

# CONSOLIDER

pour mieux

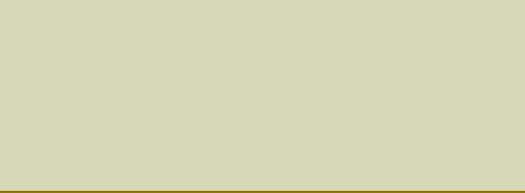
**bâtir**  
l'avenir



Rapport annuel 2002



CHAMBRE DE LA  
SÉCURITÉ FINANCIÈRE



	2	

# TABLE DES MATIÈRES

<u>Qui sommes-nous ?</u>	<u>4</u>
<u>Rapport du président</u>	<u>5</u>
<u>Lettre à la vice-première ministre</u>	<u>7</u>
<u>Rapport de la directrice générale et secrétaire</u>	<u>8</u>
<u>Développement professionnel</u>	<u>12</u>
<u>Protection du public</u>	<u>14</u>
<u>Rapport de la syndic</u>	<u>17</u>
<u>Rapport de la cosyndic</u>	<u>20</u>
<u>Rapport du président du comité de discipline</u>	<u>22</u>
<u>Rapport du responsable du comité de vérification, finances et trésorerie</u>	<u>26</u>
<u>Profil des membres de la Chambre de la sécurité financière</u>	<u>27</u>
<u>Titres A.V.C., A.V.A. et C.A.A.S.</u>	<u>32</u>
<u>Les comités</u>	<u>33</u>
<u>Bénévoles de sections</u>	<u>34</u>

## QUI SOMMES-NOUS ?

*La Chambre de la sécurité financière compte 28 294 membres qui exercent dans les six disciplines suivantes :*

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

**La Chambre de la sécurité financière est un organisme d'inspiration professionnelle qui répond aux besoins des membres de veiller à la crédibilité de leur profession et d'établir une relation de confiance avec les consommateurs; le tout basé sur l'éthique, la compétence et un encadrement rigoureux des pratiques.**



### **Le conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière**

Dans l'ordre habituel, 2<sup>e</sup> rangée :

M<sup>me</sup> Diane Cinq-Mars, A.V.C., représentante de la discipline de l'assurance de personnes, M. Richard Pelletier, représentant du public, M<sup>e</sup> Jean Girard, Pl. Fin., représentant de la discipline de la planification financière, M<sup>me</sup> Lucie Granger, directrice générale et secrétaire, M. Paul-André Belisle, représentant de la discipline de l'assurance de personnes, M. Clément Blais, représentant de la discipline du courtage en contrats d'investissement et en plans de bourses d'études.

1<sup>re</sup> rangée :

M. Daniel Pilon, A.V.A., Pl. Fin., représentant de la discipline du courtage en épargne collective, M<sup>me</sup> Louise Viau, A.V.A., Pl. Fin., vice-présidente aux assurances, représentante de la discipline de l'assurance de personnes, M. Martin Rochon, A.V.C., président et représentant de la discipline du courtage en épargne collective, M<sup>me</sup> Renée Piette, c. a., Pl. Fin., vice-présidente aux valeurs mobilières, représentante de la discipline du courtage en épargne collective et M. Michel Paquet, représentant de la discipline de l'assurance et rentes collectives.

Absent :

M<sup>e</sup> Jacques St-Amant, représentant du public

# RAPPORT DU PRÉSIDENT



Martin Rochon

À l'automne 2001, au moment de la planification stratégique 2002, une donnée fondamentale manquait : l'impact qu'aurait sur les activités de la Chambre le dépôt du rapport du Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier, communément appelé « Rapport Martineau ». Remis à la vice-première ministre et ministre des Finances, de l'Économie et de la Recherche, le 13 décembre 2001, ce rapport proposait ni plus ni moins que la disparition de la Chambre de la sécurité financière sous sa forme actuelle.

Nous savions alors que la réforme de l'encadrement du secteur financier constituait un enjeu, mais nous n'avions aucune idée de l'ampleur des transformations envisagées ni de la rapidité avec laquelle ce dossier évoluerait. Nous avons rapidement dû réajuster notre tir et revoir nos priorités, car à la lumière des recommandations contenues dans le Rapport Martineau, il devenait clair qu'il fallait faire de la reconnaissance de la responsabilité individuelle notre priorité numéro un, ce que nous avons fait à peine deux ans et demi après le déchirant débat ayant mené à la mise en place de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Ainsi, au moment même où nous étions à finaliser l'optimisation des systèmes permettant la réalisation de notre mission, cette dernière se trouvait à nouveau remise en question.

Les plus grandes forces émergent souvent des moments difficiles, lesquels permettent parfois de découvrir des ressources sous-estimées. Malgré certaines recommandations « drastiques » du Rapport Martineau, notre défi consistait à tirer avantage du fait qu'un tel rapport existait désormais. Mais où se trouvaient donc ces ressources qui permettraient de tirer profit d'une telle situation ? Il y avait bien sûr la force du nombre, mais au-delà de cela ? Il y avait, d'une part, l'expertise détenue par la Chambre de la sécurité financière et, d'autre part, ce pourquoi nous nous sommes tellement battus au cours des dernières années : la responsabilité individuelle. Les résultats obtenus confirment que nous avons misé sur les bonnes ressources, nos plus grandes forces : nos 28 294 membres répartis dans l'ensemble du Québec, la riche expertise concentrée au sein de la Chambre et notre plus grand gain des dernières années : la responsabilité individuelle.

## Les membres

Depuis sa création, en 1998, la Chambre est passée de quelque 14 000 à 28 294 membres. Alors qu'ils étaient auparavant concentrés dans la seule discipline de l'assurance de personnes, ils sont maintenant issus de six disciplines différentes. Nous avons eu bien peu de temps pour solidifier les liens qui nous unissent et cela n'a en rien simplifié les choses dans le cadre du débat menant à l'adoption de la Loi 107. Toutefois, grâce à l'incalculable contribution d'alliés aussi précieux que nos bénévoles régionaux, nous avons relevé le défi.

Trop rapidement plongé dans un débat fondamental, nous avons dû faire face aux nombreuses perceptions auxquelles nous étions confrontés : méconnaissance de notre rôle, nos réalisations, notre expertise, etc. Nous avons donc profité du débat en cours pour procéder à une campagne de démythification tant auprès du gouvernement, de nos membres, de l'industrie que des consommateurs. De cette expérience, nous avons retiré beaucoup quant à l'importance de promouvoir ces réalisations.

## L'expertise

Les produits financiers offerts aux consommateurs étant de plus en plus sophistiqués et complexes, l'expertise et l'expérience constituent des arguments de taille, particulièrement dans un contexte de réforme. Dans le cadre des discussions entourant l'adoption de la Loi 107, nous avons tenu à faire valoir l'efficacité de la Chambre et sa capacité à poursuivre ses opérations de façon optimale et flexible, favorisant un passage en douceur vers la nouvelle structure d'encadrement.

*Le Rapport Martineau proposait ni plus ni moins que la disparition de la Chambre de la sécurité financière sous sa forme actuelle.*

*À la lumière des recommandations contenues dans le Rapport Martineau, il devenait clair qu'il fallait faire de la reconnaissance de la responsabilité individuelle notre priorité numéro un.*

*Nos plus grandes forces : nos 28 294 membres répartis dans l'ensemble du Québec, la riche expertise concentrée au sein de la Chambre et notre plus grand gain des dernières années : la responsabilité individuelle.*

**La valeur ajoutée de la responsabilité individuelle à nouveau reconnue par le législateur...**

Nous en avons à nouveau fait notre cheval de bataille et avons eu raison, car pour la troisième fois consécutive, le législateur québécois a reconnu la valeur ajoutée de la responsabilité individuelle en octroyant à la Chambre de la sécurité financière un statut d'organisme d'autoréglementation (OAR).

En effet, composé de nombreuses recommandations, le Rapport Martineau a fait l'objet de plusieurs consultations, lesquelles ont mené, en juin 2002, au dépôt du projet de loi 107, *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier*. Ce projet proposait des aménagements qui tenaient compte des spécificités des professionnels œuvrant dans le secteur des services financiers. Une nouvelle étape venait alors d'être franchie.

**La Chambre de la sécurité financière... un organisme d'autoréglementation**

Adoptée en décembre 2002, la Loi 107 modifie essentiellement les structures d'encadrement du secteur financier. Elle constitue la première phase d'un processus qui en compte deux. La seconde phase visera l'harmonisation des lois et règlements qui régissent le secteur.

La Chambre sera maintenue dans ses fonctions en devenant un organisme d'autoréglementation. Elle agira grâce à des pouvoirs qui lui seront délégués par l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier.

En devenant un OAR, la Chambre entend travailler de concert avec l'industrie afin de favoriser un juste équilibre entre un encadrement efficace des règles déontologiques et une saine concurrence. Des praticiens responsables, éthiques et compétents ne feront que contribuer à hausser le niveau de crédibilité de la profession, le tout pour le plus grand bénéfice des consommateurs québécois.

La Loi 107 prévoit la création de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier. Pour ce faire, une période de transition de douze mois est nécessaire. Deux mille trois sera donc une année de transition pendant laquelle nous amorcerons un processus de consultations structuré afin d'être en mesure d'offrir au législateur québécois des solutions efficaces, basées sur une expertise solide, qui favoriseront l'équilibre entre les forces du marché et le type d'encadrement en place.

Lorsque j'analyse l'année 2002, je dois admettre que ce fut une année difficile et chargée d'émotions. Le débat sur les structures d'encadrement aura soulevé de nombreuses questions, à savoir si nous avons su tirer profit de l'éventualité de disparaître (proposée par le Rapport Martineau)... je répondrais que c'est dans l'adversité que les liens se solidifient, que les stratégies se dessinent et que les idées se précisent...

En terminant, je tiens à saluer mes collègues du conseil d'administration qui, grâce à leur expertise multidisciplinaire, ont contribué à faire évoluer notre profession. Dynamiques et mis à contribution à maintes reprises, les bénévoles membres de nos vingt sections ont su, par leur représentativité des divers secteurs de commercialisation, introduire des réflexions extrêmement bénéfiques pour l'ensemble de la profession.

Un gros merci à la permanence qui, comme toujours, a fait de la qualité son standard quotidien, et un remerciement tout particulier à M<sup>me</sup> Lucie Granger, directrice générale et secrétaire, ainsi qu'à son extraordinaire équipe de gestion. Nous avons relevé de grands défis et l'immense expertise dont est composée cette organisation n'est certainement pas étrangère à cette belle réussite !

Le président,



MARTIN ROCHON, A.V.C.  
conseiller en sécurité financière  
conseiller en assurance et rentes collectives  
représentant en épargne collective

**La Chambre sera maintenue dans ses fonctions en devenant un organisme d'autoréglementation.**

**En devenant un OAR, la Chambre entend travailler de concert avec l'industrie afin de favoriser un juste équilibre entre un encadrement efficace des règles déontologiques et une saine concurrence.**

**C'est dans l'adversité que les liens se solidifient, que les stratégies se dessinent et que les idées se précisent...**

# LETTRE À LA VICE-PREMIÈRE MINISTRE

31 MARS 2003



Richard Pelletier



M<sup>e</sup> Jacques St-Amant

Madame la Vice-Première Ministre,

Le mandat de représentation du public au sein d'un conseil d'administration s'assortit d'une responsabilité toute particulière lorsque l'organisme a pour mission la protection du public. Heureusement, à la Chambre de la sécurité financière, les représentants du public se sentent appuyés dans cette mission par tous les praticiens élus siégeant au conseil.

L'adoption, en 2002, de la loi créant une nouvelle agence nationale regroupant plusieurs instances existantes marquera l'histoire de l'encadrement du secteur financier au Québec. Nous avons, comme plusieurs autres, participé aux sains débats qui ont précédé l'adoption de la loi. Cette loi maintient l'existence de la Chambre de la sécurité financière en la transformant en organisme d'autoréglementation.

Les représentants du public au sein de la Chambre remercient le législateur d'avoir à nouveau reconnu l'importance et la valeur ajoutée de la responsabilité individuelle. Cette responsabilité de première ligne s'ajoute à celle offerte par les institutions et assure que le conseiller, contact direct avec le consommateur, soit compétent et intègre.

Les tâches dévolues à la Chambre sont grandes, surtout si on considère les toujours nécessaires investissements à consentir dans les mesures préventives. Le conseil d'administration est conscient de l'importance des enjeux et de la nécessité d'une allocation efficace des ressources.

Deux mille trois sera une année de transition vers la nouvelle dynamique qu'impose un organisme d'autoréglementation. Nous sommes cependant confiants que cette transition, qui maintient l'essentiel de la structure existante d'encadrement professionnel, ne saurait nous distraire de notre mandat de protection du public.

Veuillez accepter, Madame la Vice-Première Ministre, nos salutations les plus distinguées.

Les représentants du public,

A handwritten signature in cursive script that reads "Richard Pelletier".

RICHARD PELLETIER

A handwritten signature in cursive script that reads "M. Jacques St-Amant".

M<sup>e</sup> JACQUES ST-AMANT



# RAPPORT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ET SECRÉTAIRE



Dans l'ordre habituel, 2<sup>e</sup> rangée :

M<sup>me</sup> Marie-Christine Beaudoin, directrice des systèmes d'information et de gestion, M<sup>e</sup> Josée Turcotte, directrice des affaires institutionnelles, M<sup>me</sup> Marie-Kym Brisson, directrice des communications et des affaires publiques.

1<sup>re</sup> rangée :

M<sup>me</sup> Lucie Granger, directrice générale et secrétaire, M<sup>e</sup> Marie-Hélène Lajoie, directrice de la protection du public, M. Gérald Trottier, directeur du développement professionnel.

***À la Chambre, nous considérons que la réalisation de notre mission passe par le professionnalisme de nos membres. Le public québécois ne sera servi adéquatement que dans la mesure où il aura accès à des professionnels responsables, éthiques et compétents.***

***Le gouvernement du Québec a eu raison de regrouper sous un seul organisme l'ensemble des 28 294 membres de la Chambre, accordant ainsi toute l'importance nécessaire à la cohérence et à l'harmonisation.***

**C'est entourée d'une équipe de gestion chevronnée, et engagée dans l'atteinte des objectifs et la concrétisation des projets établis par le conseil d'administration, que la directrice générale et secrétaire dépose le rapport des réalisations 2002.**

## Consolider pour mieux bâtir l'avenir

Cela résume bien l'essentiel des préoccupations de la Chambre de la sécurité financière pour l'année 2002, laquelle avait pour but de faire le point, après trois années intenses de développement, et de se préparer aux suites qui seraient données au Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier. Les orientations et les actions mises de l'avant en 2002 visaient à créer des conditions maximales permettant à la Chambre d'agir et de s'acquitter de ses tâches dans le meilleur intérêt de la population québécoise. Héritière d'un riche passé, la Chambre est une ressource bien rodée et efficace dont la capacité d'opération constituera un gage de stabilité et d'expertise lors de l'entrée en vigueur de la nouvelle loi.

