

LA MARQUE DES PROFESSIONNELLS



CHAMBRE DE LA
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

TABLE DES MATIÈRES

La mission et les valeurs de la Chambre de la sécurité financière	4
Rapport du président	5
Les représentants du public au sein du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière	7
Rapport de la directrice générale	8
La fierté du développement professionnel	11
Protection du public	13
Rapport du syndic	16
Rapport du cosyndic	18
Rapport du président du comité de discipline	20
Rapport de la responsable du comité vérification, finances et trésorerie	23
Les statistiques	24
Les comités	26
Bénévoles des sections	27



LA MISSION ET LES VALEURS DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE



Les administrateurs de la Chambre sont :

En avant plan :

M. Martin Rochon, représentant la discipline de l'épargne collective et président.

Deuxième rangée, de gauche à droite :

M. Alain C. Roy, représentant la discipline de l'assurance de personnes et vice-président aux assurances;
M^{me} Danielle Surprenant, représentant la discipline du courtage en épargne collective et vice-présidente aux valeurs mobilières.

Troisième rangée, de gauche à droite :

M. Michel Paquet, représentant la discipline de l'assurance collective de personnes; M. Richard Pelletier, représentant du public.

Quatrième rangée, de gauche à droite :

M^{me} Louise Viau, représentant la discipline de l'assurance de personnes; M. Daniel Pilon, représentant la discipline du courtage en épargne collective.

Cinquième rangée, de gauche à droite :

M^e Jean Girard, représentant la discipline de la planification financière; M^e Jacques St-Amant, représentant du public;
M^{me} Lucie Granger, directrice générale et secrétaire.

Dernière rangée, ordre habituel :

M. Louis Rouleau, représentant la discipline de l'assurance de personnes; M. Claude Poirier, représentant les disciplines du courtage en contrats d'investissement et du courtage en plans de bourses d'études.

La mission de la Chambre de la sécurité financière est d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses membres.

Plus précisément, elle veille à ce que les professionnels du secteur financier sous sa gouverne exercent leurs activités dans l'intérêt du consommateur, en offrant des produits et des services visant la protection de son patrimoine financier. Sa mission s'actualise par un encadrement vigilant des pratiques et par l'amélioration continue des connaissances de ces professionnels.

La Chambre compte plus de 28 000 membres qui exercent dans les six disciplines suivantes :

- l'assurance de personnes
- l'assurance collective de personnes
- la planification financière
- le courtage en épargne collective
- le courtage en contrats d'investissement
- le courtage en plans de bourses d'études

La Chambre s'appuie sur quatre valeurs fondamentales pour promouvoir l'apport de ses membres dans la société :

- le leadership
- l'intégrité
- le professionnalisme
- la transparence

Le genre masculin est utilisé dans ce document afin d'en alléger le texte.

Ce rapport annuel est produit par le Service des communications

de la Chambre de la sécurité financière, avril 2002.

ISBN 2-921432-28-5

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2002



Au cours de l'année 2001, la Chambre de la sécurité financière a mis l'accent sur la réalisation de ses objectifs, tous en lien avec sa mission principale : la protection du public. Toutefois, la Chambre, c'est d'abord 28 275 professionnels, issus de six disciplines différentes, qui sont en droit d'espérer une représentation adéquate de la part de l'organisme qui incarne leur profession. À la Chambre, nous sommes extrêmement sensibles à cette réalité. Comme les problèmes des consommateurs d'aujourd'hui sont les réglementations de demain, l'encadrement professionnel constitue sans contredit un incontournable.

Nos valeurs

Des valeurs, nous en incarnons plusieurs... mais il y en a deux au sein desquelles convergent tant les intérêts des consommateurs que des professionnels : la « responsabilité individuelle » et les « mêmes règles du jeu pour tous ». Dans le cadre d'un sondage, effectué par Léger Marketing, pour le compte de la Chambre, plus de 94 % des membres se sont prononcés en faveur de la responsabilité individuelle alors que pour 97 % d'entre eux, bénéficier des mêmes règles du jeu pour tous constitue la base même de tout système démocratique qui se respecte.

La responsabilité individuelle

Ce statut confère aux professionnels une autorité morale leur permettant d'argumenter auprès de leurs alliés commerciaux lorsqu'un produit, une stratégie ou une autre approche s'avèrent incompatibles avec les besoins réels des consommateurs, et ce, compte tenu des risques encourus. Cette indépendance fait foi de contrepois aux intérêts commerciaux.

Les mêmes règles du jeu pour tous

Dans un environnement compétitif, les paramètres doivent favoriser une égalité des chances, de manière à permettre une saine concurrence. Dans une telle perspective, on s'attend à ce que tous soient soumis aux mêmes obligations déontologiques, avec des autorités de contrôle équivalentes ainsi qu'un même niveau de protection pour les consommateurs (ex. : assurance responsabilité professionnelle et fonds d'indemnisation).

Un organisme en plein épanouissement

L'année dernière, la Chambre a réellement pris son envol. Les structures étant désormais en place, cette année en fut une de consolidation du message, d'application des règles et d'évaluation des résultats. D'ailleurs, toujours selon le même sondage, 80 % des membres disent avoir une image positive de la Chambre.

Tournée

Plusieurs actions ont été menées afin de véhiculer l'information auprès du grand public ainsi que des membres. Dans le cadre de la tournée du président, j'ai presque visité l'ensemble des sections. Le taux de participation m'a permis de constater certaines failles auxquelles nous remédierons au cours des prochains mois.

Cette tournée a notamment permis de réaliser l'importance de la communication. Nombreux sont ceux qui ne saisissaient pas réellement la valeur ajoutée d'appartenir à un organisme tel que la Chambre. Heureusement, la communication et la transparence ont fait leur œuvre; nous avons en effet constaté que le niveau d'adhésion et d'appartenance tendaient à s'accroître à la lumière des discussions engagées lors des visites en section.

Camp de formation

Pour la Chambre, les sections s'avèrent un réseau inestimable, le meilleur diffuseur des valeurs. Cette année, tous réunis dans la capitale nationale, nous avons vécu un camp de formation des plus constructifs. Les bénévoles représentant l'ensemble des vingt sections étaient tous au rendez-vous et ont travaillé fort, pendant presque trois jours, et ce, dans

le but de nous aider à vous aider. Il va sans dire que leurs efforts sont indispensables et fortement appréciés. Merci à toutes et à tous pour la qualité exceptionnelle du travail accompli !

Notoriété

De plus en plus de médias ont recours à la Chambre lorsqu'il s'agit de vulgariser certaines situations, expliquer la réglementation ou encore commenter des actions. Devons-nous y voir là un indice de hausse de notre notoriété ? Une chose est sûre, nous incarnons, pour le consommateur, un recours gratuit et pour la pratique, un gage d'éthique et de professionnalisme.

Un grand succès : la formation continue

L'encadrement professionnel peut parfois paraître contraignant. Malgré tout, c'est avec fierté que nous avons pu annoncer, en début d'année, qu'au 31 décembre 2001, 90 % des 28 275 membres de la Chambre avaient accumulé les unités de formation continue nécessaires, et ce, trois mois avant la fin du délai de grâce. Cette détermination de se conformer démontre une admirable volonté de parfaire ses connaissances, laquelle outrepassa de beaucoup l'aspect contraignant de la réglementation. Au moment d'écrire ces lignes, le taux de conformité avait déjà atteint 93 %.

Un organisme flexible et dynamique

En place depuis 1998, la Chambre est à même d'annoncer un bilan des plus positifs. L'expertise acquise au fil des ans à travers les organismes dont la Chambre incarne le prolongement n'est certainement pas étrangère à cette belle réussite. Grâce à la participation et aux nombreuses représentations des professionnels, la Chambre de la sécurité financière s'est vu confier un mandat par le gouvernement et elle a su non seulement faire appliquer les règles, mais développer chez ses membres un niveau d'adhésion des plus prometteurs : 91 % sont d'avis que la formation continue permet d'améliorer la qualité du rôle « conseil » ; même le service disciplinaire de la Chambre reçoit l'aval de 81 % des membres.

La Chambre a démontré jusqu'à présent sa capacité à s'adapter aux changements, et ce, toujours dans un souci d'efficacité, de satisfaction et de rentabilité. Nous avons su nous doter des outils et moyens nécessaires, de manière à livrer le travail selon les attentes. Depuis près de cent ans que notre regroupement incarne la réalité de notre profession, cela démontre sans aucun doute un dynamisme et une flexibilité considérables.

Qu'en est-il du Rapport Martineau ?

Le 13 décembre 2001, la vice-première ministre et ministre d'État à l'Économie et aux Finances recevait des mains de M^e Yvon Martineau, président du Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier, le rapport d'experts commandé lors de l'avant-dernier budget du Québec, communément appelé « Rapport Martineau ».

Ce rapport comprend seize recommandations. Essentiellement, le Rapport Martineau propose de fusionner les huit organismes d'encadrement, dont la Commission des valeurs mobilières du Québec, le Bureau des services financiers et l'Inspecteur général des institutions financières. Il s'agit d'un rapport de la plus grande qualité et on ne peut qu'adhérer aux principes philosophiques qui l'animent. Cependant, en matière d'application concrète de ces grands principes, des aménagements s'imposent.

Ainsi, la Chambre est favorable au regroupement d'organismes voués à l'encadrement des marchés et à la solvabilité des institutions financières. Toutefois, pour garantir au consommateur québécois une protection à la hauteur de ses besoins et préserver le contrepoids aux intérêts commerciaux grâce à l'indépendance des praticiens, la Chambre considère que des fonctions aussi spécifiques que la déontologie, la formation et la pratique professionnelle au sens large doivent impérativement être prévues dans la Loi et attribuées à un organisme distinct regroupant les professionnels de la sécurité financière.

La représentativité : un gage de satisfaction

Les premières élections au conseil d'administration de la Chambre ont eu lieu en avril 2001. Ainsi, selon le principe de rotation instauré, trois des neuf postes électifs ont été remplacés. Le tout s'est déroulé sans heurts. L'objectif du principe de rotation consiste à maintenir une expertise à la fine pointe des réalités du marché. Pour 2002, la Chambre a reçu un nombre important de candidatures. L'intérêt manifesté à l'égard du conseil d'administration de la Chambre confirme la pertinence de se doter de dirigeants élus par leurs pairs, une façon légitime de mettre l'expertise au service de la profession. Le conseil d'administration bénéficie également de l'expérience de deux représentants des consommateurs nommés par la ministre des Finances, lesquels ont contribué généreusement à l'enrichissement de nos débats.

Seul, on ne sait « rien »... ensemble, on sait « tout » !

En terminant, j'aimerais remercier chaleureusement mes collègues du conseil d'administration pour leur collaboration et leur grande disponibilité. Je ne saurais passer sous silence l'engagement bénévole de tous les membres du conseil des sections ainsi que leurs collaborateurs.

Enfin, je tiens à saluer tout particulièrement l'extraordinaire travail accompli au cours de l'année par la permanence qui a relevé avec brio de nombreux défis. Un grand merci à l'équipe de gestion, dirigée par M^{me} Lucie Granger, directrice générale et secrétaire. Cette organisation a une âme et il s'agit de sa plus grande richesse !



Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin.
Conseiller en sécurité financière
Conseiller en assurance et rentes collectives
Représentant en épargne collective



LES
REPRÉSENTANTS
DU PUBLIC
AU SEIN
DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION
DE LA CHAMBRE
DE LA SÉCURITÉ
FINANCIÈRE

Les représentants du public au sein du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière perçoivent d'une façon positive l'évolution du secteur des services financiers québécois et de son encadrement. Ils ont également l'occasion d'y jouer un rôle actif. L'année 2001 s'est avérée, à la Chambre, fertile en événements importants.

D'abord, les règles relatives à la formation professionnelle obligatoire ont été révisées à la lumière d'une réflexion approfondie. Les préoccupations relatives à la protection du public ont joué un rôle central dans ce processus, où on s'est également attardé à mettre au point un régime reflétant au mieux la multidisciplinarité croissante dans le domaine de la sécurité financière. Le nouveau régime devrait contribuer utilement à rehausser la compétence des représentants au cours des prochaines années, ce qui permettra aux consommateurs de faire des choix mieux éclairés lorsqu'ils se procureront des produits ou des services financiers.

Dans le même esprit, on a pu concilier les préoccupations légitimes de tous les intervenants ainsi que la protection du public en ce qui a trait à la requalification des détenteurs d'un certificat en assurance collective.

Tout comme l'an dernier, les représentants du public au conseil de la Chambre ont participé activement aux travaux de divers comités et groupes de travail. Nous tenons à souligner le respect et la collaboration que nous ont toujours accordés nos collègues du conseil et à remercier la secrétaire et directrice générale ainsi que toute l'équipe de la Chambre pour leur soutien constant et le travail considérable qu'elles ont accompli au cours de l'année.

L'année qui s'amorce sera sans doute l'occasion de profonds changements dans les structures d'encadrement du secteur financier. L'expérience des dernières années indique à notre avis que l'existence d'un encadrement de type professionnel et multidisciplinaire pour les conseillers en sécurité financière et en épargne collective, où le représentant est personnellement redevable de ses actes, comporte des avantages importants pour la protection du public. En plus de souhaiter le maintien d'un tel type d'encadrement, nous exprimons le souhait que les consommateurs demeurent directement représentés dans les organismes qui auraient à assurer cet encadrement à l'avenir.

M^e Jacques St-Amant

Richard Pelletier

L'expérience des dernières années indique à notre avis que l'existence d'un encadrement de type professionnel et multidisciplinaire pour les conseillers en sécurité financière et en épargne collective, où le représentant est personnellement redevable de ses actes, comporte des avantages importants pour la protection du public.



