

## **Réponses de la Chambre de la sécurité financière**

*Finance et Investissement* reproduit ici intégralement toutes les réponses reçues de la Chambre de la sécurité financière le 19 mars 2021. Les passages surlignés en jaune représentent les questions et réponses pour lesquelles il n'a pas été possible de les publier dans notre version papier du journal d'avril 2020, faute d'espace.

*Finance et Investissement (FI)*: Dans les deux dernières années, quelles initiatives avez-vous mises en place en réponse aux commentaires ou critiques observées par les assujettis au fil des ans?

D'emblée, la Chambre adhère à un processus continu d'amélioration puisque qu'elle revoit périodiquement ses services en fonction de l'évolution de la profession, de l'arrivée massive de technologies numériques et des besoins des consommateurs en matière de protection. Autant d'éléments qui auront à terme des incidences importantes dans un secteur névralgique de notre économie.

Comme nous l'avons annoncé, d'importants chantiers ont été entrepris au cours des deux dernières années à la suite de consultations menées auprès de toutes les parties prenantes – à commencer par les employés – tout cela afin d'initier une transformation en profondeur de la CSF et ses façons de faire. L'ensemble des travaux permettra un meilleur arrimage au sein de l'organisation en favorisant l'intelligence collective pour exercer davantage en efficacité notre mandat de protection du public. Ainsi, à titre d'exemples :

### **1. Un souci d'agilité de fluidité et d'efficacité opérationnelle**

Nous avons modifié notre structure organisationnelle afin de gagner en agilité et en capacité d'innovation. Nous avons revu et regroupé nos fonctions sous la responsabilité de trois vice-présidents de manière à non seulement apporter davantage de synergie au sein de l'organisation, mais aussi générer plus de souplesse, d'agilité et de fluidité sur le plan des activités et plus d'efficacité opérationnelle. La *vice-présidence Membres et Profession* regroupe la formation continue, le développement professionnel, la vigie, la conformité des pratiques et le syndicat, la *vice-présidence Relation avec les communautés* centralise toutes les interactions (communications et services aux clientèles) avec les diverses parties prenantes et la *vice-présidence Services corporatifs*, est responsable du développement organisationnel et des ressources humaines, des technologies de l'information, des affaires juridiques, du comité de discipline et la performance globale de la CSF.

[https://www.chambresf.com/fr/medias/nouvelles/?news\\_id=818](https://www.chambresf.com/fr/medias/nouvelles/?news_id=818)

[https://www.chambresf.com/fr/medias/nouvelles/?news\\_id=839](https://www.chambresf.com/fr/medias/nouvelles/?news_id=839)

## **2. Une structure de consultation**

La Chambre a ajusté sa gouvernance en se dotant de deux comités consultatifs pour s'assurer de connaître les réalités de la pratique de ses membres afin de mieux la soutenir dans ses initiatives. Le *comité de vigie réglementaire et de la conformité des pratiques* assume un rôle de veille à l'égard des tendances liées à la réglementation des secteurs de la distribution et un rôle-conseil sur les aspects liés à la déontologie et la conformité des pratiques professionnelles. Le second comité sur *la formation et le développement professionnel* des membres de la Chambre s'intéresse notamment aux normes de reconnaissance des formateurs et à la pertinence des formations.

## **3. Une recherche d'efficacité dans les activités du syndic**

Du côté du syndic, entre le 1 janvier 2019 et le 31 décembre 2020, le syndic a réduit à plus de 50 % le nombre de dossiers en cours d'enquête de plus de 12 mois. De 125 dossiers, le nombre est passé à 51 en 2020. Pour arriver à ces gains d'efficacité, diverses initiatives ont été mises de l'avant pour faciliter la cohésion et améliorer sensiblement l'ensemble du processus des enquêtes. De plus, la gestion améliorée du traitement de tous les dossiers d'enquête a permis de poursuivre à distance et très rapidement les activités disciplinaires, minimisant ainsi les impacts de COVID-19. .

