes et des attentes du public
2. Soutenir nos membres face aux changements sociétaux
3. Être un vecteur de réflexion en lien avec les multiples innovations technologiques au sein de notre écosystème
4. Mieux répondre à l'évolution des attentes de nos clientèles

1. Centrer nos façons de faire sur l'expérience client
2. Développer et retenir notre personnel nécessaire à la performance de la CSF
3. Renforcer la communication interne et la collaboration dans la grande équipe de la CSF
4. Se donner des moyens technologiques d'avant-garde
5. Miser sur une gouvernance à valeur ajoutée

QUATRE PROJETS D'ENVERGURE ISSUS DU PLAN STRATÉGIQUE

Dès le début de l'année, la Chambre a tablé sur la mise en place du plan stratégique 2024-2026 pour concrétiser quatre grands projets, dans un constant effort d'innovation. La Chambre a ainsi réuni ses différentes expertises ainsi que des partenaires pour s'assurer d'être en phase avec les besoins du public et des membres.

PROLAB CSF : LES COMPÉTENCES MULTIDISCIPLINAIRES MISES DE L'AVANT

Dans le cadre de son 25^e anniversaire, la Chambre a rassemblé des universitaires et des conférenciers de renom afin de créer

une occasion unique de développement des compétences. La journée entière de formation a proposé en matinée quatre classes de maître présentées en partenariat avec de grandes institutions de recherche et d'enseignement supérieur. Elles étaient axées sur les aspects humains et relationnels en lien avec la pratique des conseillers :

- « Leadership entrepreneurial, là où la performance et l'humain cohabitent », présentée par Robert Dutton, professeur associé à HEC Montréal.
- « Les enjeux humains, déterminants dans le succès du transfert d'entreprise », présentée par Maripier Tremblay et Gabriel J. Power, professeurs titulaires à l'Université Laval.
- « Le robot financier : allié de l'intelligence humaine », présentée par Patrick Mignault et Arthur Oulaï, professeurs titulaires à l'Université de Sherbrooke.
- « La boussole conjugale : favoriser l'équité financière au sein des ménages », présentée par Hélène Belleau, professeure titulaire à l'INRS et titulaire de la Chaire argent, *inégalités* et société.

En après-midi, quatre conférenciers incarnant les compétences multidisciplinaires essentielles pour que les professionnels continuent d'offrir des prestations de services de haut niveau ont captivé l'auditoire :

- Farah Alibay, ingénieure en aérospatiale.
- Olivier Bernard, alias « Le Pharmacien ».
- Sophie Brochu, gestionnaire, conférencière et administratrice de sociétés.
- Daniel Lamarre, vice-président exécutif du conseil d'administration pour le Groupe Cirque du Soleil.

LES 7 COMPÉTENCES MULTIDISCIPLINAIRES À DÉVELOPPER

- 1- Sens client
- 2- Communication d'impact
- 3- Développement continu
- 4- Développement des affaires
- 5- Capacité de synthèse dans la complexité
- 6- Rigueur
- 7- Priorisation agile





Voyez tous les détails et photos du ProLab dans l'édition automne-hiver du CSF Mag+

CAMPAGNE PUBLICITAIRE INTÉGRÉE « FAUT QU'ON SE PARLE »

Une campagne publicitaire remarquable a été développée en partenariat avec EducÉpargne pour sensibiliser le public aux inégalités dans la préparation à la retraite. La campagne intitulée « Faut qu'on se parle » a été déployée en ligne du 18 octobre au 5 décembre 2024.

Les messages ont été véhiculés dans deux clips vidéo, un site Web et du contenu de marque dans des médias québécois. Le public était également dirigé vers un grand dossier en ligne sur le site de la CSF.



Conçue à l'initiative de la CSF, cette vaste offensive médiatique démontre sa valeur ajoutée et son engagement à protéger le public de façon innovante, en offrant aux professionnels des services financiers des outils adaptés à la réalité d'aujourd'hui.

400

participants

98 %

se sont dits satisfaits de leur expérience

94 %

ont trouvé le thème des compétences multidisciplinaires « tout à fait pertinent »

99 %

ont dit avoir acquis de nouvelles connaissances lors des classes de maître



3,4 M

d'impressions sur les différents canaux, notamment sur YouTube

469 000

vues en intégralité

L'ESPACE PARTENAIRE DE FORMATION : UNE INITIATIVE APPLAUDIE PAR TOUS

Afin de rendre le processus de reconnaissance des formations plus simple et convivial, un tout nouvel Espace partenaire de formation a été créé par la CSF. Pour ce faire, la collaboration interéquipes a permis de concrétiser cet autre projet faisant appel à l'intelligence collective.

À saluer également, la contribution de joueurs majeurs de l'industrie qui ont participé à sa mise en forme et à son fonctionnement pour en assurer la convivialité et l'efficacité : Canada Life, Espace FC, Desjardins, iA groupe financier, IG Gestion de patrimoine, Manuvie, PPI, RBC Assurances, Sun Life, UV Assurance.

Ainsi, la soumission, le suivi des demandes et le renouvellement des reconnaissances ont été automatisés pour que l'expérience utilisateur soit optimale.

Points clés

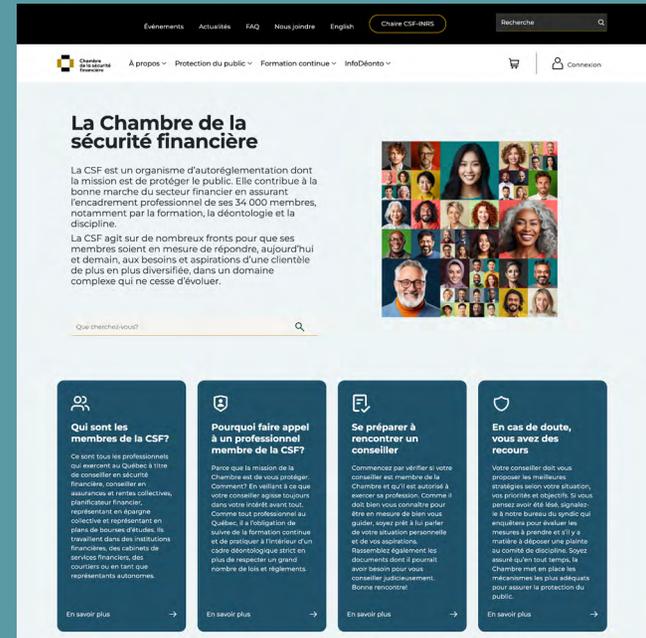
- Portail testé par les principaux partenaires de formation
- Nouvelles demandes et renouvellements pris en charge
- Gestion des formateurs
- Coordination avec l'IPF vers un pont de données fonctionnel pour les demandes conjointes



UN SITE WEB QUI ACCOMPAGNE AUSSI LES CONSOMMATEURS

La Chambre a amorcé une refonte de son site Web pour en faire une plateforme encore plus riche et conviviale pour le grand public. Première étape de cette transformation, la nouvelle page d'accueil facilite l'accès à l'information pour les consommateurs. Les utilisateurs peuvent également accéder à de grands dossiers traitant des finances personnelles.

Une grande partie des efforts a été consacrée à l'infrastructure technique du site afin de préparer l'intégration de nouvelles fonctionnalités.



Visitez notre site Web

Points clés

- Amélioration de l'accessibilité et de la lisibilité pour un accès simplifié à l'information
- Mise en place d'une navigation plus intuitive pour mieux guider les utilisateurs
- Création de nouvelles sections pour une expérience utilisateur optimisée
- Réécriture et regroupement des informations pour des contenus plus clairs et stratégiques
- Révision de la stratégie numérique pour renforcer la présence en ligne

NOMINATION DE M^E JULIE DAGENAIS AU POSTE DE SYNDIC DE LA CHAMBRE

La nomination de M^e Julie Dagenais à titre de syndic représente la suite logique de l'exécution du plan d'action mis en place afin de compléter l'équipe du syndic et d'assurer la rétention des employés, tout en continuant de veiller à ce que le public soit adéquatement protégé.



« Nous sommes extrêmement heureux que M^e Dagenais ait accepté ce rôle si important au sein de

la Chambre », a déclaré M^e Marie Elaine Farley, présidente et cheffe de la direction. « Sa fine connaissance de la déontologie et de l'environnement réglementaire ainsi que son leadership éprouvé représentent des atouts précieux pour notre organisation alors que nous continuons d'assurer le respect des plus hautes normes professionnelles tout en maintenant la confiance des consommateurs. »

La nomination de M^e Dagenais s'inscrit dans la continuité de l'engagement de la CSF envers l'excellence et l'efficacité opérationnelle. Sa confirmation à la tête de l'équipe du syndic promet une transition fluide, fondée sur la transparence et l'écoute attentive des parties prenantes.

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.

LES DEMANDES D'ENQUÊTE QUI PARVIENNENT AU SYNDIC DE LA CSF SUIVENT LES TENDANCES MARQUANTES DES DERNIÈRES ANNÉES



Les personnes en situation de vulnérabilité

Les conseillers peuvent vouloir prêter assistance à certains de leurs clients en situation de vulnérabilité. Même s'ils le font en toute bonne foi, les conseillers peuvent parfois s'exposer à des fautes professionnelles en posant des actes interdits par leur code de déontologie, en se plaçant en situation de conflit d'intérêts ou en outrepassant les limites de leurs

obligations. Évidemment, certains dossiers peuvent comporter de graves manquements, allant jusqu'à l'appropriation de fonds.



Les problématiques de santé mentale

L'effet postpandémique semble avoir exacerbé les problématiques liées à la santé mentale, alors que maints signalements sans lien avec les obligations professionnelles des membres parviennent au bureau du syndic. Il s'agit souvent de simples récriminations personnelles à l'égard de l'attitude d'un conseiller.

De plus en plus de cas lourds touchant des consommateurs n'étant pas sous un régime de

protection public ou n'étant plus supervisés par leur famille ou leurs amis aboutissent également au bureau du syndic.



Les conseillers s'affichant sur les réseaux sociaux

L'utilisation à mauvais escient des réseaux sociaux peut aussi entraîner quelques dérives, allant de la promotion de produits inadéquats à la diffamation d'un concurrent. Que ce soit derrière un écran ou un bureau, les obligations de compétence, d'intégrité et de professionnalisme demeurent les mêmes, ce qui demande une vigilance accrue de la part des conseillers.

