

3.

Distribution de produits et services financiers

- 3.1 Avis et communiqués
 - 3.2 Réglementation
 - 3.3 Autres consultations
 - 3.4 Retraits aux registres des représentants
 - 3.5 Modifications aux registres des inscrits
 - 3.6 Avis d'audiences
 - 3.7 Décisions administratives et disciplinaires
 - 3.8 Autres décisions
-

3.1 AVIS ET COMMUNIQUÉS

Avis de publication

Avis 33-316 du personnel des ACVM - Le point sur le Document de consultation 33-403 des ACVM : Norme de conduite des conseillers et des courtiers – Opportunité d'introduire dans l'activité de conseil un devoir légal d'agir au mieux des intérêts du client de détail

(Texte publié ci-dessous)

Avis 33-316 du personnel des ACVM
Le point sur le Document de consultation 33-403 des ACVM :
Norme de conduite des conseillers et des courtiers – Opportunité d'introduire dans l'activité de conseil un devoir légal d'agir au mieux des intérêts du client de détail

Le 17 décembre 2013

Introduction

L'objet du présent avis est de :

- résumer les travaux réalisés à ce jour dans le cadre de la consultation sur la norme du meilleur intérêt du client;
- cerner les principaux thèmes qui sont ressortis du processus de consultation sur la norme du meilleur intérêt du client.

En octobre 2012, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les « **ACVM** » ou « **nous** ») ont publié le *Document de consultation 33-403 des ACVM : Norme de conduite des conseillers et des courtiers – Opportunité d'introduire dans l'activité de conseil un devoir légal d'agir au mieux des intérêts du client de détail* (le « **Document de consultation** »). Nous avons reçu de nombreux mémoires en réponse au Document de consultation et avons tenu trois séances consultatives en juin et en juillet 2013.

Dans cet exercice de consultation, nous avons cerné quatre grands thèmes :

- 1) Les intervenants étaient en profond désaccord a) sur la question de savoir si le cadre réglementaire qui s'applique actuellement aux conseillers¹ protège adéquatement les investisseurs et b) sur la question de savoir quelle intervention réglementaire est requise.
- 2) La norme du meilleur intérêt du client doit être claire.
- 3) Les incidences négatives potentielles sur les investisseurs et les marchés financiers doivent être évaluées attentivement.
- 4) D'autres actions doivent être entreprises.

Contexte

Document de consultation

Le 25 octobre 2012, les ACVM ont publié le Document de consultation². Ce document :

¹ Dans le présent avis, sauf précision contraire, le terme « conseiller » s'entend des conseillers et des courtiers (et leurs représentants) qui conseillent leurs clients en matière de valeurs mobilières.

² Le Document de consultation peut être consulté en ligne au <http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/consultations/valeurs-mobilieres/2012oct25-33-403-consultation-fr.pdf>

- résume le contexte dans lequel s'inscrit le débat sur le devoir fiduciaire;
- décrit le devoir fiduciaire et indique les circonstances dans lesquelles il naît en common law;
- traite de la norme de conduite actuellement imposée aux personnes inscrites au Canada (au sens de la loi et en common law);
- aborde les démarches entreprises dans ce domaine aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Australie et dans l'Union européenne;
- expose les cinq principales préoccupations que soulève la norme de conduite actuelle des conseillers en matière de protection des investisseurs au Canada;
- décrit une possible formulation d'une norme légale du meilleur intérêt du client pour les conseillers;
- traite des avantages potentiels de la norme légale du meilleur intérêt du client et des arguments opposés.

Le Document de consultation pose diverses questions et invite les intéressés à s'exprimer sur les enjeux qui y sont soulevés. Les ACVM ont reçu 93 mémoires de la part d'intéressés comme des investisseurs, des porte-parole d'investisseurs, des conseillers, des porte-parole du secteur, des universitaires, des cabinets d'avocats et des associations professionnelles. La liste des intervenants et leurs mémoires peuvent être consultés en ligne au <http://www.osc.gov.on.ca/en/38075.htm>.

Séances consultatives

Les ACVM ont aussi tenu trois séances consultatives animées par la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (la « **CVMO** ») afin d'analyser plus avant les questions soulevées dans le Document de consultation et les thèmes qui sont ressortis des mémoires.

- La première séance consultative s'est tenue le 18 juin 2013 (la « **table ronde des investisseurs** »). Il s'agissait d'une discussion de trois heures à laquelle ont participé une trentaine d'intéressés provenant du milieu des investisseurs³. La table ronde des investisseurs a porté sur les questions clés suivantes :
 - le problème à résoudre;
 - le passage d'une obligation d'évaluer la convenance au client à une norme du meilleur intérêt du client;
 - l'atténuation de l'asymétrie de l'information et de la littératie financière;
 - l'incidence sur la certitude juridique de la relation;
 - l'incidence négative potentielle sur les services-conseils destinés aux investisseurs;
 - la possibilité que les investisseurs et les conseillers optent pour d'autres types de placements;
 - le rôle des réformes récemment mises en œuvre;
 - les autres politiques réglementaires à prendre en considération.

³ La transcription (en anglais) de la table ronde des investisseurs peut être consultée en ligne au http://www.osc.gov.on.ca/documents/en/Securities-Category3/oth_20130618_33-403_transcript-roundtable.pdf.

- La deuxième séance consultative s'est tenue le 25 juin 2013 (la « **table ronde sectorielle** »). Il s'agissait d'une discussion de trois heures à laquelle ont participé quelque 55 intéressés provenant du secteur⁴. La table ronde sectorielle a porté sur les questions clés suivantes :
 - la question de savoir si la norme de conduite actuelle est celle qui repose le plus sur des principes;
 - l'efficacité de la déclaration des conflits d'intérêts;
 - le passage d'une obligation d'évaluer la convenance au client à une norme du meilleur intérêt du client;
 - l'atténuation de l'asymétrie de l'information et de la littératie financière;
 - l'incidence sur la certitude juridique de la relation;
 - l'incidence négative potentielle sur les services-conseils destinés aux investisseurs;
 - les coûts de l'introduction d'une norme du meilleur intérêt du client;
 - l'incidence sur la collecte de capitaux.

- La troisième séance consultative a pris la forme d'un débat d'experts qui s'est tenu le 23 juillet 2013 (la « **table ronde des experts** »). Environ 110 personnes ont participé à cette séance de deux heures⁵. James E. A. Turner (vice-président de la CVMO) a animé le débat, auquel ont pris part les experts suivants :
 - Connie Craddock (Groupe consultatif des investisseurs de la CVMO);
 - Jim Kershaw (vice-président principal et directeur régional, TD Gestion de patrimoine – Conseils de placement privés);
 - Anita Anand (professeure et directrice des études, Université de Toronto);
 - John Fabello (associé, Torys).

- La table ronde des experts avait pour objectif, à partir des progrès réalisés à la table ronde des investisseurs et à la table ronde sectorielle, d'approfondir le dialogue en concentrant le débat sur les deux questions fondamentales suivantes :
 - Les courtiers (et leurs représentants) devraient-ils être tenus de se conformer à une norme du meilleur intérêt du client lorsqu'ils conseillent leurs clients de détail? Quelles conséquences aurait l'introduction d'une telle norme?
 - Quelles autres politiques réglementaires les autorités en valeurs mobilières pourraient-elles prendre en considération en sus ou en remplacement d'une norme légale du meilleur intérêt du client?

Nous avons également eu des réunions informelles avec divers intéressés pour leur expliquer la teneur du Document de consultation et leur demander leurs réactions à l'égard des enjeux qui y sont soulevés.

Nous remercions tous ceux et celles qui ont pris part à notre exercice de consultation à ce jour en présentant des mémoires ou en participant aux séances consultatives. Le processus nous a permis de recueillir une grande quantité de renseignements que nous utiliserons pour poursuivre notre réflexion.

⁴ La transcription (en anglais) de la table ronde sectorielle peut être consultée en ligne au http://www.osc.gov.on.ca/documents/en/Securities-Category3/oth_20130625_33-403_transcript-roundtable.pdf.

⁵ La transcription (en anglais) de la table ronde des experts peut être consultée en ligne au http://www.osc.gov.on.ca/documents/en/Securities-Category3/oth_20130723_33-403_transcript-roundtable.pdf.

Thèmes abordés dans le cadre de la consultation

Les quatre grands thèmes suivants ressortent des consultations que nous avons menées à ce jour.