Nous avons, malgré un nombre restreint de ressources, abattu un boulot énorme tant du côté du développement professionnel que de la protection du public.

Au 31 décembre 2001, plus de 90 % des 28 275 membres de la Chambre se conformaient ou excédaient les normes de formation continue.

En 2001, la Chambre a accrédité plus de 3 000 activités de formation, ce qui correspond à 17 000 heures de formation continue et à plus de 3 millions d'unités de formation continue (UFC).

Quelle année ! Nous pouvons dire que la Chambre a démontré sa grande capacité à respecter le mandat que le gouvernement lui a confié lors de la mise en place de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* en 1998 ainsi qu'à relever les nombreux défis générés par cette dernière.

Nous avons, malgré un nombre restreint de ressources, abattu un boulot énorme tant du côté du développement professionnel que de la protection du public, sans oublier le travail extraordinaire accompli par les secteurs des finances, des systèmes d'information, des ressources humaines, des communications, des affaires juridiques, du Greffe ainsi que du secrétariat général.

Maintenant que nous avons atteint notre vitesse de croisière, nous nous concentrerons, au cours des prochains mois, à consolider nos activités en continuant d'assumer notre mission de protection du public et en accompagnant nos membres soucieux de maintenir leurs connaissances et compétences à un niveau élevé de qualité.

La formation continue : une réussite

Au 31 décembre 2001, plus de 90 % des 28 275 membres de la Chambre se conformaient ou excédaient les normes de formation continue. N'oublions pas qu'il y a trois ans à peine, toute cette notion de formation continue était strictement volontaire. Cela signifie que ces professionnels responsables ont clairement manifesté leur détermination à maintenir leurs connaissances à jour pour offrir des services et conseils de qualité. C'est autant de bénéfices pour les consommateurs québécois.

Il n'y a qu'à regarder quelques données pour réaliser cette dynamique du point de vue du développement professionnel : en 2001, la Chambre a accrédité plus de 3 000 activités de formation, ce qui correspond à 17 000 heures de formation continue et à plus de 3 millions d'unités de formation continue (UFC). De plus, nos 28 275 membres ont maintenant accès, en temps réel, à leur dossier personnel d'UFC sur le site extranet de la Chambre.

Un accès facilité

Faciliter l'accès à la formation en région est un objectif que nous poursuivons à la demande du conseil d'administration. Nous avons continué à développer le volet des cours à distance, portant à seize le nombre de cours disponibles sous cette forme. Des cours en salle ont été organisés dans plusieurs villes à travers le Québec; de plus, une attention particulière a été portée à la flexibilité des horaires de diffusion en soirée et au cours de la journée, et ce, afin de mieux répondre à la réalité des professionnels.

Nouvelle désignation : C.A.A.S.

La Chambre a décerné au courant de l'année 2001 sept désignations de conseiller agréé en avantages sociaux (C.A.A.S.). Ces professionnels ont obtenu la désignation par équivalence au programme CEBS (*Certified Employee Benefit Specialist*), pendant anglophone du programme en avantages sociaux. Les premières inscriptions et le début des cours au certificat menant à la désignation C.A.A.S. auront lieu à l'automne 2002. Rappelons que le certificat a été développé par l'Université Laval en partenariat avec la Chambre, le Fonds de développement professionnel et l'industrie pour leur apport financier. Les cours seront dispensés par l'université.

Un recours précieux pour les consommateurs québécois

Bien que la très grande majorité des représentants membres de la Chambre s'acquittent de leurs tâches avec professionnalisme et éthique, il arrive que des consommateurs soient lésés ou mal conseillés. Lorsque cela se produit, ces derniers peuvent demander à la Chambre

d'enquêter sur les agissements de leur représentant et de les appuyer dans leur démarche de plainte. Le syndic, qui exerce ses fonctions à l'égard des représentants en assurance de personnes, en assurance collective de personnes et en planification financière, et le cosyndic, qui exerce les siennes à l'égard des représentants en épargne collective, en courtage en plans de bourses d'études et en courtage en contrats d'investissement, assument ce rôle avec une très grande efficacité.

Au cours de l'année, le syndic et le cosyndic ont reçu respectivement 407 et 95 nouveaux mandats d'enquête. Plusieurs de ces demandes d'enquête ont été déposées directement à la Chambre alors que d'autres nous ont été référées par le Bureau des services financiers (BSF).

Dans l'ensemble, la portion des dossiers fondés qui font l'objet d'un traitement disciplinaire est en hausse. Pour le syndic, nous sommes passés de 29 % de dossiers référés au comité de discipline, en 2000, à 35 %, en 2001; ces derniers sont assumés par le syndic dans la conduite de la plainte disciplinaire. Du côté du cosyndic, c'est 68 % des dossiers qui ont fait l'objet d'un tel traitement.

Des dossiers plus complexes

Nous avons obtenu en 2001 la confirmation de ce que nous avons anticipé, soit que la nature des dossiers de plainte évoluerait en complexité en raison du niveau de sophistication et de la variété des produits financiers offerts aux consommateurs. Conséquence directe de cet état de fait, le délai de traitement des plaintes est en général plus long.

Les nombreux produits financiers exigent de plus en plus, du représentant, une grande discipline dans l'analyse des besoins et de la tolérance au risque du client ainsi que beaucoup de discernement dans ce qu'il propose. Notre intervention a mis à jour des pratiques frauduleuses et des négligences malheureuses qui ont parfois mené à la suspension ou à la radiation du professionnel en cause. Dans un autre cas, le dossier traité nous a permis d'établir des lignes de conduite importantes qui devraient dicter les gestes des professionnels de l'épargne collective.

Une réalité nouvelle pour les représentants en valeurs mobilières

Nous appliquons, depuis mars 2001, le *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* édicté par la Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ) en souhaitant que celui-ci guide plus clairement les gestes professionnels des représentants dans leur intérêt comme dans celui de leurs clients.

Plusieurs efforts ont été consacrés par le cosyndic et l'équipe de la protection du public à rencontrer les agents de conformité des cabinets en épargne collective pour favoriser une compréhension uniforme de la nouvelle réalité des règles d'encadrement et de notre cadre d'intervention.

Une mise à jour des systèmes d'information

La Chambre et ses membres peuvent compter sur des systèmes d'information efficaces et complets qui contribuent à l'atteinte des divers objectifs.

Ainsi, dans le cadre de notre plan directeur informatique (1999-2002), nous avons procédé, à la suite de la mise à jour de l'infrastructure technologique, au développement des mécanismes d'accès aux données du registre central du BSF ainsi qu'à celui des divers systèmes d'information en appui au développement professionnel. Au cours de 2002, c'est l'équipe de la discipline qui connaîtra la mise en place d'un nouveau logiciel pour le suivi des dossiers disciplinaires.

Affaires juridiques

En 2001, la Chambre a procédé à la révision complète de son portefeuille d'assurances. Incidemment, tous les besoins ont été soigneusement réévalués à la suite d'un appel d'offres, et nous avons, par conséquent, souscrit à de nouvelles polices d'assurance.

En matière de règlements, notons que certains ont connu des amendements. Par exemple, à la suite des premières élections, quelques modifications ont été apportées au *Règlement*

intérieur de la Chambre afin de répondre adéquatement à des besoins identifiés et ainsi assurer une meilleure efficacité dans le processus électoral. De nouvelles exigences ont également été adoptées par la Chambre à l'intérieur du *Règlement sur la formation continue obligatoire*, notamment pour le nombre d'UFC nécessaires par discipline ou cumul de disciplines. Ces modifications devraient entrer en vigueur au printemps 2002.

Communications

La Chambre a doté ses membres d'outils pratiques et de qualité, au cours de la dernière année. De fait, elle s'est afféree à la production d'une pochette d'accueil pour ses 28 275 membres intitulée « Parce qu'il y a des professionnels... ».

En outre, le *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* de même que le *Règlement sur les disciplines de valeurs mobilières* ont fait l'objet d'une pochette et ont été acheminés à tous les membres.

Événement spécial

« Professionnalisme et multidisciplinarité, *Les nouvelles réalités du praticien en 2001* », tel était le thème de l'événement spécial qu'a tenu la Chambre le 4 mai 2001. Un événement d'envergure qui aura attiré près de 800 personnes. Des conférenciers de marque avaient accepté l'invitation comme M^{me} Pauline Marois, vice-première ministre, ministre d'État à l'Économie et aux Finances et ministre des Finances, qui a profité de cette tribune pour élaborer sur la formation du Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier annoncé lors de son budget précédent. Le mandat du groupe consistant à poser un regard sur les organismes d'encadrement actuels, lesquels pourraient faire l'objet de fusions ou de restructuration.

Sécurité financière, LE magazine

Le véhicule d'information par excellence pour les 28 275 membres, *Sécurité financière*, a connu ses six sorties régulières. Un contenu rehaussé, avec des articles un peu plus techniques et une qualité de papier supérieur pour bien refléter l'image d'un magazine professionnel. La recette en est certes une gagnante puisque après un sondage réalisé auprès de 1000 membres, 94 % des lecteurs se disent satisfaits de leur revue. Toute l'équipe de la rédaction continue de prendre le pouls de ses lecteurs afin de répondre le mieux possible à leurs attentes. La production et la vente publicitaire, pour leur part, ont été réévaluées en 2001, toujours dans une optique d'autofinancement; nous entamons donc 2002 avec de nouveaux fournisseurs, mais toujours avec les mêmes exigences de qualité.

Maintenant que nos services sont bien rodés, que nos systèmes sont en place, que tous nos membres sont bien intégrés, nous sommes en mesure de contempler l'horizon avec optimisme et détermination.

La Chambre a répondu aux attentes et a prouvé qu'elle avait la capacité et la volonté de jouer un rôle actif au sein de l'industrie financière. Il est clair qu'elle pourrait s'acquitter avec autant de diligence de tout nouveau mandat qui lui serait confié.

¹ Rang du site de la Chambre, à l'adresse www.chambresf.com, en date du 5 mars 2002, selon la source ALEXA, selon le nombre de visiteurs. L'ordre des autres sites a été obtenu de la même source, à la même date, aux adresses respectives suivantes : www.finances.gouv.qc.ca; www.opc.gouv.qc.ca; www.bsf-qc.com et www.chad.qc.ca.

Internet

Évolution continue en la matière. En 2000, la Chambre y allait de la mise en ligne de son site Internet corporatif; en 2001, elle branchait ses 28 275 membres à leur dossier de formation continue. De fait, *L'espace des membres*, aussi connu sous l'appellation d'extranet, offre un accès direct, sécuritaire et en temps réel au dossier de formation, en plus de permettre la consultation du répertoire de toutes les activités accréditées qui procurent des UFC. Tout comme le site corporatif, *L'espace des membres* est sans cesse mis à jour. Le taux d'appréciation de nos membres parle de lui-même : 80 % d'entre eux se disent satisfaits du service extranet. On compte d'ailleurs plus de 15 737 abonnés depuis sa mise en ligne en mai dernier. Du côté du site corporatif, le nombre de visites s'élève à plus de 91 000 pour la période allant de juin à décembre 2001. À titre comparatif, le site de la Chambre se positionne au 270 534^{e1} rang mondial. Suivent le ministère des Finances du Québec, l'Office de la protection du consommateur, le Bureau des services financiers et la Chambre de l'assurance de dommages.

Plan de communication régional

Dans le souci de bien encadrer les sections, un plan de communication régional a été élaboré conjointement par la Chambre et les vice-présidents aux communications de ces dernières lors du camp de formation tenu en novembre dernier. Il s'agit d'un exemple concret de l'importance que la Chambre accorde à ses sections comme porte-parole des messages-clés qu'elle diffuse et d'un moyen qu'elle s'est donné pour favoriser le sentiment d'appartenance.

Des relations solides

La Chambre se tient au cœur et au fait de l'industrie par l'entremise de liens privilégiés avec différents organismes partenaires à travers le Québec et les autres provinces canadiennes.

Une équipe dynamique et chevronnée

Nous avons le privilège, à la Chambre, de compter sur une équipe d'individus qui œuvrent avec ardeur et sans relâche depuis plusieurs années. Nous disposons d'une expertise unique et incomparable dans l'industrie.

Nous avons aussi la chance de recevoir l'appui extraordinaire des bénévoles des vingt sections régionales qui organisent des activités de formation et de maillage pour les membres. Ces derniers prennent aussi très activement part à la campagne de financement en appui à l'Association québécoise de la fibrose kystique.

Soulignons également l'expertise multidisciplinaire du conseil d'administration, lui-même appuyé de deux représentants des consommateurs engagés.

C'est l'ensemble de tous ces gens de qualité qui fait la force de la Chambre !

La capacité de relever de nouveaux défis

Maintenant que nos services sont bien rodés, que nos systèmes sont en place, que tous nos membres sont bien intégrés, nous sommes en mesure de contempler l'horizon avec optimisme et détermination.

La Chambre a répondu aux attentes et a prouvé qu'elle avait la capacité et la volonté de jouer un rôle actif au sein de l'industrie financière. Il est clair qu'elle pourrait s'acquitter avec autant de diligence de tout nouveau mandat qui lui serait confié.

La directrice générale et secrétaire,



Lucie Granger

Les professionnels membres de la Chambre de la sécurité financière ont nettement donné le signal en 2001 qu'ils accordaient une importance grandissante à leur formation.