DOSSIERS D'ENQUÊTE

En 2024, le syndic de la Chambre a reçu 340 nouvelles demandes d'enquête; 154 provenaient de signalements (45 %) et 186 demandes d'enquête (55 %) provenaient de consommateurs, de représentants, de cabinets ainsi que d'assureurs et courtiers. Les signalements correspondent aux informations transmises au syndic par différentes sources évoquant de possibles manquements déontologiques des membres, sans toutefois qu'une demande d'enquête ait été officiellement formulée.

Les nouvelles demandes d'enquête, au nombre de 340, ont diminué de 91 comparativement à 431 en 2023. Ce chiffre se situe dans le même ordre que ceux enregistrés en 2022 (381) et en 2021 (358).

Avant d'entreprendre une enquête approfondie, le syndic doit déterminer la nécessité de transformer une demande d'enquête en dossier d'enquête. L'équipe du syndic procède alors à des vérifications préliminaires en



Voir le déroulement d'une enquête

communiquant notamment avec le demandeur d'enquête, en accueillant la déposition du conseiller visé ou en requérant des documents préliminaires, habituellement obtenus auprès des courtiers ou des cabinets.

Soixante-et-onze (71) demandes d'enquête (19 %) ont été fermées à cette étape préliminaire pour des motifs tels que l'absence de fondement à l'allégation formulée (52 %), l'absence de compétence de la CSF et le transfert du dossier à une autre compétence (18 %) ou bien le fait qu'une décision ait déjà été rendue à l'égard du membre en cause (4 %). Le syndic a amorcé une enquête approfondie dans 303 dossiers (81 %), un nombre quasi identique aux 305 dossiers d'enquête ouverts en 2023.

Le nombre de membres visés par les dossiers en enquête demeure toujours très bas en comparaison aux quelque 34 000 membres encadrés par la Chambre, soit 390 ou environ 1 % des membres. Il importe aussi de rappeler que ce ne sont pas l'ensemble des membres faisant l'objet d'une enquête qui sont trouvés coupables de fautes et feront l'objet de décisions devant le comité de discipline, une instance indépendante du bureau du syndic.

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

Le traitement des délais demeure un défi constant afin de les maintenir le plus bas possible, tout en assurant un traitement juste, équitable et respectueux des parties impliquées. Étant donné les changements d'effectifs vécus durant l'année, l'équipe du bureau du syndic a redoublé d'efforts pour effectuer une priorisation efficiente des dossiers d'enquête en fonction des objectifs de protection du public.

Au 31 décembre 2024, il y avait 114 dossiers d'enquête en cours depuis plus de 12 mois (30 %). Le délai moyen de traitement des dossiers d'enquête en cours, quant à lui, était d'environ 12 mois à la même date, ce qui est d'ailleurs similaire à la moyenne des quatre dernières années.

En 2024, le bureau du syndic a rendu 285 décisions, soit 71 à l'étape de la préenquête décrite précédemment et 214 au terme d'une enquête plus approfondie, effectuée par les enquêteurs et les syndicats adjoints.

RÉPARTITION DES DÉCISIONS

Ainsi, dans 57 % des dossiers, les infractions alléguées n'étaient pas fondées ou les éléments de preuve recueillis ne permettaient pas d'établir l'existence de manière convaincante, soit le fardeau de preuve qui incombe au syndic devant le comité de discipline. La décision de déposer une plainte devant le comité de discipline a été prise dans 32 dossiers (15 %). Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui des dernières années.

Répartitions des décisions

	2024	2023	2022
Dépôt d'une plainte devant le comité de discipline	32	23	24
Insuffisance de la preuve ou absence de fondement de l'allégation	123	88	142
Mesures administratives (mise en garde, formation)	47	92	105
Autres décisions (absence ou transfert de compétence, retrait de l'industrie, fermeture sur la foi d'un jugement, décès)	12	14	13
Total des décisions rendues	214	217	248
Dossiers fermés en préenquête	71	102	77
Total de dossiers fermés	285	319	361

Dans 47 dossiers (22 %), bien qu'une faute déontologique ait été commise, le syndic a été d'avis qu'une mesure administrative constituait un moyen d'intervention adéquat pour protéger le public. À cet égard, il est à noter que, lors de 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. L'abandon de la certification par un membre, après avoir commis une infraction déontologique, n'est certainement pas un gage d'immunité.

Par ailleurs, dans tous les cas où le syndic décide qu'il n'y a pas lieu de déposer une plainte devant le comité de discipline, la personne ayant demandé une enquête peut s'adresser au comité de révision de l'Autorité des marchés financiers qui formulera un avis sur cette décision.

En 2024, 9 demandes d'avis ont été soumises à ce comité de l'AMF, comparativement à 13 l'année précédente. Soulignons que le nombre de demandes de révision oscille entre 10 et 15 par année. Au 31 décembre 2024, le comité de révision a rendu 9 avis en lien avec les 9 demandes présentées. Le comité de révision a approuvé les décisions des syndicats de la Chambre dans 8 dossiers et rejeté la décision dans un dossier pour lequel un syndic ad hoc a été nommé. L'étude de ce dossier était toujours en cours au 31 décembre 2024.

INFRACTIONS ALLÉGUÉES DANS LES PLAINTES DISCIPLINAIRES DÉPOSÉES PAR LE SYNDIC

En 2024, le syndic a déposé 24 plaintes visant autant de membres de la CSF au comité de discipline, comparativement à 16 l'année précédente. Au total, le syndic a reproché 60 fautes déontologiques à ces membres.

Infractions	2024	2023	2022
Entrave au travail du syndic	1	2	2
Appropriation de fonds	3	3	4
Défaut d'agir avec probité, intégrité (divers manquements)	18	10	6
Conflit d'intérêts, manque de loyauté, perte d'indépendance	7	0	0
Défaut de procéder à une analyse des besoins, de recueillir de l'information, de bien connaître son client	15	14	16
Manquements relatifs aux préavis de remplacement	1	1	7
Fournir des renseignements incomplets, inexacts, etc.	3	19	5
Non-convenance du produit, remplacement injustifié	1	0	3
Inexécution du mandat, manque de diligence, de suivi	1	0	7
Faute relative à la protection des renseignements personnels	0	0	1
Défaut d'agir avec compétence, professionnalisme (divers manquements)	10	13	8
Total des chefs de plaintes déposés	60	62	59



DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET QUALITÉ DES PRATIQUES

Le développement professionnel et le rehaussement de la qualité des pratiques sont au cœur de la protection du public. En 2024, la Chambre a mis au point sa nouvelle stratégie de développement professionnel, qui vise à démocratiser l'accès à des formations de qualité en donnant aux membres les moyens de combler les besoins de plus en plus globaux et diversifiés des différentes clientèles qui font appel à leur expertise. Un nombre record de formations offertes et suivies sur la plateforme d'apprentissage a été atteint en 2024.

Fidèle à sa mission de protection du public et convaincue que les conseillers bien formés sont le premier rempart contre les fautes professionnelles, la CSF innove constamment en développant une variété impressionnante de formations.

En élargissant son offre et grâce à de nombreuses initiatives déjà en marche en vue de 2025, la CSF a clairement démontré sa valeur ajoutée pour assurer l'équilibre de l'écosystème financier québécois.

19 nouvelles formations 100 % CSF

1 834
inscriptions en 2022*

24 453
inscriptions en 2023*

44 769
inscriptions en 2024*

x 24

Points clés

- 19 nouvelles formations, dont une quinzaine offertes gratuitement. Un geste porteur pour la démocratisation de la formation.
- Renforcement des partenariats, à la fois avec des organismes s'adressant au grand public, comme EducÉpargne, Option consommateurs et Protégez-Vous, et avec des organisations du domaine, dont l'Association de planification fiscale et financière (APFF), le Cercle finance du Québec et les Éditions du Journal de l'assurance.
- Priorisation de trois thématiques de formations développées par la Chambre, soit la conformité, les enjeux de société et la multidisciplinarité.

* Excluant le cours obligatoire de la Chambre. 2022 et 2024 sont des années de début de cycle de formation.

UN IMPORTANT VIRAGE EN MATIÈRE DE FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE

Révision de notre processus de reconnaissance

En 2024, l'équipe de la formation a travaillé de pair avec ses partenaires de formation après qu'une analyse exhaustive des besoins eut été menée en continuité à partir de 2023. Ainsi, d'importants travaux en formation continue obligatoire ont été entrepris afin de moderniser le processus de reconnaissance des formations. Parallèlement, différentes équipes ont travaillé de pair au développement de l'Espace partenaire de formation.

L'apport de partenaires spécialisés dans leur domaine

- La fiscalité au Canada devenant de plus en plus complexe, la Chambre a établi un partenariat avec l'APFF afin de répondre à cet enjeu. Grâce à cette entente, les membres de la Chambre peuvent suivre plus d'une soixantaine de formations de l'APFF reconnues par la CSF, et obtenir les UFC correspondantes.
- Les travaux de la Chaire argent, *inégalités* et société se sont poursuivis en 2024, avec l'accent mis cette fois sur l'étude des personnes vivant des situations complexes. La Chambre a débuté la conception pédagogique d'une offre de formation issue des travaux de la chaire.

Dès 2024, quatre de ces formations ont été sélectionnées pour leur pertinence vis-à-vis la pratique des conseillers, dont trois qui ont été offertes gratuitement et exclusivement à ses membres à partir de la plateforme d'apprentissage de la Chambre.

De plus, suivant sa stratégie de développement professionnel, quelques formations portant sur des enjeux de société ayant un impact sur la gestion des finances personnelles ont aussi été développées et offertes en rediffusion.

- Chaque année, le Cercle finance du Québec organise plus d'une dizaine d'activités gratuites sur des sujets d'intérêt et d'actualité. Suivant une entente avec la CSF, plusieurs de ces événements pourront à l'avenir être reconnus par la Chambre alors que les deux organisations entrevoient également la conception conjointe de formations adaptées aux besoins des conseillers en services financiers. Les membres de la Chambre ont d'ailleurs pu profiter à l'automne 2024 d'activités conçues par des experts de la communauté financière, dont les deux webinaires décrits en page 20.
- Dans le but de bonifier son offre de formation en assurance collective, la Chambre a également conclu une entente avec les Éditions du Journal de l'assurance pour la rediffusion de certaines de leurs formations qui portent en majorité sur cette matière.