À la Chambre, nous considérons que la réalisation de notre mission passe par le professionnalisme de nos membres. Le public québécois ne sera servi adéquatement que dans la mesure où il aura accès à des professionnels responsables, éthiques et compétents. C'est dans cette perspective que nous travaillons de façon concertée avec différents partenaires de l'industrie.

Pour ce faire, nous investissons tous les efforts nécessaires de manière que nos membres œuvrent dans un marché qui favorisera des valeurs telles que le respect, l'intégrité et l'éthique. L'environnement financier actuel étant en constante mutation, les conseils judicieux seront de plus en plus recherchés et précieux. Peu importe le nombre d'années d'expérience ou encore le nombre de permis détenus, tous nos membres sont soumis aux mêmes règles du jeu, ce à quoi ils adhèrent en grand nombre puisque dans un sondage, effectué par la firme Léger Marketing, auprès des membres de la Chambre, 81% des personnes interrogées ont dit s'estimer satisfaites du service qui veille à l'intégrité et à la protection de la profession, alors que 91 % des personnes sondées se sont dites d'avis que la formation continue contribuait à l'amélioration de leur rôle-conseil.

## Les membres évoluent dans un environnement multidisciplinaire

Au 31 décembre 2002, la Chambre comptait 28 294 membres répartis dans six disciplines. Nous vous invitons à consulter la section réservée aux statistiques du présent document, car nous y avons fait ressortir des données uniques, grâce auxquelles il sera possible d'en apprendre davantage sur nos membres.

Après une analyse des données sur le profil de nos membres, nous réitérons notre position selon laquelle le gouvernement du Québec a eu raison de regrouper sous un seul organisme l'ensemble des 28 294 membres de la Chambre, accordant ainsi toute l'importance nécessaire à la cohérence et à l'harmonisation, et ce, de façon à éviter toute forme de dédoublement dans le type d'encadrement auquel peut être soumis un professionnel dans l'exercice de ses fonctions. Nous avons observé que sur un total de 11 759 conseillers en sécurité financière, un sur cinq exerce dans une seule discipline alors que 80 % en cumulent plus d'une; de ce nombre, deux conseillers en sécurité financière sur trois (63 %) œuvrent également en épargne collective.

Par exemple, cela signifie qu'au moment d'une rencontre-client, 20 % des conseillers en sécurité financière limitent leur offre à des produits d'assurance de personnes. C'est pourquoi dans le cadre du débat ayant mené à l'adoption de la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier*, nous avons soutenu la fusion des trois organismes que sont la Commission des valeurs mobilières du Québec, le Bureau des services financiers et l'Inspecteur général des institutions financières.



### Cohérence et harmonisation : un gage de succès...

Après avoir complété un cycle de formation continue, nous pouvons affirmer que cette première période s'est avérée un succès pour l'industrie et la population, et ce, bien que plusieurs membres aient eu à composer avec des exigences issues de réglementations différentes. L'entrée en vigueur de la Loi 107 offrira la possibilité d'harmoniser davantage les règles de formation continue.

### La discipline de l'assurance et des rentes collectives prend son envol...

Soucieuse d'outiller les professionnels visés de manière qu'ils conservent leur droit acquis, la Chambre a développé, en partenariat avec l'Université du Québec à Montréal, un outil de formation axé sur la vulgarisation des connaissances. Cette initiative visait à permettre aux professionnels devant se requalifier en assurance et rentes collectives d'exercer un réel choix en matière de droit de pratique. D'ailleurs, au 31 décembre 2002, plus de 7 500 personnes détenaient cette discipline. Cette belle réussite n'aurait pu voir le jour sans la participation du Fonds de développement professionnel.

### Ensemble vers l'avenir...

La Chambre accorde beaucoup d'importance à la cohérence, l'uniformité et l'efficacité. Elle n'aurait pu jouer correctement son rôle sans la participation de l'industrie qui a su reconnaître la valeur ajoutée de l'expertise : transparence dont font preuve les cabinets en matière de partage d'information, collaboration du Bureau des services financiers, de la Commission des valeurs mobilières du Québec, de l'Institut québécois de planification financière, des ordres professionnels, du ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche du Québec et de l'ensemble de l'industrie. Nous comptons travailler pour maintenir notre réseau et le solidifier au cours des prochaines années, car nous croyons fermement que l'harmonisation passe d'abord par une interprétation uniforme des mots et des règles du jeu.

### Une mine d'or d'informations

Au cours de l'année 2002, la Chambre s'est dotée d'outils qui lui permettront d'exploiter une mine d'or d'informations qui, une fois analysées, pourront servir à alimenter l'industrie et autres intervenants sur le profil des intimés, le type de clients lésés, les comportements commerciaux à risque, les pratiques déficientes, les disparités régionales en matière d'éthique, le taux de récidive, etc.

Grâce à cette banque de données, nous serons beaucoup mieux outillés pour développer des méthodes efficaces de prévention et ainsi limiter au minimum les mesures coercitives. L'industrie bénéficiera des enseignements tirés de ces analyses, car ils nous permettront de nourrir notre fonction déontologique au sens large, soit la conformité des pratiques professionnelles, ce qui aura conséquemment des effets positifs sur la crédibilité de la profession et la confiance des consommateurs québécois.

*L'entrée en vigueur de la Loi 107 offrira la possibilité d'harmoniser davantage les règles de formation continue.*

*Grâce à cette banque de données, nous serons beaucoup mieux outillés pour développer des méthodes efficaces de prévention et ainsi limiter au minimum les mesures coercitives.*

## Les affaires institutionnelles

Les activités de l'année des affaires institutionnelles, tout comme pour l'ensemble des activités 2002 de la Chambre, étaient sous le signe de la consolidation. Le début de l'année a été marqué par l'adoption de modifications au *Règlement sur la formation continue obligatoire* de la Chambre afin de revoir l'organisation des matières pour clairement distinguer les matières générales et les matières spécifiques à une discipline. Le nombre d'unités de formation requises par discipline a également été revu. Ainsi, les membres exerçant leurs activités professionnelles dans une seule discipline ont vu le nombre d'unités de formation à accumuler réduit de 60 à 40 afin de mieux répondre à la réalité de leur pratique.

En avril 2002, la Chambre vivait sa deuxième année d'élection au sein du conseil d'administration. Il y avait trois postes à pourvoir, soit ceux de la région B (Montréal-Laval-Lanaudière) pour les disciplines de l'assurance de personnes et de l'épargne collective, de même que le poste de l'administrateur représentant la discipline du courtage en contrats d'investissement et du courtage en plans de bourses d'études pour toute la province. Le taux de participation aux élections de la Chambre, bien que comparable à celui des ordres professionnels, demeure faible. Nous souhaitons travailler à ce chapitre afin que le taux de participation aux élections de la Chambre augmente. Il ne faut pas oublier non plus que les élections, telles qu'elles sont prévues à la Loi, constituent une nouvelle réalité que nous devons continuer à faire connaître.

En ce qui concerne la régie d'entreprise, la Direction des affaires institutionnelles a joué un rôle important dans la préparation et la tenue des onze séances du conseil d'administration de l'année 2002.

Enfin, le dépôt du projet de loi 107, *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier*, a sans aucun doute été l'élément marquant de l'année 2002. Ce dossier a entraîné la rédaction d'un mémoire de la Chambre qui fut présenté lors des audiences particulières de la Commission des finances publiques tenues au mois d'août 2002. Par la suite, la Chambre a assumé de façon proactive toutes les étapes menant à l'adoption du projet de loi 107 en décembre dernier.

Toutes ces actions ont mené la Chambre aux nouveaux défis de l'année à venir, soit une transition ordonnée et harmonieuse vers l'organisme d'autoréglementation.

## Les communications et affaires publiques

Il va sans dire que les relations publiques et gouvernementales ont occupé une place importante en 2002 en raison du dépôt du projet de loi 107. Il fallait préserver les acquis de la Chambre en matière de responsabilité individuelle. L'équipe des communications et affaires publiques s'est donc afféree à la tâche en produisant, outre le mémoire, des communications multiples à l'intention des membres et des différents publics cibles.

À l'automne 2002, la Chambre a procédé à sa première campagne provinciale de visibilité. L'objectif consistait à promouvoir l'organisme, ainsi que les professionnels qu'il encadre, auprès des consommateurs québécois. Trois chaînes radio, vingt-et-un hebdomadaires et six grands quotidiens ont diffusé notre message pendant près de trois mois. Avec cette combinaison de médiums, nous avons rejoint plus de 450 000 Québécois.

Notons également que près d'une trentaine d'entrevues de toutes sortes ont été accordées au courant de l'année, provenant principalement d'émissions d'affaires publiques, quotidiens, magazines ou journaux spécialisés.

Le magazine *Sécurité financière* (publié six fois par année) et le site Internet constituent des outils de communication de première ligne pour nos membres. Dans les deux cas, les 28 294 membres y ont accès gratuitement sur une base continue. Du point de vue éditorial, un nombre considérable d'efforts ont été investis afin de cerner efficacement les besoins des lecteurs de manière à leur offrir des chroniques adaptées à leur réalité. Dans cette perspective, nous tenons à remercier nos nombreux collaborateurs pour leur disponibilité, leur flexibilité et, surtout, la qualité de leur travail. Nous remercions également nos annonceurs pour la confiance qu'ils nous témoignent. En matière d'Internet, nous sommes heureux d'annoncer une hausse de fréquentation de plus de 30 % par rapport à l'année précédente. Quelque 130 000 personnes ont visité le site Web de la Chambre en 2002.

Finalement, près de 77 000 appels de sources diverses sont entrés à la Chambre en 2002. Ils ont tous été traités efficacement, dans un souci d'offrir en tout temps un service à la clientèle de qualité.

**Une valeur distinctive : la passion de toujours vouloir faire mieux...**

Dynamique et impliquée, l'équipe de trente-neuf personnes qui œuvre au sein de la Chambre relève quotidiennement de nouveaux défis, toujours dans le but de demeurer en contact avec les réalités de la pratique. À nouveau cette année, nous avons travaillé à parfaire nos connaissances afin d'assurer à l'ensemble des membres une action utile et adaptée aux réalités du marché. Stable et compétente, l'équipe de la permanence compte en moyenne huit années d'ancienneté. À toutes et à tous, je dis « merci ». Je remercie particulièrement le comité de gestion pour sa précieuse collaboration, car c'est en équipe que nous avons réalisé de si grandes choses.

J'aimerais également dire merci aux bénévoles engagés aux quatre coins du Québec et, tout particulièrement, à M<sup>me</sup> Marie-Claire M. Bergeron, présidente du conseil des sections, pour son implication, son dévouement et sa grande volonté d'assurer la traduction des réalités régionales autant auprès du conseil d'administration que de l'équipe de la permanence. En terminant, je souhaite aussi souligner, de façon toute particulière, l'apport des membres du conseil d'administration représentant les six disciplines. Ces derniers sont engagés solidairement dans le meilleur intérêt de la profession et de la population, sous l'habile direction d'un président expérimenté, M. Martin Rochon.

Merci de votre confiance !

La directrice générale et secrétaire,



LUCIE GRANGER

*Neuf professionnels sur dix identifient la formation continue comme la démarche à adopter pour assurer le développement de leur expertise et l'atteinte de l'excellence au chapitre des services offerts aux consommateurs.*

*Le Répertoire 2003 des activités de formation continue a été développé comme outil de référence conçu pour faciliter la gestion de la formation continue de chacun.*

## La compétence passe par la connaissance

Les professionnels membres de la Chambre assument leur rôle-conseil avec responsabilité et dynamisme et accordent une importance particulière à la mise à jour de leurs connaissances et compétences. D'ailleurs, un sondage Léger Marketing indique que neuf professionnels sur dix identifient la formation continue comme la démarche à adopter pour assurer le développement de leur expertise et l'atteinte de l'excellence au chapitre des services offerts aux consommateurs.

Dans cette perspective, la Direction du développement professionnel propose des initiatives en matière de formation continue afin de combler les attentes et besoins de ses membres et reconnaît la valeur ajoutée et le savoir-faire des professionnels qu'elle encadre.

## Requalification en assurance et rentes collectives : le dossier de l'année

Pour les conseillers en assurance et rentes collectives, l'année 2002 s'est déroulée sous le signe de la requalification. Afin de les appuyer dans leur démarche, la Chambre a développé deux formations, offertes dans une trentaine de villes, qui ont connu un véritable succès : 9057 inscriptions, dont 4569 en assurance et 4488 en rentes.

Par ailleurs, l'implication du Fonds de développement professionnel, y allant d'un investissement de près d'un demi-million de dollars, a permis aux participants d'assister à ces formations en ne déboursant que le tiers de leur valeur réelle.

## Savoir et savoir-faire... à la portée de tous

Préoccupée par l'accessibilité de ses outils de formation, la Chambre propose diverses solutions de transfert de connaissances et compétences, favorisant les initiatives locales et l'utilisation des nouvelles technologies de l'information.

Type d'activité	Nombre	Nombre d'inscriptions
Formations à distance	18	3454
Activités de la Chambre en région	28	3039
Activités des sections	89	4966

Afin de promouvoir ses activités, et celles de ses partenaires, le *Répertoire 2003 des activités de formation continue* a été développé comme outil de référence conçu pour faciliter la gestion de la formation continue de chacun. Ce répertoire, offert dans les deux langues, a été lancé lors du Congrès du Journal de l'assurance, à l'automne 2002, et sera distribué à l'ensemble des membres en février 2003.

L'industrie contribue également au rayonnement de la profession en offrant des activités de formation adaptées aux réalités des professionnels. En 2002, 94 % des unités de formation continue (UFC) accordées aux membres de la Chambre provenaient d'activités organisées par différents intervenants de l'industrie.

## Formation continue

L'entrée en vigueur du nouveau règlement sur la formation continue confirme l'importance accordée à la spécialisation et à la multidisciplinarité et favorise le resserrement des critères d'accréditation des activités de formation, confirmant ainsi la valeur des UFC.

## Titres professionnels

### Assureur-vie certifié et assureur-vie agréé

La Chambre a complété sa réflexion sur l'actualisation du titre d'assureur-vie, amorcée lors du Sommet des titres de 1993. À la lumière des informations colligées lors de la tenue de groupes de discussion et à la suite de l'analyse d'un sondage réalisé auprès d'un échantillon représentatif du membership, le conseil d'administration a adopté le remplacement du titre d'assureur-vie agréé par la désignation professionnelle de **conseiller agréé en services financiers**. Des démarches seront entreprises afin d'actualiser ce nouveau titre professionnel dans la législation. Ce titre témoigne de l'évolution de la profession et démontre l'importance de la multidisciplinarité dans l'offre de conseils des produits et services s'harmonisant au profil financier du client.

### Conseiller agréé en avantages sociaux

Une analyse de marché réalisée dans le cadre du lancement du programme universitaire en assurance et rentes collectives, développé en collaboration avec la Chambre, le Fonds de développement professionnel, l'Université Laval et plusieurs acteurs influents de l'industrie, révèle un intérêt marqué pour ce nouveau certificat et on recense, déjà, plus de cent inscriptions. Les premiers étudiants se présenteront en classe dès l'hiver 2003.