- Il y a un profond désaccord sur la question de savoir a) si le cadre réglementaire qui s'applique actuellement aux conseillers protège adéquatement les investisseurs et b) sur la question de savoir quelle intervention réglementaire est requise.
 - Les intéressés qui appuient l'introduction d'une norme légale du meilleur intérêt du client estiment que le cadre réglementaire qui s'applique actuellement aux conseillers ne protège pas adéquatement les investisseurs. Bon nombre d'entre eux sont également d'avis que des interventions réglementaires ciblées sont par ailleurs requises dans plusieurs domaines précis, y compris celui des titres, de la compétence, de la convenance au client et des pratiques de rémunération conflictuelles. Plusieurs soutiennent que, compte tenu de l'évolution réglementaire récente dans d'autres pays, les normes canadiennes sont moins exigeantes que celles qui s'appliquent dans les territoires en tête de file.
 - Les intéressés qui n'appuient pas l'introduction d'une norme du meilleur intérêt du client expliquent comment le cadre réglementaire actuel, conjugué aux réformes réglementaires canadiennes récentes, permet d'avoir une base réglementaire solide, souple et fondée sur des principes, qui offre une grande protection aux investisseurs et qui répond aux préoccupations en matière de protection des investisseurs soulevées dans le Document de consultation. La plupart de ces intervenants avancent également qu'il n'existe pas de preuve de préjudice réel causé aux investisseurs dans le cadre actuel, mais que s'il existait une telle preuve, l'intervention réglementaire appropriée consisterait en des solutions ponctuelles plutôt qu'en une norme légale du meilleur intérêt du client. En ce qui concerne la pertinence d'examiner l'évolution réglementaire dans d'autres pays, les intervenants soulignent que le contexte réglementaire est différent, que ces territoires ont des bases réglementaires et un historique différents, et qu'il est trop tôt pour déterminer de façon définitive l'impact de cette évolution en tout état de cause.
- La norme du meilleur intérêt du client doit être claire.
 - Nombreux sont ceux qui s'entendent pour dire qu'une éventuelle norme du meilleur intérêt du client devrait être la plus claire possible et contenir suffisamment d'indications permettant à tous les conseillers de bien comprendre comment la respecter. De nombreux intervenants se demandent si certains modèles d'entreprise à vocation restreinte et certaines pratiques en matière de rémunération pourraient continuer à exister avec une norme légale du meilleur intérêt du client.
- Les incidences négatives potentielles sur les investisseurs et les marchés financiers doivent être évaluées attentivement.
 - De nombreux intervenants croient fermement qu'il y a un important risque que des conséquences imprévues de l'application d'une norme légale du meilleur intérêt du client aient des incidences négatives sur les investisseurs et les marchés financiers. Ce qu'ils craignent surtout, c'est que l'adoption d'une norme du meilleur intérêt du client

fasse augmenter le coût des conseils, en réduise l'accessibilité et les rende trop prudents.

- D'autres actions doivent être entreprises.
 - De nombreux intervenants proposent d'entreprendre d'autres actions avant de mettre en œuvre une norme légale du meilleur intérêt du client ou une autre intervention réglementaire.

Nous traitons en détail de chacun de ces thèmes principaux ci-après. Les thèmes soulignent la complexité des questions que soulève l'adoption d'une norme du meilleur intérêt du client; certains aspects de ces questions ont un lien avec les sujets abordés lors d'une autre consultation amorcée le 13 décembre 2012 par les ACVM à propos des frais des organismes de placement collectif (la « **consultation sur les frais des organismes de placement collectif** »).

1. Il y a un profond désaccord sur la question de savoir a) si le cadre réglementaire qui s'applique actuellement aux conseillers protège adéquatement les investisseurs et b) sur la question de savoir quelle intervention réglementaire est requise

Résumé

Les intéressés qui appuient l'introduction d'une norme légale du meilleur intérêt du client estiment que le cadre réglementaire qui s'applique actuellement aux conseillers ne protège pas adéquatement les investisseurs. Un bon nombre d'entre eux sont également d'avis que des interventions réglementaires ciblées sont par ailleurs requises dans plusieurs domaines précis, y compris celui des titres, de la compétence, de la convenance au client et des pratiques de rémunération conflictuelles. Plusieurs soutiennent que, compte tenu de l'évolution réglementaire récente dans d'autres pays, les normes canadiennes sont moins exigeantes que celles qui s'appliquent dans les territoires en tête de file.

Les intéressés qui n'appuient pas l'introduction d'une norme du meilleur intérêt du client expliquent comment le cadre réglementaire actuel, conjugué aux réformes réglementaires canadiennes récentes, permet d'avoir une base réglementaire solide, souple et fondée sur des principes, qui offre une grande protection aux investisseurs et qui répond aux préoccupations en matière de protection des investisseurs soulevées dans le Document de consultation. La plupart de ces intervenants avancent également qu'il n'existe pas de preuve de préjudice réel causé aux investisseurs dans le cadre actuel, mais que s'il existait une telle preuve, l'intervention réglementaire appropriée consisterait en des solutions ponctuelles plutôt qu'en une norme légale du meilleur intérêt du client. En ce qui concerne la pertinence d'examiner l'évolution réglementaire dans d'autres pays, les intervenants soulignent que le contexte réglementaire est différent, que ces territoires ont des bases réglementaires et un historique différents, et qu'il est trop tôt pour déterminer de façon définitive l'impact de cette évolution en tout état de cause.

Le thème principal n° 1 se subdivise en trois thèmes, exposés ci-dessous :

- Les tenants de la norme légale du meilleur intérêt du client
- Les opposants à la norme légale du meilleur intérêt du client
- L'incidence de l'évolution dans d'autres pays

Les tenants de la norme légale du meilleur intérêt du client

Le texte qui suit présente les diverses raisons pour lesquelles, selon les tenants de la norme du meilleur intérêt du client, le cadre réglementaire qui s'applique actuellement aux conseillers ne protège pas adéquatement les investisseurs canadiens.

- À l'heure actuelle, les obligations réglementaires et les pratiques du secteur s'appuient sur une base réglementaire qui ne peut offrir de protection adéquate aux consommateurs de services financiers au Canada. Essentiellement, les tenants de la norme du meilleur intérêt du client estiment que la base réglementaire actuelle ne convient pas à la relation client-conseiller parce qu'elle n'exige pas expressément que les conseillers fassent passer les intérêts de leurs clients avant les leurs et que, par conséquent, elle n'aligne pas les intérêts des conseillers sur ceux de leurs clients.
- La faiblesse persistante du niveau de littératie financière des investisseurs canadiens, conjuguée à la complexité toujours plus grande des produits financiers, accentue l'asymétrie de l'information et de la littératie financière et rend par le fait même les investisseurs de plus en plus dépendants de leur conseiller financier.
- La plupart des investisseurs qui reçoivent des conseils non discrétionnaires supposent déjà que leur conseiller est tenu d'agir au mieux des intérêts de ses clients alors que, du moins dans les territoires de common law, ce n'est habituellement pas le cas. Nous avons appris qu'une partie de cet écart dans les attentes peut être attribuable à la mauvaise compréhension générale que les investisseurs ont des divers titres, désignations et rôles dans le secteur de l'investissement. On nous a également dit que le marketing et la publicité dans le secteur (où l'on affirme souvent explicitement ou implicitement que les clients reçoivent des conseils financiers continus et personnalisés) contribuent à cet écart.
- La norme de convenance au client est une norme peu exigeante qui impose pour seule obligation au conseiller celle de recommander des produits qui correspondent aux besoins généraux de ses clients sans nécessairement être au mieux des intérêts de ceux-ci. Nous avons appris qu'en pratique, cela signifie que l'analyse de la convenance au client est vague et complexe, qu'elle comprend une analyse multifactorielle effectuée par le conseiller qui vise à déterminer si le produit (qui peut être lié au conseiller) convient au client, et non pas nécessairement s'il offre le rapport prix/coût le plus équitable possible pour l'investisseur, compte tenu de la complexité du produit et/ou des services offerts. À cet égard, les intervenants s'inquiètent en particulier des coûts des produits (et de l'information sur ces coûts) et de l'influence de la rémunération sur les recommandations faites par le conseiller, celui-ci recommandant les produits dont il tirera la rémunération la plus élevée plutôt que ceux qu'il considère comme objectivement supérieurs. En outre, certains intervenants soutiennent que l'une des failles de la norme de convenance au client est qu'elle repose sur un modèle « produit-opération » plutôt que sur un modèle « conseils continus » et qu'elle permet aux conseillers de recommander des leviers financiers (ou de l'investissement par emprunt) afin d'augmenter les actifs gérés, ce qui, pour la plupart des investisseurs, augmente le risque de façon inappropriée. L'incidence ultime de ce régime sur les investisseurs est d'entraîner pour ceux-ci de faibles résultats, y compris des rendements sous-optimaux et une exposition inappropriée aux risques.
- Dans un contexte où la littératie financière de la plupart des investisseurs n'atteint même pas un niveau de base, le recours à la communication d'informations (qui est la pratique courante

dans le secteur) comme antidote contre les conflits d'intérêts, la confusion au sujet de la rémunération des conseillers et d'autres problématiques semblables, est inefficace et entraîne une augmentation des coûts d'encadrement (de surveillance) pour les investisseurs. En outre, des intervenants soutiennent que, sans une compréhension approfondie de cette information, il est peu probable que les investisseurs puissent donner un consentement véritablement éclairé. De nombreux intervenants sont d'avis que certains conflits, comme ceux relatifs à la rémunération intégrée, sont ingérables (par nature, ils sont obscurs, complexes et difficiles à comprendre pour les investisseurs), qu'ils devraient être évités ou interdits, et qu'il s'agit d'une question essentielle pour la protection des investisseurs. D'autres proposent que tous les conflits d'intérêts importants soient carrément évités.