Les professionnels membres de la Chambre de la sécurité financière ont nettement donné le signal en 2001 qu'ils accordaient une importance grandissante à leur formation. À preuve, plusieurs d'entre eux ont même excédé largement les normes établies de formation continue. Ces professionnels responsables, conscients de l'importance de leur rôle conseil auprès des consommateurs, œuvrent en assurance de personnes, en assurance collective de personnes, en planification financière, en courtage en épargne collective, en courtage en contrats d'investissement et en courtage en plans de bourses d'études.

Voici, à travers les faits saillants de 2001, la démonstration sans équivoque du dynamisme de la Chambre et de ses membres dans le domaine du développement professionnel.

- La Chambre a accrédité plus de **3000 activités de formation**, ce qui correspond à **17 000 heures de formation continue** et à plus de **trois millions d'unités de formation continue (UFC)** compilées.
- **Au 31 décembre, 90% des 28 275 membres se conformaient ou excédaient les normes de formation** continue essentielles au maintien de leur discipline.
- **Le coût moyen d'une formation diffusée par la Chambre est le plus bas de l'industrie.**
- Pour l'accréditation des activités avec des fournisseurs, dix-sept (17) ententes corporatives ont été signées.
- Grâce au service extranet mis à leur disposition par la Chambre, les membres peuvent mieux gérer leur formation continue puisqu'ils ont **accès en temps réel à leur dossier personnel d'UFC**. Ils peuvent aussi y consulter le répertoire des activités accréditées.
- La Chambre s'est aussi assurée de **faciliter au maximum l'accessibilité aux activités de formation dans toutes les régions du Québec**. À la fin de l'année, les membres avaient accès à un répertoire de **seize cours à distance, dont trois disponibles sur support CD-ROM**.
- **Deux formations distinctes en salle ont été offertes dans quatorze villes du Québec, à l'automne et à l'hiver**. Plus de 2100 personnes y ont participé.
- La Chambre a porté une **attention particulière à l'intégration des membres œuvrant en épargne collective**. La grande majorité de la formation en 2001 était en lien avec cette discipline.

Le Fonds a financé le développement d'un programme de formation en assurance et rentes collectives qui sera accessible en janvier 2002 à tous les membres pour la somme de 50 \$.

La majorité des professionnels en assurance et rentes collectives auront, à la fin de l'année 2002, terminé leur cours de requalification.

- **Grâce à une initiative de la Chambre et à la contribution financière des leaders de l'industrie des produits et services financiers**, un programme universitaire de formation en français, le certificat en assurance et rentes collectives, a été développé par l'Université Laval et sera diffusé à compter de l'automne 2002. Soulignons l'importante participation financière du Fonds de développement professionnel de la Chambre qui a injecté les premiers 60 000 \$. **Le certificat, une première au Québec et au Canada, conduit au titre de conseiller agréé en avantages sociaux (C.A.A.S.).** Il est destiné aux professionnels de l'industrie de l'assurance et des entreprises privées et publiques qui offrent des services spécialisés dans le domaine des avantages sociaux, toujours dans le but de mieux servir la population québécoise.
- Un programme complet **d'autoévaluation en matière d'amélioration de la qualité et de la conformité des pratiques** est offert aux membres. La Chambre évalue la possibilité de rendre le programme disponible sur Internet.
- **Le Fonds de développement professionnel**, qui a pour mission de fournir aux membres certifiés en assurance de personnes et en assurance collective de personnes des activités et services reliés à la formation, a permis de rendre accessible un forum de discussion et un lieu de cyberbavardage sur Internet, réservés au conseil des sections et au conseil d'administration pour l'instant, une fiche technique sur l'impôt au décès et deux CD-ROM de formation. Le Fonds a également soutenu financièrement les membres par des rabais à trois activités de formation. De plus, le Fonds a financé le développement d'un programme de formation en assurance et rentes collectives de 30 heures, lequel sera accessible en janvier 2002 à tous les membres pour aussi peu que 50 \$. Cette formation permettra à plus de 10 000 membres de se requalifier dans la discipline de l'assurance collective de personnes.

Une intervention reconnue et appréciée

La Chambre a encore une fois démontré en 2001 qu'elle se distinguait en favorisant la disponibilité et l'accessibilité des activités de formation. Ses membres ont, quant à eux, fait la preuve que leur formation était une constante priorité.

La qualité des interventions de la Chambre dans le domaine de la formation est appréciée par les intervenants de l'industrie qui reconnaissent sa capacité d'adaptation, d'évolution et, surtout, son leadership.

Perspectives 2002

Nous avons atteint, en 2001, une vitesse de croisière qui nous permettra, au cours des prochains mois, de peaufiner les activités et programmes existants tout en entamant de nouveaux projets pour encore mieux répondre aux besoins grandissants de nos membres en matière de formation et d'amélioration de la pratique professionnelle.

Par exemple, la majorité des professionnels en assurance et rentes collectives auront, à la fin de l'année 2002, terminé leur cours de requalification.

Un cours sur les produits dérivés sera offert en collaboration avec l'Institut des dérivés de la Bourse de Montréal. Nous offrirons, en grande première, une formation à distance avec professeur à l'écran. Cette formation, qui s'adresse à tous les professionnels, portera sur la fiscalité du particulier.

Nous procéderons également à une réévaluation de l'ensemble des titres professionnels dans le but de mieux répondre à notre nouvelle réalité : la multidisciplinarité.

De par son *Règlement sur les titres d'assureur-vie certifié et d'assureur-vie agréé*, la Chambre décerne les titres professionnels A.V.C. et A.V.A. qui constituent un gage de qualité pour le public. En 2001, trente-six personnes ont reçu le titre A.V.C. et dix-neuf, le titre A.V.A. Félicitations aux nouveaux diplômés.

LES TITRES
PROFESSIONNELS :
UNE RÉFÉRENCE
POUR LE PUBLIC

Titres A.V.C. et A.V.A. décernés en 2001

Assureur-vie certifié (A.V.C.)

Jean-François Arbour, A.V.C., Lanaudière
Pascal Baillargé, A.V.C., Lanaudière
Joanne Beaupré Roberge, A.V.C.,
Sud-Ouest-du-Québec
Denis Blondeau, A.V.C., Québec
Pierre Boivin, A.V.C., Haute-Yamaska
Claude Bourgoïn, A.V.C.,
Richelieu-Longueuil
Luc Boutet, A.V.C., Grande-Mauricie
Jenny Caouette, A.V.C., Estrie
Lucie Coursol, A.V.C., Montréal
Benoit Couturier, A.V.C., Rouyn-Noranda
Yohan Dallaire, A.V.C.,
Saguenay—Lac-Saint-Jean
Christian Dionne, A.V.C., Laurentides
Colette G. Boisvert, A.V.C.,
Grande-Mauricie
Jean-Baptiste Gagnon, A.V.C., Outaouais
Sébastien Giroux, A.V.C., Outaouais
Yves Gosselin, A.V.C., Haute-Yamaska
Sylvain Hamel, A.V.C., Québec
Danielle Larouche, A.V.C., Québec
Johanne Lemire, A.V.C., Québec
Jocelyn Levasseur, A.V.C., Outaouais
Sabrina Manera, A.V.C., Québec
Stéphane Marier, A.V.C., Québec
Robert Morin, A.V.C., Laval
Marc Morissette, A.V.C., Haute-Yamaska
Edeline Nelson, A.V.C.,
Richelieu-Longueuil
Jean-Guy Normandin, A.V.C., Montréal
Sylvie Paré, A.V.C., Québec
Marie-Paule Pilote, A.V.C., Lanaudière
Lorraine Rivard, A.V.C., Montréal
Stéphane Rochon, A.V.C.,
Richelieu-Longueuil
Christian Salois, A.V.C., Outaouais
Pierre Simard, A.V.C., Estrie
Caroline Thibault, A.V.C.,
Richelieu-Longueuil
Marcel Tremblay, A.V.C., Québec
Luc Vertefeuille, A.V.C., Grande-Mauricie
Christine Voyer, A.V.C.,
Richelieu-Longueuil

Assureur-vie agréé (A.V.A.)

Serge Audet, A.V.A., Québec
Marcel Bastien, A.V.A.,
Richelieu-Longueuil
Jacques Boudreau, A.V.A.,
Bas Saint-Laurent, Gaspésie, Les Îles
Serge Breault, A.V.A., Richelieu-Longueuil
Sonia Couvrette, A.V.A., Montréal
Steve Cyr, A.V.A., Beauce-Amiante
Robin W. De Celles, A.V.A., Laurentides
Valéry Fournier, A.V.A., Québec
Jean-Dominic Galarneau, A.V.A.,
Lanaudière
Lucie Gamache, A.V.A., Québec
Gaston J. Goulet, A.V.A., Outaouais
Raymonde Lanctôt, A.V.A.,
Richelieu-Longueuil
Michel Landry, A.V.A., Montréal
Léon Lemoine, A.V.A.,
Richelieu-Longueuil
Jean Mailloux, A.V.A.,
Richelieu-Longueuil
Gisèle Paquin, A.V.A., Montréal
Sean Rose, A.V.A., Abitibi-Est
Jacinthe Saint-Onge, A.V.A., Lanaudière
François Simard, A.V.A., Montréal

Conseiller agréé en avantages sociaux (C.A.A.S.)

La Chambre détient maintenant la désignation professionnelle de conseiller agréé en avantages sociaux (C.A.A.S.). Cette désignation sera attribuée aux personnes qui réussiront les dix cours universitaires du certificat en assurance et rentes collectives offert par l'Université Laval, lequel sera offert à compter de l'automne 2002. Par ailleurs, sept membres portent le titre de C.A.A.S. à ce jour. De fait, la Chambre peut autoriser l'utilisation de la marque pour les personnes ayant déjà obtenu la désignation de CEBS (*Certified Employee Benefit Specialist*).

Bravo à nos sept premiers C.A.A.S.

Charles Angers, C.A.A.S.

Jean-Pierre Beaudet, C.A.A.S.

Claudio Gardonio, C.A.A.S.

Christine Marie Halse, C.A.A.S.

Denise Longchamps, C.A.A.S.

Bernard Potvin, C.A.A.S.

Élise Tardif, C.A.A.S.

Trophée Gaëtan Huard

L'importance qu'accorde la Chambre à la formation continue n'est plus à faire. Pour souligner l'effort marqué d'un individu dans le cumul de ses unités de formation continue (UFC), la Chambre décerne le trophée Gaëtan Huard à la personne ayant obtenu le plus grand nombre d'UFC au cours de l'année. Pour l'année 2001, c'est M^{me} Normandine Morin, M.B.A., B.A., Pl. Fin., qui a mérité l'honneur. Félicitations !

Prix d'excellence Robert-Lemay

Dans le cheminement qui mène au titre d'assureur-vie agréé, le prix d'excellence Robert-Lemay est remis à l'étudiant ayant fait preuve de la meilleure moyenne aux cours suivis pour l'obtention du titre. Le prix d'excellence a été remis cette année à M. Michel Pelletier, Pl. Fin., Adm. A., A.V.A. Toutes nos félicitations !

Nous ne le répéterons jamais assez, la multitude et la complexité des produits et services financiers offerts aux consommateurs québécois exigent des professionnels qui les conseillent une éthique à toute épreuve. Ces derniers doivent tenir leurs connaissances à jour et bien maîtriser toutes les caractéristiques des produits qu'ils offrent pour être en mesure de bien les expliquer et d'aider leurs clients à faire les bons choix. C'est pourquoi la Chambre veille minutieusement sur la formation et la déontologie de ses 28 275 membres qui œuvrent en assurance de personnes, en assurance collective de personnes, en planification financière, en courtage en épargne collective, en courtage en contrats d'investissement ainsi qu'en courtage de plans de bourses d'études.

Les efforts constants de la Chambre pour assurer la qualité de l'apport de ses membres dans la société québécoise portent ses fruits. En 2001, sur 28 275 professionnels, 502 demandes d'enquête ont été formulées auprès des syndic et cosyndic et cinquante-six (56) représentants, eu égard à 93 mandats d'enquête, ont fait l'objet d'une plainte référée devant le comité de discipline. La faible proportion des mandats d'enquête par rapport à l'ensemble des individus exerçant dans cette profession démontre que les valeurs d'éthique véhiculées par la Chambre font partie intégrante de la pratique au quotidien.

Ce que nous soupçonnions déjà s'est confirmé en 2001: la nature des dossiers soumis est de plus en plus complexe et un nombre important des consommateurs en cause sont des hommes et des femmes retraités. La combinaison de facteurs comme le vieillissement de la population, le désengagement des gouvernements dans les régimes de retraite et le degré de sophistication des produits financiers offerts aux petits épargnants expliquent en grande partie ce phénomène. Conséquemment, chaque mandat d'enquête exige un travail approfondi et une expertise à la fine pointe des réalités de l'industrie; expertise acquise au fil des dix dernières années par la Chambre de la sécurité financière.

Un recours précieux au service des consommateurs québécois

La Chambre de la sécurité financière est l'organisme sur lequel les consommateurs québécois peuvent compter pour les appuyer dans leurs démarches lorsqu'ils croient avoir été mal conseillés ou trompés par un représentant en assurance de personnes, en assurance collective de personnes, en planification financière, en épargne collective, en courtage en contrats d'investissement ainsi qu'en courtage de plans de bourses d'études.

Mentionnons, d'entrée de jeu, que la majorité des plaintes qui nous ont été transmises en 2001 et qui ont occasionné des mandats d'enquête étaient justifiées et ont fait l'objet d'une mesure correctrice auprès du représentant. Bien que variés, plusieurs des dossiers portés à notre attention avaient un point en commun : le manque d'information transmise au consommateur. Le représentant avait souvent omis d'établir correctement le profil, les besoins ainsi que le degré de tolérance au risque du consommateur ou encore de lui donner tous les renseignements nécessaires concernant le produit ou le service offert.