## **4. Un lien plus soutenu avec les responsables de conformité**

L'an dernier, la Chambre a convié virtuellement plus de 150 responsables de conformité à une rencontre consultative. Cet exercice qui se fera dorénavant sur une base régulière vise ainsi à mieux arrimer les interventions tant de la Chambre que celles des responsables de conformité par le développement des mécanismes de collaboration plus efficaces. C'est un chantier important pour la Chambre et nous poursuivons cet année les efforts avec nos partenaires de la protection du public que sont les responsables de conformité. Cette initiative fut appréciée car selon le sondage post-rencontre, 97 % des participants ont dit avoir apprécié la rencontre tandis que 90 % des participants ont été satisfaits des thématiques discutées.

De plus, la Chambre a entrepris un travail de collaboration avec le CFIQ pour mieux soutenir les responsables de conformité dans leurs responsabilités lors des fins de période de formation continue.

FI : La généralisation du télétravail, qui risque de se poursuivre au-delà de la pandémie, a engendré une série d'enjeux de conformité : cybersécurité, confidentialité des données personnelles. Comment la CSF va-t-elle gérer cette situation à l'avenir ?

Il est important de rappeler que les obligations des membres en matière de sécurité et de confidentialité des renseignements personnels - qu'ils soient en présentiel ou en visioconférence - demeurent les mêmes et que la Chambre se

préoccupe déjà de ces enjeux depuis plusieurs années. Plusieurs initiatives le confirment :

Deux des trois cours obligatoires en conformité élaborés par la Chambre traitent notamment de ces sujets. La pandémie a bien sûr accéléré la réflexion de la CSF sur les divers besoins des membres dans ce domaine et a donné lieu à diverses mesures, notamment l'introduction sur le site web d'une page spécifiquement dédiée à répondre aux questions des membres sur ces préoccupations dès les débuts de la pandémie. De plus, depuis un an, trois webinaires sur les questions de sécurité des données ont été offerts auxquels plus de 8 000 membres ont assisté. Il faut aussi souligner la contribution des échanges réguliers avec les membres touchant ces sujets en particulier qui ont alimenté les rubriques du service Info-déonto.

FI : Voici la proportion de répondants à notre sondage auprès des membres de la CSF qui jugent que ces actions devraient être une priorité d'importance pour la haute direction et le conseil d'administration de la CSF ?

Améliorer la formation de son personnel afin d'éviter les incompréhensions entre la CSF et l'industrie.	52,4%
Le conseil d'administration de la CSF et ses autres structures de gouvernance devraient comprendre davantage de consommateurs ou d'organisations qui défendent leurs intérêts.	51,1%
Améliorer les communications entre la CSF et les départements de conformité des courtiers et cabinets en services financiers.	47,6%
Améliorer les échanges d'informations entre la direction de la déontologie et de l'éthique professionnelle de la CSF et ses homologues à l'Autorité des marchés financiers.	38,8%

Que pensez-vous de chacune de ces actions ?

Point 1 – Considérant la mission de protection du public de la Chambre et de l'évolution des besoins, la formation du personnel et le maintien de leurs compétences dans un contexte en changement profond sont des priorités pour l'organisation et c'est notamment pour ces raisons que nous avons procédé à des changements importants à notre structure organisationnelle. La CSF est un environnement de travail dynamique qui soutient et encourage le perfectionnement des compétences de ses employé.e.s surtout en ce qui concerne les pratiques des 32 000 membres. Plusieurs membres du personnel ont suivi les cours d'entrée en carrière des membres de la CSF. De surcroît, l'équipe des enquêtes comprend plusieurs membres issus de la profession ou ayant œuvré à la conformité au sein d'institutions financière.

Point 2 – Au cours des dernières années, la structure de gouvernance du conseil d'administration a été revue par le ministre des finances pour augmenter de 2 à 5 (plus du double) le nombre d'administrateurs indépendants jouissant d'expertises

complémentaires et choisis selon un processus rigoureux. La Chambre fait déjà une grande place aux consommateurs et aux organismes de défenses des droits des consommateurs. Nous collaborons notamment avec les chercheurs du projet *Accès au droit et à la justice* (UdeM) et l'organisme Option-Consommateurs pour différents projets de recherche et de communication concernant la protection du public en matière de produits et services financiers. Enfin, il n'est pas exclu que la Chambre consulte sur une base ponctuelle des consommateurs de produits et de services financiers ou des groupes représentatifs pour valider certaines hypothèses ou initiatives dans le but de l'aider dans l'accomplissement de sa mission.