- Les titres des conseillers prêtent à confusion et sont même trompeurs (par exemple, les titres qui donnent l'impression que les compétences, l'éventail de produits examinés et/ou le niveau de services offerts sont supérieurs à ce qu'ils sont en réalité), ce qui entraîne une incapacité, pour les investisseurs, de faire la différence entre divers fournisseurs de services financiers et les divers conseils qui s'offrent à eux.
- Les obligations de compétence applicables à certains types de courtiers sont trop faibles (par exemple, les représentants et le personnel bancaire sont suffisamment formés pour connaître les fonds et les produits maison en vue de les vendre, mais pas réellement pour savoir s'ils sont avantageux pour les clients).
- En l'absence de devoir légal d'agir au mieux des intérêts du client, le cadre actuel est incertain et ne permet pas aux investisseurs d'obtenir de dédommagement réel en cas de préjudice causé par l'inconduite de leur conseiller.
- Les investisseurs font peu confiance au secteur des services financiers dans l'ensemble.
- Des intervenants d'horizons divers traitent de l'importance de la prestation de conseils financiers dans le cadre d'un plan financier et s'inquiètent du fait que, en raison du cadre réglementaire actuel, la plupart des Canadiens ne reçoivent pas de conseils globaux, mais plutôt des conseils trop limités, fondés sur des opérations précises sur des valeurs mobilières.

Ces intervenants estiment qu'une norme légale du meilleur intérêt du client est une intervention réglementaire hautement souhaitable et réalisable en réponse aux préoccupations énoncées ci-dessus et qu'elle devrait être rapidement adoptée. À l'appui de cette affirmation, ils soutiennent qu'une norme du meilleur intérêt du client aurait les résultats suivants :

- elle obligerait les conseillers à agir au mieux des intérêts de leurs clients en faisant abstraction de l'ensemble des intérêts opposés pouvant exister;
- elle se traduirait par de meilleurs résultats financiers pour les investisseurs, du fait (i) qu'elle entraînerait la formulation de recommandations plus objectives, puisque, en réglant les questions relatives à la rémunération conflictuelle, un devoir d'agir au mieux des intérêts du client réduirait la subjectivité des recommandations, et (ii) qu'elle exigerait expressément des conseillers qu'ils tiennent compte des coûts lorsqu'ils décident si le placement est ou non au mieux des intérêts du client;
- elle permettrait d'éviter les conflits, et éliminerait ainsi en grande partie la nécessité de communiquer l'information sur les conflits, ce qui, de l'avis de ces intervenants, n'est pas

efficace pour les investisseurs et peut entraîner des conséquences défavorables inattendues (par exemple, en général, les investisseurs n'écartent pas aussi souvent qu'ils le devraient les conseils prodigués par des conseillers partiaux, et dans ce cas, l'information peut accroître la subjectivité des conseils);

- elle favoriserait une meilleure compréhension, chez les investisseurs, du rôle du conseiller et assurerait la répartition la plus efficace possible des responsabilités entre le conseiller et le client, compte tenu du niveau de littératie financière de l'investisseur, du degré de connaissances, des compétences et des aptitudes spécialisées que le conseiller doit avoir et de la complexité des produits financiers;
- elle obligerait les organismes de réglementation à s'interroger sur la compatibilité des commissions intégrées (et des autres pratiques en matière de rémunération) avec une norme du meilleur intérêt du client; si les commissions intégrées étaient interdites par suite de l'application d'une norme du meilleur intérêt du client, les investisseurs seraient encouragés à regarder avec un œil plus critique ce qu'ils obtiennent en contrepartie de ce qu'ils paient; la concurrence en serait ainsi intensifiée, et les forces économiques favoriseraient l'innovation dans la prestation de conseils rentables qui satisfont à la norme du meilleur intérêt du client;
- elle favoriserait l'établissement de meilleurs recours en éliminant l'incertitude quant à l'application de la norme et en augmentant les chances du client d'obtenir un certain dédommagement, mais surtout, l'existence de l'obligation légale et les meilleures chances de succès devant les tribunaux influeraient sur le comportement des conseillers et des sociétés qu'ils représentent ainsi que sur les normes qu'ils appliquent, ces deux éléments réduisant les pertes et favorisant les règlements hors cour;
- elle renforcerait les projets de sensibilisation des investisseurs, qui, bien qu'utiles, ne peuvent vraisemblablement pas à eux seuls remédier au déséquilibre important entre le conseiller et le client;
- elle harmoniserait l'approche des ACVM avec les attentes de l'Organisation internationale des commissions de valeurs (l'« OICV ») et du G20 en ce qui concerne la relation que devraient entretenir les intermédiaires financiers avec leurs clients;
- elle améliorerait le professionnalisme du secteur des services financiers et la confiance du public dans ce secteur et aiderait ainsi le secteur des conseils financiers dans la poursuite de son objectif de faire reconnaître la fonction de conseiller financier comme une profession.

La plupart de ces intervenants affirment qu'une norme légale du meilleur intérêt du client est nécessaire, mais la plupart pensent également que cette norme n'est pas suffisante en elle-même. L'on a fait valoir que des réformes ciblées seront aussi vraisemblablement nécessaires. Figurent ci-après certaines de ces principales réformes cernées par les intervenants (collectivement, les « **autres possibilités d'action** ») :

- améliorer la compétence et la désignation des conseillers, particulièrement pour certains types de représentants de courtier;
- réglementer les titres des conseillers de façon à ce qu'ils soient exacts et non trompeurs;

- créer deux catégories de conseillers comme dans le modèle du Royaume-Uni : une catégorie (le « conseiller ») offrirait des conseils indépendants et globaux, exempts de tout conflit et serait assujettie à la norme du meilleur intérêt du client, et une autre catégorie (le « représentant ») offrirait des conseils restreints ou conflictuels, et serait assujettie aux obligations réglementaires qui s'appliquent actuellement aux conseillers;
- améliorer la convenance au client (y compris permettre à certains courtiers d'exercice restreint (par exemple, les courtiers en épargne collective) d'offrir un plus grand éventail de produits);
- améliorer les règles sur les conflits d'intérêts, y compris les modèles de rémunération conflictuels;
- développer les programmes de sensibilisation sur la littératie financière pour veiller à ce que les investisseurs comprennent, entre autres choses, la norme de conduite à laquelle est tenu leur conseiller à leur égard;
- mettre en place, au sein des sociétés de conseils, de bons mécanismes de contrôle de la gestion qui assurent le respect des obligations réglementaires;
- exiger, dans certaines circonstances, des énoncés de politique en matière de placement;
- interdire ou normaliser les commissions intégrées afin qu'elles ne varient pas selon le type de produit placé;
- offrir davantage de recours aux investisseurs en examinant d'autres options de règlement des différends (ou des options supplémentaires);
- examiner les services offerts par les courtiers à escompte pour déterminer s'ils seraient toujours permis en cas d'application d'une norme du meilleur intérêt du client ou si certains services devraient être assujettis à cette norme;
- améliorer l'application du cadre réglementaire actuel et les examens de conformité à celui-ci.

Les opposants à la norme du meilleur intérêt du client

Le texte qui suit présente les diverses raisons pour lesquelles, selon les opposants à la norme du meilleur intérêt du client, le cadre réglementaire qui s'applique actuellement aux conseillers protège adéquatement dans les faits les investisseurs canadiens.