DES WEBINAIRES D'ACTUALITÉ

La CSF et EducÉpargne

Conjointement avec son partenaire EducÉpargne, la CSF a notamment produit le webinaire « La planification de l'épargne et de la retraite au féminin : tout ce que vous devriez savoir! », dans le but de démystifier le sujet et de proposer des pistes de solutions.

Animé par Sophie Lemieux, M. Sc., co-cheffe de la clientèle institutionnelle canadienne à Fiera Capital, le webinaire a rassemblé les panélistes Hélène Belleau, Ph. D., professeure à l'Institut national de la recherche scientifique (INRS) et titulaire de la Chaire argent, *inégalités* et société, Daniel Charron, Ph. D., Adm.A, vice-président, Engagement sociétal et affaires publiques, Fondation et Catherine Patenaude, Pl. Fin., vice-présidente associée, Centre d'expérience client, Banque Nationale.

**éduc
epargne**

Toujours en association avec EducÉpargne, la Chambre a également présenté le webinaire « CELIAPP, CELI, REER, REEE, REEI... où investir son argent? », au cours duquel trois professionnels se sont penchés sur des cas de figure, dans un format s'adressant à la fois aux conseillers et à leur clientèle.

Également animé par Sophie Lemieux, le webinaire a pris la forme d'une discussion entre panélistes : Marie-Lou Coursol, Pl. Fin., représentante en épargne collective, Banque Nationale, Christiane Van Bolhuis, A.V.A., Pl. Fin., conseillère en sécurité financière, conseillère en assurance et rentes collectives et représentante en épargne collective, Sun Life et Najlae Ismaili, Pl. Fin., représentante en épargne collective, FlexiFonds de solidarité FTQ.

Ces deux webinaires en direct ont par la suite pu être visionnés en rediffusion et ont donné droit à des UFC lorsque suivis sur la plateforme d'apprentissage de la Chambre.



Sophie Lemieux, M. Sc., co-cheffe de la clientèle institutionnelle canadienne à Fiera Capital

La CSF et le Cercle finance du Québec

La nouvelle collaboration avec le Cercle finance du Québec a donné lieu à la présentation de deux webinaires en direct, dont l'un a été rendu accessible en rediffusion sur le portail de formation de la Chambre à l'automne 2024.

«Prévisions économiques et marchés financiers», le premier événement du Cercle reconnu par la Chambre comme formation continue, a réuni les économistes réputés Matthieu Arseneau, chef économiste adjoint, Banque Nationale, Jimmy Jean, économiste en chef, Desjardins, et Sébastien Mc Mahon, stratège en chef, iA Gestion mondiale d'actifs.

Le webinaire intitulé «M. Eric Girard — Mise à jour économique 2024» a permis d'offrir une unité de formation continue (UFC) aux membres de la Chambre. Le ministre des Finances et ministre responsable des Relations avec les Québécois d'expression anglaise, M. Eric Girard, y a présenté la mise à jour du budget en compagnie d'Emna Braham, directrice générale de l'Institut du Québec, et Luc Godbout, professeur titulaire à l'Université de Sherbrooke.



La CSF et Option consommateurs

Un épisode du balado d'Option consommateurs, conçu conjointement avec la Chambre, a exploré les enjeux liés à l'écart de revenus à la retraite entre les femmes et les hommes.

Également offert aux membres sous forme de webinar en différé, ce balado captivant procure 1 UFC aux membres, si écouté sur le portail de la Chambre.

Il est animé par Marianne Spear, conseillère en sécurité financière et représentante en épargne collective, accompagnée de Laurie Therrien, Pl. Fin., B.A.A., S.I.R., conseillère en sécurité financière et représentante en épargne collective, et d'Alyssia Marchetta, conseillère budgétaire à Option consommateurs.



LE COURS OBLIGATOIRE EN CONFORMITÉ DÉONTO PLUS

Déonto Plus, le cours obligatoire en conformité, pour la période se terminant en 2027, a été élaboré selon les meilleures pratiques en conception pédagogique. Par sa formule entièrement renouvelée, il vise une meilleure acquisition, compréhension et application de connaissances théoriques et techniques en matière de conformité aux normes d'éthique et de pratique professionnelle.

Le cours se présente sous forme de cyberapprentissage (*e-learning*) et comprend trois modules d'environ une heure. La formation traite de différents aspects de la conformité en lien avec le devoir d'information, la compétence et le développement des affaires.

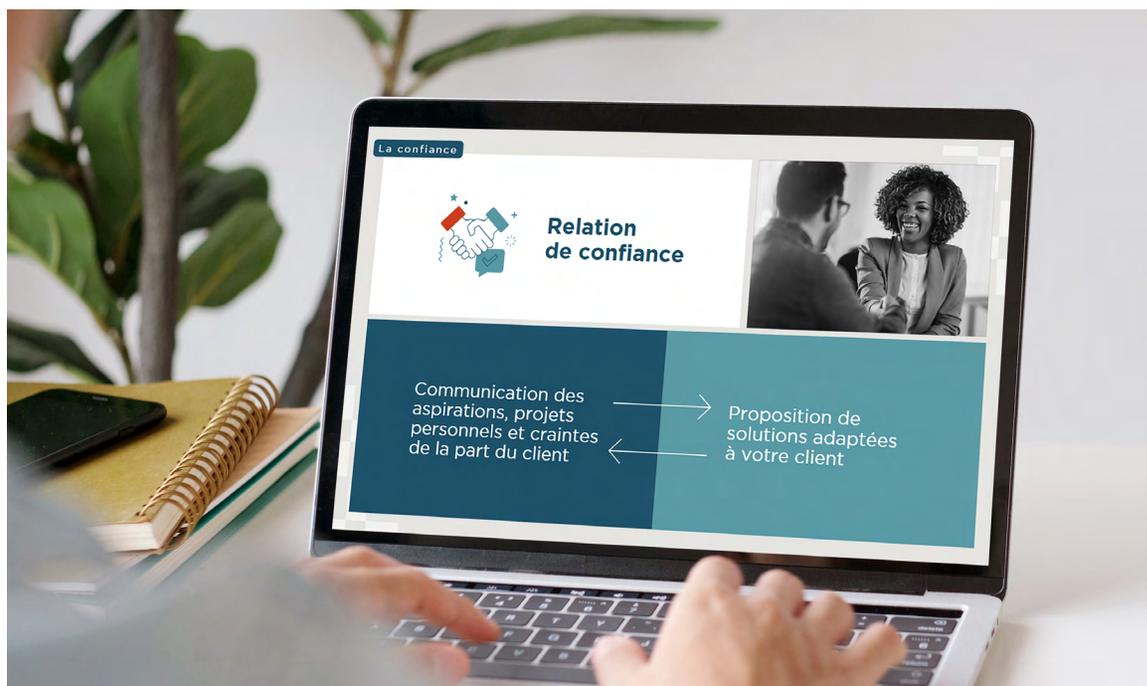
Ainsi, le premier module fournit des stratégies pour établir une relation de confiance avec le client, optimiser l'écoute active et réagir efficacement aux biais comportementaux. Le deuxième module se concentre sur l'importance de tenir à jour et développer les compétences, tout particulièrement en lien avec la cybersécurité. Enfin, le troisième module explore plusieurs facettes des représentations et de l'utilisation des médias sociaux.



INFODÉONTO : RESSOURCE INCONTOURNABLE POUR LA QUALITÉ DES PRATIQUES

L'outil d'information et de vulgarisation InfoDéonto est constamment mis à jour pour refléter les modifications réglementaires, mais aussi pour promouvoir les comportements exemplaires. La publication d'un nouveau guide sur la littératie financière et une mise à jour importante du guide « Connaître son client » ont été réalisées en 2024 pour fournir aux membres de précieux conseils afin qu'ils puissent respecter leurs devoirs envers leurs clients.

De plus, une section d'InfoDéonto sur les clients en couple a été enrichie par l'ajout d'informations sur la *Loi portant sur la réforme du droit de la famille et instituant le régime d'union parentale*.





TITRES, DÉSIGNATIONS ET ATTESTATIONS PROFESSIONNELLES DÉCERNÉS EN 2024

Toujours dans le but de protéger le public par le développement professionnel de ses membres, la CSF encourage l'acquisition de compétences de pointe en veillant à ce que les parcours universitaires leur soient accessibles.

Ainsi, la Chambre décerne deux titres professionnels qui ne peuvent être obtenus que par la réussite d'une formation universitaire : assureur-vie certifié (A.V.C.) et assureur-vie agréé (A.V.A.), qui représentent les degrés de qualification les plus élevés en assurance de personnes.

Assureur-vie agréé

Marc-Antoine Carrier, A.V.A.
Olivier L'Heureux, 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, dont celles en régime de retraite et en rémunération et gestion stratégique.

Conseiller agréé en avantages sociaux

Nancy Beaulieu, C.A.A.S.
Marie-Julie Bédard, C.A.A.S.
Carine Bélec, C.A.A.S.
Guillaume Daigneault, C.A.A.S.

André Dallaire, C.A.A.S.
Ramata Diallo-Azandegbe, C.A.A.S.
Geneviève Lefrançois, C.A.A.S.
Naser-Eddine Nebbache, C.A.A.S.
Lorraine Jolyane Yanna, C.A.A.S.

Régime de retraite

Vanessa Guay
Lyne Robert
Marie-Ève Tremblay

Rémunération et gestion stratégique des ressources humaines

Khedidja Bada
Solveig Beauregard
Karine Poirier

COMITÉ DE DISCIPLINE

Le comité de discipline est la deuxième et dernière étape du processus disciplinaire. Il s'agit d'un tribunal quasi judiciaire, indépendant de la CSF et de son syndic, qui est responsable d'entendre les plaintes déposées et d'imposer, le cas échéant, des sanctions contre les professionnels reconnus coupables d'avoir commis des fautes déontologiques.

En 2024, le comité de discipline a traité un nombre important de plaintes disciplinaires, rendant 20 décisions sanctionnant 38 infractions. Son rôle est essentiel pour la protection du public puisqu'il veille à ce que les professionnels

respectent rigoureusement les normes déontologiques. Les amendes et les radiations sont des exemples de sanctions dissuasives qui ont pour but de préserver l'exemplarité et l'intégrité de la profession.