Dans la plupart des cas, les représentants en cause ont reçu un avertissement sévère lors de rencontres que nous avons tenues avec eux, rencontres au cours desquelles ils se sont engagés par écrit à ne pas répéter la faute reprochée. Ce document signé par le représentant sera conservé confidentiellement à son dossier pour une période de cinq ans. Pour les cas les plus graves, le syndic ou le cosyndic a décidé de porter plainte devant le comité de discipline qui, après avoir entendu la cause et analysé la situation, a le pouvoir d'imposer au représentant une amende, une suspension de son droit de pratique ou carrément la radiation à vie de celui-ci.

La nature des dossiers soumis est de plus en plus complexe et un nombre important des consommateurs en cause sont des hommes et des femmes retraités.

La Chambre de la sécurité financière est l'organisme sur lequel les consommateurs québécois peuvent compter pour les appuyer dans leurs démarches lorsqu'ils croient avoir été mal conseillés ou trompés par un représentant.

BILAN DES ACTIVITÉS DES SYNDIC ET COSYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001

		SYNDIC	COSYNDIC	TOTAL
Dossiers reportés		160	16	176
Consommateur		41,0 % 167	69 % 66	46,0 % 233
Membre		47,0 % 192	21 % 20	42,0 % 212
Industrie		6,0 % 26	10 % 9	7,0 % 35
Syndic/Cosyndic		2,0 % 9	0 % 0	2,0 % 9
BSF/FISF		3,5 % 12	0 % 0	3,5 % 12
Inconnu		0,5 % 1	0 % 0	0,5 % 1
Dossiers ouverts		407	95	502
TOTAL DES DOSSIERS GÉRÉS		567	111	678
Dossiers fermés pour motifs administratifs	6 %	15	9	24
Dossiers rejetés	31 %	105	11	116
Avis et avis verbal		19	0	19
Mise en garde et mise en garde verbale		59	2	61
Poursuite d'enquête-rencontre		51	6	57
Règlement		9	1	10
Plainte disciplinaire déposée*		74	19	93
Dossiers fondés	63 %	212	28	240
TOTAL DES DOSSIERS FERMÉS PAR LE SYNDIC/COSYNDIC	100 %	332	48	380
Dossiers dont l'enquête est suspendue		48	4	52
Dossiers dont l'enquête n'est plus suspendue		16	1	17
TOTAL DES DOSSIERS EN SUSPENS		32	3	35
Traitement préliminaire		44	22	66
Sous enquête		109	34	143
En attente de l'exécution de la décision du syndic		44	10	54
Révision		0	0	0
TOTAL DES DOSSIERS EN COURS		197	66	263

* N. B. : Le nombre de demandes d'enquête référées en discipline ne correspond pas au nombre de dossiers de plainte ouverts au greffe du comité de discipline puisque plusieurs dossiers d'enquête peuvent faire l'objet d'une seule plainte disciplinaire.

PROVENANCE DES PLAINTES *

Pour le syndic



Pour le cosyndic



* Plusieurs demandes d'enquête reçues sur un même représentant peuvent être regroupées en un seul dossier.

TOTAL DES DOSSIERS EN COURS

Pour le syndic > 197 dossiers



Pour le cosyndic > 66 dossiers



DOSSIERS AU 31 DÉCEMBRE 2001

Pour le syndic > 197 dossiers

En traitement	153
Preliminaire	44
Sous enquête	109
Exécution de la décision	15
Poursuites d'enquête-rencontre à faire	12
Attente de fermeture	3
Discipline	29
Préparation du rapport	14
Rapport référé au procureur	15

Pour le cosyndic > 66 dossiers

En traitement	56
Preliminaire	22
Sous enquête	34
Discipline	10
Préparation du rapport	4
Rapport référé au procureur	6

ACTIVITÉS DISCIPLINAIRES

Pour le syndic

Référés en discipline	81
Transmis au procureur	77
Plainte ratifiée	74

Pour le cosyndic

Référés en discipline	24
Transmis au procureur	15
Plainte ratifiée	19

Des initiatives qui profitent aux consommateurs

Nous avons instauré un forum d'échange avec des syndicats d'ordres professionnels, notamment la Chambre des notaires, l'Ordre des administrateurs agréés et des comptables agréés ainsi que d'autres organismes professionnels comme la Chambre de l'assurance de dommages et l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec. L'objectif de ce groupe est d'échanger sur nos réalités respectives, sur les techniques d'enquête et le fardeau de preuve pour les dossiers disciplinaires.

Un nouveau logiciel, en lien direct avec le registre du Bureau des services financiers et nous permettant d'avoir accès aux coordonnées à jour des représentants, a été mis en place en cours d'année. Bâti en fonction du nouveau cadre réglementaire, ce logiciel offre une plus grande efficacité lors du traitement des dossiers d'enquête.

Nous avons aussi conclu une entente avec le Bureau des services financiers et le Fonds d'indemnisation des services financiers relativement au partage et au transfert d'information, dans le but d'offrir un appui intégré au consommateur qui a recours à notre aide. L'entente, approuvée par la Commission d'accès à l'information, contribuera à alléger le fardeau du plaignant qui fait appel à nos services. Cette initiative favorisera particulièrement le plaignant qui fait une réclamation au Fonds d'indemnisation en accélérant le traitement de sa demande.

Un rôle que nous ferons connaître davantage

La Chambre de la sécurité financière représente, pour les consommateurs, un recours accessible et gratuit, quel que soit le montant en cause. Conscient de la particularité de notre rôle de soutien du consommateur au sein de la communauté québécoise, nous accorderons une attention particulière, au cours des prochains mois, à mieux faire connaître notre rôle. Des consommateurs mieux informés pourront ainsi mieux profiter des instances de la Chambre en plus de contribuer, par la mise au jour d'irrégularités, à la protection de victimes potentielles pour le plus grand bénéfice de la crédibilité des professionnels de l'industrie des produits et services financiers. De plus, au-delà du traitement des dossiers d'enquête, nous continuerons d'accorder une attention particulière à l'encadrement des professionnels en insistant sur la notion de responsabilité individuelle lors de nos contacts et rencontres avec les intervenants des diverses disciplines.



M^e Micheline Rioux



M^e Françoise Bureau

Plusieurs des dossiers portés à notre attention avaient un point en commun : le manque d'information transmise au consommateur.

Nous avons aussi conclu une entente avec le Bureau des services financiers et le Fonds d'indemnisation des services financiers relativement au partage et au transfert d'information, dans le but d'offrir un appui intégré au consommateur qui a recours à notre aide. L'entente, approuvée par la Commission d'accès à l'information, contribuera à alléger le fardeau du plaignant qui fait appel à nos services.

La Chambre de la sécurité financière représente pour les consommateurs un recours accessible et gratuit, quel que soit le montant en cause. Nous accorderons une attention particulière, au cours des prochains mois, à mieux faire connaître notre rôle.



Voici le rapport qui fait état des activités du syndic de la Chambre de la sécurité financière et de son personnel pour la période du 1^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2001, le tout, conformément à l'article 351 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Nous avons reçu, en 2001, 407 nouveaux mandats d'enquête qui font suite à une insatisfaction dénoncée par des consommateurs ou des membres de l'industrie.

Nous avons même posé un geste d'urgence en radiant provisoirement un représentant dont le dossier de plainte a été porté devant le comité. Notre décision a été motivée par la gravité du cas et par notre souci de protéger les consommateurs.

M^e Micheline Rioux, A.V.A., Pl. Fin., a été nommée syndic de la Chambre de la sécurité financière (la Chambre) en octobre 1999 par M. Bernard Landry, alors ministre d'État à l'Économie et aux Finances. Elle a pour fonction, soit de sa propre initiative, soit à la suite d'une information selon laquelle un représentant aurait commis une infraction à une disposition de la Loi ou de ses règlements, d'enquêter à ce sujet. Elle exerce ses fonctions à l'égard des représentants en assurance de personnes, en assurance collective de personnes et des planificateurs financiers qui ne sont pas membres d'ordres professionnels. Ces représentants sont tous certifiés par le Bureau des services financiers (BSF) et représentent près de 15 000 personnes.

Les demandes d'enquête reçues

À titre de syndic de la Chambre, nous avons reçu, en 2001, 407 nouveaux mandats d'enquête qui font suite à une insatisfaction dénoncée par des consommateurs ou des membres de l'industrie. Certaines de ces plaintes avaient été dirigées au Centre de renseignements et de référence du Bureau des services financiers (BSF) mais majoritairement auprès de la Chambre. Outre la complexité grandissante des produits impliqués, quelques autres constats sont ressortis de l'ensemble des cas qui nous ont été référés :

- les concepts évolués, tels la police universelle ou la maximisation de la retraite, lesquels requièrent un niveau de conseil supérieur de la part du représentant, devraient être uniquement offerts à une clientèle avisée;
- les placements effectués, sur les conseils d'un conseiller en sécurité financière, dans des fonds distincts à l'intérieur de portefeuille agressif pour obtenir un rendement élevé alors que le client possédait un profil d'investissement plus conservateur;
- la catégorisation de la planification financière en une discipline est une nouvelle réalité avec laquelle nous devons maintenant composer. Certains dossiers concernant les planificateurs financiers autonomes et/ou rattachés à des institutions financières ont retenu notre attention en ce sens;
- les demandes d'enquête en matière d'assurance collective ont été faites par un grand nombre de consommateurs ou par des regroupements ou associations. Il s'agit d'une particularité en 2001.

Des exemples concrets de notre intervention

Notre intervention a mis au jour des pratiques frauduleuses qui ont conduit les conseillers en sécurité financière contrevenants devant le comité de discipline. Nous avons même posé un geste d'urgence en radiant provisoirement un représentant dont le dossier de plainte a été porté devant le comité. Notre décision a été motivée par la gravité du cas et par notre souci de protéger les consommateurs. En effet, dans l'affaire Châteleois¹, le représentant concerné incitait des personnes d'un certain âge, pour la plupart à la retraite, à retirer des sommes investies de façon sécuritaire et à les investir dans une fiducie, faisant miroiter une garantie de rendement annuel de 10 %. Celui-ci effectuait par la suite des placements hasardeux, sans aucune garantie, à l'intérieur de compagnies dans lesquelles il avait un intérêt personnel.

Par ailleurs, plusieurs des cas traitent de placements douteux, comme celui du Club AVP². Dans cette affaire, le conseiller en sécurité financière promettait des revenus garantis de 10 % par année grâce à des investissements sans risques dans la compagnie AVP qui était, selon lui, accréditée par la Commission des valeurs mobilières du Québec. Sur la foi de ces informations, les consommateurs ont annulé leurs placements chez ManuVie et les ont investis chez Club AVP. Peu de temps après, leurs investissements ont disparu. Ce conseiller en sécurité financière a été reconnu coupable devant le comité de discipline.

BILAN DES ACTIVITÉS DU SYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001

Dossiers reportés		160
Consommateur	41,0 %	167
Membre	47,0 %	192
Industrie	6,0 %	26
Syndic/Cosyndic	2,0 %	9
BSF/FISF	3,5 %	12
Inconnu	0,5 %	1
Dossiers ouverts		407
TOTAL DES DOSSIERS GÉRÉS		567
Dossiers fermés pour motifs administratifs	6 %	15
Dossiers rejetés	31 %	105
Avis et avis verbal		19
Mise en garde et mise en garde verbale		59
Poursuite d'enquête-rencontre		51
Règlement		9
Plainte disciplinaire déposée*		74
Dossiers fondés	63 %	212
TOTAL DES DOSSIERS FERMÉS PAR LE SYNDIC/COSYNDIC	100 %	332
Dossiers dont l'enquête est suspendue		48
Dossiers dont l'enquête n'est plus suspendue		16
TOTAL DES DOSSIERS EN SUSPENS		32
Traitement préliminaire		44
Sous enquête		109
En attente de l'exécution de la décision du syndic		44
Révision		0
TOTAL DES DOSSIERS EN COURS		197

* N. B. : Le nombre de demandes d'enquête référées en discipline ne correspond pas au nombre de dossiers de plainte ouverts au greffe du comité de discipline puisque plusieurs dossiers d'enquête peuvent faire l'objet d'une seule plainte disciplinaire.

Soulignons également des dossiers où les conseillers en sécurité financière tentent de démobiliser des sommes dans des produits enregistrés, tel un CRI, en mentionnant frauduleusement au client qu'il n'y a aucune conséquence financière ou fiscale³.

Par ailleurs, dans le cadre de certaines enquêtes, nous avons soumis nos suggestions à des compagnies d'assurance qui avaient, à notre avis, interprété de façon restrictive les clauses stipulées à leur police, refusant ainsi d'indemniser des consommateurs lésés par des conseillers en sécurité financière. Certaines de ces suggestions ont porté leurs fruits. Ainsi, deux compagnies ont remboursé leur client respectif victime d'une erreur administrative et une autre a renversé, dans un délai d'une semaine, une transaction de fonds distincts à un client âgé qui comprenait mal le produit offert.

Des consommateurs avertis et des professionnels responsables

Nous tenons à remercier tout particulièrement les consommateurs qui s'engagent dans un processus de plainte et sans l'intervention desquels un plus grand nombre de consommateurs québécois seraient victimes de pratiques malhonnêtes. Nous remercions également l'ensemble de l'équipe de la Direction de la protection du public pour leur travail soutenu et leur engagement quotidien à travailler pour la protection du public.