## 2003...

La réforme en devenir de l'encadrement du secteur financier offre à la Chambre l'occasion de réaffirmer son leadership en matière de gestion des connaissances et compétences. Une meilleure compréhension de notre membership et la maximisation de l'utilisation de nos systèmes d'information constituent deux préalables à la réalisation de cet objectif.

Ainsi, la collecte de données sur les habitudes de formation et l'analyse du taux de pénétration des différentes technologies nous permettront de proposer des solutions adaptées aux nouvelles réalités.

*L'entrée en vigueur du nouveau règlement sur la formation continue confirme l'importance accordée à la spécialisation et à la multidisciplinarité et favorise le resserrement des critères d'accréditation des activités de formation, confirmant ainsi la valeur des UFC.*

*Le conseil d'administration a adopté le remplacement du titre d'assureur-vie agréé par la désignation professionnelle de conseiller agréé en services financiers.*

*La collecte de données sur les habitudes de formation et l'analyse du taux de pénétration des différentes technologies nous permettront de proposer des solutions adaptées aux nouvelles réalités.*

*Cette Direction se distingue par sa façon de prendre en charge le consommateur, par l'expertise spécialisée de ses cinq enquêteurs et par sa structure administrative.*

*L'expertise des enquêteurs constitue une valeur fondamentale, car, dans la mesure où elle est solide, la fonction d'encadrement bénéficiera bien sûr aux consommateurs, mais surtout à l'industrie puisque le résultat ultime sera la crédibilité de la profession.*

### L'intégrité passe par la prudence et la vigilance !

La Direction de la protection du public incarne le gardien de la déontologie et de l'éthique au sein de la profession, ce département est le cœur de notre organisation. Responsable de l'encadrement des 28 294 professionnels œuvrant dans les disciplines de l'assurance de personnes, l'assurance collective de personnes, la planification financière, le courtage en épargne collective, le courtage en contrats d'investissement et le courtage en plans de bourses d'études, la Direction de la protection du public est structurée de la même façon qu'au sein d'un ordre professionnel. Cette Direction se distingue par sa façon de prendre en charge le consommateur, par l'expertise spécialisée de ses cinq enquêteurs et par sa structure administrative.

#### La prise en charge du consommateur

Les consommateurs faisant appel aux services de la Chambre de la sécurité financière seront pris en charge gratuitement peu importe la valeur financière impliquée, ce qui revient à dire que tant les petits que les gros épargnants bénéficient du même soutien : 168 visites personnalisées en 2002, analyse des dossiers, prise en charge dans le cas où une plainte irait devant le comité de discipline et, le cas échéant, la réclamation du consommateur lésé pourra être bonifiée des éléments d'enquête de la Chambre, lesquels seraient transmis au Fonds d'indemnisation des services financiers.

#### L'expertise spécialisée des enquêteurs

Le niveau de sophistication des produits financiers offerts aux consommateurs, combiné à une hausse des impératifs juridiques liés à la conduite d'un mandat disciplinaire, a pour conséquence de complexifier la nature et le traitement des dossiers soumis. Toutefois, malgré l'augmentation de la charge de travail, le nombre de dossiers fermés a progressé de 44,5 % en 2002; il est passé de 380, en 2001, à 549, en 2002. Quant au coût moyen par dossier, il a, pour sa part, diminué. Nous sommes donc en mesure d'annoncer une hausse de performance.

En raison de l'accroissement de la charge de travail et de la complexité des mandats, nous avons dû élargir l'équipe. Elle se compose maintenant de cinq enquêteurs, d'une syndic et d'une cosyndic, qui disposent tous d'une riche expertise. Dynamique et impliquée, cette équipe fait de la mise à jour de ses connaissances une priorité. Ainsi, les enquêteurs ont pris part à deux formations en 2002 : le « *National Certified Investigator/Inspector Training Program* » et le cours de formation offert par la Commission des valeurs mobilières du Québec à ses enquêteurs. Intitulé « Techniques d'interrogatoire et d'enquête », cette formation reconnue à travers le monde s'inspire notamment de certaines techniques élaborées par l'École nationale de police. Afin de demeurer à la fine pointe de l'évolution des produits et services financiers, les enquêteurs ont également assisté à plusieurs cours de formation continue obligatoire.

Pour la Chambre de la sécurité financière, l'expertise des enquêteurs constitue une valeur fondamentale, car, dans la mesure où elle est solide, la fonction d'encadrement bénéficiera bien sûr aux consommateurs, mais surtout à l'industrie puisque le résultat ultime sera la crédibilité de la profession.

En 2002, 575 demandes d'enquête sont parvenues aux syndic et cosyndic. Nous constatons une répartition équitable de ces demandes : 50 % viennent des consommateurs alors que l'autre moitié provient de l'industrie. Après analyses et enquêtes, nous avons conclu que près de 74 % des demandes, soit 349, démontrent des manquements sérieux.

### La structure administrative

La Direction de la protection du public a changé de logiciel de suivi des demandes d'enquête, elle est donc à la fine pointe des technologies, c'est-à-dire en mesure d'échanger des données avec divers types de systèmes d'information. Intégré en 2001, ce nouveau logiciel est en cours de consolidation. Dans une perspective de transparence et d'efficacité, ce logiciel permet de répertorier, suivre et prioriser les dossiers d'enquête de façon optimale et uniforme.

Grâce à cet outil, nous serons à même d'obtenir un portrait statistique des praticiens visés par les demandes d'enquête en analysant, sondant et triant des données précieuses visant à nourrir notre fonction de déontologie au sens large, soit la poursuite de la conformité et l'encadrement des pratiques professionnelles.

À la lumière de ces constats, nous espérons pouvoir soutenir les praticiens par des mises en garde, entre autres, en ce qui a trait aux pièges éventuels à éviter. De plus, nous souhaitons faire bénéficier l'industrie des enseignements tirés de ces constats. La phase I de la mise en place du logiciel est pratiquement complétée alors que la phase II, soit l'analyse des pratiques, devrait atteindre son rendement optimal en 2003. On peut donc penser que de plus en plus d'efforts seront investis dans la prévention.

D'ailleurs, nous favorisons une approche basée sur la conformité, car nous croyons fermement en cette façon de faire. Près de 60 % des interventions auprès des professionnels, pour corriger un manquement, s'effectuent par le biais de méthodes alternatives axées sur le soutien, l'accompagnement et la compréhension des erreurs commises, le tout dans le but de minimiser le taux de récidive.

### Constats

Nous constatons que bien qu'ils désirent du rendement, les consommateurs veulent surtout obtenir l'heure juste via les conseils éclairés d'un professionnel dûment qualifié. Les rendements à la hausse des dernières années ont généré un climat de confiance qui est venu diminuer l'importance accordée aux règles de prudence de base. Manifestement, on a eu tendance à axer davantage les recommandations sur les expériences du passé plutôt que sur une analyse des éléments pouvant influencer sur l'environnement futur. Toutefois, la preuve est faite qu'en finance le passé n'est pas nécessairement garant de l'avenir...

En matière de comportement, nous observons deux principaux pôles fautifs : d'une part, l'omission de fournir des explications complètes au client au moment de la transaction et, d'autre part, le devoir d'agir en conseiller consciencieux en assurant notamment un service continu au client.

Tout en respectant nos obligations de confidentialité, nous prenons très au sérieux notre devoir de transparence. Bien que le consommateur plaignant bénéficiera de l'accompagnement nécessaire, le professionnel visé par une enquête a également l'occasion de faire valoir son point de vue de façon privée. En effet, à l'image de tout autre processus d'enquête d'inspiration professionnelle, celui des enquêtes déontologiques de la Chambre demeure un processus privé qui s'effectue en tout respect des parties impliquées. Cette confidentialité ne sera levée que dans le cas où une plainte formelle sera déposée devant le comité de discipline. Cette ligne de conduite s'impose dans un secteur aussi sensible à la crédibilité, laquelle repose principalement sur la réputation professionnelle.

*Nous serons à même d'obtenir un portrait statistique des praticiens visés par les demandes d'enquête en analysant, sondant et triant des données précieuses visant à nourrir notre fonction de déontologie au sens large, soit la poursuite de la conformité et l'encadrement des pratiques professionnelles.*

*Près de 60 % des interventions auprès des professionnels, pour corriger un manquement, s'effectuent par le biais de méthodes alternatives axées sur le soutien, l'accompagnement et la compréhension des erreurs commises, le tout dans le but de minimiser le taux de récidive.*

*Toutefois, la preuve est faite qu'en finance le passé n'est pas nécessairement garant de l'avenir...*

*En effet, à l'image de tout autre processus d'enquête d'inspiration professionnelle, celui des enquêtes déontologiques de la Chambre demeure un processus privé qui s'effectue en tout respect des parties impliquées.*



### Répartition des demandes d'enquête selon la provenance

575 demandes d'enquête

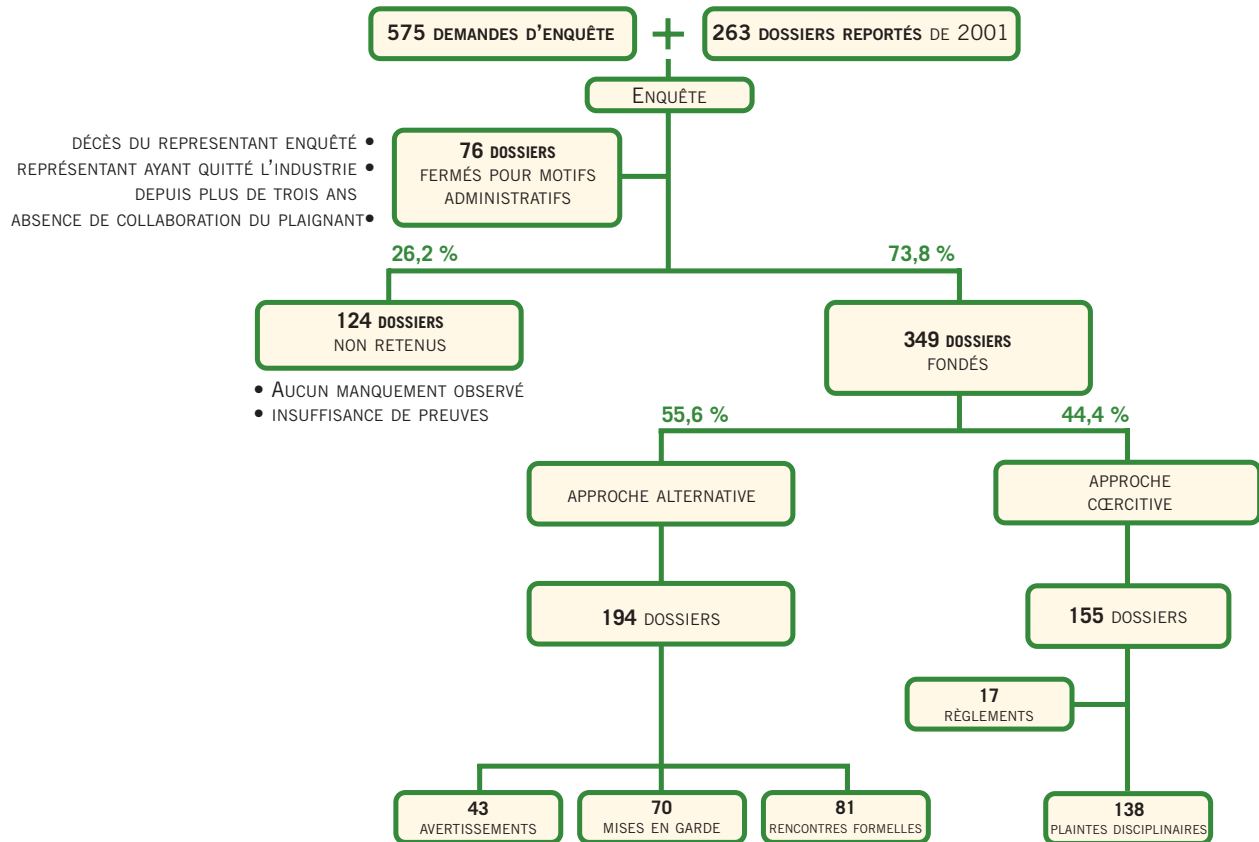


### Répartition des demandes d'enquête selon le type de clientèle

575 demandes d'enquête



### Cheminement des demandes d'enquête syndic et cosyndic



\* Au 31 décembre 2002 : 295 dossiers étaient en traitement.

# RAPPORT DE LA SYNDIC



M<sup>e</sup> Micheline Rioux

Voici le rapport qui fait état des activités de la syndic de la Chambre de la sécurité financière et de son personnel pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2002, le tout, conformément à l'article 351 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Depuis maintenant octobre 1999, M<sup>e</sup> Micheline Rioux, A.V.A., Pl. Fin. et conseillère en sécurité financière, œuvre à titre de syndic de la Chambre de la sécurité financière.

La syndic encadre trois des six disciplines de la Chambre de la sécurité financière, soit l'assurance de personnes, l'assurance collective de personnes et la planification financière, ce qui représente quelque 15 000 conseillers. Elle a pour fonction d'enquêter sur un représentant qui aurait commis une infraction à une disposition de la Loi ou de ses règlements. Une demande d'enquête est ouverte à la suite d'une plainte provenant d'un consommateur, de l'industrie, d'un membre ou encore à l'initiative même de la syndic.

## Quelques données...

Pour une troisième année consécutive, on dénote une légère hausse du nombre de dossiers reçus en 2002. De fait, le nombre d'enquêtes de la syndic est passé de 407 dossiers, en 2001, à 443, en 2002, ce qui représente un accroissement de 9 %.

Du nombre total d'enquêtes ouvertes, 44,2 % proviennent des consommateurs alors qu'on en comptait 41 % en 2001. Cela peut s'expliquer notamment par les importantes fluctuations boursières de 2002, car les consommateurs ont pris le temps de regarder leur portefeuille et ont commencé à examiner plus étroitement la répartition de leur actif, entre autres dans les produits de fonds distincts. La Chambre de la sécurité financière a également procédé à une importante campagne de visibilité, laquelle a contribué à hausser le niveau de notoriété de la Chambre de manière à la faire reconnaître comme un recours utile et crédible pour le consommateur lésé.

Il semble que, de plus en plus, l'industrie considère l'expertise détenue par la Chambre comme une valeur ajoutée. En effet, l'importance relative des demandes d'enquête en provenance de l'industrie a doublé, passant de 6,5 %, en 2001, à 12,4 %, en 2002. Quant aux demandes venant des membres, elles sont en baisse de 9,5 %.

## Les manquements observés

Dans une bonne proportion des demandes d'enquête reçues, les infractions commises sont attribuables à un défaut d'exécution d'un mandat ou encore à un devoir d'information non satisfaisant. Cela signifie, d'une part, que le conseiller a omis de donner toute l'information nécessaire au client afin d'assurer sa bonne compréhension du produit et, d'autre part, qu'il n'a pas effectué le mandat qui lui avait été confié. Ce sont les fonds distincts qui se retrouvent le plus souvent en cause. Avec la baisse des marchés, les consommateurs ont soudainement réalisé une importante diminution de leur portefeuille alors qu'ils croyaient bénéficier d'un produit de capitalisation garanti. Les fautes observées sont de deux ordres : omission d'effectuer les placements en fonction du degré de tolérance au risque du consommateur et omission d'expliquer complètement et adéquatement à ce dernier les caractéristiques du produit proposé.