Point 3 –L'an dernier, la Chambre a convié en décembre plus de 150 responsables de conformité à assister à une rencontre consultative. Cet exercice qui se fera dorénavant sur une base régulière vise à arrimer davantage les interventions tant de la Chambre que celles des responsables par le développement des mécanismes de collaboration plus efficaces avec nos partenaires de la protection du public. Dans un sondage post-rencontre, 97 % des participants ont dit avoir apprécié la rencontre tandis que 90 % des participants ont été satisfaits des thématiques discutées.

De plus, la Chambre a entrepris un travail de collaboration avec le CFIQ pour mieux soutenir les responsables de conformité dans leurs responsabilités lors des fins de période de formation continue.

Point 4 - Les communications avec l'Autorité, sont régulières. Les équipes (CSF/AMF) collaborent sur plusieurs dossiers ou projets communs, notamment une participation conjointe à une tournée de formation régionale, l'élaboration du *Guide de l'Autorité* pour les personnes en situation de vulnérabilité, ou lors de travaux de plusieurs comités de l'industrie. Il faut aussi faire état de la priorité accordée aux échanges entre le bureau du syndic et l'Autorité pour assurer leurs missions respectives d'enquêtes.

## Formations

FI : Selon des membres de la CSF, les formations obligatoires en conformité devraient être gratuites aux membres considérant le fait qu'une cotisation obligatoire est exigée. Que pensez-vous de cette suggestion?

Il est important de préciser que la Chambre ne reçoit aucune aide de source gouvernementale ou autre. À titre d'OAR dont la mission est la protection du public, elle compte une principale source de revenus : la cotisation des membres.

En ce qui concerne la cotisation qui est sa principale source pour assurer sa mission, la Chambre se fait un devoir de la maintenir à un niveau raisonnable, le

plus bas possible. La cotisation n'a augmenté que du taux de l'IPC au cours des cinq dernières années.

Les revenus de formations, ce qui comprend les frais liés à la reconnaissance d'activités de formation continue de fournisseurs externes, ne constituent que 2,5 % des revenus de la Chambre.

Pour offrir la gratuité des formations que nous produisons, il nous faudrait probablement augmenter la cotisation annuelle.

Pour mesurer l'appréciation de ses formations, la CSF mène des sondages auprès des participants, notamment celui d'octobre 2019 mené par *Ad hoc recherche*, qui établit à 93% le nombre de membres satisfaits (1 837 membres ayant répondu) des formations offertes par la CSF.

FI : D'après vous, est-ce que cette perception d'un membre de la CSF est encore juste : « Malheureusement, les formations sont accréditées, mais aucune vérification quant à la qualité de la formation n'est effectuée. » Expliquez.

La qualité des formations est une constituante importante pour la réalisation optimale de la mission de la Chambre.

Nous procédons à la vérification de la qualité des activités de formation données par les fournisseurs de formation de deux manières, un questionnaire d'évaluation et des audits. Dans les deux cas, la Chambre exige des correctifs si la formation ne rencontre pas les standards et le fournisseur s'expose à des sanctions en cas de non-respect de ses obligations de qualité des activités de formation.

*Un questionnaire d'évaluation* est administré à chaque membre ayant suivi une activité pour permettre d'en évaluer la qualité et l'appréciation globale. La Chambre conduit des *audits de qualité* des fournisseurs en assistant en personne à des formations.

Outre le fait que la nouvelle *vice-présidente Membre et Profession* qui est issue du milieu, le comité sur la formation et le développement professionnel joue un rôle conseil pour la nature, la pertinence et la qualité des formations.

La Chambre reconnaît et vérifie les formations en s'assurant qu'elles conviennent aux membres selon les critères du règlement sur la formation continue obligatoire.