Nous continuerons, en 2002, à mettre en place de nouvelles méthodes et moyens pour encore mieux accompagner les consommateurs québécois dans leurs démarches. Nous nous ferons aussi un devoir d'insister, lors de nos contacts avec eux, sur l'importance de bien comprendre toute l'information qui leur est remise lorsqu'ils font affaire avec un représentant.

Des témoignages de satisfaction

Nous recevons, à l'occasion, des lettres de consommateurs que nous avons appuyés dans leurs démarches. Ces témoignages de satisfaction sont une source de motivation indéniable dans la poursuite de notre action.

« La présente est pour vous remercier du très bon service que vous nous avez rendu et surtout de la rapidité avec laquelle vous avez traité mon dossier suite à la plainte que j'ai faite...Votre bureau est une aide précieuse pour les gens comme moi, en outre d'un âge assez avancé qui se font exploiter par certains agents de placement... ». A. G. et G. G.

« Nous tenons à vous remercier vous et votre équipe pour l'aide que vous nous avez apportée dans le dossier... ». S. B. L.

« ...je désire vous remercier pour l'excellent et colossal travail d'enquête effectué dans mon dossier. Merci également d'avoir permis ma rencontre avec M^e M. R., cela m'a éclairé et a contribué à diminuer une partie du grand stress et d'inquiétudes que je vis dans ce dossier... ». H. R. V.

Finalement, nous poursuivrons avec assiduité la gestion des demandes d'enquête qui nous sont adressées ou référées, dans le but ultime de préserver l'excellence de la profession et d'en accentuer la crédibilité, dans le meilleur intérêt de ceux qui l'exercent et de ceux qui y ont recours... les consommateurs québécois.



M^e Micheline Rioux, A.V.A., Pl.Fin.
Conseiller en sécurité financière
Représentant en assurance et
rentes collectives de personnes

¹ CD00-0381

² CD00-0334

³ CD00-0325



Voici le rapport qui fait état des activités du cosyndic de la Chambre de la sécurité financière et de son personnel pour la période du 1^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2001, le tout, conformément à l'article 351 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

La CVMQ a, l'an dernier, fait publier le *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières*.

Nous avons reçu, en 2001, quatre-vingt-quinze (95) nouveaux mandats d'enquête.

Nous sommes convaincus, après dix-huit mois d'exercice, que le virage incontournable de la responsabilisation individuelle en épargne collective est réussi et gagnant tant pour les représentants, de véritables professionnels à part entière, que pour les consommateurs québécois.

Nous continuerons de mettre l'accent sur le traitement des dossiers prioritaires et sur le rappel constant du devoir d'information des représentants.

M^{re} Françoise Bureau a été nommée cosyndic de la Chambre de la sécurité financière en juin 2000 par la Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ). Elle a pour fonction, soit de sa propre initiative, soit à la suite d'une information selon laquelle un représentant aurait commis une infraction à une disposition de la Loi ou de ses règlements, d'enquêter à ce sujet. Elle exerce ses fonctions à l'égard des représentants des disciplines suivantes : le courtage en épargne collective, le courtage en plans de bourses d'études et le courtage en contrats d'investissement, ce qui représente 20 000 représentants, tous certifiés par le Bureau des services financiers (BSF).

Les demandes d'enquête reçues

À titre de cosyndic de la Chambre, nous avons reçu, en 2001, quatre-vingt-quinze (95) nouveaux mandats d'enquête, transmis, pour la très grande majorité, directement à la Chambre de la sécurité financière (la Chambre) ou auprès du Centre de renseignements et de référence du Bureau des services financiers (BSF) par des consommateurs, une nette progression comparativement à l'exercice précédent. De ce nombre, onze personnes ont fait l'objet de plaintes déposées au comité de discipline. Nous avons retenu certains éléments importants issus de dossiers qui nous ont été soumis :

- le piètre niveau de qualité de l'information transmise par les représentants enquêtés qui ont promis des rendements élevés sur les investissements tout en omettant de remettre à leurs clients les prospectus ou leur mise à jour, en donnant peu de détails sur les fonds communs de placement recommandés, notamment sur leur niveau de risque, ou en omettant de bien expliquer les frais de rachat inhérents;
- la baisse des marchés est un facteur important qui accentue le nombre de demandes d'enquête formulées par les consommateurs;
- les demandes d'enquête sont de plus en plus sophistiquées, notamment en raison des produits offerts (prêts leviers, prêts REÉR, etc.);
- l'attitude discutable des représentants enquêtés, notamment auprès de leur clientèle plus âgée;
- la négligence évidente des représentants concernés dans la tenue des dossiers des clients. Nous y avons retrouvé des formulaires de souscription et autres documents signés en blanc ou incomplets ou erronés, non datés, non signés ou falsifiés.

Par ailleurs, le comité de discipline a rendu ses premières interprétations sur les plaintes disciplinaires que nous lui avons référées, entre autre le cas d'un représentant en épargne collective qui s'était approprié une partie des fonds de sa cliente. Ce représentant a vu son droit de pratique suspendu pour cinq ans.

Également, le dossier d'un représentant a permis d'établir des lignes de conduite importantes qui devraient dicter les gestes de tout professionnel de l'épargne collective. En voici un passage :

« Avant d'offrir un produit à ses clients, le représentant en valeurs mobilières doit procéder à l'analyse complète de la situation financière et aux objectifs de placement de ses clients et de leur tolérance au risque. Pour ce faire, le représentant doit bien expliquer le produit proposé, les risques éventuels et de plus, s'assurer que ses clients ont une certaine résistance au risque que représente l'investissement proposé. »¹

BILAN DES ACTIVITÉS DU COSYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001

Dossiers reportés		16
Consommateur	69 %	66
Membre	21 %	20
Industrie	10 %	9
Syndic/Cosyndic	0 %	0
BSF/FISF	0 %	0
Inconnu	0 %	0
Dossiers ouverts		95
TOTAL DES DOSSIERS GÉRÉS		111
Dossiers fermés pour motifs administratifs	6 %	9
Dossiers rejetés	31 %	11
Avis et avis verbal		0
Mise en garde et mise en garde verbale		2
Poursuite d'enquête-rencontre		6
Règlement		1
Plainte disciplinaire déposée*		19
Dossiers fondés	63 %	28
TOTAL DES DOSSIERS FERMÉS PAR LE SYNDIC/COSYNDIC	100 %	48
Dossiers dont l'enquête est suspendue		4
Dossiers dont l'enquête n'est plus suspendue		1
TOTAL DES DOSSIERS EN SUSPENS		3
Traitement préliminaire		22
Sous enquête		34
En attente de l'exécution de la décision du syndic		10
Révision		0
TOTAL DES DOSSIERS EN COURS		66

* N. B. : Le nombre de demandes d'enquête référées en discipline ne correspond pas au nombre de dossiers de plainte ouverts au greffe du comité de discipline puisque plusieurs dossiers d'enquête peuvent faire l'objet d'une seule plainte disciplinaire.

Nous ne saurions assez insister sur ces règles d'or, particulièrement en ce qui concerne l'information transmise aux consommateurs malheureusement trop souvent déficiente dans les cas qui nous ont été soumis.

Quelques faits saillants

La CVMQ a, l'an dernier, édicté le Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières. Ce règlement inédit, que nous appliquons depuis mars 2001, permettra, nous l'espérons, de guider plus clairement les gestes professionnels des représentants dans leur meilleur intérêt ainsi que dans celui de leurs clients.

Notre existence récente ainsi que le fait que les représentants en valeurs mobilières soient maintenant interpellés individuellement en cas d'insatisfaction nous ont incités à tenir des journées d'information à l'intention des agents de conformité des cabinets en épargne collective. Ces rencontres, tenues à Montréal et Québec, ont porté sur la nouvelle réalité et sur les règles d'encadrement. Notre initiative a contribué à l'émergence d'une meilleure compréhension de notre cadre d'intervention et d'une plus grande collaboration des cabinets dans la remise d'information lors de la tenue d'une enquête.

Par ailleurs, nous sommes conscients que l'application d'un système d'encadrement en mutation se traduit en nouvelles réalités pour les praticiens et les cabinets pour le compte desquels ils exercent. Nous sommes convaincus, après dix-huit mois d'exercice, que le virage incontournable de la responsabilisation individuelle en épargne collective est réussi et gagnant tant pour les représentants, de véritables professionnels à part entière, que pour les consommateurs québécois.

Une présence accrue en 2002

Forts de cette première année complète d'exercice, nous allons orienter de manière encore plus concrète, en 2002, notre façon d'encadrer les représentants dans les disciplines à l'égard desquelles nous exerçons nos fonctions pour le plus grand bénéfice de la crédibilité de la profession.

Je remercie l'ensemble de l'équipe de la Direction de la protection du public pour leur appui et soutien à l'accomplissement de mon mandat.

Nous continuerons de mettre l'accent sur le traitement des dossiers prioritaires et sur le rappel constant du devoir d'information des représentants. Pour le public québécois, faire affaire avec un représentant en valeurs mobilières encadré par la Chambre de la sécurité financière constitue sans aucun doute une valeur ajoutée.



M^{re} Françoise Bureau



Voici le rapport qui fait état des activités du comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière et de son personnel pour la période du 1^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2001, le tout conformément à l'article 370 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Le degré de complexité des dossiers donnent lieu à des contestations sérieuses et, par conséquent, à des délibérés beaucoup plus longs qu'auparavant. Nous avons également débuté cette année les auditions de plaintes en valeurs mobilières. Ces dossiers représentent un niveau de difficulté supplémentaire en raison de leur complexité.

Nous avons amorcé un appel de candidatures auprès des gens de l'industrie financière pour recruter de nouveaux membres qui siégeront au comité de discipline.

PROFIL D'ANNÉES D'EXPÉRIENCE DES INTIMÉS COMITÉ DE DISCIPLINE

- 7,2 % des dossiers proviennent des intimés ayant moins de cinq (5) ans dans l'industrie
- 24,9 % des dossiers proviennent des intimés ayant de cinq (5) à dix (10) ans dans l'industrie
- 67,9 % des dossiers proviennent des intimés ayant plus de dix (10) ans dans l'industrie

M^e Guy Marcotte est président du comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière depuis octobre 1999, et ce, pour une période de cinq ans. Nommé par le ministre d'État à l'Économie et aux Finances, après consultation du Barreau, parmi les avocats ayant au moins dix ans de pratique, il a pour fonction de diriger les affaires du comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière. Le comité de discipline statue sur les plaintes portées contre les représentants des disciplines encadrées par la Chambre.

Des dossiers plus complexes et des sanctions plus sévères

Au cours de l'exercice 2001, nous avons constaté une augmentation du degré de gravité des dossiers portés à notre attention. Les infractions les plus fréquentes furent la transmission incomplète, mensongère ou trompeuse d'information, l'appropriation de fonds et la falsification de signatures ou de documents.

Pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2001, nous avons tenu 111 auditions et rendu 72 décisions, comparativement à 115 auditions et à 180 décisions l'année précédente. Cela s'explique en grande partie par le degré de complexité des dossiers qui donnent lieu à des contestations sérieuses et, par conséquent, à des délibérés beaucoup plus longs qu'auparavant. Nous avons également débuté cette année les auditions de plaintes en valeurs mobilières. Ces dossiers représentent un niveau de difficulté supplémentaire en raison de leur complexité.

ACTIVITÉS DU COMITÉ DE DISCIPLINE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001

Dossiers reportés du 31 décembre 2000 98

Plus : Nouveaux dossiers ouverts au cours de la période

	Syndic	Cosyndic	
Plaintes portées	45	11	56

Égale : Dossiers gérés au cours de la période 154

Moins : Dossiers fermés au cours de la période

L'intimé a été déclaré coupable	32	1	
L'intimé a été déclaré non coupable	5	0	
L'intimé a été déclaré coupable et a exécuté la sanction	29	0	
Retrait de la plainte par le plaignant	2	0	
Dossier fermé en appel	0	0	
Retrait du dossier en appel	0	0	
Total :	68	1	(69)

Égale : Encaisse au 31 décembre 2001

	Privées	Syndic	Cosyndic	
• Dossiers en traitement (audition, poursuite d'audition)	0	38	7	
• Dossiers en attente d'une date d'audition	2	7	3	
• Dossiers en appel	0	11	1	
• Dossiers en attente de fermeture	0	14	2	
Total :	2	70	13	85

Par ailleurs, en raison de la gravité des infractions commises, les sanctions rendues ont été plus sévères et les amendes plus importantes. Il s'en est suivi des radiations permanentes, des retraits ou refus d'émission de certificats et des suspensions provisoires. Nous avons également constaté que le comité de discipline a imposé, au cours de cette période, des amendes plus élevées. De fait, les amendes s'élevèrent à 119 900 \$, en 2001, pour un total de 72 décisions, alors qu'en 2000, pour 180 décisions, les sommes des sanctions avaient été portées à 123 200 \$. Ajoutons que 30 % des auditions disciplinaires ont été tenues à l'extérieur de Montréal.

Un pas de plus en 2002

Afin d'assurer en tout temps un niveau d'expertise et de connaissances appropriées dans le traitement des dossiers qui nous sont soumis, nous avons amorcé un appel de candidatures auprès des gens de l'industrie financière pour recruter de nouveaux membres qui siègeront au comité de discipline.

Rapport d'activité

Le tableau ci-dessous donne la répartition selon les chefs faisant partie des plaintes entendues par le comité de discipline et pour lesquels une décision a été rendue. Les chefs de plainte ont été maintenus dans une proportion de 82 %.