- Le cadre réglementaire actuel est un cadre solide, souple et fondé sur des principes qui procure un degré élevé de protection des investisseurs de la manière suivante :
 - il indique dans quelles circonstances un conseiller est susceptible d'avoir un devoir fiduciaire envers son client;
 - il procure d'importantes protections aux investisseurs grâce à l'application, par les autorités en valeurs mobilières et les organismes d'autoréglementation (les « OAR »), de règles et de règlements détaillés ayant trait à ce qui suit :
 - le devoir d'agir de bonne foi et avec honnêteté et équité dans les relations avec les clients;

- les obligations en matière de convenance au client (y compris les réformes mises en œuvre récemment par les OAR);
 - l'obligation de respecter des normes élevées de déontologie et de conduite dans les opérations commerciales avec les clients;
 - l'obligation de signaler et de gérer adéquatement les conflits d'intérêts (y compris les réformes mises en œuvre récemment par les OAR), entre autres, l'obligation de les éviter dans certaines circonstances;
 - les pratiques interdites en matière de vente;
 - les exigences en matière de règlement des différends;
 - la surveillance des activités dans les comptes clients;
 - le contrôle des antécédents des conseillers (police, crédit, emploi, formation et cours de perfectionnement) avant l'octroi du permis;
 - les exigences en matière de formation propre au secteur;
 - l'information sur la rémunération;
 - l'information sur les coûts et le rendement (notamment les améliorations apportées récemment dans le cadre de la phase 2 du modèle de relations client-conseiller (MRCC2));
 - l'information sur les ententes d'indication de clients;
 - l'information sur les produits (y compris les améliorations apportées au rapport de gestion sur le rendement des fonds et à l'aperçu du fonds);
 - les obligations concernant le langage simple;
 - l'assurance et le cautionnement.
- L'importante législation en valeurs mobilières existante et les projets récents des ACVM et des OAR, y compris les nouvelles règles des OAR en matière de conflits d'intérêts, les améliorations apportées à l'information sur les coûts et le rendement dans le MRCC2, le rapport de gestion du rendement du fonds, l'aperçu du fonds, la réforme de l'information sur les relations, les améliorations apportées par les OAR concernant la convenance au client et les programmes de sensibilisation des investisseurs parrainés par les ACVM (collectivement, les « **réformes canadiennes récentes** »), répondent aux préoccupations en matière de protection des investisseurs exprimées dans le Document de consultation (ou y répondront une fois leur mise en œuvre terminée).
 - Le Document de consultation ne met pas en évidence de lacunes apparentes du régime réglementaire actuel, pas plus qu'il ne donne de preuve que la norme actuelle de conduite des conseillers porte préjudice aux investisseurs.
 - L'asymétrie de l'information et de la littératie financière varie grandement selon le conseiller et le client, et cette variation constitue l'une des raisons pour lesquelles les clients font précisément appel à des conseillers.
 - Dans la pratique, il n'y a pas d'écart dans les attentes, étant donné que la plupart des conseillers ont déjà le devoir d'agir au mieux des intérêts de leurs clients et de leur fournir des conseils en conséquence.
 - Il est trompeur de comparer la norme du meilleur intérêt du client à la norme de convenance au client sans tenir compte de l'obligation connexe de diligence et du devoir d'agir de bonne foi

et avec honnêteté et équité. En outre, bon nombre d'intervenants attirent l'attention sur les récentes améliorations apportées par les OAR à leurs exigences en matière de convenance au client, qui comprennent des événements déclencheurs plus fréquents et un renvoi au portefeuille du client dans certaines circonstances. Bon nombre d'entre eux sont d'avis que le devoir d'agir de bonne foi et avec honnêteté et équité empêcherait le conseiller de recommander un produit comportant des frais plus élevés pour le client. Certains affirment qu'un produit « convenable » doit, par définition, être un produit qui est au mieux des intérêts du client. D'autres affirment par ailleurs que l'identification du « meilleur » produit est subjective et prête à la controverse, et qu'elle est difficile à faire dans la pratique. Plusieurs intervenants pensent que le coût est déjà pris en compte, mais qu'il n'est qu'un des facteurs, et qu'il faut prendre en considération le fait qu'un placement à coût élevé peut également offrir un rendement supérieur à long terme. De nombreux intervenants ne sont pas convaincus qu'il existe une différence entre les placements convenables et ceux qui sont au mieux des intérêts du client, si ce n'est la question du coût, et ils croient qu'une étude plus poussée est nécessaire pour déterminer s'il existe réellement une différence.

- Puisque la mise en œuvre de plusieurs des réformes canadiennes récentes, dont celles des OAR concernant les conflits d'intérêts (selon lesquels les conflits d'intérêts doivent désormais être réglés de manière juste, équitable et transparente, au mieux des intérêts du client), n'est pas encore complètement terminée, il est trop tôt pour conclure que les règles applicables à la gestion des conflits d'intérêts sont moins efficaces qu'elles ne devraient l'être.

Enfin, bon nombre d'intervenants du secteur sont d'avis que même si certaines préoccupations concernant la protection des investisseurs demeurent (ou sont apparues) après la mise en œuvre complète des réformes canadiennes récentes, il serait préférable de procéder à une intervention réglementaire ciblée (certaines des réformes ciblées ci-dessus, telles que l'amélioration de la réglementation du titre, l'amélioration des compétences et les nouveaux programmes de sensibilisation des investisseurs, ont aussi été suggérées par des intervenants du secteur) plutôt qu'à la restructuration complète de l'ensemble du régime, laquelle ne permettrait pas nécessairement de répondre aux préoccupations et pourrait entraîner des conséquences négatives imprévues pour les investisseurs et les marchés financiers (voir le thème principal n° 3). Les motifs invoqués par les opposants à l'introduction d'une norme du meilleur intérêt du client comme réponse aux préoccupations sont les suivants :

- Ils ne comprennent pas quelles solutions la norme du meilleur intérêt du client apporterait aux préoccupations en matière de protection des investisseurs que n'apporte pas déjà le cadre actuel, étant donné que ce dernier impose déjà une norme du meilleur intérêt du client pour les conseils aux clients de détail ou une norme qui est l'équivalent fonctionnel de la norme du meilleur intérêt du client. Une chose est sûre, les conseillers qui donnent des conseils discrétionnaires à des clients (ou qui ont des clients vulnérables et faisant confiance ou s'en remettant grandement à leurs conseils) ont un devoir d'agir au mieux des intérêts du client (ou un devoir fiduciaire envers le client) en common law. Par ailleurs, l'obligation d'agir de bonne foi et avec honnêteté et équité avec les investisseurs ainsi que les règles concernant la convenance au client, la connaissance du produit, l'information sur la relation, l'information sur les ententes d'indication de clients, l'information continue sur les produits, le traitement des plaintes, les obligations de langage simple, l'information sur les conflits et l'information

sur la rémunération auxquelles sont assujettis tous les autres courtiers constituent l'équivalent fonctionnel de la norme du meilleur intérêt du client.

- La norme du meilleur intérêt du client exacerbera les préoccupations concernant l'asymétrie de l'information et de la littératie financières, car à cause d'elle, les investisseurs seront moins portés à se renseigner sur les placements et plus enclins à s'en remettre à leur conseiller. Ces intervenants craignent également qu'il en résultera une plus grande indifférence de la part des investisseurs qui, plutôt que de prendre leurs responsabilités, s'en remettront aux conseils qui leur sont donnés et feront assumer toute la responsabilité par leurs conseillers, même dans les relations non discrétionnaires.
- Les réformes canadiennes récentes démontrent que le cadre réglementaire du Canada évolue de plus en plus vers un système d'exigences du meilleur intérêt sans qu'il soit besoin d'imposer expressément une vague norme légale du meilleur intérêt du client. Bien qu'il soit possible que des préoccupations demeurent ou apparaissent, ces intervenants sont d'avis que le régime actuel est suffisamment solide pour y répondre.
- Parmi les 11 intervenants du Québec, plusieurs sont d'avis que les investisseurs sont adéquatement protégés par les exigences actuelles prévues au Québec. Ils soutiennent que les tribunaux du Québec doivent conserver la souplesse que leur procure le régime actuel, qui leur permet de prendre en compte les circonstances précises de chaque cas. Les intervenants soulignent que la modification du régime actuel pourrait avoir l'effet de réduire le sens des responsabilités des investisseurs et créer une obligation axée sur la fin (c'est-à-dire le rendement des placements) plutôt que sur les moyens mis en œuvre pour offrir les services-conseils (c'est-à-dire la démarche suivie par le conseiller pour formuler une recommandation). Ils sont d'avis que le régime actuel du Québec est l'équivalent ou le quasi-équivalent fonctionnel du devoir fiduciaire prévu en common law, bien que le droit civil et la common law demeurent deux régimes distincts. Néanmoins, un intervenant du Québec pense que tous les membres des ACVM et les OAR devraient adopter une norme du meilleur intérêt du client légale, uniforme et souple.
- Dans les territoires de common law, la norme du meilleur intérêt du client créera une incertitude juridique du fait que les tribunaux ne pourront plus s'en remettre à la jurisprudence en ce qui a trait au fond de l'obligation de convenance au client ou du devoir fiduciaire. Ils devront élaborer de nouvelles lois concernant le sens que les ACVM attribuent à l'expression « au mieux des intérêts du client ».

Comparaison avec la situation à l'étranger

Selon bon nombre d'intervenants, des territoires tels que le Royaume-Uni et l'Australie ont fait d'importants progrès en protection des investisseurs et, dans le cas de l'Australie, dans l'introduction d'une norme au mieux des intérêts du client. Ces intervenants déclarent que les préoccupations en matière de protection des investisseurs soulevées par les organismes de réglementation de ces territoires correspondent à celles que soulève le cadre réglementaire actuel au Canada. Ils estiment que le Canada a pris du retard dans ce domaine et que les normes canadiennes sont plus faibles que celles des territoires en tête de file, et ils sont d'avis que le Canada devrait adopter une norme du meilleur intérêt du client afin de procurer aux investisseurs canadiens la même protection que celle dont bénéficient les investisseurs dans ces pays.