Les polices universelles donnent également lieu à plusieurs dossiers d'enquête en raison de leur mauvaise compréhension. Bien qu'elles soient intéressantes pour leur flexibilité, elles sont, malheureusement, vendues trop souvent à des clients pour qui ce type de produit est inadéquat. Un profil d'investisseur ainsi qu'une analyse réelle des besoins sont donc souhaitables pour bien évaluer la tolérance au risque et suggérer les fonds appropriés. Il faut également

*Le nombre d'enquêtes de la syndic est passé de 407 dossiers, en 2001, à 443, en 2002, ce qui représente un accroissement de 9 %.*

*Il semble que, de plus en plus, l'industrie considère l'expertise détenue par la Chambre comme une valeur ajoutée. En effet, l'importance relative des demandes d'enquête en provenance de l'industrie a doublé, passant de 6,5 %, en 2001, à 12,4 %, en 2002. Quant aux demandes venant des membres, elles sont en baisse de 9,5 %.*

*Les fautes observées sont de deux ordres : omission d'effectuer les placements en fonction du degré de tolérance au risque du consommateur et omission d'expliquer complètement et adéquatement à ce dernier les caractéristiques du produit proposé.*

*Les polices universelles donnent également lieu à plusieurs dossiers d'enquête.*

bien informer un client lorsque des frais importants y sont rattachés et que des pénalités s'imposent en cas d'annulation de la police en cours. Ce manque d'information constitue souvent une source d'insatisfaction.

Le deuxième type d'infraction en importance relève des erreurs techniques associées à la procédure de remplacement, notamment l'absence d'analyse de besoins financiers et l'omission de remplir adéquatement le préavis.

***Le deuxième type d'infraction en importance relève des erreurs techniques associées à la procédure de remplacement.***

***Dans les cas d'appropriation de fonds et de falsification de signatures ou documents, la syndic applique le principe de la tolérance zéro.***

***Neuf dossiers portés en discipline ont fait l'objet de radiations permanentes, ce qui témoigne de la rigueur avec laquelle la syndic encadre la pratique professionnelle.***

***Il arrive à l'occasion que la syndic ou un membre de son équipe soit témoin de transactions qui n'auraient jamais dû être autorisées par l'industrie si tous les mécanismes de surveillance internes adéquats avaient été en place.***

### **Discipline ou mesures alternatives ?**

Lorsqu'un mandat d'enquête révèle des manquements déontologiques, la syndic pourra décider, soit d'assurer la conduite du mandat disciplinaire, soit d'intervenir par le biais d'une mesure alternative, ce qui fut le cas, en 2002, pour près de deux dossiers sur trois. On entend par mesure alternative des lettres d'avis et de mise en garde ou des rencontres formelles avec la syndic dont l'objectif est de discuter d'éthique et des manquements notés au dossier afin d'obtenir un engagement du conseiller à se conformer, à l'avenir, à ses règles déontologiques. Ces dernières sont exécutées sous le sceau de la confidentialité et conservées au dossier du conseiller pour une période de cinq ans. Advenant une récidive du conseiller à l'intérieur de cette période, la syndic pourra privilégier une approche plus sévère.

Précisons d'emblée que, dans les cas d'appropriation de fonds et de falsification de signatures ou documents, la syndic applique le principe de la tolérance zéro.

### **Initiative de la syndic... efficacité du système**

Afin d'éviter le dédoublement des procédures, l'équipe d'inspection du Bureau des services financiers et celle des enquêtes de la Chambre de la sécurité financière se sont coordonnées dans l'exécution de leur mandat. Les deux autorités ont procédé à des visites conjointes et à des échanges de renseignements afin de faciliter et d'accélérer l'évolution des dossiers d'enquête. Dans un certain dossier, la démarche commune a mené à la radiation de l'inscription du cabinet par le Bureau des services financiers.

### **Faits saillants en 2002**


Soulignons, qu'exceptionnellement, la syndic a demandé une radiation provisoire dans un dossier donné, laquelle a été accordée par le comité de discipline. Comme ce dossier est en suspens, en attente d'une décision de la cour criminelle, la syndic a usé de cette mesure d'urgence dans un souci de protection du public. Le représentant avait procédé à de la contre-façon de propositions d'assurance dans le but de soutirer des commissions auprès d'une importante compagnie d'assurances. On retiendra également que neuf dossiers portés en discipline ont fait l'objet de radiations permanentes, ce qui témoigne de la rigueur avec laquelle la syndic encadre la pratique professionnelle pour le plus grand bénéfice de tous.

### **L'industrie... de plus en plus conscientisée !**

Il arrive à l'occasion que la syndic ou un membre de son équipe soit témoin de transactions qui n'auraient jamais dû être autorisées par l'industrie si tous les mécanismes de surveillance internes adéquats avaient été en place. La syndic utilise alors son autorité morale pour inviter l'industrie à renverser les transactions au bénéfice et à la très grande satisfaction des clients.

Rappelons que chaque fois que l'industrie répond favorablement à l'appel, c'est toute la crédibilité de la profession qui en bénéficie.

La syndic,



M<sup>e</sup> MICHELINE RIOUX, A.V.A., Pl. Fin.  
conseillère en sécurité financière

# BILAN DES ACTIVITÉS

## Syndic

Dossiers reportés et demandes d'enquête	
Dossiers reportés de 2001	197
Dossiers ouverts en 2002 (nouvelles demandes d'enquête)	443
<b>TOTAL DES DOSSIERS GÉRÉS</b>	<b>640</b>

Dossiers fermés	
Dossiers non retenus (aucun manquement observé, insuffisance de preuves)	104
Dossiers fermés pour motifs administratifs (décès du représentant sous enquête, représentant ayant quitté l'industrie depuis plus de trois ans, manque de collaboration du plaignant)	55
Dossiers fondés	288
Approche alternative      167 (avertissement, mise en garde, enquête-rencontre)	
Approche coercitive*      121 (règlement**, plainte disciplinaire)	
<b>TOTAL DES DOSSIERS FERMÉS</b>	<b>447</b>

Dossiers en traitement au 31 décembre 2002	
Dossiers en suspens***	+ 12
Transfert de juridiction (en provenance de la cosyndic)	+ 2
<b>TOTAL DES DOSSIERS EN TRAITEMENT</b>	<b>207</b>

Dossiers en appel	
Décisions disciplinaires portées en appel (par la partie intimée)	6

## Cosyndic

Dossiers reportés et demandes d'enquête	
Dossiers reportés de 2001	66
Dossiers ouverts en 2002 (nouvelles demandes d'enquête)	132
<b>TOTAL DES DOSSIERS GÉRÉS</b>	<b>198</b>

Dossiers fermés	
Dossiers non retenus (aucun manquement observé, insuffisance de preuves)	20
Dossiers fermés pour motifs administratifs (décès du représentant sous enquête, représentant ayant quitté l'industrie depuis plus de trois ans, manque de collaboration du plaignant)	21
Dossiers fondés	61
Approche alternative      27 (avertissement, mise en garde, enquête-rencontre)	
Approche coercitive*      34 (règlement**, plainte disciplinaire)	
<b>TOTAL DES DOSSIERS FERMÉS</b>	<b>102</b>

Dossiers en traitement au 31 décembre 2002	
Dossiers en suspens***	- 6
Transfert de juridiction (vers la syndic)	- 2
<b>TOTAL DES DOSSIERS EN TRAITEMENT</b>	<b>88</b>

Dossiers en appel	
Décisions disciplinaires portées en appel (par la partie intimée)	2

\* Le nombre de demandes d'enquête référées en discipline ne correspond pas au nombre de dossiers de plainte ouverts au secrétariat du comité de discipline puisque plusieurs dossiers d'enquête peuvent faire l'objet d'une plainte à l'encontre d'un intimé comportant une série de chefs d'accusation.

\*\* Lorsqu'un représentant a déjà été reconnu coupable d'infractions similaires se rapportant à la même période couverte par un dossier disciplinaire, la syndic ou la cosyndic ferme le dossier sous règlement sur la foi de cette première décision de culpabilité.

\*\*\* Par dossier en suspens, on entend la suspension du dossier d'enquête d'un représentant n'ayant pas renouvelé son certificat (droit de pratique). Le signe positif (+) indique que les dossiers en suspens sont de nouveau actifs alors que le signe négatif (-) fait référence à des dossiers suspendus.



M<sup>e</sup> Françoise Bureau

Voici le rapport qui fait état des activités de la cosyndic de la Chambre de la sécurité financière et de son personnel pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2002, le tout, conformément à l'article 351 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

M<sup>e</sup> Françoise Bureau occupe les fonctions de cosyndic à la Chambre de la sécurité financière depuis juin 2000.

Elle a pour mandat, 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.

Nommée par la Commission des valeurs mobilières du Québec, la cosyndic exerce ses fonctions à l'égard de quelque 21 000 représentants exerçant en courtage en épargne collective, en courtage en plans de bourses d'études et en courtage en contrats d'investissement.

*En 2002, 132 demandes d'enquête ont été acheminées à la cosyndic, ce qui représente une hausse de 39 % par rapport à la période précédente.*

*Nous avons géré un total de 198 dossiers, comparativement à 111, en 2001, soit une augmentation de 78 % de la charge de travail.*

*Près de trois demandes d'enquête sur quatre (72,7 %) proviennent de consommateurs insatisfaits, alors qu'une dénonciation sur cinq (22,8 %) provient de représentants membres de la Chambre et d'autres acteurs de l'industrie.*

## Bilan des activités

En 2002, 132 demandes d'enquête ont été acheminées à la cosyndic, ce qui représente une hausse de 39 % par rapport à la période précédente. On explique cette tendance par la baisse soutenue des marchés, la responsabilisation des consommateurs, l'accessibilité et l'abondance des sources d'information ainsi que la notoriété grandissante de la Chambre au chapitre de l'encadrement des professionnels en valeurs mobilières. Par ailleurs, nous avons géré un total de 198 dossiers, comparativement à 111, en 2001, soit une augmentation de 78 % de la charge de travail. Toutefois, comme nous en sommes seulement à notre deuxième année d'exercice, nous ne pouvons statuer sur la présence d'une tendance significative.

Près de trois demandes d'enquête sur quatre (72,7 %) proviennent de consommateurs insatisfaits, alors qu'une dénonciation sur cinq (22,8 %) provient de représentants membres de la Chambre et d'autres acteurs de l'industrie.

Les consommateurs s'adressant à la Chambre sont principalement des personnes âgées et retraitées. Leur niveau de connaissances en matière de placements se révèle plutôt faible et ils vouent une confiance aveugle à leur représentant. Fait à noter, ils sont nombreux à privilégier à la fois rendement élevé et absence de risque.

Enfin, le processus d'enquête et de vérification a permis d'établir que les trois quarts (75 %) des dossiers portés à notre attention mettaient en évidence des manquements ou des comportements déviants.

## Les comportements observés

L'analyse des demandes d'enquête démontre une complexité grandissante des dossiers soumis à notre attention (notamment en raison des produits en cause – compte de retraite immobilisé (CRI), régime d'accès à la propriété (RAP) et prêt levier), en plus d'identifier les lacunes et comportements délinquants les plus fréquents.

Ainsi, on reproche au représentant de faire preuve de négligence et de laxisme quant à la collecte des informations requises à la réalisation du profil d'investisseur du client (situations financière et personnelle, objectifs de placement et tolérance au risque), de fournir des explications et informations incomplètes ou erronées (vanter les mérites de certains produits sans insister sur les inconvénients sous-jacents), bref d'agir davantage comme un vendeur qu'à titre de professionnel responsable soumis à des règles de déontologie strictes.

Enfin, plusieurs dossiers d'enquête portent sur des comportements délinquants pour lesquels l'équipe de la cosyndic applique une politique de tolérance zéro. On dénombre quelques cas de conflits d'intérêts où les représentants ont contracté des prêts personnels auprès de leurs clientèles. Les représentants se révèlent, souvent, incapables de rencontrer leurs obligations et de rembourser les sommes empruntées. Les probabilités de sombrer vers l'appropriation et le détournement de fonds sont alors élevées.

Les cas de fraudes sont peu nombreux, heureusement, mais monopolisent une bonne partie des ressources de l'équipe d'enquêteurs. En 2002, deux dossiers majeurs ont retenu notre attention.

Dans le premier cas, le représentant, usant de subterfuges, a réussi à soutirer quelque 400 000 \$ à ses clients. L'intervention de la cosyndic a conduit à la première radiation provisoire d'un représentant exerçant en valeurs mobilières. Le comité de discipline a reconnu l'intimé coupable des infractions portées contre lui et une radiation permanente a été ordonnée au début de l'année 2003. Une enquête policière est présentement en cours.

Dans le second cas, le représentant a été reconnu coupable de falsification de documents, de fausses représentations et d'appropriation de fonds, ce dernier ne pourra plus pratiquer en valeurs mobilières (première radiation permanente).

#### La collaboration avec d'autres acteurs de l'industrie

Le travail de l'équipe de la cosyndic est facilité par l'esprit de collaboration dont font preuve les cabinets : ces derniers témoignent d'une transparence exemplaire en partageant les informations en leur possession.

Il faut également souligner l'importance de l'échange d'information avec la Commission des valeurs mobilières du Québec (vérification des antécédents), le partage de renseignements utiles auprès d'ordres professionnels et la réalisation de mandats communs de vérification avec le Bureau des services financiers et le Fonds d'indemnisation des services financiers, facilitant d'autant l'accessibilité de l'information et éliminant le dédoublement des démarches d'enquête.

#### Les interventions de la cosyndic

Comme l'illustre le bilan des activités, plus de la moitié (52 %) des dossiers pour lesquels des manquements ou des comportements déviants ont été mis en évidence ont connu leur dénouement devant le comité de discipline. Les mandats disciplinaires sollicitent davantage les ressources de l'équipe, devant conjuguer avec des impératifs juridiques de plus en plus exigeants, et requièrent une preuve solide de même que la collaboration des plaignants.

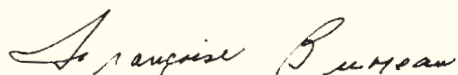
L'équipe de la cosyndic privilégie l'approche alternative en présence d'écarts de conduite commis de bonne foi. Cette approche a l'avantage de conscientiser le représentant à l'égard de sa pratique et contribue au redressement des normes éthiques. Au-delà des avis et des rencontres, la formation adaptée constitue un outil permettant d'atteindre l'objectif de l'amélioration des pratiques.

#### Les perspectives d'avenir

L'équipe de la cosyndic, un acteur prédominant du système de déontologie en valeurs mobilières, réalise l'importance à accorder à la prévention et à l'amélioration des pratiques. À juste titre, la cosyndic désire démystifier son rôle, souvent associé au volet disciplinaire et punitif, et favoriser davantage l'éducation des consommateurs et des représentants.