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



Voyez tout ce qu'il faut savoir sur le processus disciplinaire et les directives du comité

Points clés

- Nomination de 68 membres pour servir au comité de discipline. Choisis suite à un processus rigoureux, leur mandat sera d'une durée de trois années.
- Nomination de M^e Marie-Josée Bélainky à titre de présidente suppléante.
- Formation des membres du comité de discipline tenue en présentiel en avril.
- Trois rencontres des présidents (huitième et neuvième éditions) tenues en mai et octobre ainsi qu'une formation offerte par M^e Vincent Denault, spécialiste en « crédibilité des témoins », en plus d'un atelier de perfectionnement en rédaction des décisions.
- S'appuyant sur sa valeur de bienveillance, la Chambre a publié un guide à l'intention des intimés qui se représentent seuls devant le comité de discipline.



Sanctions pouvant être imposées par le comité de discipline

Lorsque le comité de discipline est d'avis qu'un professionnel a commis une infraction déontologique, il doit lui imposer entre autres, 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.

De plus, le comité peut recommander une activité de formation qui sera imposée par le conseil d'administration de la Chambre. Dans les cas de radiation, il peut ordonner la publication d'un avis de la décision dans un journal diffusé 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 le condamner au paiement des

déboursés, comprenant notamment les frais de notification des actes de procédure, les frais d'enregistrement des audiences ainsi que les frais de l'expertise acceptée en preuve.

Décisions du comité de discipline

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

BILAN DE L'ANNÉE 2024

Les activités du comité de discipline

Le tableau suivant présente le nombre de dossiers en traitement par le comité de discipline, y compris les dossiers en appel. En 2024, le comité de discipline a reçu 24 plaintes disciplinaires comportant au total 60 chefs d'infraction.

Dossiers en traitement

	Nombre de dossiers actifs
Au 1 ^{er} janvier 2024	18
Dossiers ouverts	24
Dossiers fermés	10
Au 31 décembre 2024	32

Parmi les 24 plaintes disciplinaires reçues par le comité de discipline, 9 ont été déposées en courtage en épargne collective, 14 en assurance de personnes et 1 portait sur les deux disciplines.

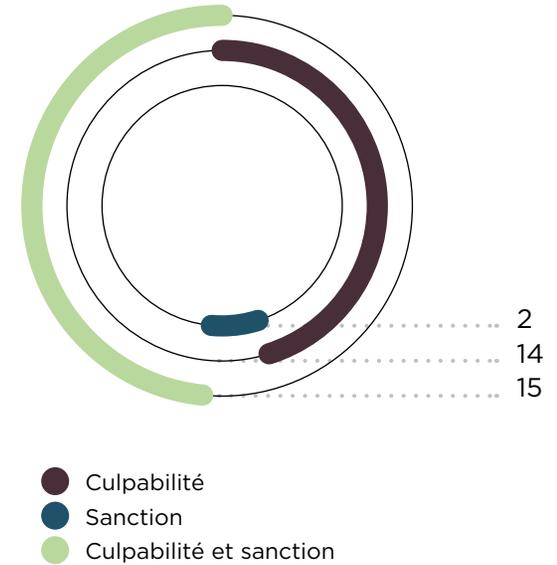
Les auditions

En 2024, le comité de discipline a tenu 31 journées d'audition (traitement de 23 dossiers différents), comparativement à 33 journées en 2023 (traitement de 26 dossiers différents).

Répartition des journées d'audition selon le type d'audition

Le comité de discipline a tenu toutes ses auditions en mode virtuel au cours de l'année 2024. Cependant, le comité a apporté une modification à sa directive sur les règles de preuve et de pratique afin que la tenue d'auditions en présentiel pour les dossiers sur culpabilité soit privilégiée à l'avenir.

Cette directive, tout comme les autres directives émises par le président, peut être consultée sur le site Web de la CSF.



Les décisions

En 2024, le comité de discipline a rendu 20 décisions (traitement de 18 dossiers).

Décisions rendues

	2024	2023	2022
Décision sur culpabilité	3	5	20
Décision sur culpabilité et sanction	13*	15	30
Décision sur sanction	2	8	17
Décision sur requête en radiation provisoire	0	0	1
Décision interlocutoire	1	4	4
Décision sur demande de remise	1	0	0
Nombre de décisions	20	32	72

*Dont 10 décisions suivant des recommandations communes sur sanction, recommandations qui ont toutes été entérinées par le comité de discipline.

Les sanctions

En 2024, 20 décisions ordonnant 38 sanctions ont été rendues.

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

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, tout en tenant compte du droit pour le représentant visé d'exercer sa profession. Pour déterminer les sanctions justes et appropriées, le comité tient compte de plusieurs facteurs objectifs et subjectifs, notamment : la gravité objective 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 7 représentants : 6 représentants ont été radiés temporairement pour une période variant de 1 mois à 10 ans, et un représentant a été radié de façon permanente.

Chefs d'infraction sanctionnés par le comité

	2024	2023	2022
Entrave au travail du syndic	0	1	5
Appropriation de fonds	1	5	1
Défaut d'agir avec probité, intégrité (divers manquements)	5	7	14
Conflit d'intérêts, manque de loyauté, perte d'indépendance	0	0	6
Défaut de procéder à une analyse des besoins, de recueillir de l'information, de bien connaître son client	8	4	11
Manquements relatifs aux préavis de remplacement	0	2	9
Fournir des renseignements incomplets, inexacts, etc.	4	3	7
Non-convenance du produit, remplacement injustifié	1	3	1
Inexécution du mandat, manque de diligence, de suivi	2	5	4
Faute relative à la protection des renseignements personnels	0	0	4
Défaut d'agir avec compétence, professionnalisme (divers manquements)	17	15	22
Total	38	45	84

Sanctions imposées

	2024	2023	2022
Nature des sanctions imposées			
Radiation permanente	2	0	5
Radiation temporaire	17	20	34
Amende	13	20	32
Montant total	47 000 \$	98 500 \$	97 250 \$
Réprimande	6	5	14
Total	38	45	84
Autre sanction imposée			
Ordonnance de remboursement	0	0	0
Recommandation de formation	0	0	3
Interdiction d'agir à titre de superviseur	0	1	0
Répondre au syndic	0	0	1

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, un dossier ayant fait l'objet d'un appel s'est conclu, comme l'indique le tableau suivant.

Nombre de dossiers en appel

Au 1 ^{er} janvier 2024	3
Dossier ouvert	1
Dossier fermé	1
Au 31 décembre 2024	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. L'engagement, le dévouement, la disponibilité et le professionnalisme de chacun ont permis de confirmer la valeur d'un régime disciplinaire fondé entre autres sur l'expertise des pairs. La précieuse collaboration 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 2024

Président

M^e Claude Mageau

Vice-présidente

M^e Chantal Donaldson

Présidents suppléants

M^e Marie-Josée Bélainky

M^e Marco Gaggino

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.

Frédéric Blouin, A.V.A., Pl. Fin.

Éric Bolduc

Daniel Burnie, A.V.A., Pl. Fin.

Robert Carrier

Dyan Chevrier, A.V.A.

Sonia Comeau

Andrée Couture, A.V.A., Pl. Fin.

Hubert Benoit Décary

Michel Demers, A.V.A., Pl. Fin.

Nicolas Denis

Shirtaz Dhanji, A.V.A., Pl. Fin.

John Di Nezza

Charles Drolet

Michel Dubé

François Faucher, Pl. Fin.

Pascale Gagné

Caroline Gagnon

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.

Vivian Hachem, A.V.C.

Mona Hanne, Pl. Fin.

Patrick Haussmann, A.V.C.

Guy Julien, A.V.C.

Ramil Julien

Sylvain Jutras, A.V.C., Pl. Fin.

Martin Lachance

Audrey Lacroix

Linda Lamarche

Jasmin Lapointe

Louis Larochelle

Marie-Josée Lindsay

Ndangbany Mabolia, Pl. Fin.

Caroline Maheu

Nicolas Maheu-Giroux

Pierre Masson, A.V.A.

Claude Ménard, A.V.A.

André Noreau

Céline Paret

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

Frédéric Scheidler

Claudette St-Germain

Melissa St.Germain

Bruno Therrien, Pl. Fin.

Antonio Tiberio

Felice Torre, A.V.A., Pl. Fin.

Sylvain B. Tremblay, Pl. Fin.

Philippe-Antoine Truchon-Poliard

Dominique Vaillancourt

Sophie Vallée

Patrick Warda, A.V.C., Pl. Fin.

RAYONNEMENT POUR LE 25^e ANNIVERSAIRE DE LA CSF

L'année 2024 marquait un premier quart de siècle pour la Chambre de la sécurité financière, un jalon qui a été souligné lors de plusieurs événements en cours d'année. Depuis sa création en 1999, l'organisme d'autoréglementation met de l'avant son engagement en faveur de la protection du public et le soutien au professionnalisme de ses membres.

L'encadrement multidisciplinaire, pratiqué par la Chambre depuis ses tout débuts, est une innovation propre au Québec. Au fil des ans, ce type d'encadrement a sans nul doute favorisé la protection des consommateurs de produits et services financiers, d'autant plus que la multidisciplinarité des membres répond à leurs besoins de plus en plus diversifiés.

Après 25 ans, la CSF continue d'évoluer afin de répondre aux transformations du secteur et de la société. Pour souligner ce fait, la Chambre a développé du contenu de marque avec cinq grands médias écrits québécois, ce qui a permis de la faire connaître davantage, de mettre en relief les exigences pour les professionnels membres de la CSF et d'expliquer l'évolution du secteur du conseil en services financiers.

Des articles sont ainsi parus dans les grands quotidiens québécois et publications de l'industrie entre les mois d'octobre et de décembre.

- La Presse
- Le Devoir
- Le Journal de Montréal/Journal de Québec
- Finance et Investissement
- Premières en affaires

XTRA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

VISITEZ
le site web de la Chambre
de la sécurité financière

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Protéger le public
en veillant à l'intégrité
des services financiers

UNE AGA À QUÉBEC SOUS LE SIGNE DES 25 ANS DE LA CSF

Le 9 mai 2024, la Chambre a tenu son assemblée générale annuelle (AGA) à Québec. L'événement était l'occasion de souligner les importantes réalisations de l'organisation, tant au cours de la dernière année que depuis ses débuts, en présence de plus d'une centaine de délégués membres. À cette occasion, la force de l'encadrement multidisciplinaire a été mise de l'avant, en particulier dans le discours du président du conseil d'administration sortant, M. Gino-Sébastien Savard. Le caractère unique au Canada de cette forme d'encadrement et ses avantages pour les consommateurs ont notamment été soulignés.