D'autres intervenants se demandent s'il est opportun de comparer la norme de conduite appliquée au Canada à celle qui est appliquée dans d'autres pays. Ils font valoir les points suivants :

- Les solutions appliquées dans d'autres pays visaient à régler des défaillances et des lacunes du marché de ces pays. Étant donné que les mêmes problèmes ne se posent pas au Canada et que le Canada a son propre cadre réglementaire qui comprend un devoir d'agir de bonne foi et avec honnêteté et équité avec les clients et qui n'existe peut-être pas dans certains de ces autres pays, l'adoption par le Canada de réformes similaires à celles appliquées ailleurs s'avérerait inutile et malavisée.
- En examinant de plus près la situation et les facteurs contextuels, il est difficile de conclure que les initiatives prises à l'étranger laissent penser que le Canada est en retard par rapport aux autres pays pour ce qui est de procurer un cadre solide de protection des investisseurs ou qu'il ne prend pas en compte le meilleur intérêt des investisseurs. D'autres encore affirment que le resserrement de la réglementation du marché dans certains territoires mis en évidence dans le Document de consultation est motivé par ce qui suit :
 - la preuve d'une défaillance du marché ou d'un problème systémique de ventes inadaptées dans ces territoires qui n'existent pas au Canada, autre indication que les règles actuelles sont très efficaces et appropriées dans le contexte canadien;
 - à tout le moins en Australie, les programmes d'épargne obligatoire des salariés, qui créent une clientèle importante pour les conseillers, réalité qui n'existe pas au Canada (où le secteur évolue dans un environnement concurrentiel).
- Les ACVM devraient tirer parti du fait que les réformes appliquées au Royaume-Uni et en Australie sont actuellement en vigueur, et elles devraient examiner attentivement l'incidence de ces réformes avant de décider de l'opportunité de faire des réformes similaires au Canada. D'autres intervenants suggèrent d'attendre que les États-Unis aient finalisé leur approche avant de prendre une décision pour le Canada.

2. La norme du meilleur intérêt du client doit être claire

Résumé

Nombreux sont ceux qui s'entendent pour dire qu'une éventuelle norme du meilleur intérêt du client devrait être la plus claire possible et contenir suffisamment d'indications permettant à tous les conseillers de bien comprendre comment la respecter. De nombreux intervenants se demandent si certains modèles d'entreprise à vocation restreinte et certaines pratiques en matière de rémunération pourraient continuer à exister sous une norme légale du meilleur intérêt du client.

Le thème principal n°2 se subdivise en deux thèmes, exposés ci-dessous :

- Passage de l'obligation d'évaluer si le placement convient au client au devoir de leur recommander un placement qui est au mieux de ses intérêts
- Traitement des conflits d'intérêts potentiels au mieux des intérêts du client

Passage de l'obligation d'évaluer si le placement convient au client au devoir de lui recommander un placement qui est au mieux de ses intérêts

Bon nombre d'intervenants affirment que l'introduction de l'obligation pour les conseillers de recommander des valeurs mobilières qui sont au mieux des intérêts du client (plutôt que des placements qui lui conviennent) est nébuleuse et problématique. Ils ont plusieurs inquiétudes à cet égard, notamment les suivantes :

- Il serait impossible de fixer des indications ou des critères objectifs pour déterminer si un placement est « meilleur » qu'un autre sur tous les plans. L'examen des opérations selon de tels critères ne serait pas pratique et dépendrait du degré de supervision auquel s'attendent les organismes de réglementation.
- Le risque que le coût du produit soit un facteur déterminant dans l'analyse menant à la recommandation d'un placement au mieux des intérêts du client est préoccupant. Les intervenants sont d'avis que le coût n'est qu'un des facteurs dont les conseillers doivent tenir compte lorsqu'ils donnent des conseils sur les produits (parmi les autres facteurs, ils citent la performance, la réputation du gestionnaire du fonds, la stratégie de placement ainsi que la réputation et la stabilité du produit). Ils craignent que les conseillers recommandent des placements moins coûteux simplement parce qu'ils sont moins chers au moment de l'acquisition, plutôt que de se concentrer sur la probabilité que le placement procure de meilleurs rendements rajustés du risque pendant l'horizon de placement du client. Les intervenants considèrent que cette façon de faire est simpliste et qu'elle ne prend pas en compte tous les éléments, car le placement le moins coûteux n'est pas forcément la « meilleure » option pour un client.
- Les investisseurs pourraient interpréter cette norme comme une obligation de fournir des conseils parfaits ou de garantir des rendements positifs. On nous dit que si la norme du meilleur intérêt du client est mise en application, il faudra qu'il soit clair pour les investisseurs, les organismes de réglementation et les tribunaux que le devoir d'agir au mieux des intérêts du client ne signifie pas que les conseillers doivent donner des conseils « parfaits », offrir un service « parfait » ou garantir des rendements positifs.
- Les intervenants se demandent si, dans l'application d'une norme du meilleur intérêt du client, l'obligation de connaissance du produit impliquerait obligatoirement la connaissance de l'univers entier des valeurs mobilières et s'il est réaliste de s'attendre à une telle connaissance.
- Les intervenants s'interrogent sur la manière dont cette obligation s'appliquerait aux courtiers (soit les courtiers en épargne collective, les courtiers sur le marché dispensé et les courtiers en plans de bourses d'études) qui sont soumis à des restrictions quant à ce qu'ils peuvent offrir à leurs clients, ou aux courtiers qui ont décidé, pour des motifs commerciaux, de se concentrer sur un secteur en particulier ou sur des produits spécialisés. Certains intervenants se demandent même si ces modèles d'entreprise pourraient continuer d'exister et estiment que les obligations de compétence actuellement en vigueur ne suffisent pas pour garantir que ces conseillers ont les compétences nécessaires pour offrir d'autres sortes de produits. On trouvera une analyse complémentaire au thème principal n° 3.

D'autres intervenants sont d'avis qu'il devrait être assez simple de déterminer si un conseil prodigué est au mieux des intérêts du client. Un intervenant propose que les éléments suivants figurent parmi

les critères appliqués : a) la convenance au client (risque de perte, volatilité, etc.); b) la diversification des actifs détenus; et c) la capacité du client de conserver le placement pendant une période d'illiquidité prévue ou requise. Ce même intervenant signale d'autres critères qu'il juge importants : les conflits d'intérêts doivent être éliminés ou déclarés; les décisions doivent être fondées sur l'ensemble du portefeuille et non sur un titre en particulier; et l'exécution doit toujours se faire au mieux des intérêts du client et ne pas être fondée sur un rabais de courtage sur titres gérés ou une commission.

Traitement des conflits d'intérêts potentiels au mieux des intérêts du client

Nous avons également reçu de nombreux commentaires sur le traitement à accorder aux conflits d'intérêts dans l'application d'une norme du meilleur intérêt du client. Les intervenants ont répertorié un certain nombre de cas pouvant engendrer des conflits d'intérêts, ne sachant pas au juste comment une norme du meilleur intérêt du client s'appliquerait à certaines pratiques courantes. Les intervenants se demandent notamment si :

- les comptes à commission seraient frappés d'interdiction (ou de restriction) au profit des comptes à honoraires, que pourraient ne pas pouvoir se permettre les investisseurs à faible et à moyen revenu, et qui pourraient ne pas être la meilleure option pour les clients qui effectuent souvent des opérations;
- la négociation pour compte propre par les conseillers (qui favorise actuellement la liquidité grâce à la tenue de marché, à la négociation pour compte propre et à la négociation d'obligations détenues dans leur propre stock) serait frappée d'interdiction ou de restriction;
- la vente de produits exclusifs par les conseillers (qui permet actuellement aux conseillers de recommander des placements pris ferme, des produits exclusifs et des produits d'émetteurs affiliés) serait frappée d'interdiction ou de restriction; cette situation touche en particulier les courtiers qui concentrent leurs activités sur certains types de titres, comme les courtiers en épargne collective, les courtiers en plans de bourses d'études et les courtiers sur le marché dispensé, ainsi que les conseillers qui font partie d'une structure de distribution intégrée de grande envergure.

En revanche, de nombreux intervenants du milieu des investisseurs sont convaincus que les conflits d'intérêts sont souvent non traités et que, lorsqu'ils le sont, la déclaration du conflit est la solution la plus souvent utilisée pour les régler. Ils sont d'avis qu'une norme du meilleur intérêt du client devrait, dans la plupart des cas, exiger que les conflits d'intérêts soient évités, surtout ceux qui impliquent la rémunération des conseillers. Selon eux, il s'agit du moyen le plus clair de traiter les conflits dans le contexte des services-conseils.