Parallèlement, la cosyndic souhaite voir un renforcement des sanctions à l'égard des représentants reconnus coupables de fautes graves (fausses signatures et transactions non autorisées, appropriation et détournement de fonds) afin de réinstaurer la confiance des investisseurs et le respect du public envers les autorités de réglementation et les marchés.

La cosyndic,



M<sup>e</sup> FRANÇOISE BUREAU

*Les cas de fraudes sont peu nombreux, mais monopolisent une bonne partie des ressources de l'équipe d'enquêteurs.*

*Les mandats disciplinaires sollicitent davantage les ressources de l'équipe, devant conjuguer avec des impératifs juridiques de plus en plus exigeants, et requièrent une preuve solide de même que la collaboration des plaignants.*

*L'équipe de la cosyndic privilégie l'approche alternative en présence d'écarts de conduite commis de bonne foi.*

# RAPPORT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DE DISCIPLINE



M<sup>e</sup> Guy Marcotte

M<sup>e</sup> Guy Marcotte, président, dirige les affaires du comité de discipline, lequel statue sur les plaintes portées contre les représentants des six disciplines encadrées par la Chambre de la sécurité financière.

## Mot du président du comité de discipline

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport sur les activités du comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2002, le tout, conformément à l'article 370 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Comme on sait, le comité de discipline constitue un tribunal administratif, qui entend et décide, comme tout tribunal, les plaintes qui lui sont présentées.

La vice-première ministre et ministre des Finances, de l'Économie et de la Recherche, M<sup>me</sup> Pauline Marois, a nommé, en novembre 2002, M<sup>e</sup> Daniel Gagnon à titre de vice-président. Conformément aux pouvoirs que me confère la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (Loi 188) et afin de répondre à l'augmentation des plaintes dont nous sommes saisis, j'ai nommé deux présidents suppléants : M<sup>e</sup> Galal Doss et M<sup>e</sup> François Folot. Je souhaite aux trois la bienvenue au sein du comité et je suis convaincu que les membres leur apporteront, comme toujours, leur soutien.

Au cours de l'année 2002, le comité de discipline a été saisi de 75 plaintes à l'endroit de représentants de la Chambre dont 55 provenaient de la syndic et 20, de la cosyndic. Les plaintes provenant de la cosyndic ont doublé, passant de onze, en 2001, à vingt, en 2002. Quant aux plaintes de la syndic, le nombre a légèrement augmenté, passant de 45, en 2001, à 55, en 2002.

*Au cours de l'année 2002, le comité de discipline a été saisi de 75 plaintes à l'endroit de représentants de la Chambre dont 55 provenaient de la syndic et 20, de la cosyndic.*

*Les plaintes soumises comportent beaucoup plus d'infractions que par les années passées, elles sont plus complexes et nécessitent, dans bien des cas, jusqu'à cinq jours d'audition.*

## Nombre de dossiers gérés

	Syndic	Cosyndic	Plaintes privées	Total
<b>Dossiers reportés et ouverts</b>				
Dossiers reportés de 2001	70	13	2	<b>85</b>
Dossiers ouverts en 2002	55	20	-	<b>75</b>
<b>Total des dossiers gérés</b>	<b>125</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>160</b>
<b>Dossiers fermés</b>				
Décisions sur sanction rendues	47	6	-	<b>53</b>
Rejet de plaintes	2	2	-	<b>4</b>
Retraits de plaintes	1	0	-	<b>1</b>
Décisions en appel	8	1	-	<b>9</b>
<b>Total des dossiers fermés</b>	<b>58</b>	<b>9</b>	-	<b>67</b>
<b>TOTAL DES DOSSIERS ACTIFS</b>	<b>67</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>93</b>



Pendant cette même période, nous avons tenu 119 auditions. Nous avons noté que les plaintes soumises comportent beaucoup plus d'infractions que par les années passées, elles sont plus complexes et nécessitent, dans bien des cas, jusqu'à cinq jours d'audition. Soulignons, en outre, que les représentants et conseillers ont droit à une défense pleine et entière et qu'ils requièrent de plus en plus les services d'un avocat pour assurer leur défense.

Nous vous rappelons que les sanctions imposées par le comité sont : la réprimande, l'amende (minimum 600 \$, maximum 6 000 \$), la radiation temporaire du droit d'exercice et la radiation permanente. Le comité se prononce sur chacun des chefs d'accusation pour lequel un intimé a été reconnu coupable. Il peut également recommander au conseil d'administration de la Chambre d'imposer à l'intimé de suivre un cours de perfectionnement.

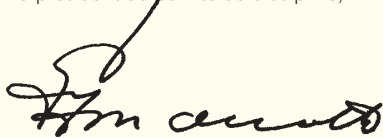
Je félicite les nouveaux membres qui se sont joints au comité de discipline et tiens à souligner l'apport exceptionnel des membres qui ont siégé au cours de l'année tant par la qualité de leurs interventions que par le soutien qu'ils ont apporté au soussigné dans le dur métier que celui de rendre justice.

Le personnel du secrétariat, sous la direction de M<sup>me</sup> Rosa Abreu, apporte au comité un soutien compétent, efficace et d'une grande qualité et, au nom des membres du comité, je tiens à le remercier.

L'installation d'un nouveau logiciel facilitera les nombreux suivis administratifs entourant le processus disciplinaire. À ce jour, les résultats obtenus sont intéressants et nous permettront très certainement de gagner en efficacité. L'implantation de ce logiciel se poursuivra en 2003.

Également, l'un des objectifs du comité, pour l'année à venir, consiste à réduire le temps des délibérés de façon que les décisions puissent être rendues dans les meilleurs délais possibles.

Le président du comité de discipline,



M<sup>e</sup> GUY MARCOTTE

## Nouveaux membres au comité de discipline 2002-2005

De nouveaux membres se sont ajoutés au sein du comité en 2002 afin d'assurer une représentativité de l'ensemble des disciplines et secteurs de commercialisation.

M<sup>me</sup> Sophie Babeux  
M<sup>me</sup> Gisèle Balthazard, A.V.A.  
M<sup>me</sup> Michèle Barbier, A.V.A.  
M. Philippe Bouchard, Pl. Fin.  
M. Gilles Bouillon  
M. Reney Boutin, Pl. Fin.  
M. Serge Bujold, Pl. Fin.  
M. Gérard Chagnon, Pl. Fin.  
M. André Cléroux, Pl. Fin.  
M. Alain Côté, Pl. Fin.  
M. Michel Cotroni, A.V.A., Pl. Fin.  
M. Pierre Décarie  
M. Jacques Denis, A.V.A., Pl. Fin.  
M<sup>me</sup> Michèle Derome  
M. Pierre Deschâtelets, A.V.A.  
M. Shirtaz Dhanji, A.V.A., Pl. Fin.  
M<sup>me</sup> Silvie Di Pietro  
M. Alain Folco, Pl. Fin.  
M. Marcel Fortier, A.V.A.  
M. Yvon Fortin, A.V.A., Pl. Fin.  
M. Carmel Gagnon, A.V.A.  
M. Claude Gauthier  
M. Normand Joly, Pl. Fin.  
M. Raynald Laliberté, Pl. Fin.  
M. Émile Lanteigne, A.V.A.  
M. Max Harry Laredo  
M. Yannik Laurin  
M. Daniel Laverdière, Pl. Fin.  
M. Gilles Lavoie  
M. Richard E. Lemieux, A.V.A.  
M. Gaétan Magny  
M. Michel Maheu  
M. Bernard Meloche  
M<sup>me</sup> Micheline Normandin Langlois  
M. Bertrand Provencher, A.V.A., Pl. Fin.  
M. André Richard, A.V.A., Pl. Fin.  
M. Kaddis Sidasos, A.V.A., Pl. Fin.  
M<sup>me</sup> Jocelyne Tremblay  
M. Felice Torre, A.V.C.  
M. Daniel Turpin  
M<sup>me</sup> Michelle Vaillancourt, A.V.A., Pl. Fin.

# BILAN DES ACTIVITÉS

## Nombre d'auditions

	Syndic	Cosyndic	Plaintes privées	Total
Sur culpabilité	41	15	0	56
Sur culpabilité et sanction	21	2	0	23
Sur sanction	26	5	0	31
Retrait de plainte	1	0	0	1
Moyens préliminaires	0	2	0	2
Sur demandes de remise	2	0	2	4
Sur radiations provisoires	1	1	0	2
<b>TOTAL DES AUDITIONS</b>	<b>92</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>119</b>

Le comité de discipline a siégé à 119 reprises, en 2002, une hausse de 7,2 % par rapport à 2001.

## Nombre de décisions

	Syndic	Cosyndic	Plaintes privées	Total
<b>Décisions en délibéré</b>				
En délibéré sur la culpabilité	13	7	0	20
En délibéré sur la sanction	8	3	0	11
<b>Total des décisions en délibéré</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>31</b>
<b>Décisions rendues</b>				
Sur la culpabilité	21	5	0	26
Sur la sanction	47	6	0	53
Sur les remises	2	0	2	4
Sur les moyens préliminaires	0	1	0	1
Sur les radiations provisoires	1	1	0	2
<b>TOTAL DES DÉCISIONS RENDUES</b>	<b>71</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>86</b>

## Nombre de chefs d'accusation par décisions

	Syndic	Cosyndic	Plaintes privées	Total
Décisions sur culpabilité	83	18	0	101
Rejets de chefs d'accusation	17	17	0	34
Retraits de chefs d'accusation	27	1	0	28
Radiations provisoires	17	11	0	28
<b>Décisions sur sanction</b>				
Réprimandes	29	0	0	29
Amendes	66	3	0	69
Radiations temporaires	31	4	0	35
Radiations permanentes	75	23	0	98
Radiations provisoires	17	11	0	28
Suivre un cours de formation	3	2	0	5

Le comité de discipline a ordonné la radiation permanente de dix représentants. De ce nombre, neuf étaient poursuivis par la syndic et l'autre dossier provenait de la cosyndic.

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

## Amendes et frais de décisions

	2002	2001
Total des amendes	103 800 \$	126 781 \$*
Total de frais	39 318 \$	50 864 \$

\* Montant total révisé des amendes.

## Nombre de chefs d'accusation, par sujets et répartition des sanctions

Sujets	Syndic	Cosyndic	Total	Répartition des sanctions
Informations ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères / Inexécution ou mauvaise exécution du mandat	76	32	108	
Procédure de remplacement / Absence d'analyse de besoins financiers	51	-	51	
Soumettre une proposition à l'insu de l'assuré ou soumettre une proposition pour une personne fictive	45	-	45	
Conflits d'intérêts	20	10	30	
Appropriation de fonds pour fins personnelles ou non paiement à un assureur ou à une institution financière de sommes perçues pour ceux-ci	13	5	18	
Falsification ou contrefaçon de signatures ou de documents	12	5	17	
Défaut de fournir aux assureurs les renseignements d'usage ou avoir fourni de faux renseignements	12	-	12	
Défaut de remettre les documents appartenant au client sans délai	8	2	10	
Défaut de répondre, dans les plus brefs délais, à toute correspondance des enquêteurs	4	1	5	
Conduite indigne ou immodérée / Pressions indues	6	-	6	
Rabais de prime, mode de paiement différent	5	-	5	
Discréditer un confrère, un assureur	3	-	3	
Découvert ou risque de découvert d'assurance	2	-	2	
Défaut de subordonner son intérêt personnel à celui de son client	2	-	2	
Défaut d'exercer ses activités avec intégrité	2	-	2	
Communication avec plaignant si plainte au comité de discipline	1	-	1	

### Légende

- Réprimande
- Amende
- Radiation provisoire
- Radiation temporaire (2 mois à 10 ans)
- Radiation permanente

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



**Michel Paquet**

***Au moment de la mise en place de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier, la Chambre sera opérationnelle dès le début, et ce, à peu de coûts.***

Comme annoncé dans le rapport 2001, l'année 2002 en fut une de consolidation. Quant à 2003, ce sera une année de transition. Dans un souci de cohérence et de continuité, tous les choix ont été effectués conformément aux objectifs fixés dans le plan triennal dont s'était doté la Chambre pour 2001-2003, le tout en misant sur l'efficacité et le rendement de nos investissements. Nous sommes fiers d'annoncer qu'en 2003 l'ensemble du plan triennal aura été réalisé.

Lors de la création de la Chambre de la sécurité financière, en 1999, nous avons accumulé un déficit de 782 734 \$. Dans un souci de bonne gestion, nous avons fait du renflouement de ce déficit une priorité au cours des dernières années. Il ne reste maintenant que 180 104 \$ à rembourser. Ce sera fait en 2003.

Alors qu'en 2001 nous avons investi massivement dans le développement des applications qui supportent les différentes fonctions de la Chambre, nous avons misé sur la consolidation, en 2002, le tout dans une perspective d'efficacité. C'est pourquoi nos états financiers affichent cette année une diminution des acquisitions de 70 %.

En matière de choix technologiques, nous avons toujours donné priorité à la flexibilité et à l'autonomie de telle sorte qu'au moment de la mise en place de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier, la Chambre sera opérationnelle dès le début, et ce, à peu de coûts. Grâce à ces systèmes informatiques, nous serons en mesure d'analyser des données et d'en tirer des constats afin de cibler nos actions futures.

Après avoir consacré, au cours des deux dernières années, beaucoup d'énergie à la mise en place de notre organisme, nous avons choisi, en 2002, de mettre l'accent sur un aspect fondamental de notre mission : l'accessibilité. C'est pourquoi, à la suite d'une résolution du conseil d'administration, la Chambre s'est lancée dans une importante campagne de notoriété publique, qui visait à nous faire connaître des consommateurs québécois. Fort satisfaisante, cette première campagne nous a permis de rejoindre plus de 450 000 personnes. Nous répétons l'expérience en 2003.

Nos résultats 2002 font état d'une augmentation des frais de procureur s'élevant à près de 150 000 \$. Cette hausse résulte de la nature des demandes d'enquête, qui sont de plus en plus complexes et sophistiquées.

Finalement, notre actif présente une diminution de près de 1,5 million de dollars. Cette baisse s'explique de deux façons : d'une part, les modifications au système de facturation du Bureau des services financiers ont généré des reports, créant ainsi une diminution des revenus reportés s'élevant à un million de dollars. D'autre part, le Fonds de développement professionnel a investi 500 000 \$ dans des projets d'envergure.

En terminant, je tiens à spécifier que sans la précieuse collaboration de mes collègues, je n'aurais pu présenter, cette année, une organisation saine, gérée de façon dynamique et efficace.

Le responsable du comité de vérification, finances et trésorerie,

MICHEL PAQUET  
conseiller en assurance et rentes collectives

# PROFIL DES MEMBRES

## DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Au 31 décembre 2002, la Chambre :

- compte 28 294 membres
- recense autant de femmes que d'hommes au sein de son membership
- note qu'un membre sur sept (13,6 %) détient l'anglais comme langue d'usage.