En marge de l'assemblée générale annuelle, les délégués ont pu assister à une formation en assurance portant sur la souscription, les exclusions spécifiques et des questions relatives aux bénéficiaires, donnée par M^e Sébastien Lanctôt, avocat et professeur titulaire à la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke.

Une deuxième formation préparée spécialement pour les membres de la Chambre a également été offerte. Celle-ci portait sur les répercussions des développements technologiques et des risques, comme les changements climatiques, sur les services financiers.

En ligne avec la volonté d'établir des partenariats porteurs, les membres ont ensuite pu profiter d'une mise à jour sur les travaux de la Chaire argent, *inégalités* et société CSF-INRS. La professeure Hélène Belleau, titulaire de la chaire, a fait part des avantages de ce partenariat pour la société québécoise en général, et pour les membres de la Chambre en particulier. Elle en a d'ailleurs profité pour tenir une consultation auprès des délégués présents sur les situations de vie complexes des Québécois.

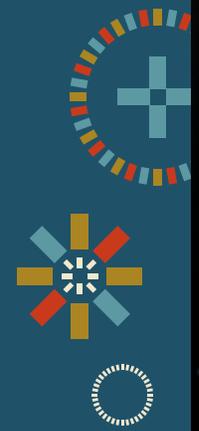


Voyez tous les détails



UN ÉVÉNEMENT POUR CÉLÉBRER 25 ANS DE PROTECTION DU PUBLIC

La journée de formation ProLab, qui s'est tenue le 10 octobre au Palais des congrès de Montréal, a suscité beaucoup d'intérêt, avec des conférenciers de renom et l'ajout de classes de maître. Pour clore le tout en beauté, les participants étaient conviés au cocktail soulignant le 25^e anniversaire de la Chambre. Plusieurs partenaires de l'industrie étaient également invités à cette occasion. Sylvain De Champlain, président du conseil d'administration de la CSF, en a profité pour adresser quelques mots aux personnes présentes, soulignant le rôle essentiel de la Chambre et de ses membres en lien avec la protection des consommateurs de produits et services financiers.



LES INÉGALITÉS À LA RETRAITE SOUS LES PROJECTEURS

Grâce à une campagne menée en collaboration avec plusieurs partenaires, la Chambre a placé les inégalités de revenus à la retraite entre hommes et femmes au cœur de l'actualité. Plusieurs manières d'agir pour anticiper ce déséquilibre et l'aplanir ont ainsi été mises en lumière.



Les panélistes Hélène Belleau, professeure à l'Institut national de la recherche scientifique (INRS) et titulaire de la Chaire argent, *inégalités* et société, Daniel Charron, vice-président, Engagement sociétal et affaires publiques, Fondation, et Catherine Patenaude, vice-présidente associée, Centre d'expérience client, Banque Nationale, ont discuté des enjeux de l'épargne au sein des couples.

PUBLICATION D'UN GRAND SONDAGE

En mars 2024, les résultats d'un grand sondage mené par la firme Léger ont été diffusés. Ce sondage a été conçu en collaboration avec EducÉpargne et la Chaire argent, *inégalités* et société CSF-INRS. Les résultats ont permis de cerner les éléments qui désavantagent les femmes dans la préparation à la retraite, comme le partage des tâches et des dépenses au sein du couple et les interruptions de carrière ou encore le travail à temps partiel.

Près d'une Québécoise sur trois (30 %) n'a pas commencé à planifier sa retraite et déclare ne pas avoir de revenus suffisants pour épargner en vue de celle-ci, comparativement à un cinquième (20 %) des hommes dans la même situation.

Le thème est devenu un sujet de conversation à la radio sur les principales chaînes d'information. Le sujet a également été mis de l'avant dans des chroniques et articles parus dans *Le Devoir*, *Le Journal de Montréal/Journal de Québec* et *La Presse*.

Dans la foulée du dévoilement du sondage, un webinaire gratuit développé avec EducÉpargne et rassemblant trois panélistes pour discuter du sujet a été suivi en direct par 1 800 participants, autant des membres que le grand public.

UNE GAMME D'OUTILS À L'INTENTION DES MEMBRES ET DU GRAND PUBLIC

MAGAZINE ET BULLETINS POUR INFORMER LES MEMBRES...

Le *CSF mag+*, les bulletins *Info CSF+* et *L'inFormation+* sont des outils de prédilection pour fournir aux membres, ainsi qu'aux partenaires de formation et de conformité, des informations pertinentes sur divers enjeux du domaine financier, et cela, sur une base régulière. Les membres sont ainsi mis au courant des grands dossiers d'actualité, des nouvelles formations, des événements à venir, de la gouvernance de la Chambre, et peuvent s'informer sur plusieurs obligations déontologiques et nouveautés dans l'environnement réglementaire.

...ET LES CONSOMMATEURS

Côté grand public, la Chambre a diffusé une série d'articles avec le magazine *Protégez-Vous*, notamment sur les influenceurs financiers en ligne et l'utilisation du CELIAPP.



INFO CSF  **Chambre de la sécurité financière** **25** ANNÉE À PROTÉGER LE PUBLIC

BULLETIN DES PROFESSIONNELLS DU CONSEIL FINANCIER

La 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 34 000 membres.

 // ENTENTE AVEC LE JOURNAL DE L'ASSURANCE POUR LA REDIFFUSION DE FORMATIONS

Grâce à une entente entre les deux organisations, la Chambre rendra disponible sur son site web, en rediffusion, plusieurs formations données par les Éditions du Journal de l'assurance. Les formations offertes seront sélectionnées en fonction des besoins des membres de la Chambre dans les différentes matières, en particulier en assurance collective de personnes et en assurance de personnes.

Parmi les formations disponibles dès maintenant, six donnent droit à 1 UFC en assurance collective de personnes, dont une offerte gratuitement. D'autres donnent droit à 1 UFC en assurance de personnes, en matières générales ou en choix de matière.

[+ VOIR LES FORMATIONS](#)

 // NOUVELLES DISPOSITIONS POUR LES COUPLES EN UNION LIBRE




UN BALADO QUI CAPTE L'ATTENTION

En février, la deuxième saison du balado «Un bon conseil» a été lancée. Dans ces quatre nouveaux épisodes, l'animatrice Élyse Marquis interroge ses invités sur des sujets d'intérêt pour les membres de la Chambre. L'épisode portant sur la protection des clients en situation de vulnérabilité avait notamment pour invitée M^e Julie Baillargeon-Lavergne, curatrice publique du Québec. Un autre épisode portant sur l'inégalité financière des femmes face à la retraite donnait la parole à la professeure Hélène Belleau, de l'INRS.

LA TOURNÉE CSF : À LA RENCONTRE DES MEMBRES

Une rencontre participative et consultative hautement appréciée, la tournée « Engagés vers demain » s'est poursuivie en 2024 avec des arrêts à Brossard, Laval, Sherbrooke et Joliette.

Lors des activités à Brossard et Laval, des échanges ont eu lieu au sujet du plan stratégique de la Chambre 2024-2026. M^{re} Marie Elaine Farley, présidente et cheffe de la direction de la Chambre, a expliqué la démarche qui a mené au choix des principales orientations qui guideront les actions de la Chambre dans les prochaines années. À Sherbrooke et Joliette, c'est la nouvelle stratégie de développement professionnel qui était présentée dans ses grandes lignes par Jean-Simon Labrecque, directeur principal, développement professionnel et qualité des pratiques. Une présentation a également été faite par la syndique M^{re} Julie Dagenais, sur les tendances observées dans les demandes d'enquêtes reçues par son bureau.

Durant ces rencontres, les membres ont pu profiter d'une formation en conformité donnée par M^{re} Sébastien Lanctôt, avocat, docteur en droit et professeur titulaire à la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke, intitulée « Maîtrisez la mécanique contractuelle et renforcez votre relation client ».



L'ACCUEIL DES NOUVEAUX MEMBRES

Une quantité exceptionnelle de membres de la nouvelle génération de conseillers, certifiés en 2024, ont participé au programme d'accueil des nouveaux membres « Chez nous, c'est chez vous », entrepris en 2023.

Les représentants de la CSF se sont partagé les présentations, qui ont porté sur les services offerts par la Chambre, les orientations du nouveau plan de développement professionnel, l'outil de vulgarisation déontologique InfoDéonto, les ressources offertes sur le site Web et la gestion du dossier UFC pour assurer la conformité en fin de cycle de formation.



Yoan Muzart, directeur, relations avec les communautés, et M^{re} Marie Elaine Farley, présidente et cheffe de la direction (photo), étaient accompagnés de Geneviève Fontaine, directrice des communications et de Jean-Simon Labrecque, directeur principal, développement professionnel et qualité des pratiques à la CSF.

Plus de
1115
inscriptions

98 %
Taux de satisfaction

**CHEZ NOUS
C'EST CHEZ VOUS**

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au 31 décembre 2024

**PRÉSIDENT
DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION**



Sylvain De Champlain
A.V.A., Pl. Fin.

Courtage en épargne collective

**PREMIER
VICE-PRÉSIDENT**



Jean-Philippe Vézina
Pl. Fin., M. Fisc.

Planification financière

**DEUXIÈME
VICE-PRÉSIDENTE**



Nancy Chahwan*



Mario Albert*

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



Daniela Altgauzen

Courtage en épargne collective



Guy Barbeau
MBA, CCP

Assurance collective de personnes



Richard Blain*
MBA, IAS.A.,
Fellow CRHA

Président du comité des ressources humaines



Alain C. Roy
A.V.C., B.B.A.

Élu lors de l'assemblée générale de la CSF



Chantal Jobin
B.A.A., CPA, CGA

Courtage en plans de bourses d'études



Jean-Sébastien Jutras
Pl. Fin.

Assurance de personnes

Président du comité de la formation et du développement professionnel



Eddie Leschiutta*
FCPA, IAS.A

Président du comité de gouvernance et éthique



Suzie Prince*
CRHA, CPA, MBA, ASC

Présidente du comité d'audit et finances



Gino-Sébastien Savard
B.A., A.V.A.

Assurance de personnes

*Administratrice ou administrateur indépendant nommé par le ministre des Finances du Québec.

COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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 fournir à la Chambre des plans stratégiques et des 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 s'assure également que l'information financière qu'elle produit est adéquate et fidèle.

En 2024, le conseil a tenu sept 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 2024, le comité a tenu cinq séances de travail.