<https://www.chambresf.com/userfiles/files/pdf/fr/encart-fco-vf-4p-20130524.pdf>

FI : Selon des membres de la CSF, trop de formations semblables s'entrecroisent entre les organismes de réglementation et la CSF devrait travailler avec ces organismes afin de faire reconnaître une même formation

partout (dans le but de générer une économie de temps et de coût pour le conseiller). Qu'en pensez-vous ?

Comme tout professionnel, le conseiller est responsable de sa formation, il doit donc faire en sorte de choisir la formation qui lui convient le mieux. Il est avantageux pour les conseillers de disposer d'une offre de formation diversifiée telle qu'offerte par les différents organismes de réglementation, cela permet de répondre aux divers besoins et contraintes des conseillers. Actuellement pour l'exercice 2020-2021, les conseillers ont accès à plus de 2 000 formations différentes qui sont accréditées par la Chambre.

## Discipline

FI : Selon des membres de la CSF, la CSF devrait en faire davantage afin de pénaliser des pratiques qui sont contraires au Code de déontologie, comme les concours de ventes pour mousser la vente de certaines assurances dans une firme de courtage, les coûts cachés, les frais de transfert exorbitant d'un courtier à un autre. Quel est votre avis sur ces suggestions?

Les pratiques citées dans votre question relèvent de pratiques commerciales sous l'égide de l'AMF.

FI : (Question provenant de notre sondage auprès des responsables de la conformité de firmes.) Deux commentaires d'autant de responsables de la conformité semblent se contredire à propos du processus d'audience disciplinaire du comité de discipline de la CSF. Un premier dit : « On souhaiterait toujours plus vite! La CSF a fait un effort notable pour améliorer ses délais. » alors qu'un second dit : « Les délais sont trop longs à la CSF. » Pourriez-vous nous donner l'heure juste svp?.

Les délais sont au cœur de tout processus judiciaire. La nature même d'un processus qui implique des enquêtes, de la collecte de preuves, des décisions sur les chefs d'infraction, etc. peut se faire rapidement quand les faits, les preuves et les témoignages sont clairs et sans équivoque et que les parties collaborent. Cependant, certains cas entraînent des délais plus longs puisqu'ils sont moins évidents, très complexes, demandent beaucoup plus de travail et qu'ils font l'objet d'interventions procéduriales. Il faut comprendre que chaque cas est unique. Toutefois, la CSF est très consciente de cet enjeu qui concerne d'ailleurs tous les tribunaux et instances disciplinaires. Le comité de discipline n'y fait pas exception. De son côté, le syndic de la Chambre en fait une préoccupation de tous les instants et il s'assure que le travail requis est exécuté le plus rapidement possible, mais pas au détriment de la qualité. La Chambre est très consciente de l'impact que peut entraîner une enquête ou une plainte disciplinaire sur un membre. C'est pourquoi des efforts énormes ont été et sont toujours dévolus à la réduction des délais par le syndic et qui dépose environ 55

plaintes disciplinaires contre des membres par an. Même si un cas est un cas de trop, cela demeure un faible pourcentage de membres concernés sur 32 000 membres.

FI : Selon des membres de la CSF, la CSF devrait accorder une importance équivalente à la discipline chez les conseillers issus de firmes de plus petites tailles que la discipline chez les conseillers issus de grandes institutions financières. Un conseiller allègue : « Il est temps que la CSF démontre à AMF qu'elle exerce une attention égale entre les conseillers en pratique indépendante et en cabinet et les conseillers en succursale dans les banques et caisses. Malheureusement un conseiller n'est pas traité et encadré également au sein d'une grande institution que dans un cabinet indépendant et il est grandement temps que ça change. » Que pensez-vous de cette perception?

Le processus disciplinaire et les enquêtes s'appliquent à tous de la même manière et sans exception.