### Distribution des représentants selon le groupe d'âge

	2000	2002
Moins de 30 ans	11,0 %	16,1 %
31-40 ans	29,5 %	30,7 %
41-50 ans	37,1 %	35,5 %
51-60 ans	22,4 % *	14,1 %
Plus de 61 ans	-	3,6 %

\* 51 ans et plus

- On observe une augmentation de 46,4 % de l'importance relative des moins de 30 ans (11 % en 2000) conjuguée à une baisse de 21 % de la représentation des plus de 51 ans (22,4 % en 2000).
- L'âge médian des membres est de 43,8 années : les femmes affichent un âge médian de 42,8 ans alors que l'âge médian des hommes est de trois années de plus (45,5 ans).
- Les moins de 30 ans demeurent sous-représentés si on tient compte des caractéristiques de la population active en emploi au Québec en 2002 : les 20 à 30 ans totalisaient le cinquième (21,4 %) de la population occupée.
- Trois femmes sur quatre (75,2 %), membres de la Chambre, sont âgées entre 31 et 50 ans, comparativement à 57,3 % chez les hommes. Un homme sur quatre (26 %) est âgé de plus de 51 ans, alors que moins d'une femme sur dix (9,4 %) se retrouve dans cette catégorie.
- Le tiers des membres pratiquant dans les disciplines de la famille de l'assurance, 29,8 % en assurance de personnes et 33,7 % en assurance et rentes collectives, sont âgés de plus de 51 ans. Par ailleurs, près d'un conseiller en assurance et rentes collectives sur dix (8 %) a plus de 61 ans.
- Un représentant en épargne collective sur dix (12,7 %) a plus de 51 ans.

### Nombre de représentants par discipline, catégorie de discipline et mention

Discipline		code	Discipline, catégorie	mention	Nombre de représentants
Assurance de personnes	12 221	1A	Assurance de personnes	n/a A	11 581 178
		1B	Assurance contre les accidents ou la maladie	n/a B	415 47
Assurance collective de personnes	7 528	2A	Assurance collective de personnes	n/a	7 034
		2B	Régimes d'assurance collective	n/a	439
		2C	Régimes de rentes collectives	n/a	55
Planification financière	3 512	6	Planification financière	n/a	3 512
Courtage en épargne collective	20 655	7	Courtage en épargne collective	n/a F	14 985 5 670
Courtage en contrats d'investissement	72	8	Courtage en contrats d'investissement	n/a	72
Courtage en plans de bourses d'études	704	9	Courtage en plans de bourses d'études	n/a	704
Représentants ayant mention seulement	19			D	10
				F	9
Mention D également incluse dans 1A, 1B, 2A, 2B, 7, 8, 9				D	109
Nombre de discipline, catégorie, mention (si seul)		<b>44 711</b>			

#### Mentions

Restreint à l'assurance-vie  
Restreint produits ass. coll. contre acc./mal.  
Courtage relatif prêts garantis hyp. immo.  
Placements parts permanentes et part privilégiées

#### Code

A  
B  
D  
F

Note : Un représentant peut cumuler plus d'une discipline; il peut donc être comptabilisé plus d'une fois.

- Le nombre de certificats dans la discipline de l'assurance et rentes collectives a diminué de 21,7 % entre 2000 et 2002, passant de 9610 à 7528. Le processus de requalification en assurance et rentes collectives explique la diminution du nombre de certificats dans cette discipline.
- La discipline du courtage en épargne collective affiche un bilan positif, entre 2000 et 2002, le nombre de professionnels détenant cette discipline a progressé de 2,6 %, passant de 20 136 à 20 655.
- Les disciplines de la famille de l'assurance (assurance de personnes et assurance collective de personnes) sont davantage représentées par les hommes : trois certificats en assurance de personnes sur quatre (76,9 %) et quatre certificats en assurance collective sur cinq (80 %) sont émis à des hommes.
- On observe le phénomène inverse en valeurs mobilières où trois certificats en courtage en épargne collective sur cinq (58,3 %), dont 81,2 % exerçant au sein de la plus grande institution financière du Québec, sont détenus par des femmes.
- Près de trois planificateurs financiers sur cinq (56,6 %) sont des hommes.

## Les représentants et le cumul de disciplines

Nombre de disciplines	Nombre de représentants	%	dont principalement	Nombre de représentants	%
Une discipline	17 105	60,5 %	Assurance de personnes	2 895	16,9 %
			Courtage en épargne collective	8 366	48,9 %
			Courtage en épargne collective avec mention F*	4 585	26,8 %
			Autres	1 259	7,4 %
Deux disciplines	6 857	24,2 %	Ass. personnes et ass. collective de personnes	2 771	40,4 %
			Ass. personnes et court. épargne coll.	1 706	24,9 %
			Autres	2 380	34,7 %
Trois disciplines	3 451	12,2 %	Ass. personnes, ass. collective et court. épargne coll.	2 895	83,9 %
			Autres	556	16,1 %
Quatre disciplines	866	3,1 %	Ass. personnes, ass. collective, court. épargne coll. et plan. fin.	774	89,4 %
			Autres	92	10,6 %

\* **Mention F** : Placements parts permanentes et part privilégiées

\* **Note** : Seulement quinze membres cumulent cinq disciplines.

- Le quart des conseillers en sécurité financière (20 %) exercent dans une seule discipline. Des trois quarts (80 %) qui cumulent plus d'une discipline, deux sur trois (63 %) œuvrent aussi en courtage en épargne collective.
- 70 % des conseillers en sécurité financière détenant une seule discipline sont des hommes.
- Les trois quarts (73,5 %) des représentants en courtage en épargne collective sont des femmes.
- 82,1 % des conseillers évoluant en assurance de personnes et en assurance collective sont des hommes.
- Les deux tiers (68,3 %) des représentants ayant un droit de pratique en assurance de personnes et en courtage en épargne collective sont des hommes.
- 62,1 % des représentants cumulant la planification financière et le courtage en épargne collective sont des femmes.
- 79,3 % des représentants en assurance de personnes, assurance collective et courtage en épargne collective sont des hommes.



## Taux de rétention du membership

Nouveaux membres entre 2000 et 2001

Discipline	Nombre de nouveaux membres	Taux de rétention
Assurance de personnes	2 543	61,7 %
Assurance contre les accidents et la maladie	410	18,5 %
Assurance collective de personnes	777	41,9 %
Régime d'assurance collective	57	77,2 %
Régime de rentes collectives	3	75,0 %
Planification financière	1 121	75,6 %
Courtage en épargne collective	6 648	73,8 %
Courtage en contrats d'investissement	88	51,1 %
Courtage en plans de bourses d'études	1 057	22,6 %

\* Au 31 décembre 2002.

- Les disciplines de la planification financière et du courtage en épargne collective démontrent des taux de rétention supérieurs.
- Les taux de rétention des disciplines en assurance contre les accidents et la maladie et le courtage en plans de bourses d'études se révèlent les plus faibles.

## LES SECTIONS

- Les hommes sont davantage représentés dans les zones plus fortement urbanisées (sections Outaouais, Laval, Montréal et Québec), alors que les femmes totalisent la majeure partie des effectifs en régions éloignées. Ainsi, près de trois membres sur cinq (56,7 %) résidant dans les sections du Nord-du-Québec (Rouyn-Noranda, Abitibi-Est, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Manicouagan et Duplessis) sont des femmes.
- Les sections Rouyn-Noranda, Laval et Beauce-Amiante se révèlent les plus jeunes (de 17,8 % à 20,5 % des membres sont âgés de moins de 30 ans), alors que les sections Outaouais, Richelieu-Longueuil et Estrie se composent d'une proportion importante de membres ayant plus de 51 ans (variant de 19,2 % à 20,3 %).
- Les sections de la périphérie de Montréal (Sud-Ouest-du-Québec, Laval, Montréal et Richelieu-Longueuil) ainsi que la section Outaouais recensent davantage de membres anglophones. À Montréal, comme en Outaouais, deux représentants sur cinq ont l'anglais comme langue d'usage, soit 36,8 % et 39,7 % respectivement.

**1** Abitibi-Est  
267 membres



**3** Saguenay-Lac-Saint-Jean  
1 059 membres



**10** Duplessis  
108 membres



**11** Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Les Îles  
669 membres



**2** Laurentides  
1 685 membres



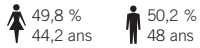
**9** Manicouagan  
120 membres



**3** Rouyn-Noranda  
281 membres



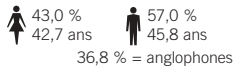
**4** Grande-Mauricie  
894 membres



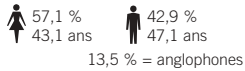
**5** Lanaudière  
1 669 membres



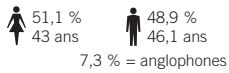
**6** Outaouais  
1 410 membres



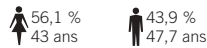
**7** Sud-Ouest-du-Québec  
914 membres



**13** Richelieu-Longueuil  
3 716 membres



**19** Haute-Yamaska  
700 membres



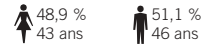
**20** Estrie  
1 159 membres



**12** Rivière-du-Loup  
323 membres



**18** Québec  
4 231 membres



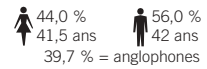
**14** Beauce-Amiante  
582 membres



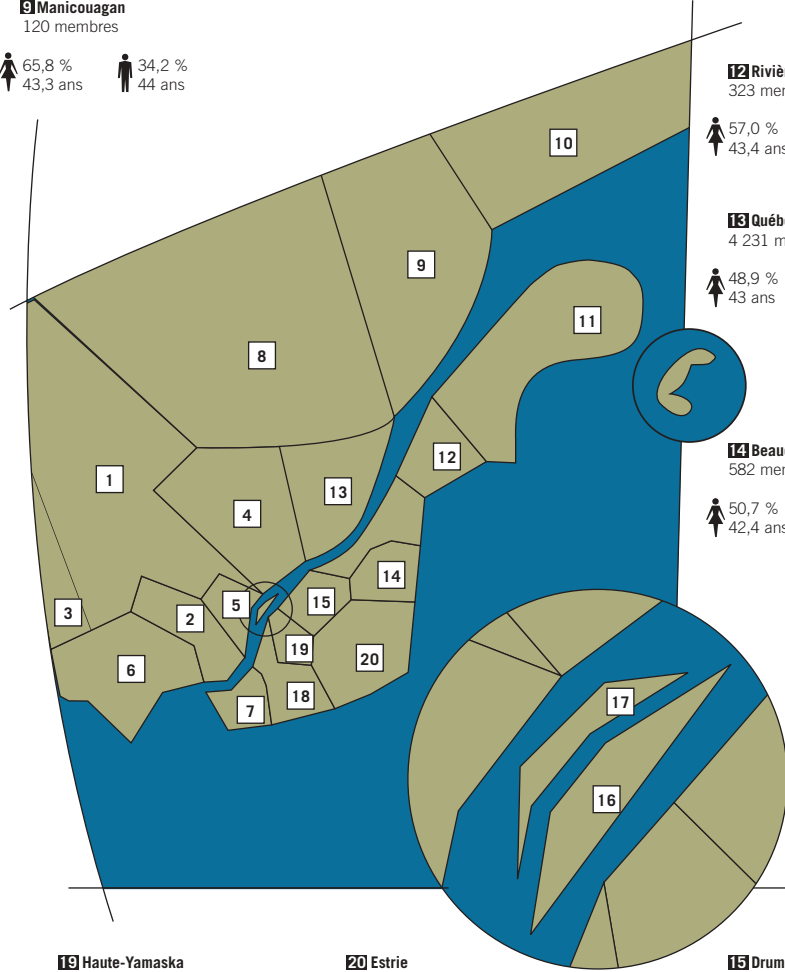
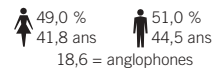
**15** Drummond-Arthabaska  
718 membres



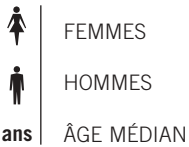
**16** Montréal  
6 131 membres



**17** Laval  
1 646 membres



**LÉGENDE**



La médiane, élément de mesure, permet de séparer les individus en deux groupes égaux. Ainsi, l'âge médian indique que 50 % des individus ont un âge inférieur et l'autre moitié a un âge supérieur.

# TITRES A.V.C., A.V.A. ET C.A.A.S. DÉCERNÉS EN 2002

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.

Le titre d'assureur-vie certifié représente plus de 750 heures d'études universitaires, alors que le titre d'assureur-vie agréé en totalise plus de 1440.

En 2002, la Chambre a décerné le titre d'A.V.C. à 67 conseillers en sécurité financière (une augmentation de 87 % par rapport à l'année précédente) alors que 19 membres ont obtenu le titre d'A.V.A.

## Assureur-vie certifié (A.V.C.)

Frédéric Angers, A.V.C., Québec  
Réal Arguin, A.V.C., Montréal  
Stéphane Asselin, A.V.C.,  
Bas-Saint-Laurent  
Michel Ayotte, A.V.C., Lanaudière  
Antoine Azar, A.V.C., Lanaudière  
Georges Bastien, A.V.C., Montréal  
Fernand Beaulieu, A.V.C.,  
Bas-Saint-Laurent  
Luc Bellefeuille, A.V.C., Montréal  
Germain Belley, A.V.C., Outaouais  
Nathalie Bertrand, A.V.C.,  
Richelieu-Longueuil  
Lucian Beschea, A.V.C.,  
Richelieu-Longueuil  
Éric Bisson, A.V.C., Montréal  
Alain Bolduc, A.V.C., Beauce-Amiante  
Claire Bouchard, A.V.C., Québec  
François Breton, A.V.C., Outaouais  
Luigi Cecere, A.V.C., Montréal  
Réjean Charlebois, A.V.C., Outaouais  
Yvon Charlebois, A.V.C., Outaouais  
Luc Chartrand, A.V.C., Montréal  
Candido Choucino, A.V.C.,  
Richelieu-Longueuil  
Monique Clouâtre, A.V.C.,  
Bas-Saint-Laurent  
Joane Côté, A.V.C., Laval  
Maxime Couture, A.V.C., Estrie  
Danut Cristea, A.V.C., Montréal  
Francine Dion, A.V.C., Montréal  
Claude Dufour, A.V.C., Richelieu-Longueuil  
Ralph Ellefsen, A.V.C.,  
Saguenay—Lac-Saint-Jean  
Catherine Felber, A.V.C., Montréal  
Sylvain Fournier, A.V.C., Laval  
Martin Gagnon, A.V.C., Québec  
Monique Grandchamp, A.V.C., Montréal  
Mario Grenier, A.V.C., Richelieu-Longueuil  
Yvan Hémond, A.V.C., Estrie  
Christophe Joncheray, A.V.C., Québec  
François Lagadec, A.V.C., Québec  
Tristan Laliberté, A.V.C., Montréal  
Jacques Langlois, A.V.C., Richelieu-Longueuil  
Michel Larose, A.V.C., Richelieu-Longueuil  
Emmanuel Le Forestier, A.V.C., Montréal  
Susanne Leduc, A.V.C., Montréal  
Louis-Philippe Lefrançois, A.V.C.,  
Sud-Ouest-du-Québec  
Rénald Légaré, A.V.C., Québec  
Robert Lévesque, A.V.C., Richelieu-Longueuil  
Charles Loubert, A.V.C., Québec  
Louis-François Major, A.V.C., Outaouais  
Claude Marette, A.V.C., Lanaudière  
Shirley Marquis, A.V.C., Montréal  
Éric Mateu-Huon, A.V.C., Montréal  
Isabelle Moreau, A.V.C., Rivière-du-Loup  
Ghislain Morin, A.V.C., Rivière-du-Loup  
Alain Paré, A.V.C.,  
Saguenay—Lac-Saint-Jean  
Guglielmo Pinizzotto, A.V.C.,  
Sud-Ouest-du-Québec