Le comité est constitué des membres suivants :



Eddie Leschiutta
FCPA, IAS.A
Administrateur
Président du comité

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 cheffe de la direction et à la planification de la relève au sein de la Chambre.

Au cours de l'année 2024, le comité a tenu cinq séances de travail.

Le comité est constitué des membres suivants :



Richard Blain
MBA, IAS.A,
Fellow CRHA
Administrateur
Président du comité

Richard Blain
MBA, IAS.A,
Fellow CRHA
Administrateur

Nancy Chahwan
Administratrice

Suzie Prince
CRHA, CPA, MBA, ASC
Administratrice

Jean-Philippe Vézina
Pl. Fin., M. Fisc.
Administrateur

Mario Albert
Administrateur

Nancy Chahwan
Administratrice

Jean-Sébastien Jutras
Pl. Fin.
Administrateur

Jean-Philippe Vézina
Pl. Fin., M. Fisc.
Administrateur

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 2024, le comité a tenu cinq séances de travail.

Le comité est constitué des membres suivants :



Suzie Prince
CRHA, CPA, MBA, ASC
Administratrice
Présidente du comité

Guy Barbeau
MBA, CCP
Administrateur

Chantal Jobin
B.A.A., CPA, CGA
Administratrice

Eddie Leschiutta
FCPA, IAS.A
Administrateur

Alain C. Roy
B.B.A., A.V.C.
Administrateur

Formation et développement professionnel

Le comité de la formation et du développement professionnel (CFDP) est un comité consultatif qui s'intéresse principalement aux besoins et aux tendances en matière de formation, 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, d'au plus trois administrateurs et de neuf membres et professionnels issus de l'industrie, désignés par le conseil.

Un vaste processus d'appel de candidatures et d'élections pour le renouvellement des membres du comité a eu lieu en cours d'année 2024.

Le comité est constitué des membres suivants :



Jean-Sébastien Jutras
Pl. Fin.
Administrateur
Président du comité

Alain C. Roy
B.B.A., A.V.C.
Administrateur

Florent Francoz
Caroline Gagnon

Meriem Hamza
Marc-André Lebel
A.V.A., Pl. Fin.

Valérie Lemieux

Hélène Morin

Asri Yves Ohin

Sylvain Savoie

Vigie réglementaire et conformité des pratiques

Le comité de la vigie réglementaire et de la conformité des pratiques (CVRCP) 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 ainsi qu'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, d'au plus trois administrateurs et de neuf membres et professionnels issus de l'industrie, tels que désignés par le conseil.

Un vaste processus d'appel de candidatures et d'élections pour le renouvellement des membres du comité a eu lieu en cours d'année 2024.

Le comité est constitué des membres suivants :



Mario Albert
Administrateur
Président du comité

Daniela Altgauzen

Administratrice

Shirley Alvarez

M^e Pascale Apold

Marc Binette

Pl. Fin.

M^e Yvan Morin

Denis Petit

A.V.A.

Melissa St.Germain

Laurie Therrien

Pl. Fin.

Felice Torre

A.V.A., Pl. Fin.

**M^e Philippe-Antoine
Truchon-Poliard**

MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE GESTION



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



Manon Caron*
ASC
Conseillère principale
en gouvernance



M^e Julie Dagenais*
Syndique



Nancy De Bruyn*
Secrétaire de
la Chambre



Christian Faubert*
CPA, MBA
Vice-président —
services corporatifs



Daniel Richard*
Vice-président —
relations avec
les communautés



M^e Johanne Blanchard
Avocate en chef —
affaires corporatives



Luciano Facchinelli
MBA
Conseiller principal —
ressources humaines



Geneviève Fontaine
Directrice —
communications



Solène Garcia-Muzart
Contrôleuse financière



Abdouharim Kiello
Conseiller principal —
intelligence d'affaires



Jean-Simon Labrecque
Directeur principal —
développement
professionnel et qualité
des pratiques



M^e Amélie Lemay
Secrétaire du comité
de discipline



Yoan Muzart
Directeur — relations
avec les communautés

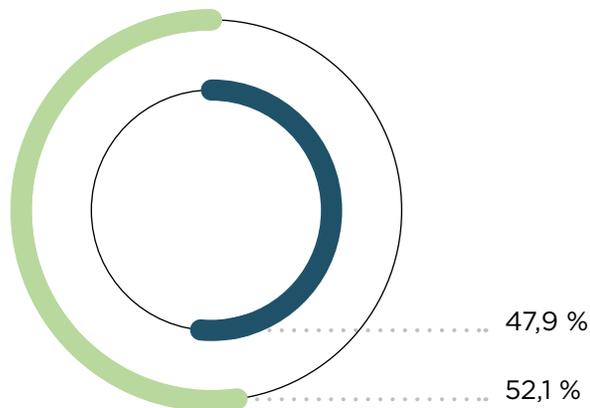
*Membre du comité de direction

PROFIL DES MEMBRES

Au 31 décembre 2024

MEMBRES SELON LE GENRE

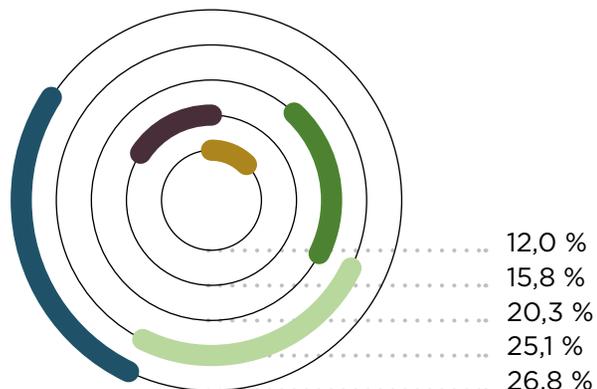
- Hommes (17 686)
- Femmes (16 250)



40

MEMBRES SELON L'ÂGE

- 30 ans ou moins (5 347)
- De 31 à 40 ans (9 071)
- De 41 à 50 ans (8 528)
- De 51 à 60 ans (6 913)
- 61 ans ou plus (4 077)



NOMBRE TOTAL DE MEMBRES

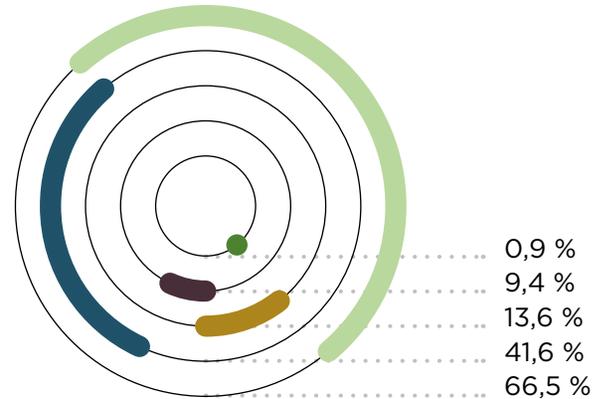
33 936

ÂGE MOYEN

46 ANS

DISCIPLINES ET CATÉGORIES D'INSCRIPTION*

- Assurance collective de personnes (3 198)
- Assurance de personnes (14 112)
- Courtage en épargne collective (22 576)
- Courtage en plans de bourses d'études (294)
- Planification financière (4 609)



MEMBRES PAR GROUPE D'ÂGE ET SELON LA SPHÈRE D'ACTIVITÉ*

	Assurance collective de personnes		Assurance de personnes		Courtage en épargne collective		Courtage en plans de bourses d'études		Planification financière	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
30 ans ou moins	147	0,43 %	1 508	4,44 %	4 067	11,98 %	16	0,05 %	314	0,93 %
31 - 40 ans	552	1,63 %	3 017	8,89 %	6 498	19,15 %	73	0,22 %	1 190	3,51 %
41 - 50 ans	695	2,05 %	3 513	10,35 %	5 571	16,42 %	78	0,23 %	1 226	3,61 %
51 - 60 ans	846	2,49 %	3 136	9,24 %	4 466	13,16 %	77	0,23 %	1 316	3,88 %
61 ans ou plus	958	2,82 %	2 938	8,66 %	1 974	5,82 %	50	0,15 %	563	1,66 %
Total	3 198	9,42 %	14 112	41,58 %	22 576	66,53 %	294	0,88 %	4 609	13,59 %

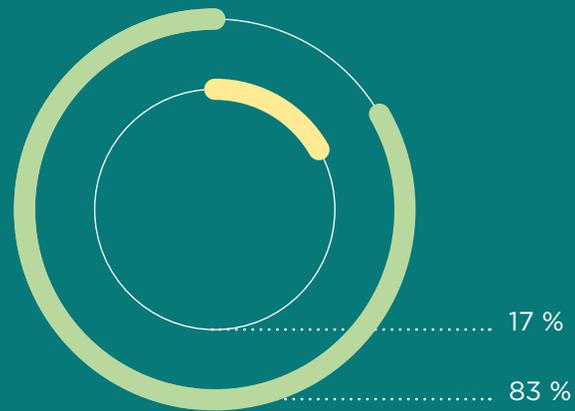
*Un membre peut exercer dans plusieurs disciplines ou catégories d'inscription.