3. Les incidences négatives potentielles sur les investisseurs et les marchés financiers doivent être évaluées attentivement

Résumé

De nombreux intervenants croient fermement qu'il y a un important risque que des conséquences imprévues de l'application d'une norme légale du meilleur intérêt du client aient des incidences

négatives sur les investisseurs et les marchés financiers. Ce qu'ils craignent surtout, c'est que l'adoption d'une norme du meilleur intérêt du client fasse augmenter le coût des conseils, en réduise l'accessibilité et les rende trop prudents.

Le thème principal n° 3 se subdivise en sept thèmes, exposés ci-dessous :

- Augmentation des coûts
- Incidence défavorable sur le choix, l'accès et le coût
- Incidence sur différents modèles d'entreprise et catégories d'inscription
- Incertitude juridique
- Modèle de rémunération
- Potentiel d'arbitrage réglementaire avec d'autres produits non liés à des valeurs mobilières
- Application du devoir à l'égard des clients de détail

Augmentation des coûts

Bon nombre d'intervenants croient que l'introduction de la norme du meilleur intérêt du client fera augmenter considérablement les coûts pour le secteur en raison de l'accroissement des éléments suivants :

- les litiges et les plaintes;
- les obligations en matière de conformité;
- les primes d'assurance relatives aux erreurs et aux omissions;
- les coûts technologiques associés à la conception de systèmes pour se conformer à la norme;
- les coûts de formation de chaque représentant;
- les coûts de nouvelle évaluation des produits existants de la société;
- les procédures de supervision et du service de post-marché.

En revanche, d'autres intervenants déclarent qu'une norme du meilleur intérêt du client n'entraînerait pas d'augmentation des coûts pour le secteur en soulignant les points suivants :

- Si les sociétés de conseils agissent déjà au mieux des intérêts de leurs clients (comme bon nombre d'entre elles l'affirment), l'introduction de la norme devrait avoir une incidence minimale sur les coûts. Ainsi, seuls les conseillers qui n'agissent pas déjà au mieux des intérêts de leurs clients engageraient des coûts importants.
- L'harmonisation des intérêts du client avec ceux du conseiller pourrait se traduire par une diminution des problèmes juridiques et de conformité et, par le fait même, par une réduction

des coûts et éviter aux clients de détail d'avoir à s'adresser aux tribunaux, le genre de recours que de nombreux clients ne peuvent pas entreprendre ou n'entreprendront pas.

Incidence défavorable sur le choix, l'accès et le coût

De nombreux intervenants estiment que l'introduction d'une norme du meilleur intérêt du client nuirait aux Canadiens à faible et à moyen revenu, en ce qu'elle limiterait leurs choix de services-conseils, leur accès à ces services et qu'elle en augmenterait le coût, pour les raisons suivantes :

- L'augmentation des coûts pour le secteur associée à la mise en œuvre d'une norme du meilleur intérêt du client serait transférée aux clients, rendant les services-conseils trop chers pour bon nombre de Canadiens.
- La norme pourrait entraîner l'abandon des comptes à commission, lesquels, pour les petits investisseurs ou ceux qui exécutent un nombre limité d'opérations, sont moins chers que les comptes à honoraires, qui exigent souvent un actif minimal ou le paiement d'honoraires minimaux.
- En raison de leurs marges bénéficiaires plus faibles, les conseillers pourraient augmenter leur seuil minimal à l'égard des actifs ou de la taille des comptes (certains proposent des seuils qui se situent dans une fourchette de 100 000 \$ à 350 000 \$), rendant les conseils moins accessibles.
- Malgré leur taille imposante, les organisations financières intégrées seront mieux à même de s'adapter à ces coûts ou de les absorber que les petites et moyennes sociétés de conseils, qui seront moins en mesure de supporter ces augmentations de coûts et seront ainsi plus désavantagées sur le plan de la concurrence et continueront à décliner.
- La norme pourrait encourager les sociétés à faire passer en second plan les clients qui ont des comptes de petite taille.
- Le risque d'être tenu responsable d'avoir recommandé un « mauvais » produit à un client aux termes de la norme pourrait inciter les sociétés à restreindre leur gamme de produits pour offrir uniquement des produits à faible risque considérés comme comportant un risque de responsabilité peu élevé. Une telle réduction de l'offre de produits diminuerait le rendement pour les clients puisque les placements à risque élevé peuvent générer des rendements supérieurs.
- Les Canadiens recevraient moins de conseils financiers dans l'ensemble, ce qui diminuerait vraisemblablement leur niveau global d'épargne personnelle et d'investissement.
- Selon des résultats préliminaires, le Royaume-Uni pourrait connaître une « carence dans la prestation de conseils ». En effet, en raison de l'augmentation des coûts de prestation de conseils par suite des réformes récentes menées au pays, les investisseurs britanniques à faible revenu qui, avant les réformes, recevaient des conseils n'en reçoivent plus après les réformes.

En revanche, d'autres intervenants ne sont pas d'avis qu'une norme légale du meilleur intérêt du client limiterait les choix de services-conseils, l'accès à ces services et en augmenterait le coût, pour les raisons suivantes :

- Le secteur des services financiers est animé d'un grand esprit d'initiative et d'innovation, et il a démontré qu'il trouvera des moyens rentables de fournir des services-conseils dans le cadre de tout régime réglementaire imposé par les ACVM.
- Bien que, au départ, certains clients pourraient perdre l'accès aux services-conseils dont ils bénéficiaient auparavant ou connaître une augmentation du coût de ces services, ces intervenants estiment que ces effets seraient temporaires.
- La création de nouveaux modèles d'entreprise sera encouragée, de nouveaux choix seront offerts, et l'innovation et la concurrence feront baisser les coûts pour les investisseurs.
- Les intervenants qui affirment que les investisseurs connaîtront une augmentation des coûts négligent les coûts d'encadrement (de surveillance) que les clients assument actuellement du fait de l'application de la norme de convenance au client. En particulier, une norme du meilleur intérêt du client entraînera la diminution, pour les investisseurs, des coûts d'encadrement relatifs à la surveillance du conseiller puisque la nouvelle norme exigera du conseiller qu'il fasse passer les intérêts des clients avant tous les autres intérêts.

Incidence sur les différents modèles d'entreprise et catégories d'inscription

Certains intervenants craignent que le devoir légal d'agir au mieux des intérêts du client puisse être interprété comme exigeant du courtier qu'il offre tous les types de valeurs mobilières. Pour bon nombre de ces intervenants, cela soulève la question de savoir comment les courtiers autorisés à exécuter des opérations à l'égard d'un seul type de valeurs mobilières (par exemple, les courtiers en épargne collective, les courtiers sur le marché dispensé et les courtiers en plans de bourses d'études) peuvent se conformer à cette norme. Par conséquent, les intervenants se demandent si l'introduction de cette norme aura pour effet d'éliminer la fonction de courtier de clients de détail classique, et si on verra les deux extrêmes dans le secteur, soit d'un côté, les courtiers à escompte (qui ne seraient pas assujettis à une norme du meilleur intérêt du client) et, de l'autre côté, les gestionnaires de portefeuille (qui sont déjà assujettis à un devoir fiduciaire).

Dans cette veine, certains intervenants soulignent que ces modèles d'entreprise à vocation restreinte pourraient ne pas être réalisables, à moins que la norme du meilleur intérêt du client n'induisse pas de discrimination entre les modèles d'entreprise et qu'elle soit soigneusement nuancée pour les prendre tous en considération. Ils précisent que les réformes menées en Australie et au Royaume-Uni permettent la prestation de conseils restreints et de conseils proportionnels, respectivement. Certains intervenants préfèrent l'approche australienne où les conseillers sont tenus d'agir au mieux des intérêts du client même dans la prestation de conseils « proportionnels ».

Certains intervenants ne sont pas d'accord pour nuancer la norme du meilleur intérêt du client, car ils estiment que cela pourrait causer davantage de confusion en ce qui concerne le niveau de services et de conseils obtenus en matière de placement. Ils estiment que toute norme qui exclut un devoir fiduciaire complet appliqué uniformément perpétuera l'inégalité dans la protection des investisseurs. En outre, ils soutiennent que si certains courtiers étaient tenus à un devoir moins exigeant et que, par conséquent, le devoir ne s'appliquait pas également à chaque prestation de conseils, les préoccupations relatives à la protection des investisseurs soulevées dans le Document de consultation ne trouveraient aucune réponse. D'autres intervenants sont d'avis que, plutôt que de soumettre les conseillers à différentes normes et règles en fonction de leur catégorie d'inscription ainsi que

d'élaborer une norme comprenant de nombreuses exclusions (ce qui complique la norme et dilue ses avantages perçus pour les investisseurs), les ACVM peuvent atteindre plus facilement leurs objectifs en matière de protection des investisseurs au moyen d'actions ciblées.