M^e Guy Marcotte

RÉPARTITION DES CHEFS DE PLAINTES (SELON LEUR SUJET) FAISANT PARTIE DES DOSSIERS ENTENDUS PAR LE COMITÉ DE DISCIPLINE EN 2001 ET POUR LESQUELS UNE DÉCISION A ÉTÉ RENDUE

SUJETS TRAITÉS	SANCTIONS		
	COUPABLE	REJETÉS	RETRAITS
Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères	37 chefs <ul style="list-style-type: none"> • 3 ordonnances au BSF de retirer le certificat • 3 radiations permanentes • 10 suspensions provisoires • 2 radiations de 5 ans • 1 radiation d'un an • Amende totale de 23 100 \$ • 2 réprimandes 	5 chefs	4 chefs
Appropriation de fonds pour fins personnelles ou non paiement à un assureur ou à une institution financière des sommes perçues pour ceux-ci	28 chefs <ul style="list-style-type: none"> • 3 ordonnances au BSF de retirer le certificat • 1 recommandation au BSF de refuser toute demande de l'intimé pour l'émission d'un certificat • 18 radiations permanentes • 5 radiations de 5 ans • 1 radiation d'un an 		
Falsification ou contrefaçon de signatures ou de documents	21 chefs <ul style="list-style-type: none"> • 1 recommandation au BSF de refuser toute demande de l'intimé pour l'émission d'un certificat • 9 radiations permanentes • 2 radiations de 5 ans • 1 radiation de 2 ans • 1 radiation d'un an • 1 radiation de 3 mois • Amende totale de 6 500 \$ • 1 réprimande 		
Remplacement sans état comparatif/préavis	15 chefs <ul style="list-style-type: none"> • Amende totale de 11 800 \$ • 3 réprimandes 	2 chefs	3 chefs
Inexécution ou mauvaise exécution du mandat	13 chefs <ul style="list-style-type: none"> • 3 ordonnances au BSF de retirer le certificat • 4 radiations permanentes • 4 suspensions provisoires • Amende totale de 6 000 \$ 	5 chefs	
Remplacement injustifié	15 chefs <ul style="list-style-type: none"> • 1 radiation d'un an • Amende totale de 11 100 \$ • 6 réprimandes 	2 chefs	

RÉPARTITION DES CHEFS DE PLAINTES (SELON LEUR SUJET) FAISANT PARTIE DES DOSSIERS ENTENDUS PAR LE COMITÉ DE DISCIPLINE EN 2001 ET POUR LESQUELS UNE DÉCISION A ÉTÉ RENDUE

SUJETS TRAITÉS	SANCTIONS		
	COUPABLE	REJETÉS	RETRAITS
Conflits d'intérêts	15 chefs • 1 recommandation au BSF de refuser toute de demande à l'intimé pour l'émission d'un certificat • 1 radiation permanente • 10 suspensions provisoires • 1 radiation de 4 mois • Amende totale de 10 000 \$		
Défaut de divulguer l'existence d'un contrat en vigueur et/ou défaut d'indiquer l'intention de remplacer dans la proposition	11 chefs • Amende totale de 9 400 \$ • 2 réprimandes	2 chefs	
État comparatif/préavis erroné	3 chefs • 1 radiation d'un an • Amende de 600 \$ • 1 réprimande	8 chefs	
Défaut de subordonner son intérêt personnel à celui de son client	7 chefs • 5 suspensions provisoires • Amende totale de 4 000 \$	2 chefs	
Absence d'analyse de besoins financiers	6 chefs • Amende totale de 3 400 \$ • 1 réprimande	2 chefs	
Défaut de remettre les documents appartenant au client sans délai	7 chefs • 7 suspensions provisoires		
Discréditer un confrère, un assureur	4 chefs • Amende totale de 3 200 \$ • 1 réprimande	3 chefs	
Défaut de fournir aux assureurs les renseignements d'usage et/ou avoir fourni de faux renseignements	4 chefs • 2 radiations de 3 mois • Amende totale de 1 600 \$	1 chef	
Concurrence déloyale	3 chefs • Amende totale de 1 200 \$ • 1 réprimande	2 chefs	
Découvert ou risque de découvert d'assurance	3 chefs • Amende totale de 13 000 \$		1 chef
Soumettre une proposition à l'insu de l'assuré et/ou soumettre une proposition pour une personne fictive	3 chefs • 1 radiation permanente • Amende totale de 6 000 \$		
État comparatif/préavis non expédié au nouvel assureur	2 chefs • Amende totale de 1 200 \$		1 chef
État comparatif/préavis non expédié dans les délais réglementaires	1 chef • Amende de 600 \$		2 chefs
Conduite indigne ou immodérée/Pressions indues	2 chefs • Amende totale de 2 600 \$		
État comparatif/préavis non rempli en même temps que la proposition			2 chefs
État comparatif/préavis non remis à l'assuré	2 chefs • 1 radiation d'un an • Amende de 600 \$		
Avoir témoigné de la signature d'un assuré hors de sa présence et/ou avoir déclaré faussement avoir agi comme agent souscripteur	1 chef • Réprimande		
Défaut d'exercer ses activités avec intégrité	1 chef • Amende de 2 000 \$		
Divulgaration de renseignements confidentiels		1 chef	
Défaut de répondre, dans les plus brefs délais, à toute correspondance des enquêteurs	1 chef • Amende de 2 000 \$		
Rabais de prime, mode de paiement différent	1 chef • Amende de 600 \$		
Divulgaration du mode de rémunération	1 chef • Réprimande		
Communication avec plaignant si plainte au comité de discipline			1 chef



RAPPORT DE LA RESPONSABLE DU COMITÉ DE VÉRIFICATION, FINANCES ET TRÉSORERIE

L'année 2001 en aura été une de grandes réalisations à l'intérieur de laquelle la Chambre s'est donné les outils et moyens nécessaires à la concrétisation des volets de sa mission.

Quant au déficit accumulé dans le cadre de la première année d'existence de la Chambre, il a continué de diminuer en 2001. De 673 642 \$ en 2000, il est passé à 422 523 \$ en 2001, ce qui correspond à une diminution considérable d'environ 37 %.

Conformément à son plan directeur informatique et dans la foulée de la mise à jour de l'infrastructure technologique et de la mise en place des mécanismes d'accès aux données du registre central du Bureau des services financiers, la Chambre a procédé, en 2001, au développement de ces applications pour supporter les différentes fonctions de l'organisation. Ainsi, la Chambre utilise les toutes dernières technologies en matière d'informatique et emploie des logiciels et des programmes conviviaux, intégrés et sécuritaires.

Mentionnons la mise en place d'un extranet pour permettre l'accès aux dossiers individuels de formation continue et des communications ciblées aux représentants pour les accompagner dans la deuxième année de la première période de qualification en formation continue. Le code de déontologie (incluant le *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières*) a aussi fait l'objet d'un envoi personnalisé. Par ailleurs, la complexité des dossiers référés en discipline ont occasionné une hausse des frais de procureurs attirés aux syndic et cosyndic.

Les prévisions pour 2002 ont été élaborées à partir de la planification stratégique triennale de la Chambre (2001-2003) et de la production des plans d'action annuels des directions de l'organisation. Pour sa part, l'année 2002 en sera une de consolidation. Ainsi, avant de donner l'aval à de nouveaux projets, nous nous assurerons de la solidité des structures de base et miserons sur l'efficacité et le rendement de nos investissements.

Comme pour les années précédentes, tout nouveau projet fera l'objet d'une évaluation préalable coût-bénéfice de manière que ledit projet puisse se réaliser à l'intérieur des paramètres budgétaires. Nous nous sommes assurés de nous arrimer aux opérations en anticipant les dépenses à engager en mettant en place les mécanismes qui nous permettront de mesurer adéquatement la portée de nos actions.

Je tiens à remercier mes collègues pour leur précieuse collaboration et leur appui, lesquels ont permis, encore cette année, une saine gestion financière de l'organisation.

Louise Viau, A.V.A, Pl. Fin
Conseillère en sécurité financière
Représentante en assurance de personnes
Représentante en assurance et rentes collectives

LES STATISTIQUES

PROFIL DES REPRÉSENTANTS

Représentants	28 275		Âge		
Sexe			30 ans et moins	3 756	13,3 %
homme	14 508	51,3 %	entre 31 et 40 ans	8 232	29,1 %
femme	13 767	48,7 %	entre 41 et 50 ans	9 924	35,1 %
	28 275	100,0 %	entre 51 et 60 ans	4 252	15,0 %
Langue			61 et plus	1 261	4,5 %
français	24 700	87,4 %	non disponible	850	3,0 %
anglais	3 575	12,6 %		28 275	100,0 %
	28 275	100,0 %	Titres		
			A.V.A.	875	
			A.V.C.	1 586	

LES REPRÉSENTANTS À TRAVERS TOUT LE QUÉBEC

SECTION DE LA CHAMBRE	NOMBRE DE REPRÉSENTANTS	SECTION DE LA CHAMBRE	NOMBRE DE REPRÉSENTANTS
Abitibi-Est	264	Richelieu-Longueuil	3 646
Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-les Îles	669	Rivière-du-Loup	323
Manicouagan	127	Rouyn-Noranda	271
Laval	1 649	Saguenay-Lac-Saint-Jean	1 093
Drummond-Arthabaska	744	Estrie	1 164
Haute-Yamaska	748	Beauce-Amiante	575
Laurentides	1 689	Grande-Mauricie	877
Lanaudière	1 655	Sud-Ouest-du-Québec	914
Montréal	6 103	Hors Québec	2
Duplessis	106	Non disponible	21
Outaouais	1 340		
Québec	4 295	TOTAL	28 275

NOMBRE DE REPRÉSENTANTS PAR DISCIPLINE, CATÉGORIE DE DISCIPLINE ET MENTION

DISCIPLINE	CODE	DISCIPLINE, CATÉGORIE	MENTION	NOMBRE DE REPRÉSENTANTS		
Assurance de personnes	1A	Assurance de personnes	n/a	11 643		
			A	239		
			1B	Assurance contre les accidents ou la maladie	n/a	445
			B	90		
Assurance collective de personnes	2A	Assurance collective de personnes	n/a	9 559		
			2B	Régimes d'assurance collective	n/a	48
			2C	Régimes de rentes collectives	n/a	3
			6	Planification financière	n/a	3 046
Planification financière	3 046	7	Courtage en épargne collective	n/a	14 730	
Courtage en épargne collective	20 136		F	5 406		
Courtage en contrats d'investissement	75	8	Courtage en contrats d'investissement	n/a	75	
Courtage en plans de bourses d'études	717	9	Courtage en plans de bourses d'études	n/a	717	
Représentants ayant mention seulement	33		D	9		
			F	24		
Mention D également incluse dans 1A, 1B, 2A, 2B, 7, 8, 9			D	105		
Nombre de disciplines, catégorie, mention (si seul)	46 034					

MENTION	CODE
Restreint à l'assurance-vie	A
Restreint produits ass. coll. contre acc./mal.	B
Courtage relatif prêts garantis hyp. immo.	D
Placements parts permanentes et parts privilégiées	F

Note : Un représentant peut cumuler plus d'une discipline; il peut donc être comptabilisé plus d'une fois. (En moyenne un représentant cumule 1,6 discipline.)

LES REPRÉSENTANTS ET LE CUMUL DE DISCIPLINES

NOMBRE DE DISCIPLINES	NOMBRE DE REPRÉSENTANTS	%	DONT PRINCIPALEMENT	NOMBRE DE REPRÉSENTANTS	%	
1 discipline	16 340	57,8 %	Assurance de personnes	1 387	8,5 %	
			Courtage en épargne collective	8 556	52,4 %	
			Courtage en épargne collective avec mention F	4 605	28,2 %	
			Autres	1 792	11,0 %	100,0 %
2 disciplines	7 073	25,0 %	Ass. personnes et ass. collective de personnes	4 349	61,5 %	
			Autres	2 724	38,5 %	100,0 %
3 disciplines	3 923	13,9 %	Ass. personnes, ass. collective et court. épargne coll.	3 506	89,4 %	
			Autres	417	10,6 %	100,0 %
4 disciplines	917	3,2 %	Ass. pers., ass. coll., court. épargne coll. et plan. fin.	858	93,6 %	
			Autres	59	6,4 %	100,0 %
5 disciplines	21	0,1 %	Ass. pers., ass. coll., court. épargne coll., plan. fin. et contrats d'investissement.	18	85,7 %	
			Autres	3	14,3 %	100,0 %
6 disciplines	1	0,0 %	Ass. pers., ass. coll., court. épargne coll., plan. fin., contrats d'inves. et court. plans bourses d'ét.	1	100,0 %	100,0 %
NOMBRE DE REPRÉSENTANTS	28 275	100,0 %				

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE NOMBRE D'APPELS REÇUS PAR SECTEUR

	2001 NOMBRE D'APPELS	2001 %	2000 NOMBRE D'APPELS	2000 %
1 Formation continue	19 992	26,0 %	11 190	18,3 %
2 Enquêtes	13 023	16,9 %	9 675	15,8 %
3 Services administratifs - inscriptions	11 096	14,4 %	10 740	17,6 %
4 Direction générale	7 587	9,9 %	8 553	14,0 %
5 Développement professionnel	9 270	12,1 %	9 412	15,4 %
6 Information	6 510	8,5 %	4 195	6,9 %
7 Greffe	5 768	7,5 %	5 299	8,7 %
8 Communications	3 606	4,7 %	2 074	3,4 %
	76 852	100,0 %	61 138	100,0 %

Le nombre total d'appels a augmenté de 26 % :

- deuxième année de la première période de qualification en formation continue
- augmentation du nombre d'appels dans le secteur du traitement des plaintes

Comité vérification, finances et trésorerie

M. Normand Caty
 M. Daniel Pilon, A.V.A., Pl. Fin.
 M. Stéphane Prévost, A.V.C.
 M. Sam Puma
 M^{me} Louise Viau, A.V.A., Pl. Fin.
 M^{me} Danièle Surprenant, A.V.A., Pl. Fin.