John Polcari, A.V.C., Montréal  
Jean-Sébastien Provencher, A.V.C.,  
Laurentides  
Jamie Rankin, A.V.C.,  
Sud-Ouest-du-Québec  
Habib Ranni, A.V.C., Richelieu-Longueuil  
Vali Sahebi, A.V.C., Québec  
Frank-Émile Saint-Phard, A.V.C.,  
Montréal  
Yvon Saumure, A.V.C., Laval  
Lucie Soulard, A.V.C., Québec  
Anselme Tchamssik, A.V.C., Montréal  
Marc Tremblay, A.V.C.,  
Saguenay—Lac-Saint-Jean  
Stéphanie Trépanier, A.V.C., Laval  
Sylvain Trépanier, A.V.C., Lanaudière  
Linda Verret, A.V.C., Québec  
Jonac Verty, A.V.C., Laval  
Denis Vollering, A.V.C., Montréal

## Assureur-vie agréé (A.V.A.)

Martin Audet, A.V.A., Haute-Yamaska  
Michel Bernier, A.V.A., Québec  
Daniel Blais, A.V.A., Outaouais  
Marie-Claude Bouchard, A.V.A., Québec  
Réal Bouchard, A.V.A.,  
Saguenay—Lac-Saint-Jean  
Alain Cloutier, A.V.A.,  
Saguenay—Lac-Saint-Jean  
Michel Deguire, A.V.A., Montréal  
Richard Ferland, A.V.A., Lanaudière  
Marc-Henri Germain, A.V.A., Montréal  
Serge Gravelle, A.V.A., Outaouais  
Louis Jolicoeur, A.V.A., Québec  
Danielle Langlois, A.V.A.,  
Bas-Saint-Laurent  
Johanne Lemire, A.V.A., Québec  
Jocelyn Levasseur, A.V.A., Outaouais  
Claude Magnan, A.V.A., Lanaudière  
Gilles Perron, A.V.A., Bas-Saint-Laurent  
Carl Rossignol, A.V.A., Laval  
Laszlo Szasz, A.V.A.,  
Sud-Ouest-Valleyfield  
Bruno Thériault, A.V.A.,  
Richelieu-Longueuil

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

La Chambre attribue cette désignation aux personnes qui réussissent les dix cours du certificat universitaire en assurance et rentes collectives offert par l'Université Laval. La Chambre peut également autoriser l'utilisation de la marque pour les personnes ayant déjà obtenu la désignation de CEBS (Certified Employee Benefit Specialist). En 2002, seule M<sup>me</sup> Caroline A. Nabozniak, région Montréal, s'est vu décerner la désignation de C.A.A.S.

# LES COMITÉS

## Comité de vérification, finances et trésorerie

M. Normand Caty  
M. Michel Paquet, C.R.I.A., responsable  
M. Richard Pelletier  
M. Stéphane Prévost, A.V.C.  
M. Louis Rouleau, A.V.A., Pl. Fin.

## Comité de réglementation

M. Michel Paquet  
M<sup>e</sup> Jean Girard, Pl. Fin.  
M<sup>e</sup> Jacques St-Amant, responsable

## Comité de l'Institut de formation

M<sup>me</sup> Marie-France Bachand, A.V.C.  
M. Jean-Pierre Beaudet, C.A.A.S.  
M. Paul-André Belisle  
M. Clément Blais  
M. Mario Cantin, B. Sc., A.V.C.  
M. Daniel Pilon, FICVM, Adm. A., A.V.A., Pl. Fin., responsable  
M. Martin Poirier, Adm. A.

## Comité de Fonds de développement professionnel

M. Claude Poirier, A.V.A., Pl. Fin.  
M. Alain C. Roy, A.V.C., Pl. Fin.  
M<sup>me</sup> Louise Viau, A.V.A., Pl. Fin.

## Comité consultatif

M. Lorne Brennan, A.V.C.  
M<sup>e</sup> Françoise Bureau, cosyndic  
M. Gérald Jean  
M. Richard Pelletier  
M<sup>e</sup> Micheline Rioux, syndic, A.V.A., Pl. Fin.  
M. John Ruggieri, A.V.A., Pl. Fin.  
M. Jean-Yves St-Pierre, A.V.A., Pl. Fin.

## Comité en assurance collective

M. Richard Gilbert, A.V.C.  
M. Michel Paquet  
M. Martin Rochon, A.V.C., responsable  
M. Alain C. Roy, A.V.C., Pl. Fin.  
M<sup>e</sup> Jacques St-Amant  
M<sup>me</sup> Louise Viau, A.V.A., Pl. Fin.

## Comité de révision des cours de requalification

### Volet assurance collective

M. Mario Clusiau  
M. Dominique Duchesne  
M. Claude Fréchette  
M. Claude Hamel  
M. Jean Mailloux  
M. Joyce Pardo  
M. André St-Jean  
M<sup>me</sup> Louise Viau

### Volet rentes collectives

M. André Arpin  
M. Tony Ioanna  
M. Jeannine Lapalme  
M. Alain Ressiott  
M. David Vanasse

## Comité de la relève

M. Jacques H. Mercier, A.V.A.  
M. Martin Mercier  
M. Serge Moranville, A.V.C., Pl. Fin.  
M. Réal J. Parent, A.V.A., Pl. Fin., responsable  
M. Alain Poirier  
M. Gilles Sinclair, Pl. Fin.  
M. Charles Viens

## Comité de discipline 1999-2002

M<sup>me</sup> Suzanne Arpin  
M<sup>me</sup> 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. Marcel Fortier, A.V.A.  
M. Yvon Fortin, A.V.A., Pl. Fin.  
M. Carmel Gagnon, A.V.A.  
M. Normand Joly, Pl. Fin.  
M. Roger Langlois, Pl. Fin.  
M. Richard E. Lemieux, A.V.A.  
M. André Morin, A.V.A.  
M. Jean Poirier, A.V.A.  
M<sup>me</sup> Suzanne Rheault  
M. Kaddis Sidaros, A.V.A., Pl. Fin.  
M. Réjean Trahan, A.V.A., Pl. Fin.  
M<sup>me</sup> Michelle Vaillancourt, A.V.A., Pl. Fin.

## Comité de la fibrose kystique

M. Richard Arel, Pl. Fin., responsable  
M. Daniel Blais, Pl. Fin.  
M. Patrick Hausmann, A.V.C.  
M. Martin Rochon, A.V.C.  
M. Daniel Sanders  
M<sup>me</sup> Louise Viau, A.V.A., Pl. Fin.  
M<sup>me</sup> Sophia Zito, Pl. Fin.

## Comité sur les valeurs mobilières

M<sup>me</sup> José Caron, F.L.M.I.  
M. Michel Marcoux  
M. Michel Fragasso, Adm. A, Pl. Fin.  
M<sup>me</sup> Joanne Vézina, M.B.A.  
M. Yves Gosselin, B. Sc., M.B.A.  
M. Daniel Pilon, FICVM, Adm. A., A.V.A., Pl. Fin.  
M<sup>me</sup> Danielle Surprenant, A.V.A., Pl. Fin.  
M. Martin Rochon, A.V.C., responsable

## Cercle des anciens présidents

M. Richard Arel, Pl. Fin.  
M. Rosaire Bertrand, A.V.A.  
M. Roger Bisson  
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. Maurice Fortin, 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. Pierre Hamel, 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. Jules Marcoux, A.V.A., Pl. Fin.  
M. Guy Massé, A.V.A.  
M. Jacques H. Mercier, A.V.A.  
M. Réal J. Parent, A.V.A., Pl. Fin.  
M. Alain Poirier  
M. Jean-Yves Poulin, A.V.A.  
M. Seymour Rimer, A.V.A., Pl. Fin.  
M. Martin Rochon, A.V.C.  
M. Denis Savard, A.V.A., Pl. Fin.  
M<sup>me</sup> Jocelyne Tremblay

## Comité éditorial

M. Gérard Bérubé, journaliste  
M<sup>me</sup> Marie-Kym Brisson, directrice des communications et des affaires publiques, responsable  
M. Pierre Brunette, A.V.A., M. fisc.  
M. Claude Ménard, vice-président du Groupe PPI

# BÉNÉVOLES DES SECTIONS

## Abitibi-Est

- M. Gilles Bernatchez,  
vice-président aux communications  
M. Serge Caron, secrétaire-trésorier  
M. Yves Caron,  
adjoint au vice-président de l'Institut  
de formation  
M. Richard Gilbert, A.V.C.,  
vice-président de l'Institut  
de formation  
M. Steve Labbé, administrateur  
M<sup>me</sup> Carmen Perron, secrétaire  
M. Yves Rochefort, A.V.C., président \*  
M<sup>me</sup> Hélène Tanguay, administrateur

## Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Les Îles

- M. Gilles Bernier, A.V.C.,  
président et responsable de la  
fibrose kystique\*  
M. Charles Côté,  
vice-président de l'Institut de  
formation et secrétaire-trésorier  
M<sup>me</sup> Marie-Michèle Couture,  
vice-présidente de  
l'Institut de formation  
M<sup>me</sup> Pauline Harrisson,  
vice-présidente aux communications  
et responsable du Victor Dumais  
M<sup>me</sup> Annie Rioux, administrateur  
M. Claude Turbide, A.V.C., administrateur

## Beauce-Amiante

- M<sup>me</sup> Micheline Beaulne,  
secrétaire-trésorier  
M<sup>me</sup> France Boilard Grenier,  
vice-présidente aux communications  
M. Marcel Breton, A.V.C., Pl. Fin.,  
vice-président de  
l'Institut de formation  
M. Reynald Gilbert, A.V.C., président \*  
M<sup>me</sup> Louise Landry, administrateur  
M. Gérard Lessard,  
responsable de la fibrose kystique et  
responsable du Victor Dumais  
M. Simon Loubier, A.V.C., administrateur  
M<sup>me</sup> Julie Morin, administrateur  
M. Stanley Poulin, A.V.A., administrateur  
M. Côme Simard, secrétaire

## Drummond-Arthabaska

- M<sup>me</sup> France Beaudry, Pl. Fin.,  
administrateur  
M. Serge Beaulieu, A.V.C., administrateur  
M<sup>me</sup> Micheline Boutet, administrateur  
M. Avik Caron, administrateur  
M. Jacques Daneau, A.V.C.,  
administrateur  
M. André Forcier, A.V.C., vice-président  
de l'Institut de formation

- M. Jerry Jeanson, A.V.C., Pl. Fin.,  
président \*  
M<sup>me</sup> Ginette Ruest Lemaire,  
administrateur  
M<sup>me</sup> Micheline Ouellette,  
administrateur  
M<sup>me</sup> Agathe Romanesky,  
vice-présidente aux communications  
M<sup>me</sup> Jeanne Senneville,  
secrétaire-trésorière

## Duplessis

- M. Alain Belley, Pl. Fin.,  
vice-président de l'Institut  
de formation  
M<sup>me</sup> Magali Cusin, A.V.C.,  
secrétaire-trésorière  
M. Denis Dionne,  
responsable de la fibrose kystique  
M. Michel Gignac, administrateur  
M. Fernand Lévesque, A.V.C.,  
adjoint du responsable de la fibrose  
kystique  
M. Viateur Nadeau, A.V.C., président \*  
M. Gaétan Simard,  
vice-président aux communications

## Estrie

- M. Jean-Paul Allard, A.V.A., Pl. Fin.,  
secrétaire-trésorier  
M<sup>me</sup> Marie-France Bachand, A.V.C.,  
présidente \*  
M. Éric F. Blanc,  
vice-président de l'Institut de forma-  
tion et responsable de la fibrose  
kystique  
M<sup>me</sup> Céline Brouillard, secrétaire  
M. Stéphan Fillion, administrateur  
M. Michel McGee, administrateur  
M. Alain C. Roy, A.V.C., Pl. Fin.,  
administrateur  
M. Francis Vandal, vice-président aux  
communications

## Grande-Mauricie

- M. Dany Bergeron,  
responsable du Victor Dumais  
M. Sylvain Boisclair, A.V.C.,  
administrateur  
M. Patrick Charlebois, administrateur  
M<sup>me</sup> Ginette Fortin, secrétaire-trésorière  
M. Jean Lortie, vice-président de  
l'Institut de formation  
M. Pierre Nourry, A.V.C.,  
vice-président de  
l'Institut de formation  
M. Pierre Rocheleau,  
président et responsable  
de la fibrose kystique \*

- M. Raymond Yelle,  
vice-président aux communications

## Haute-Yamaska

- M. Serge Bélanger,  
adjoint à la vice-présidente  
aux communications  
M. Luc Daigneault,  
responsable du Victor Dumais  
M. Pierre Daviau, A.V.C.,  
responsable de la fibrose kystique  
M. Michel Gagnon, A.V.C.,  
secrétaire-trésorier  
M<sup>me</sup> Pauline Hébert, A.V.C.,  
secrétaire et vice-présidente de  
l'Institut de formation  
M<sup>me</sup> Françoise Lemieux,  
adjointe à la vice-présidente de  
l'Institut de formation  
M<sup>me</sup> Anik Piché,  
vice-présidente aux communications  
M. Stéphane Prévost, A.V.C., président \*  
M<sup>me</sup> Louise Sansoucy,  
adjointe à la vice-présidente de  
l'Institut de formation  
M. Gilles Sénéchal, A.V.C., Pl. Fin.,  
adjoint à la vice-présidente de  
l'Institut de formation

## Lanaudière

- M. Marc-André Adam, secrétaire  
M. Jacques Fortier, A.V.A., Pl. Fin.,  
président du conseil et vice-président  
de l'Institut de formation  
M. René Guertin, Pl. Fin.,  
responsable du Victor Dumais  
M. Roger Monette, A.V.C., président \*  
M. Michel Poulos, secrétaire-trésorier  
M<sup>me</sup> Diane Vincelette,  
responsable de la fibrose kystique  
M. Jacques Vincelette, Pl. Fin.,  
vice-président aux communications

## Laurentides

- M<sup>me</sup> Ginette Boivin, A.V.C.,  
vice-présidente aux communications  
M. Robin W. De Celles, A.V.A., Pl. Fin.,  
président \*  
M. Réal Émond, vice-président de  
l'Institut de formation  
M<sup>me</sup> Julie Locas, secrétaire  
M. Pierre Locas, A.V.C.,  
secrétaire-trésorier  
M. Claude Martel,  
responsable de la fibrose kystique  
M<sup>me</sup> Isabelle Pouliot, administrateur  
M<sup>me</sup> Célyne Prévost,  
responsable du Victor Dumais  
M<sup>me</sup> Nicole Roy, A.V.C.,  
présidente du conseil