Incertitude juridique

Selon plusieurs intervenants, il n'existe aucune incertitude lorsqu'un devoir fiduciaire s'applique en common law à une relation client-conseiller. En fait, la plupart de ces intervenants estiment qu'une norme légale du meilleur intérêt du client aurait pour effet d'accroître (et non de diminuer) l'incertitude juridique pour les motifs suivants :

- Le pouvoir discrétionnaire du tribunal d'effectuer une analyse fondée sur des principes et des faits pour déterminer s'il existe ou non une relation fiduciaire serait remplacé par un devoir « universel » qui s'appliquerait à tous les clients de détail, sans égard à leur vulnérabilité, à leur niveau de connaissances ou au fait qu'ils puissent avoir conféré au conseiller un pouvoir discrétionnaire.
- Il peut s'écouler plusieurs années avant que les tribunaux définissent de manière définitive ce que l'on entend par « norme du meilleur intérêt du client » dans tous les aspects de la relation client-conseiller et, dans l'intervalle, l'interprétation que feraient les tribunaux de cette norme pourrait varier.
- Les ACVM n'auraient aucun contrôle sur la façon dont les tribunaux appliqueraient le devoir fiduciaire de common law ni sur l'incidence de celui-ci sur l'ensemble du secteur des valeurs mobilières.
- Une loi, contrairement au régime de common law, ne permet pas de prendre en compte des situations factuelles particulières, ce qui entraînerait des difficultés pratiques de mise en œuvre.
- Les actions en equity pouvant être exercés devant les tribunaux (par exemple pour manquement au devoir fiduciaire) seraient inappropriées dans les cas où le devoir fiduciaire qui est imposé par règlement n'aurait pas, en common law, constitué une obligation. Les investisseurs de détail, en particulier ceux qui sont avertis, pourraient faire un usage abusif de telles actions en equity.
- Les tribunaux du Québec pourraient ne pas très bien savoir comment interpréter une norme légale du meilleur intérêt du client, compte tenu du fait que le cadre réglementaire actuel de cette province prévoit déjà un devoir d'agir au mieux des intérêts ainsi qu'un devoir de loyauté.
- Il serait impossible de garantir l'adoption d'un principe commun dans l'ensemble des territoires ou l'application de ce principe à tous les produits concurrents d'un territoire donné. Il serait difficile d'établir un cadre de surveillance de la conformité et de contrôle des produits distribués à l'échelle nationale; par conséquent, les Canadiens pourraient être traités différemment selon les régions, les investisseurs des plus petites provinces risquant davantage que les autres d'avoir un choix et un accès limités.

D'autres intervenants ne sont pas de cet avis. Ils estiment qu'une norme légale du meilleur intérêt du client viendrait préciser qu'un devoir fiduciaire a toujours existé en common law et que, par

conséquent, les clients titulaires de comptes non gérés n'auraient pas à craindre que la relation qu'ils entretiennent avec leur conseiller ne présente pas les facteurs interdépendants pertinents qui sont nécessaires à une relation fiduciaire. Ces intervenants sont d'avis qu'une norme légale du meilleur intérêt du client aurait une incidence positive sur les litiges entre conseillers et clients puisque, dès le départ, les parties sauraient que le devoir fondamental d'un conseiller consiste à faire passer les intérêts du client avant les siens.

Modèle de rémunération

Plusieurs intervenants s'inquiètent des diverses incidences négatives que pourrait avoir sur les investisseurs canadiens une norme du meilleur intérêt du client prévoyant, par exemple, l'élimination des comptes à commission et des commissions de suivi. Leurs inquiétudes sont motivées en particulier par les raisons suivantes :

- L'abandon des comptes de courtage à commission nuirait surtout aux investisseurs de la classe moyenne et moins fortunés, en particulier aux investisseurs qui effectuent rarement des opérations ou dont les comptes sont modestes.
- Cela aura pour effet de réduire l'offre de produits de placement abordables.
- Les investisseurs aux États-Unis ont vu les coûts augmenter et la transparence des marchés diminuer depuis que le modèle de rémunération à frais intégrés a été éliminé du marché américain des organismes de placement collectif et remplacé en grande partie par un modèle de rémunération à l'acte.
- Le modèle de rémunération à frais intégrés représente pour les investisseurs l'option la plus populaire, la plus efficiente et la moins coûteuse.
- Il pourrait y avoir une « carence dans la prestation de conseils », car les investisseurs pourraient cesser d'en solliciter, les clients étant généralement réticents à payer directement pour un conseil; c'est ce que donnent à penser les premières constatations dans la foulée de la mise en œuvre des récentes réformes dans ce secteur au Royaume-Uni.

Plusieurs intervenants exhortent les ACVM à envisager des solutions de rechange à l'élimination de certains régimes de rémunération afin que les conseillers reçoivent une rémunération pour la vente de produits qui ne varie pas selon le type de produits distribués. Cela apaiserait probablement l'inquiétude liée au fait que les conseillers seraient plus intéressés par la vente de produits générant une plus forte rémunération que par la vente de produits équivalents dont la structure de rémunération est plus modeste.

Certains intervenants avancent que les barèmes de droits et les modes de rémunération autorisés devraient être conformes à l'obligation de diligence découlant d'une norme du meilleur intérêt du client. La plupart de ces intervenants affirment que certains conflits d'intérêts devraient être complètement évités, en particulier ceux qui concernent les commissions intégrées. Ces intervenants nous ont fait part de leur difficulté à comprendre comment les conseillers pourraient, à l'égard de leurs clients, respecter la norme du meilleur intérêt du client tout en recevant des paiements d'un tiers.

Enfin, il y a consensus sur le fait que les questions relatives à la rémunération intégrée dans le secteur des organismes de placement collectif sont traitées plus en détail dans la consultation sur les frais des

organismes de placement collectif et que le personnel des ACVM qui se consacre aux deux projets devrait coordonner ses analyses de ces questions.

Potentiel d'arbitrage réglementaire avec des produits autres que des valeurs mobilières

Bon nombre d'intervenants craignent qu'une norme légale du meilleur intérêt du client s'appliquant uniquement aux valeurs mobilières et aux conseils connexes n'ouvre la voie à l'arbitrage réglementaire dans le cas des conseillers qui sont également autorisés à offrir des produits autres que des valeurs mobilières, comme des produits d'assurance, dont le cadre réglementaire est différent. Par exemple, ces conseillers devraient se conformer à une norme du meilleur intérêt du client lorsqu'ils vendent des produits de placement collectif, mais à une norme différente lorsqu'ils présentent des produits de fonds distincts. Les intervenants craignent que cette situation ne fournisse des occasions d'arbitrage dans la vente de produits. Certains croient qu'en l'absence d'une norme de conduite commune qui s'appliquerait à l'égard de tous les produits financiers, les ACVM ne devraient pas tenter de renforcer la norme dans le seul secteur des valeurs mobilières. D'autres sont plutôt d'avis que la limitation de la compétence réglementaire des ACVM au secteur des valeurs mobilières et que le potentiel d'arbitrage réglementaire ne devraient pas dissuader les ACVM d'instaurer une norme du meilleur intérêt du client.

Application du devoir aux clients de détail

La norme du meilleur intérêt du client dont il est question dans le Document de consultation ne s'applique que lorsque les conseillers offrent des conseils à des clients de détail. Certains intervenants estiment que tous les clients devraient bénéficier de la norme légale du meilleur intérêt du client. Des intervenants affirment en outre qu'il serait inapproprié de tenter de définir la notion de client de détail à partir de paramètres tels que le revenu ou les actifs financiers, puisqu'il ne s'agit pas là d'indicateurs fiables du degré de connaissances des clients en matière de placement. D'autres sont d'avis que l'application de la norme doit être fondée sur la nature de la relation plutôt que sur le type de clients puisque les clients avertis, ceux qui ne sont pas vulnérables et ceux qui ne dépendent pas des conseillers n'ont pas besoin d'une telle norme. De plus, des intervenants soulignent que certains clients autorisés n'étant pas nécessairement des clients avertis, comme les comités de retraite et les organismes de bienfaisance, pourraient tirer avantage de l'adoption d'une norme du meilleur intérêt du client.

Selon des intervenants, certains investisseurs, comme les investisseurs institutionnels avertis ou certains clients de détail avertis, devraient pouvoir renoncer par contrat à l'application d'une norme du meilleur intérêt du client. D'autres cependant critiquent cette approche et estiment que la possibilité pour une personne inscrite de modifier contractuellement la norme ouvre la voie aux risques d'abus et d'utilisation à mauvais escient du titre de conseiller, ce qui va à l'encontre de l'un des principaux objectifs de l'adoption de la norme, et que, trop souvent, de telles modifications contractuelles deviennent, dans le secteur, la règle plutôt que l'exception.

4. *D'autres actions doivent être entreprises*

Résumé

De nombreux intervenants proposent d'entreprendre d'autres actions avant de mettre en œuvre une norme légale du meilleur intérêt du client ou une autre intervention réglementaire.