Comité de réglementation

M. Michel Paquet
 M. Louis Rouleau, A.V.A., Pl. Fin.
 M^e Jacques St-Amant

Comité de l'Institut de formation

M^{me} Marie-France Bachand, A.V.C.
 M. Jean-Pierre Beaudet, C.A.A.S.
 M. Donald Lecours
 M. Daniel Pilon, A.V.A., Pl. Fin.
 M. Claude Poirier, A.V.A., Pl. Fin.
 M. Martin Poirier
 M. Louis Rouleau, A.V.A., Pl. Fin.

Comité du Fonds de développement professionnel

M. Claude Poirier, A.V.A., Pl. Fin.
 M. Alain C. Roy, A.V.C., Pl. Fin.
 M^{me} Louise Viau, A.V.A., Pl. Fin.

Comité consultatif

M. Lorne Brennan, A.V.C.
 M^{me} Danielle Côté-Landry, A.V.C.
 M. Gérald Jean
 M. Richard Pelletier
 M. John Ruggieri, A.V.A., Pl. Fin.
 M. Jean-Yves St-Pierre, A.V.A., Pl. Fin.
 M. Stéphane Valois, A.V.A., Pl. Fin.

Comité en assurance collective

M. Richard Gilbert, A.V.C.
 M. Michel Paquet
 M. Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin.
 M. Alain C. Roy, A.V.C., Pl. Fin.
 M^e Jacques St-Amant
 M^{me} Louise Viau, A.V.A., Pl. Fin.

Comité de la relève

M^{me} Marie-Claire M. Bergeron, A.V.C.
 M. Jacques H. Mercier, A.V.A.
 M. Martin Mercier
 M. Serge Moranville, A.V.C., Pl. Fin.
 M. Réal Parent, A.V.A., Pl. Fin.
 M. Alain Poirier
 M. Gilles Sinclair, Pl. Fin.
 M. Charles Viens

Comité de discipline

M^{me} Suzanne Arpin
 M^{me} Michèle Barbier, A.V.A.
 M. Reney Boutin, Pl. Fin.
 M. Serge Bujold, Pl. Fin.
 M. Gérard Chagnon, Pl. Fin.
 M. André Cléroux, Pl. Fin.
 M. Marc Décary, A.V.A.
 M. Jacques Denis, A.V.A., Pl. Fin.
 M. Shirtaz Dhanji, A.V.A., Pl. Fin.
 M. Serge Dufresne, A.V.A.
 M. Daniel Faubert, A.V.A., Pl. Fin.
 M. Denis Fauteux, A.V.A., Pl. Fin.
 M. Marcel Fortier, A.V.A.
 M. Yvon Fortin, A.V.A., Pl. Fin.
 M^{me} Carmel Gagnon, A.V.A.
 M. Normand Joly, Pl. Fin.
 M. Richard E. Lemieux, A.V.A.
 M. André Morin, A.V.A.
 M. Jean Poirier, A.V.A.
 M^{me} Suzanne Rheault
 M. Kaddis Sidaros, A.V.A., Pl. Fin.
 M. Réjean Trahan, A.V.A., Pl. Fin.
 M^{me} Michelle Vaillancourt, A.V.A., Pl. Fin.

Comité de la fibrose kystique

M. Richard Arel, Pl. Fin.
 M. Daniel Blais, Pl. Fin.
 M. Patrick Haussmann, A.V.C.
 M. Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin.
 M. Daniel Sanders
 M^{me} Louise Viau, A.V.A., Pl. Fin.
 M^{me} Sophia Zito, Pl. Fin.

Comité sur les valeurs mobilières

M^{me} José Caron
 M. Michel Fragasso
 M. Yves Gosselin
 M. Michel Marcoux
 M. Daniel Pilon, A.V.A., Pl. Fin.
 M. Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin.
 M^{me} Danièle Surprenant, A.V.A., Pl. Fin.
 M^{me} Joanne Vézina, MBA

Comité éditorial

M. Gérard Bérubé, journaliste
 M. Jean Bubendorff,
 vice-président principal,
 Corporation financière Mackenzie
 M. Pierre Brunette, A.V.A., M. fisc.
 M. Claude Ménard,
 vice-président du Groupe PPI

Cercles des anciens présidents

M. Richard Arel, Pl. Fin.
 M. Rosaire Bertrand, A.V.A.
 M. Joël Bossé, A.V.A.
 M. Pierre Deschâtelets, A.V.A., Pl. Fin.
 M. Rénaud Desrochers, A.V.A., Pl. Fin.
 M. Guy Duhaime, A.V.C., Pl. Fin.
 M. Victor Dumais, A.V.A.
 M. François Gagnon, A.V.A.
 M. Robert Gagnon, A.V.A., Pl. Fin.
 M. John Gaudelli, A.V.A.
 M. Jean-Claude Goulet, A.V.A.
 M. Yves Gratton, A.V.A.
 M. Jacques Labrecque, A.V.C.
 M. Émile Lanteigne, A.V.A.
 M. Jean-Claude Larocque, A.V.A.
 M. J. Patrice Latulippe, A.V.A.
 M. Richard E. Lemieux, A.V.A.
 M. Alain Poirier
 M. Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin.
 M. Denis Savard, A.V.A., Pl. Fin.
 M^{me} Jocelyne Tremblay
 M. Jacques H. Mercier, A.V.A.
 M. Réal Parent, A.V.A., Pl. Fin.

Abitibi-Est

M. Gilles Bernatchez,
vice-président aux communications
M. Serge Caron, secrétaire-trésorier
M. Richard Gilbert, A.V.C.,
président du conseil
M. Steve Labbé, administrateur
M^{me} Nicole Laplante Vidal,
responsable de la fibrose kystique
M. Yves Rochefort, A.V.C., président *
M^{me} Karine Samson, vice-présidente
de l'Institut de formation
M^{me} Carmen Perron, secrétaire

Beauce-Amiante

M^{me} Micheline Beaulne,
secrétaire-trésorière
M^{me} France Grenier Boilard,
responsable de la fibrose kystique
M. Marcel Breton, A.V.C., Pl. Fin., vice-
président de l'Institut de formation
M. Marc L. Castonguay, A.V.A.,
vice-président aux communications
M. Reynald Gilbert, A.V.C., président *
M. Gérard Lessard, administrateur
M. Simon Loubier, A.V.C., administrateur
M^{me} Julie Morin, responsable du
Victor-Dumais
M. Stanley Poulin, A.V.A., Pl. Fin.,
président du conseil
M. Côme Simard, secrétaire

Drummond-Arthabaska

M^{me} Micheline Boutet, administrateur
M. André Forcier, A.V.C., vice-président
de l'Institut de formation
M. Jerry Jeanson, A.V.C., Pl. Fin.,
président*
M^{me} Agathe Romanesky, vice-présidente
aux communications
M. Daniel Roy, administrateur
M^{me} Jeanne Senneville,
secrétaire-trésorière

Estrie

M. Jean-Paul Allard, A.V.A., Pl. Fin.,
secrétaire-trésorier
M^{me} Marie-France Bachand, A.V.C.,
présidente *
M. Stéphan Fillion, responsable
du Victor-Dumais
M. Michel McGee, vice-président
de l'Institut de formation
M. Alain C. Roy, A.V.C., Pl. Fin.,
administrateur
M. Yannick Simoneau, A.V.C.,
responsable de la fibrose kystique
M. Francis Vandal, vice-président
aux communications

Grande-Mauricie

M. Dany Bergeron, président du conseil
M. Patrick Charlebois, vice-président
aux communications
M^{me} Suzanne Charette, A.V.C.,
administrateur
M. François Chevrette, administrateur
M^{me} Ginette Fortin, secrétaire-trésorière
M. Marcel D. Houle, responsable
de la fibrose kystique
M. Éric L'Abbée, adjoint au vice-président
de l'Institut de formation
M. Pierre Rocheleau, président*
M. Denis Scarpino, A.V.C., vice-président
de l'Institut de formation
M. Raymond Yelle, responsable
du Victor-Dumais

Haute-Yamaska

M. Marcel Cabana, vice-président
aux communications
M. Jean-Charles Cléroux,
responsable du Victor-Dumais
M. Pierre Daviau, A.V.C.,
responsable de la fibrose kystique
M. Michel Gagnon, A.V.C.,
secrétaire-trésorier
M^{me} Pauline Hébert, A.V.C.,
secrétaire et vice-présidente
de l'Institut de formation
M. Claude Parenteau,
adjoint à la vice-présidente
de l'Institut de formation
M. Stéphane Prévost, A.V.C., président *
M^{me} Christiane Racine,
adjointe au vice-président
de l'Institut de formation
M. Martin Sénéchal, adjoint à la vice-
présidente de l'Institut de formation

Lanaudière

M. Marc-André Adam, secrétaire
M. Benoit Bergeron, Pl. Fin., secrétaire-trésorier
M. Jacques Fortier, A.V.A., Pl. Fin.,
vice-président de l'Institut de formation
M. René Guertin, Pl. Fin., administrateur
et responsable du Victor-Dumais
M. Claude Joannette,
responsable de la fibrose kystique
M. Pierre Le Blanc,
vice-président aux communications
M. Roger Monette, A.V.C., président *

Laurentides

M^{me} Ginette Boivin, A.V.C., vice-présidente
aux communications
M. Robin W. De Celles, A.V.A., Pl. Fin., adjoint
au vice-président de l'Institut de formation
M. Yvan Déry, A.V.C., vice-président
de l'Institut de formation
M. Réal Émond, adjoint au vice-président
aux communications
M. Jean-François Légaré,
responsable de la fibrose kystique
M^{me} Julie Locas, secrétaire
M. Pierre Locas, A.V.C., secrétaire-trésorier
M. Patrice Lortie, président du conseil et adjoint
au responsable de la fibrose kystique
M^{me} Célyne Prévost,
responsable du Victor-Dumais
M^{me} Nicole Roy, A.V.C., présidente *

Laval

M^{me} Marie-Claire M. Bergeron, A.V.C.,
présidente*
M. Sylvain Fournier, administrateur
M^{me} Josée Laframboise, Pl. Fin.,
responsable du Victor-Dumais
M^{me} Guylaine Martin, secrétaire-trésorière
M^{me} Olivine Martineau, administrateur
M. Rolland Miller, administrateur
M^{me} Pauline Thibeault, A.V.C.,
vice-présidente de l'Institut de formation
M. Daniel Turpin, administrateur

Manicouagan

M. Jacques Barriault, A.V.C.,
vice-président de l'Institut de formation
M. Gilles Beaulieu, A.V.C.,
vice-président aux communications
M. Pascal Lévesque, Pl. Fin., responsable
de la fibrose kystique
M. Gilles Marchand, A.V.A., administrateur
M^{me} Josée Michaud, présidente*
M. Gilbert Tremblay, secrétaire-trésorier

Montréal

M. Serge Bouillon, président*
M. Alexander J. Carpini, administrateur
M^{me} Pauline Haddad, A.V.C., Pl. Fin.,
présidente du conseil
M^{me} Danielle Côté Landry, A.V.C.,
secrétaire-trésorière
M. Dino Pugliese, A.V.C., responsable du
Victor-Dumais
M. Walter Ronish, A.V.A., administrateur
M^{me} Jamie Ross, A.V.C., administrateur
M. Ted Sliz, vice-président de l'Institut
de formation
M. Antonio Tiberi, vice-président
aux communications

Duplessis

M. Gilles Bernier, administrateur
M^{me} Magali Cusin, A.V.C., secrétaire-trésorière
M. Denis Dionne, administrateur
M. Michel Gignac, vice-président de l'Institut
de formation
M. Michel Laforest,
responsable de la fibrose kystique
M. Fernand Lévesque, A.V.C.,
responsable de la fibrose kystique
M. Viateur Nadeau, A.V.C., président*
M^{me} Rita Pronovost, A.V.C.,
vice-présidente aux communications

Outaouais

M. Daniel Bordeleau, administrateur
M. Jean-Pierre Croteau, administrateur
M. Normand Fairfield, administrateur
M. Réal Fiset, A.V.C.,
responsable de la fibrose kystique
M. Sébastien Giroux, A.V.C., président du conseil
M. Pascal Leduc, président *
M. Marcel Moyneur, Pl. Fin.,
vice-président de l'Institut de formation
M. Christian Salois, A.V.C., secrétaire
M. Richard Walsh, A.V.C.,
vice-président aux communications

Québec

M^{me} Lisette Beaudry, vice-présidente
de l'Institut de formation
M^{me} Lise Bouchard, A.V.C.,
vice-présidente aux communications
et responsable du Victor-Dumais
M. Lyvan Caillouette, A.V.C.,
président du conseil
M. René R. Charuest, A.V.C., Pl. Fin.,
administrateur
M^{me} Diane Cinq-Mars, A.V.C., présidente*
M. Jean-Yves Gagnon, A.V.C., Pl. Fin.,
secrétaire-trésorier
M. Pierre Lépine, administrateur
M. Denis Petit, A.V.A., Pl. Fin.,
administrateur
M. Ghislain Pouliot, Pl. Fin., responsable
de la fibrose kystique
M^{me} Louise Tremblay, administrateur
M^{me} Renée Gilbert, secrétaire