### Laval

M<sup>me</sup> Marie-Claire M. Bergeron, A.V.C.,  
présidente \*

M. Sylvain Fournier, A.V.C.,  
administrateur

M. Hekmat Haik, A.V.C.,  
responsable de la fibrose kystique

M<sup>me</sup> Guylaine Martin,  
secrétaire-trésorière

M<sup>me</sup> Olivine Martineau,  
responsable du Victor Dumais

M. Roland Miller, Pl. Fin., administrateur

M<sup>me</sup> Pauline Thibeault, A.V.C.,  
vice-présidente de  
l'Institut de formation

### 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<sup>me</sup> Josée Michaud,  
secrétaire-trésorière

M. Gilbert Tremblay,  
président \*

M. Romain Tremblay, administrateur

### Montréal

M<sup>me</sup> Danielle Côté-Landry, A.V.C.,  
secrétaire-trésorière

M. Louis Fernet, administrateur

M<sup>me</sup> Pauline Haddad, A.V.C., Pl. Fin.,  
vice-présidente aux communications

M. Pierre A. Hébert, administrateur

M. Antoine Martel, administrateur

M. Dino Pugliese, A.V.C.,  
responsable de la fibrose kystique  
et du Victor Dumais

M. Salvatore Puma, A.V.C.,  
adjoint au secrétaire-trésorière

M. Ted Sliz,  
vice-président de  
l'Institut de formation

M. Antonio Tiberi, président \*

### Outaouais

M. Marc Auger, administrateur

M. Germain Belley, A.V.C., administrateur

M. Jean-Pierre Croteau,  
secrétaire-trésorier

M. Yves Desjardins, A.V.C.,  
vice-président de  
l'Institut de formation et  
responsable de la fibrose kystique

M. Réal Fiset, A.V.C., administrateur

M. Sébastien Giroux, A.V.C.,  
président du conseil et  
responsable du Victor Dumais

M. Pascal Leduc, président \*

M. Christian Salois, A.V.C., secrétaire

M<sup>me</sup> Lyne Vaillant, administrateur

M. Richard Walsh, A.V.C.,  
vice-président aux communications

### Québec

M<sup>me</sup> Lisette Beaudry,  
secrétaire-trésorière

M<sup>me</sup> Lise Bouchard, A.V.C.,  
vice-présidente aux communications  
et responsable du Victor Dumais

M. René R. Charuest, A.V.C., Pl. Fin.,  
vice-président de l'Institut  
de formation

M<sup>me</sup> Diane Cinq-Mars, A.V.C.,  
présidente du conseil

M. Jean-Yves Gagnon, A.V.C., Pl. Fin.,  
président \*

M<sup>me</sup> Renée Gilbert, secrétaire

M. Ghislain Pouliot, Pl. Fin.,  
responsable de la fibrose kystique

M<sup>me</sup> Marie-Hélène Risi, administrateur

M<sup>me</sup> Claire Salman, Pl. Fin.,  
administrateur

M<sup>me</sup> Louise Tremblay,  
responsable de la fibrose kystique

### Richelieu-Longueuil

M. Albert Audet, président du conseil

M<sup>me</sup> Chantal Boisseau,  
vice-présidente aux communications

M. Bertrand De Cardailiac,  
responsable de la fibrose kystique

M. Mario Lanouette, A.V.C., président\*

M<sup>me</sup> Murielle Morrisette,  
adjointe au secrétaire-trésorier

M<sup>me</sup> Céline Poissant, Pl. Fin.,  
vice-présidente de  
l'Institut de formation

M. Yves Therrien, secrétaire-trésorier

M. Louis-Roger Valiquette,  
responsable du Victor Dumais

### 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

M<sup>me</sup> Johanne Francoeur, administrateur

M. Michel Lavoie, secrétaire

M. Bernard Roy, président\*

### Rouyn-Noranda

M. Martin Bellehumeur,  
vice-président de  
l'Institut de formation

M. Luc Bilodeau,  
secrétaire-trésorier et  
adjoint au responsable  
fibrose kystique

M. Sylvain Boucher, administrateur

M. Denis Dionne,  
vice-président aux communications

M. Dwight Gauthier,  
président\* et responsable de la  
fibrose kystique

M. Pierre Godbout, A.V.C., administrateur

M. Mario Sabourin, A.V.C.,  
responsable du Victor Dumais

### 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. Alain Cloutier, A.V.A., Pl. Fin.,  
vice-président de  
l'Institut de formation

M. Robert Cyr, Pl. Fin., administrateur

M. Marc Larouche,  
responsable du Victor Dumais

M<sup>me</sup> Solange Maltais, administrateur

M. Alain Vaugois, secrétaire-trésorier

### Sud-Ouest-du-Québec

M<sup>me</sup> Laurence Boucher, A.V.C.,  
vice-présidente de  
l'Institut de formation

M<sup>me</sup> Claire Brazeau, administrateur

M. Michel Gendron, secrétaire-trésorier

M<sup>me</sup> Odette Hébert, Pl. Fin.,  
vice-présidente aux communications

M<sup>me</sup> Chantal Loïselle, administrateur

M. Gaétan Meloche, A.V.C., président\*

M. Jean-Claude Morin, A.V.A., secrétaire

M. Richard Roberts, administrateur

M. Jean-Pierre Sylvestre, administrateur

M<sup>me</sup> Hélène Tapps, administrateur

\* Ces membres composent le comité des sections dont la présidente est  
M<sup>me</sup> Marie-Claire M. Bergeron, A.V.C.

États financiers de la

# **CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE**

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002





KPMG s.r.l.  
Comptables agréés  
Bureau 1900  
2000 avenue McGill College  
Montréal (Québec) H3A 3H8

Téléphone (514) 840-2100  
Télécopieur (514) 840-2187  
www.kpmg.ca

## RAPPORT DES VÉRIFICATEURS AUX ADMINISTRATEURS

Nous avons vérifié le bilan de la Chambre de la sécurité financière (« la Chambre ») au 31 décembre 2002 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 2002, 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 s.r.l.*

Comptables agréés

Montréal, Québec

Le 21 février 2003



KPMG s.r.l., société à responsabilité limitée de propriété  
canadienne constituée en vertu des lois de l'Ontario,  
est un cabinet membre de KPMG International,  
association suisse non exploitante.

# CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

États financiers

Exercice terminé le 31 décembre 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

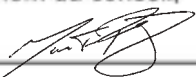
Bilan


31 décembre 2002, avec chiffres correspondants de 2001

	2002	2001
<b>Actif</b>		
Actif à court terme :		
Encaisse	641 259 \$	1 255 745 \$
Placements au coût, qui s'approche de la juste valeur marchande (note 2)	2 241 517	2 864 308
Cotisations à recevoir des représentants	446 238	378 028
Autres débiteurs	236 789	314 991
Frais imputables au prochain exercice	67 504	54 650
	<u>3 633 307</u>	<u>4 867 722</u>
Immobilisations (note 3)	485 945	678 400
	<u>4 119 252 \$</u>	<u>5 546 122 \$</u>
<b>Passif et actifs nets</b>		
Passif à court terme :		
Créditeurs et charges à payer	577 305 \$	694 837 \$
Revenus reportés	2 579 363	3 438 941
	<u>3 156 668</u>	<u>4 133 778</u>
Actifs nets :		
Investis en immobilisations	485 945	678 400
Fonds de développement professionnel	656 743	1 156 467
Non affectés (déficit)	(180 104)	(422 523)
	<u>962 584</u>	<u>1 412 344</u>
Engagement (note 5)		
Éventualités (note 6)		
	<u>4 119 252 \$</u>	<u>5 546 122 \$</u>

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

Au nom du conseil,

 , administrateur

 , administrateur

# CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

État des résultats

Exercice terminé le 31 décembre 2002, avec chiffres correspondants de 2001

	2002	2001
<b>Revenus :</b>		
Cotisations	5 035 414 \$	4 998 609 \$
Formation	741 197	690 670
Greffe	141 799	179 118
Intérêts	63 370	56 485
Vérification préventive	10 562	6 954
Autres revenus	905	47
	<b>5 993 247</b>	<b>5 931 883</b>
<b>Charges :</b>		
Salaires et charges sociales	2 282 055	2 176 482
Formation	601 778	610 993
Procureur du syndic et du cosyndic	358 740	208 027
Amortissement des immobilisations	338 622	291 796
Comité de discipline	323 757	238 394
Publicité et promotion	262 641	76 087
Services professionnels externes	246 330	168 460
Loyer et électricité	245 568	220 366
Communications	204 509	205 159
Frais de gestion et élection	156 905	79 743
Allocations	135 885	155 384
Télécommunications et informatique	126 590	188 079
Poste et messagerie	109 159	124 349
Frais de déplacement	86 526	105 014
Fournitures de bureau et de papeterie	85 815	120 970
Publication	73 669	91 149
Assurance	42 342	33 276
Taxes et permis	38 875	39 944
Frais de formation du personnel	34 861	45 349
Internet	34 640	18 907
Jetons des administrateurs	32 890	27 051
Location - équipement de bureau	31 352	28 681
Créances irrécouvrables	27 958	62 477
Frais bancaires	15 689	15 799
Entretien et réparations	13 369	16 514
Jetons des autres membres	12 516	12 685
Traduction	10 874	32 402
Vérification préventive	9 368	40 371
Frais financiers	-	1 459
Déontologie	-	111 752
	<b>5 943 283</b>	<b>5 547 119</b>
<b>Excédent des revenus sur les charges avant le poste suivant</b>	<b>49 964</b>	<b>384 764</b>
<b>Excédent des charges sur les revenus -</b>		
Fonds de développement professionnel (note 4)	(499 724)	(317 089)
<b>Excédent des (charges sur les revenus) revenus sur les charges</b>	<b>(449 760)\$</b>	<b>67 675 \$</b>

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

# CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

État des actifs nets

Exercice terminé le 31 décembre 2002, avec chiffres correspondants de 2001

	Investis en immobilisations	Fonds de développement professionnel	Non affectés (déficit)	Total 2002	Total 2001
Solde au début de l'exercice	678 400 \$	1 156 467 \$	(422 523)\$	1 412 344 \$	1 344 669 \$
Excédent des (charges sur les revenus) revenus sur les charges	(338 622) <sup>(1)</sup>	–	388 586	49 964	384 764
Acquisition d'immobilisations	146 167	–	(146 167)	–	–
Affectation d'origine interne	–	(499 724) <sup>(2)</sup>	–	(499 724)	(317 089)
	485 945 \$	656 743 \$	(180 104)\$	962 584 \$	1 412 344 \$

(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 2002, avec chiffres correspondants de 2001

	2002	2001
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation :		
Excédent (des charges sur les revenus) des revenus sur les charges	(449 760)\$	67 675 \$
Ajustement pour :		
Amortissement des immobilisations	338 622	291 796
	(111 138)	359 471
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement lié à l'exploitation :		
Placements	–	(38 221)
Débiteurs	9 992	(290 722)
Frais imputables au prochain exercice	(12 854)	(19 504)
Créditeurs et charges à payer	(78 071)	(63 374)
Revenus reportés	(859 578)	475 070
	(1 051 649)	422 720
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement :		
Acquisition d'immobilisations	(185 628)	(385 980)
(Diminution) augmentation nette des espèces et quasi-espèces	(1 237 277)	36 740
Espèces et quasi-espèces au début de l'exercice	3 353 823	3 317 083
Espèces et quasi-espèces à la fin de l'exercice	2 116 546 \$	3 353 823 \$
Constituées de :		
Encaisse	641 259 \$	1 255 745 \$
Marché monétaire	1 475 287	2 098 078
	2 116 546 \$	3 353 823 \$
Informations supplémentaires :		
Créditeurs et charges à payer sur acquisition d'immobilisations	– \$	39 461 \$

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

# CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Notes afférentes aux états financiers

Exercice terminé le 31 décembre 2002

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. 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 membres.

Le 11 décembre 2002, le projet de Loi 107, Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier, a été adopté et sanctionné. La nouvelle loi reconnaît la Chambre en lui octroyant le statut d'organisme d'autoréglementation. De plus, la Chambre devient responsable de sa cotisation de même que de l'élection de ses administrateurs.

## 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 dans le marché monétaire, rachetables en tout temps, constituent des espèces et quasi-espèces.

# CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Notes afférentes aux états financiers (suite)

Exercice terminé le 31 décembre 2002

## 1. Principales conventions comptables (suite) :

### 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.

## 2. Placements :

	2002	2001
Marché monétaire	1 475 287 \$	2 098 078 \$
Certificats de placement garanti	766 230	766 230
	<b>2 241 517 \$</b>	<b>2 864 308 \$</b>

## 3. Immobilisations :

	2002		2001	
	Prix coûtant	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
Matériel informatique et logiciels	1 391 566 \$	979 538 \$	412 028 \$	588 399 \$
Mobilier et équipement	277 809	228 404	49 405	56 575
Améliorations locatives	49 025	24 513	24 512	33 426
	<b>1 718 400 \$</b>	<b>1 232 455 \$</b>	<b>485 945 \$</b>	<b>678 400 \$</b>



# CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Notes afférentes aux états financiers (suite)

Exercice terminé le 31 décembre 2002

## 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<sup>er</sup> 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 :

	2002	2001
Revenus :		
Intérêts	19 574 \$	68 006 \$
Charges :		
Soutien à la formation	512 578	358 922
Frais d'administration	6 720	26 173
	519 298	385 095
Excédent des charges sur les revenus	(499 724)\$	(317 089)\$

## 5. Engagement :

La Chambre s'est engagée jusqu'en 2006, en vertu de contrats de location-exploitation, à verser des loyers totaux de 692 653 \$ pour la location des lieux occupés par ses bureaux ainsi que 44 690 \$ pour des équipements de bureau.

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

2003	209 754 \$
2004	209 754
2005	191 898
2006	125 937

## 6. Éventualités :

Deux poursuites en dommages et intérêts ont été intentées contre la Chambre pour une somme totalisant 2,7 millions de dollars. Les assureurs de la Chambre, sous certaines conditions, ont accepté de prendre fait et cause de cette dernière à l'égard de ces poursuites, bien qu'une portion de ces réclamations ne soit pas couverte selon les termes et conditions de la police d'assurance responsabilité. 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.

# CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Notes afférentes aux états financiers (suite)

Exercice terminé le 31 décembre 2002

---

## 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. Instruments financiers :

La valeur comptable des cotisations à recevoir des représentants, autres débiteurs et créditeurs et charges à payer se rapproche de leur juste valeur étant donné que ces éléments viennent à échéance à court terme.





CHAMBRE DE LA  
SÉCURITÉ FINANCIÈRE

500, rue Sherbrooke Ouest, 7<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3A 3C6

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

Télécopieur : (514) 282-2225

Site Internet : [www.chambresf.com](http://www.chambresf.com)

Courriel : [renseignements@chambresf.com](mailto:renseignements@chambresf.com)