PROFIL DES MEMBRES

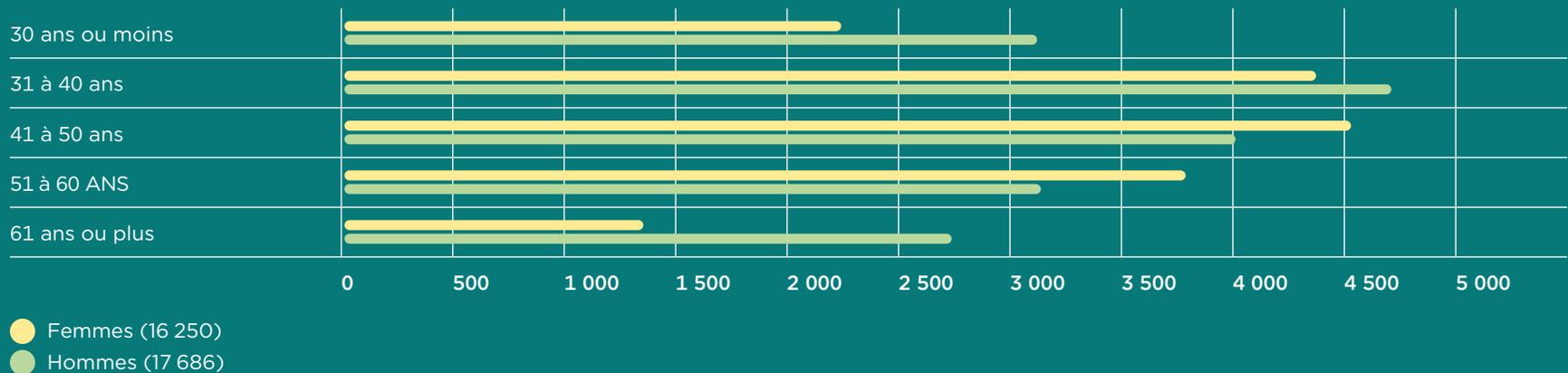
Au 31 décembre 2024

MEMBRES SELON LA LANGUE

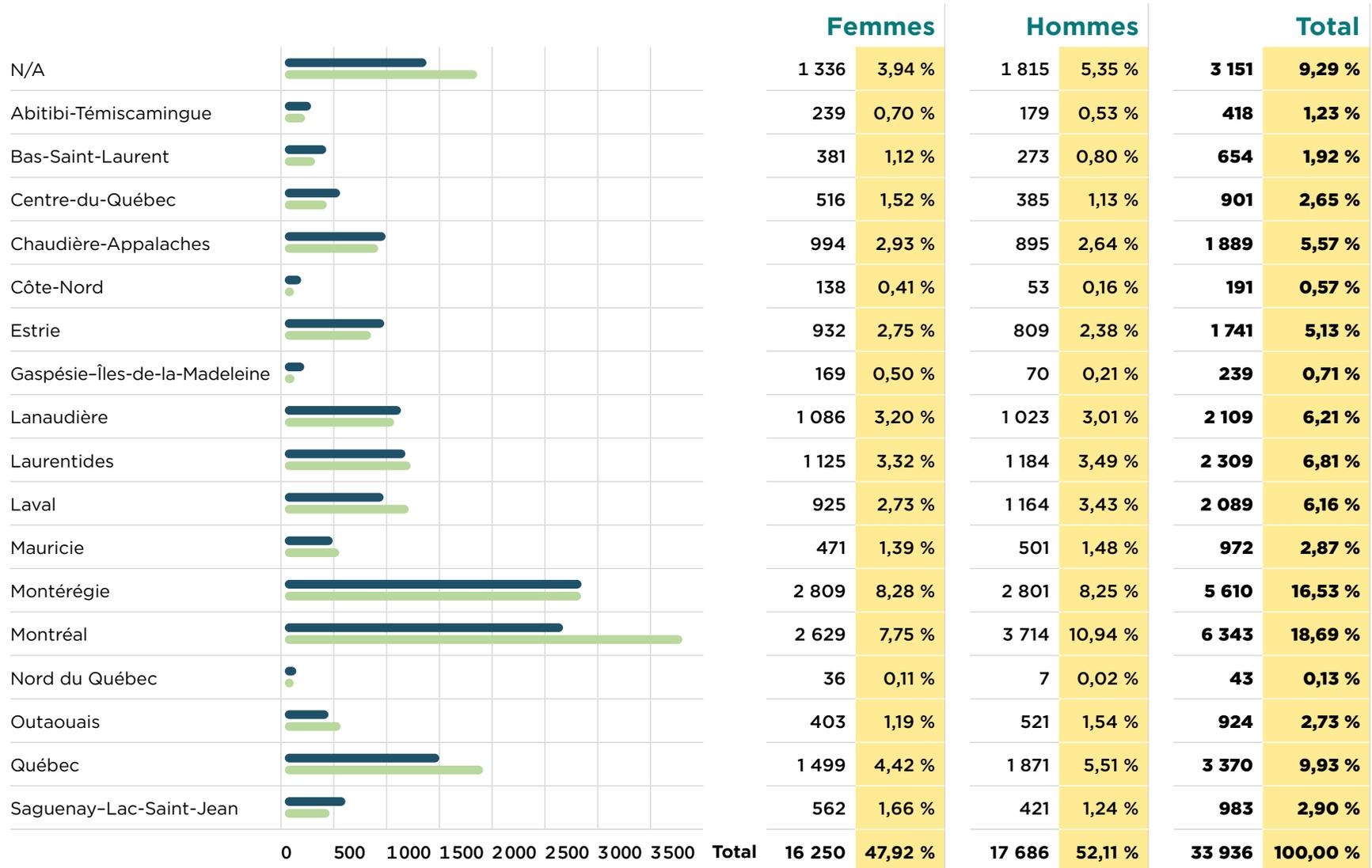
- Anglais (5 719)
- Français (28 217)



MEMBRES SELON L'ÂGE ET LE GENRE



MEMBRES PAR RÉGION ET RÉPARTITION SELON LE GENRE



● Femmes (16 250)
● Hommes (17 686)

ÉTATS FINANCIERS

Exercice clos le 31 décembre 2024

45	Rapport de l'auditeur indépendant
47	États financiers
47	État de la situation financière
48	État des résultats
49	État de l'évolution de l'actif net
50	État des flux de trésorerie
51	Notes complémentaires

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 2024 et les états des résultats, de 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 la Chambre au 31 décembre 2024 ainsi que des résultats de son exploitation 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.

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 la Chambre 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 la Chambre 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 la Chambre.

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 sur 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 œuvre 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 la Chambre;

- 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 la Chambre 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 la Chambre 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 27 mars 2025

¹ CPA auditeur, permis de comptabilité publique n° A131601



ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 décembre 2024	2024	2023
Actif		
Court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	4 958 333 \$	2 860 984 \$
Comptes clients et autres créances (note 3)	632 746 \$	650 971 \$
Frais payés d'avance	360 547 \$	263 395 \$
	5 951 626 \$	3 775 350 \$
Long terme		
Placements (note 4)	11 500 000 \$	13 200 000 \$
Immobilisations corporelles (note 5)	1 760 838 \$	554 114 \$
Actifs incorporels (note 6)	524 084 \$	424 899 \$
	19 736 548 \$	17 954 363 \$
Passif		
Court terme		
Comptes fournisseurs et autres dettes de fonctionnement (note 7)	1 879 204 \$	1 274 115 \$
Tranche à court terme des avantages incitatifs relatifs au bail (note 8)	247 387 \$	195 336 \$
	2 126 591 \$	1 469 451 \$
Long terme		
Avantages incitatifs relatifs au bail (note 8)	913 646 \$	602 276 \$
	3 040 237 \$	2 071 727 \$
Actif net		
Investi en immobilisations corporelles et actifs incorporels	1 123 889 \$	181 401 \$
Grevé d'affectations d'origine interne	4 000 000 \$	4 000 000 \$
Non affecté	11 572 422 \$	11 701 235 \$
	16 696 311 \$	15 882 636 \$
	19 736 548 \$	17 954 363 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Au nom du conseil,



Sylvain De Champlain, A.V.A., Pl. Fin.
Président du conseil d'administration



Suzie Prince, CRHA, CPA, MBA, ASC
Présidente du comité d'audit
et finances

ÉTAT DES RÉSULTATS

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2024

	2024	2023
Produits		
Cotisations	13 980 921 \$	13 430 315 \$
Formation	1 117 409 \$	3 373 047 \$
Discipline	58 802 \$	165 759 \$
Intérêts	1 105 973 \$	939 258 \$
	16 263 105 \$	17 908 379 \$
Charges		
Main-d'œuvre et gestion des ressources humaines	8 666 776 \$	7 959 100 \$
Déontologie et discipline	792 339 \$	524 500 \$
Communications et relations avec les parties prenantes	721 639 \$	721 609 \$
Développement professionnel et formation continue	675 353 \$	627 259 \$
Gouvernance	453 195 \$	482 825 \$
Systèmes d'information	2 142 698 \$	1 660 933 \$
Frais d'occupation et charges opérationnelles	751 949 \$	712 412 \$
Services professionnels	485 341 \$	589 013 \$
Frais de perception de la cotisation	247 409 \$	238 352 \$
Frais financiers	131 065 \$	193 857 \$
Amortissement des immobilisations	381 666 \$	360 599 \$
	15 449 430 \$	14 070 459 \$
Excédent des produits par rapport aux charges	813 675 \$	3 837 920 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2024

2024

	Investi en immobilisations	Grevé d'affectations d'origine interne (note 9)	Non affecté	Total
Solde au début	181 401 \$	4 000 000 \$	11 701 235 \$	15 882 636 \$
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(87 937) \$	- \$	901 612 \$	813 675 \$
Investissement en immobilisations corporelles et actifs incorporels	1 030 425 \$	- \$	(1 030 425) \$	- \$
Affectations d'origine interne	- \$	- \$	- \$	- \$
	1 123 889 \$	4 000 000 \$	11 572 422 \$	16 696 311 \$

2023

	Investi en immobilisations	Grevé d'affectations d'origine interne (note 9)	Non affecté	Total
Solde au début	15 812 \$	2 000 000 \$	10 028 904 \$	12 044 716 \$
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(165 263) \$	- \$	4 003 183 \$	3 837 920 \$
Investissement en immobilisations corporelles et actifs incorporels	330 852 \$	- \$	(330 852) \$	- \$
Affectations d'origine interne	- \$	2 000 000 \$	(2 000 000) \$	- \$
	181 401 \$	4 000 000 \$	11 701 235 \$	15 882 636 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2024

2024

2023

Activités de fonctionnement		
Excédent des produits par rapport aux charges	813 675 \$	3 837 920 \$
Éléments hors caisse		
Amortissement des immobilisations corporelles	280 361 \$	185 437 \$
Amortissement des actifs incorporels	101 305 \$	175 162 \$
Amortissement de l'avantage incitatif lié à un bail	(293 729) \$	(195 336) \$
	901 612 \$	4 003 183 \$
Variation nette d'éléments du fonds de roulement		
Comptes clients et autres créances	18 225 \$	(188 367) \$
Frais payés d'avance	(97 152) \$	6 361 \$
Comptes fournisseurs et autres dettes de fonctionnement	597 297 \$	(156 513) \$
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	1 419 982 \$	3 664 664 \$
Activités d'investissement		
Placements	(22 500 000) \$	(22 350 000) \$
Cession de placements	24 200 000 \$	18 350 000 \$
Acquisition d'immobilisations corporelles	(1 513 595) \$	(33 368) \$
Acquisition d'actifs incorporels	(166 188) \$	(241 473) \$
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	20 217 \$	(4 274 841) \$
Activités de financement		
Avantage incitatif lié à un bail	657 150 \$	- \$
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	657 150 \$	- \$
Augmentation (diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	2 097 349 \$	(610 177) \$
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	2 860 984 \$	3 471 161 \$
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice	4 958 333 \$	2 860 984 \$
Trésorerie et équivalents de trésorerie		
Encaisse	354 957 \$	439 357 \$
Compte d'épargne à intérêt élevé	4 603 376 \$	2 421 627 \$
	4 958 333 \$	2 860 984 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2024

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. 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 aux taux et périodes suivants :

Matériel audiovisuel	Méthode	Taux/période
Matériel audiovisuel	Linéaire	5 ans
Matériel informatique	Linéaire	3 ans
Mobilier et équipement	Dégressif	20 %
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail, 8 ans
Logiciel informatique et projet informatique	Linéaire	6 ans
Cours obligatoire	Linéaire	3 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 discipline, 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) Discipline : Les produits provenant de la discipline 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 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.