Richelieu-Longueuil

M. Albert Audet, président du conseil
M. André Bilodeau, responsable de la
fibrose kystique
M^{me} Marie-Diane Deslauriers, vice-
présidente aux communications
M. Mario Lanouette, A.V.C., président *
M^{me} Murielle Bissonnette Morrisette,
secrétaire-trésorière
M^{me} Céline Poissant, vice-présidente
de l'Institut de formation
M^{me} Linda Freeman, secrétaire

Rivière-du-Loup

M. Richard April, A.V.A., Pl. Fin., vice-
président de l'Institut de formation
M. Roger Bérubé, administrateur
M. Gérald Caron, secrétaire-trésorier
M. Gérard Dionne, vice-président aux
communications et responsable
du Victor-Dumais
M. Michel Lavoie, secrétaire
M. Bernard Roy, président *

Rouyn-Noranda

M. Martin Bellehumeur, administrateur
M. Luc Bilodeau, secrétaire-trésorier
et adjoint au responsable
de la fibrose kystique
M. Sylvain Boucher, administrateur
M. Dwight Gauthier, président* et
responsable de la fibrose kystique
M. Pierre Godbout, A.V.C., vice-président
de l'Institut de formation
M. Gaston Lavoie, A.V.C., responsable
du Victor-Dumais
M. Mario Sabourin, A.V.C.,
vice-président aux communications

Saguenay—Lac-Saint-Jean

M. Stéphane Arseneault,
responsable de la fibrose kystique
M. Michel Bergeron,
vice-président aux communications
M. Guy Blackburn, A.V.C., président *
M. Éric Emond, vice-président de l'Institut
de formation
M. Marc-André Leblond,
secrétaire-trésorier
M. Jacques Rondeau, Pl. Fin.,
administrateur
M. Pierre Simard, A.V.C.,
responsable du Victor-Dumais
M^{me} Denise Tremblay, secrétaire
M. Gervais Tremblay, A.V.C.,
administrateur
M. Alain Vaugois, administrateur

Sud-Ouest-du-Québec

M^{me} Laurence Boucher, A.V.C.,
vice-présidente aux communications
M^{me} Claire Brazeau, administrateur
M. Michel Gendron, secrétaire-trésorier
M^{me} Odette Hébert, Pl. Fin.,
administrateur
M^{me} Marie-Chantal Loiselle,
vice-présidente de l'Institut
de formation
M. Jean-Claude Morin, A.V.A., secrétaire
M. Gaétan Meloche, A.V.C., président *
M^{me} Hélène Tapps, administrateur

* Ces membres composent le comité des sections
dont la présidente est M^{me} Marie-Claire M.
Bergeron, A.V.C.



ÉTATS FINANCIERS
DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE
pour l'exercice terminé le 31 décembre 2001



RAPPORT DES VÉRIFICATEURS AUX ADMINISTRATEURS

Nous avons vérifié le bilan de la Chambre de la sécurité financière (« la Chambre ») au 31 décembre 2001 ainsi que les états des résultats, des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Chambre. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Chambre au 31 décembre 2001, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

KPMG A. E. L.

Comptables agréés

Montréal, Québec

Le 22 février 2002

États financiers

Bilan.....	1
État des résultats.....	2
État des actifs nets.....	3
État des flux de trésorerie.....	4
Notes afférentes aux états financiers.....	5

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Bilan

31 décembre 2001, avec chiffres correspondants de 2000

	2001	2000
Actif		
Actif à court terme :		
Encaisse	1 255 745 \$	1 085 489 \$
Placements au coût, qui s'approche de la juste valeur marchande (note 2)	2 864 308	2 959 603
Cotisations à recevoir des représentants	378 028	133 749
Autres débiteurs	314 991	268 548
Frais imputables au prochain exercice	54 650	35 146
	<u>4 867 722</u>	<u>4 482 535</u>
Immobilisations (note 3)	678 400	544 755
	<u>5 546 122 \$</u>	<u>5 027 290 \$</u>

Passif et actifs nets

Passif à court terme :		
Créditeurs et charges à payer	694 837 \$	718 750 \$
Revenus reportés	3 438 941	2 963 871
	<u>4 133 778</u>	<u>3 682 621</u>
Actifs nets :		
Investis en immobilisations	678 400	544 755
Fonds de développement professionnel	1 156 467	1 473 556
Non affectés (déficit)	(422 523)	(673 642)
	<u>1 412 344</u>	<u>1 344 669</u>
Engagement (note 5)		
Éventualité (note 6)		
	<u>5 546 122 \$</u>	<u>5 027 290 \$</u>

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

Au nom du conseil,

 _____, administrateur

 _____, administrateur

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

États des résultats

Exercice terminé le 31 décembre 2001, avec chiffres correspondants de 2000

	2001	2000
Revenus :		
Cotisations	4 998 609 \$	4 086 229 \$
Intérêts	56 485	49 558
Greffe	179 118	157 798
Formation	690 670	480 178
Autres revenus	47	1 782
Vérification préventive	6 954	13 539
	5 931 883	4 789 084
Charges :		
Salaires et charges sociales	2 176 482	1 916 099
Allocations	155 384	131 303
Jetons des administrateurs	27 051	31 374
Jetons des autres membres	12 685	10 723
Frais de formation du personnel	45 349	33 277
Loyer et électricité	220 366	206 968
Location - équipement de bureau	28 681	20 444
Fournitures de bureau et de papeterie	120 970	75 174
Entretien et réparations	16 514	21 029
Communications	205 159	160 339
Internet	18 907	32 328
Publication	91 149	78 906
Traduction	32 402	45 024
Frais de déplacement	105 014	92 188
Publicité et promotion	76 087	59 317
Taxes et permis	39 944	46 961
Assurance	33 276	18 751
Poste et messagerie	124 349	51 629
Télécommunications et informatique	188 079	90 754
Services professionnels externes	168 460	158 587
Comité de discipline	238 394	245 152
Procureur du syndic et du cosyndic	208 027	146 025
Formation	610 993	376 294
Vérification préventive	40 371	17 921
Frais bancaires	15 799	9 664
Frais financiers	1 459	30 892
Amortissement des immobilisations	291 796	140 191
Créances irrécouvrables	62 477	62 116
Frais de gestion et élection	79 743	5 604
Déontologie	111 752	—
	5 547 119	4 315 034
Excédent des revenus sur les charges avant le poste suivant	384 764	474 050
Excédent (des charges sur les revenus) des revenus sur les charges - Fonds de développement professionnel (note 4)	(317 089)	41 181
Excédent des revenus sur les charges	67 675 \$	515 231 \$

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

États des actifs nets

Exercice terminé le 31 décembre 2001, avec chiffres correspondants de 2000

	Investis en immobilisations	Fonds de développement professionnel	Non affectés (déficit)	Total 2001	Total 2000
Solde au début de l'exercice	544 755 \$	1 473 556 \$	(673 642)\$	1 344 669 \$	829 438 \$
Excédent des (charges sur les revenus) revenus sur les charges	(291 796) ⁽¹⁾	–	676 560	384 764	515 231
Acquisition d'immobilisations	425 441	–	(425 441)	–	–
Affectation d'origine interne	–	(317 089) ⁽²⁾	–	(317 089)	–
	678 400 \$	1 156 467 \$	(422 523)\$	1 412 344 \$	1 344 669 \$

(1) Représente l'amortissement.

(2) note 4.

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

État des flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 décembre 2001, avec chiffres correspondants de 2000

	2001	2000
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation :		
Excédent des revenus sur les charges	67 675 \$	515 231 \$
Ajustement pour :		
Amortissement des immobilisations	291 796	140 191
	359 471	655 422
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement lié à l'exploitation :		
Placements	(38 221)	(34 667)
Débiteurs	(290 722)	3 120 277
Frais imputables au prochain exercice	(19 504)	(9 313)
Créditeurs et charges à payer	(63 374)	(252 386)
Revenus reportés	475 070	431 570
	422 720	3 910 903
Flux de trésorerie liés aux activités de financement :		
Remboursement du montant dû au ministère des Finances	–	(1 004 350)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement :		
Acquisition d'immobilisations	(385 980)	(473 203)
Augmentation nette des espèces et quasi-espèces	36 740	2 433 350
Espèces et quasi-espèces au début de l'exercice	3 317 083	883 733
Espèces et quasi-espèces à la fin de l'exercice	3 353 823 \$	3 317 083 \$
Constituées de :		
Encaisse	1 255 745 \$	1 085 489 \$
Marché monétaire	473 078	456 594
Certificats de placement garanti	1 625 000	1 775 000
	3 353 823 \$	3 317 083 \$
Informations supplémentaires :		
Créditeurs et charges à payer sur acquisition d'immobilisations	39 461 \$	49 025 \$

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Notes afférentes aux états financiers

Exercice terminé le 31 décembre 2001

La Chambre de la sécurité financière (« la Chambre ») a été constituée en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, sanctionnée le 20 juin 1998 par le gouvernement du Québec. Depuis le 1^{er} octobre 1999, la Chambre a pour mission principale d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses représentants.

1. Principales conventions comptables :

a) Constatation des revenus :

Le Bureau des services financiers tient le registre central des représentants, facture et perçoit, pour le compte de la Chambre, les cotisations et les taxes applicables.

Ces cotisations sont comptabilisées sur base d'exercice. Les montants perçus et non perçus pour la période excédant la fin de l'exercice sont comptabilisés à titre de revenus reportés.

b) Placements :

Les placements échéant en deçà d'un an sont comptabilisés au moindre du coût et de la valeur marchande.

c) Immobilisations :

Les immobilisations sont établies au prix coûtant. L'amortissement est déterminé selon les méthodes et les périodes ou taux suivants :

Élément d'actif	Méthode	Taux/période
Matériel informatique et logiciels	Linéaire	36 mois
Mobilier et équipement	Dégressif	20 %
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail

d) Espèces et quasi-espèces :

La Chambre considère que ses dépôts en banque et ses placements à court terme dont l'échéance initiale est d'au plus trois mois constituent des espèces et quasi-espèces.

e) Utilisation d'estimations :

La préparation des états financiers selon les principes comptables généralement reconnus exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui touchent les éléments d'actif et de passif présentés, la divulgation de l'actif et du passif éventuel à la date des états financiers, et les produits et les charges présentés pour l'exercice. Les résultats réels pourraient différer des estimations.

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Notes afférentes aux états financiers (suite)

Exercice terminé le 31 décembre 2001

2. Placements :

	2001	2000
Marché monétaire	473 078 \$	456 594 \$
Certificats de placement garanti	2 391 230	2 503 009
	2 864 308 \$	2 959 603 \$

3. Immobilisations :

	2001		2000	
	Prix coûtant	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
Matériel informatique et logiciels	1 249 348 \$	660 949 \$	588 399 \$	440 097 \$
Mobilier et équipement	273 860	217 285	56 575	62 318
Améliorations locatives	49 025	15 599	33 426	42 340
	1 572 233 \$	893 833 \$	678 400 \$	544 755 \$

4. Fonds de développement professionnel :

La Chambre a créé, par résolution du conseil d'administration, un fonds de développement professionnel. Ce fonds est constitué des sommes cumulées par les représentants de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec, dissoute le 1^{er} octobre 1999, et est dédié exclusivement aux professionnels du secteur de l'assurance de personnes pour les appuyer dans leur développement professionnel. Les résultats relatifs à ce fonds se détaillent comme suit :

	2001	2000
Revenus :		
Intérêts	68 006 \$	71 504 \$
Autres revenus	—	59 911
	68 006	131 415
Charges :		
Soutien à la formation	358 922	58 005
Autres charges	26 173	32 229
	385 095	90 234
Excédent des (charges sur les revenus) revenus sur les charges	(317 089)\$	41 181 \$

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Notes afférentes aux états financiers (suite)

Exercice terminé le 31 décembre 2001

5. Engagement :

La Chambre s'est engagée jusqu'en 2006, en vertu de contrats de location-exploitation, à verser des loyers totaux de 852 587 \$ pour la location des lieux occupés par ses bureaux ainsi que pour des équipements de bureau.

Les loyers minimums s'établissent comme suit pour les cinq prochains exercices :

2002	203 546 \$
2003	203 546
2004	203 546
2005	185 689
2006	121 798

6. Éventualité :

Une poursuite en dommages et intérêts a été intentée contre la Chambre pour une somme de 2,5 millions de dollars. De l'avis de la direction, il est pour le moment impossible d'évaluer l'issue de cette affaire. Par conséquent, aucune provision n'est incluse dans les états financiers de l'exercice relativement à la perte éventuelle pouvant découler de cette poursuite. Toute perte serait comptabilisée dans l'exercice où elle surviendrait.

7. Convention de crédit :

La Chambre est autorisée à utiliser une marge de crédit d'un montant maximum d'un million de dollars pour la période du 1er novembre 2000 au 31 octobre 2004. La Chambre ne peut contracter d'emprunt qui porterait le total de ses emprunts non remboursés au-delà de ces limites sans l'autorisation préalable du gouvernement du Québec. Le taux d'intérêt, appliqué quotidiennement sur le solde des emprunts, est de 0,3 % en sus du taux moyen en vigueur des acceptations bancaires à un mois.

8. Chiffres correspondants :

Certains chiffres correspondants de 2000 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2001.





CHAMBRE DE LA
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

500, rue Sherbrooke Ouest, 7^e étage
Montréal (Québec) H3A 3C6

Téléphone : (514) 282-5777
1 800 361-9989

Télécopieur : (514) 282-2225

Site Internet : www.chambresf.com

Courriel : renseignements@chambresf.com