FI : La CSF devrait-elle traiter différemment les fautes mineures et les petites offenses en regard au commentaire suivant : « Le régulateur ne se rend pas compte de la portée de leur sanction. Par exemple, un conseiller reçoit une tape sur les doigts pour une faute au code de déontologie, sauf que par la suite, à cause de la sanction, les assureurs coupent son contrat alors la vraie sanction n'est pas la tape sur les doigts, mais plutôt le fait qu'il ne peut plus servir ses clients et qu'il est forcé de les vendre (pas intéressant pour les vendeurs). »? L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières envisage par exemple la mise en place le programme relatif aux contraventions mineures.

La Chambre est bien sûr parfaitement consciente des conséquences que peuvent avoir une décision disciplinaire pour un professionnel. Les plaintes disciplinaires qui visent environ 55 personnes sur 32 000 membres ne sont déposées que lorsque la protection du public le requiert.

Titres professionnels et désignations

FI : Selon plusieurs membres de la CSF, la Chambre devrait reformuler travailler afin de reformuler les titres professionnels afin d'accentuer les distinctions entre les conseillers autonomes ayant un libre accès aux fournisseurs de produits financiers (courtiers) et les représentants de banques/caisse qui ont un accès restreint aux fournisseurs dans le marché et offre des produits maisons principalement (agents). Que pensez-vous de cette suggestion?

Les titres d'entrée en carrière sont une compétence exclusive de l'AMF. La CSF n'est pas impliquée dans cette décision et n'a pas été sollicitée pour fournir un avis.

## Publicités

FI : Plusieurs membres de la CSF, qui n'ont pas aimé les récents concepts de publicité de la CSF, aimeraient que la Chambre des publicités positives qui montrent que les conseillers sont bienveillants, professionnels et compétents, avec un ton calme et rassurant pour le public. Ces publicités devraient porter sur l'avantage de bénéficier des services d'un expert. Qu'en pensez-vous?

Contrairement à une association professionnelle, la loi constitutive de la Chambre, comme organisme d'autoréglementation, lui donne la mission de protection du public. Cette mission ne lui permet pas de faire la promotion des intérêts socio-économiques des membres.

Pour rencontrer notre mission, nos communications au public se déclinent cependant de plusieurs façons. Par exemple, nous avons instauré une collaboration avec Protégez-Vous, un organisme sans but lucratif qui rejoint 435 000 consommateurs. Pour répondre à notre objectif de prévention, nous leur fournissons chaque mois des chroniques éducatives et informatives à l'intention des lecteurs et nous les aidons ainsi à mieux comprendre les services financiers professionnels et à faire les bons choix.

<https://www.protegez-vous.ca/partenaires/chambre-de-la-securite-financiere>

Nous avons aussi des partenariats avec EducÉpargne et Option consommateurs qui nous permettent d'éduquer le grand public à l'importance du conseil professionnel encadré.

Nos dernières campagnes publicitaires se voulaient éducatives et informatives en mettant en valeur le rôle conseil et la supervision de la Chambre pour en assurer la qualité. Une garantie pour aider le public à faire les bons choix.

FI : Deux répondants présentent une perception semblable de la CSF. L'un d'eux dit : « Dans plusieurs dossiers, la CSF a pris position de façon adéquate. Cependant on a l'impression qu'elle n'a pas le poids, ne peut exercer son lobby qui est trop faible face à AMF et la volonté du gouvernement. » Un autre dit : « La CSF n'est pas en mesure de prendre sa place, écrasée par AMF. Un ordre professionnel devrait regrouper les conseillers au Québec, nous aurions alors un rapport de force face aux grandes institutions et dynamiserait le conseil en pratique privée. » Quel est votre avis par rapport à ces perceptions?

Ceci relève davantage de perceptions de deux personnes. Nous rappelons que selon un sondage mené en 2019 par *Adhoc recherche*, 94% des 1 837 membres répondants sont satisfaits de la performance globale de la CSF.

Nous encadrons 32 000 membres depuis plus de 20 ans et les sondages que nous réalisons auprès d'eux avec une firme indépendante année après année contredisent les perceptions exposées dans la question.



Voir les résultats du dernier sondage p14 :

<https://www.chambresf.com/userfiles/files/pdf/fr/magazine/2020/mars/D-5254-CSF-Printemps2020-VFcorr-INDEXE-1.pdf>