3. Comptes clients et autres créances

	2024	2023
Comptes clients	451 776 \$	577 834 \$
Provision pour créances douteuses	(22 717) \$	(36 607) \$
Comptes clients nets	429 059 \$	541 227 \$
Cotisations à recevoir de l'AMF	55 943 \$	50 407 \$
Taxes à la consommation à recevoir	147 744 \$	59 337 \$
	632 746 \$	650 971 \$

4. Placements

	2024	2023
Certificats de placement garanti à un taux moyen pondéré de 5,24 %, échéant jusqu'en décembre 2024	- \$	10 200 000 \$
Certificats de placement garanti portant intérêt au taux moyen pondéré de 4,80 % (5,11 % au 31 décembre 2023) échéant jusqu'en décembre 2025	10 500 000 \$	2 000 000 \$
Certificats de placement garanti, 4,45 %, échéant jusqu'en avril 2026	1 000 000 \$	1 000 000 \$
	11 500 000 \$	13 200 000 \$

5. Immobilisations corporelles

	2024		
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette
Matériel audiovisuel	208 042 \$	3 762 \$	204 280 \$
Matériel informatique	585 956 \$	482 921 \$	103 035 \$
Mobilier et équipement ^(A)	186 878 \$	13 386 \$	173 492 \$
Améliorations locatives ^(A)	1 649 723 \$	369 692 \$	1 280 031 \$
	2 630 599 \$	869 761 \$	1 760 838 \$

^(A) Au cours de l'exercice, la Chambre a capitalisé des coûts liés à du mobilier et à des améliorations locatives, dont un montant de 21 557 \$ (48 067 \$ au 31 décembre 2023 relatifs à des coûts liés aux améliorations locatives) est inclus dans les comptes fournisseurs au 31 décembre 2024.

	2023		
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette
Matériel informatique	514 847 \$	414 050 \$	100 797 \$
Mobilier et équipement	492 959 \$	418 563 \$	74 396 \$
Améliorations locatives	898 484 \$	519 563 \$	378 921 \$
	1 906 290 \$	1 352 176 \$	554 114 \$

6. Actifs incorporels

	2024		
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette
Logiciels informatiques ^(A)	402 245 \$	284 610 \$	117 635 \$
Projet informatique CRM	2 753 755 \$	2 583 765 \$	169 990 \$
Pont AMF	149 840 \$	149 840 \$	- \$
Cours obligatoire ^(A)	823 119 \$	590 109 \$	233 010 \$
Marque de commerce	6 849 \$	3 400 \$	3 449 \$
	4 135 808 \$	3 611 724 \$	524 084 \$

^(A) Au cours de l'exercice, la Chambre a capitalisé des coûts liés aux logiciels informatiques et au cours obligatoire, dont un montant de 42 517 \$ (8 215 \$ au 31 décembre 2023 relatifs à des coûts liés au cours obligatoire) est inclus dans les comptes fournisseurs au 31 décembre 2024.

	2023		
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette
Logiciels informatiques	378 483 \$	244 202 \$	134 281 \$
Projet informatique CRM	2 731 525 \$	2 524 889 \$	206 636 \$
Pont AMF	149 840 \$	149 840 \$	- \$
Cours obligatoire	668 621 \$	589 461 \$	79 160 \$
Marque de commerce	6 849 \$	2 027 \$	4 822 \$
	3 935 318 \$	3 510 419 \$	424 899 \$

7. Comptes fournisseurs et autres dettes de fonctionnement

	2024	2023
Comptes fournisseurs et charges à payer	986 363 \$	493 657 \$
Salaires, charges sociales et vacances à payer	892 841 \$	780 458 \$
	1 879 204 \$	1 274 115 \$

Les sommes à remettre à l'État totalisent 85 920 \$ au 31 décembre 2024 (58 777 \$ au 31 décembre 2023).

8. Avantages incitatifs relatifs au bail

Relativement aux baux conclus pour la location d'espaces de bureau, des avantages ont été octroyés par le bailleur sous forme de remises pour des améliorations locatives et des périodes d'occupation gratuites.

Au 31 décembre 2024, le solde des avantages incitatifs au bail et l'amortissement imputé en réduction de la charge au poste Frais d'occupation et charges opérationnelles s'établissent comme suit :

Avantages incitatifs reçus	2024	2023
Solde au début	2 046 952 \$	2 046 952 \$
Addition de l'exercice	657 150 \$	- \$
Réduction de l'exercice	- \$	- \$
	2 704 102 \$	2 046 952 \$
Amortissement cumulé	2024	2023
Solde au début	1 249 340 \$	1 054 004 \$
Amortissement de l'exercice	293 729 \$	195 336 \$
	1 543 069 \$	1 249 340 \$
Solde net à la fin	1 161 033 \$	797 612 \$

Au cours de l'exercice, un montant d'amortissement des avantages incitatifs de 293 729 \$ (195 336 \$ en 2023) a été imputé aux résultats dans le poste Frais d'occupation et charges opérationnelles.

9. Affectations d'origine interne

Suivant une résolution du conseil d'administration de la Chambre, une somme de 4 000 000 \$ a été affectée pour la modernisation future des actifs informationnels. 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 2033, à verser une somme de 4 923 353 \$ pour des locaux et du matériel. Les paiements minimums exigibles pour les cinq prochains exercices s'établissent comme suit:

2025	581 054 \$
2026	581 054 \$
2027	580 488 \$
2028	614 498 \$
2029	617 783 \$

La Chambre s'est aussi engagée à verser un total de 600 000 \$ à l'Institut National de la recherche scientifique pour une chaire de recherche, à la hauteur de 200 000 \$ par année jusqu'en 2027.

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 autres créances, à l'exception des taxes à la consommation à recevoir, 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 marché

Les instruments financiers de la société l'exposent au risque de marché, plus particulièrement au risque de taux d'intérêt, lequel découle des activités d'opérations et d'investissement.

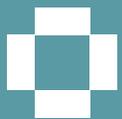
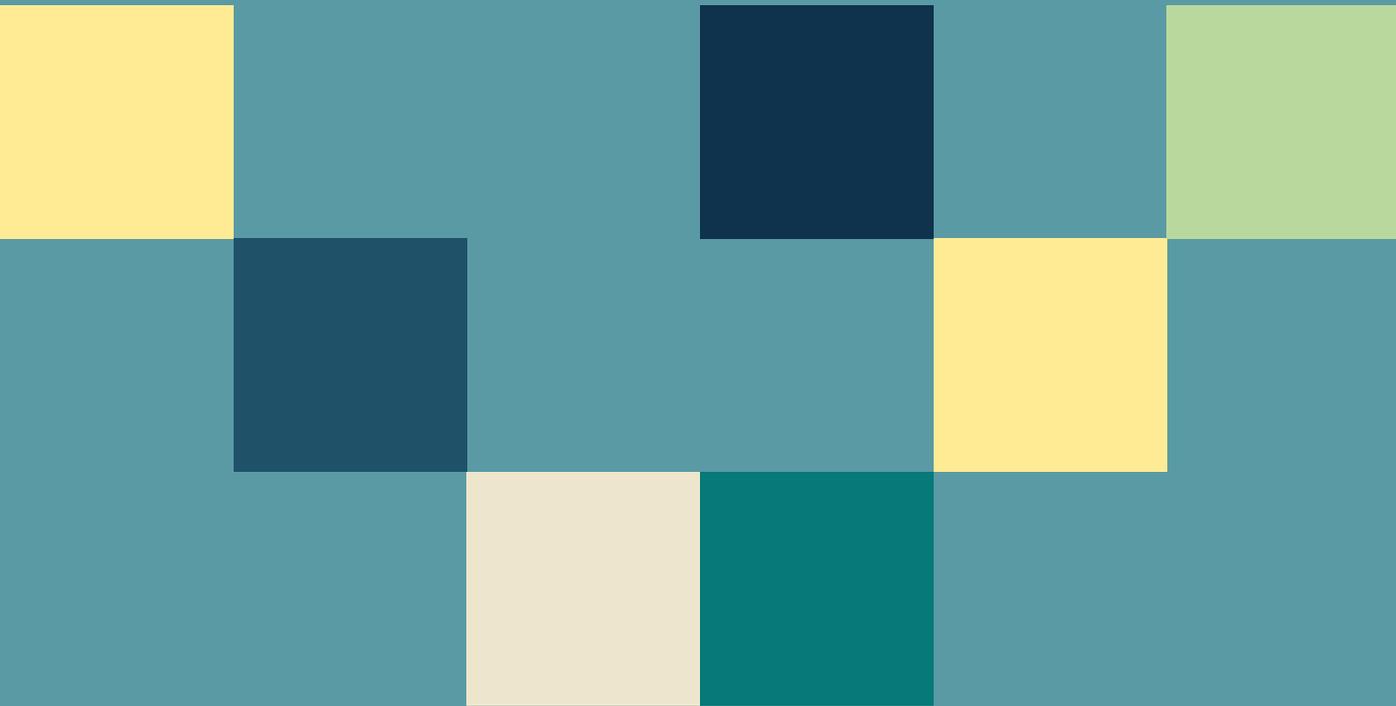
Risque de taux d'intérêt

La société est exposée au risque de taux d'intérêt, relativement aux actifs et passifs financiers portant intérêt à taux fixe.

L'encaisse et les certificats de placement garanti portent intérêt à taux fixe et exposent donc la Chambre au risque de variations de la juste valeur découlant des variations des taux d'intérêt.

c) 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