Le thème principal n° 4 se subdivise en trois thèmes, exposés ci-dessous :

- Bien définir les préoccupations en matière de protection des investisseurs.
- Envisager l'adoption du modèle québécois.
- Effectuer une analyse d'impact.
- Évaluer les réformes entreprises à l'échelle mondiale.
- Effectuer d'autres analyses juridiques.
- Évaluer les autres possibilités d'action.
- Assurer la coordination avec les autres organismes de réglementation des produits financiers.

Le texte qui suit indique les principaux thèmes qui, selon les intervenants, nécessitent d'autres actions. Plusieurs intervenants du milieu de l'investissement estiment pour leur part que les ACVM devraient agir le plus rapidement possible au lieu de retarder le présent projet en effectuant des études et des recherches supplémentaires.

Bien définir les préoccupations en matière de protection des investisseurs

Comme il est mentionné précédemment, de nombreux intervenants qui n'appuient pas l'adoption d'une norme du meilleur intérêt du client affirment que la preuve n'est pas suffisante quant à l'existence d'un ou de plusieurs problèmes ou quant à la pertinence de l'adoption d'une norme du meilleur intérêt du client pour régler ces problèmes. Selon bon nombre d'intervenants du secteur, il conviendrait d'attendre la mise en œuvre complète des réformes canadiennes récentes avant de se demander si le cadre réglementaire soulève toujours des préoccupations en matière de protection des investisseurs. De nombreux intervenants du secteur de l'investissement ne sont pas de cet avis et soutiennent que les préoccupations sont suffisamment définies et étayées.

Envisager l'adoption du modèle québécois

Plusieurs intervenants suggèrent d'effectuer d'autres recherches pour comparer l'incidence de la norme de conduite des conseillers sur les investisseurs et les conseillers au Québec et dans les territoires de common law au Canada. À la lumière des résultats de cette comparaison, les ACVM devraient examiner l'opportunité pour les territoires de common law au Canada d'adopter le modèle québécois.

Effectuer une analyse d'impact

De nombreux intervenants affirment que les ACVM devraient effectuer au Canada une analyse coûts-avantages (ACA) rigoureuse avant de donner suite au projet. Les principaux secteurs sur lesquels doit porter l'ACA devraient inclure l'évaluation du passage des comptes à commission aux comptes à honoraires, des effets d'un tarif excessif pour les comptes dont le solde est bas et des conséquences de ces pratiques sur les investisseurs de la classe moyenne. Bon nombre d'intervenants du milieu des investisseurs ne sont pas du même avis et soutiennent qu'une norme du meilleur intérêt du client ne se prête pas à une analyse coûts-avantages conventionnelle.

Évaluer les réformes entreprises à l'échelle mondiale

De nombreux intervenants estiment que les ACVM devraient attendre que les réformes au Royaume-Uni et en Australie soient entièrement mises en œuvre et effectuer une analyse de leur incidence sur la réglementation avant de décider de l'opportunité d'instaurer au Canada des réformes similaires. Nombre d'intervenants suggèrent également de procéder à une évaluation détaillée des projets dans le contexte de leur territoire, évaluation qui porterait notamment sur le cadre réglementaire actuel, sur la politique en matière d'épargne-retraite et sur les défaillances du marché repérées par les organismes de réglementation.

Effectuer d'autres analyses juridiques

Selon certains intervenants, les ACVM devraient effectuer d'autres analyses juridiques portant sur l'incidence d'un devoir fiduciaire sur la vente de produits de placement. Cette analyse devrait comprendre une étude des principes tirés de la jurisprudence, l'application de ceux-ci au milieu de l'investissement et une projection à long terme des conséquences de l'existence d'un devoir fiduciaire. Il faudrait également prendre en compte un aspect pratique, à savoir combien de temps serait nécessaire avant que la jurisprudence n'en arrive à une compréhension commune de la portée de la norme légale du meilleur intérêt du client.

Évaluer les autres possibilités d'action

Comme il a été mentionné précédemment, des intervenants ont porté à notre attention diverses autres possibilités d'action, qui s'ajoutent ou se veulent une solution de rechange à une norme légale du meilleur intérêt du client, et que les ACVM devraient examiner avant de choisir l'orientation de leur politique.

Assurer la coordination avec les autres organismes de réglementation des produits financiers

De nombreux intervenants soulignent le risque d'arbitrage réglementaire (c'est-à-dire le risque que les conseillers et les clients recherchent des produits autres que des valeurs mobilières) que pose l'adoption d'une norme du meilleur intérêt du client ou toute autre intervention réglementaire dont l'approche réglementaire diffère considérablement de celle des produits financiers autres que des valeurs mobilières. Des intervenants nous demandent de déployer tous les efforts possibles pour assurer la coordination avec les autres organismes de réglementation des produits financiers afin de

garantir une approche harmonisée de la réglementation des produits financiers offerts aux investisseurs de détail canadiens.

Conclusion

Un certain nombre des commentaires clés énoncés ci-dessus que nous avons reçus des participants du secteur et des investisseurs ressemblent à ceux qui sont ressortis de la consultation sur les frais des organismes de placement collectif. On trouvera un aperçu des thèmes principaux soulevés par les intéressés en réponse à cette autre consultation dans l'Avis 81-323 du personnel des ACVM – *Le point sur le Document de discussion et de consultation 81-407 des ACVM : Les frais des organismes de placement collectif*, publié en même temps que le présent avis.

La similarité des commentaires émis par les intéressés témoigne du lien qui existe entre les deux consultations et donne à penser que le personnel des ACVM doit désormais coordonner ses actions dans le cadres de ces deux consultations.

Par conséquent, en prenant en compte la consultation sur les frais des organismes de placement collectif, le personnel des ACVM continue d'examiner l'information recueillie pendant le processus de consultation et d'en discuter afin de déterminer les prochaines étapes à suivre. Nous prévoyons communiquer au cours des mois à venir les mesures réglementaires ou les recherches, s'il y en a, auxquelles nous avons l'intention de donner suite.

Questions

Si vous avez des commentaires ou des questions, veuillez communiquer avec l'un des membres du personnel des ACVM indiqués ci-dessous.

Isabelle Boivin
 Analyste en réglementation – pratiques de distribution
 Direction des pratiques de distribution et des OAR
 Autorité des marchés financiers
 Tél. : 418 525-0337, poste 4817
 1 877 525-0337, poste 4817
 isabelle.boivin@lautorite.qc.ca

Jason Alcorn
 Conseiller juridique
 Commission des services financiers et des services aux consommateurs (Nouveau-Brunswick)
 Tél. : 506 643-7857
 jason.alcorn@fcnb.ca

Chris Besko
 Directeur adjoint et conseiller juridique
 Applications and Exemptions
 Commission des valeurs mobilières du Manitoba
 Tél. : 204-945-2561

Sans frais (au Manitoba) : 1 800 655-5244
chris.besko@gov.mb.ca

Lindy Bremner
Senior Legal Counsel
Capital Markets Regulation
British Columbia Securities Commission
Tél. : 604-899-6678
1 800 373-6393
lbremner@bcsc.bc.ca

Bonnie Kuhn
Manager, Legal
Market Regulation
Alberta Securities Commission
Tél. : 403 355-3890
bonnie.kuhn@asc.ca

Jeff Scanlon
Legal Counsel
Compliance and Registrant Regulation
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Tél. : 416 204-4953
jscanlon@osc.gov.on.ca

Sonne Udemgba
Deputy Director
Legal Department
Securities Division, Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
Tél. : 306 787-5879
sonne.udemgba@gov.sk.ca

Signature d'une convention entre l'Autorité des marchés financiers et l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec concernant l'utilisation du titre de planificateur financier

Le 10 décembre 2013 a pris effet une nouvelle convention visant le transfert, de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») vers l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec (l'« Ordre »), de l'encadrement des membres de l'Ordre qui désirent utiliser le titre de planificateur financier. Cette convention est signée en vertu de l'article 59 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2 (la « Loi »). Elle remplace les conventions précédentes conclues par l'Autorité avec l'ancien Ordre des comptables agréés du Québec et l'ancien Ordre des comptables généraux licenciés du Québec. Ces conventions étaient au même effet que la présente.

La convention, d'une durée de 3 ans, permet aux membres de l'Ordre, qui sont titulaires d'un diplôme de planificateur financier décerné par l'Institut québécois de planification financière, d'utiliser le titre de planificateur financier sans détenir de certificat de l'Autorité. C'est l'Ordre qui est responsable de l'ensemble de l'encadrement des membres visés par la convention.

La communication d'informations entre l'Autorité et l'Ordre, relativement à l'encadrement des planificateurs financiers, est favorisée par cette convention.

La convention ne s'applique pas aux membres de l'Ordre qui détiennent un certificat de l'Autorité dans une discipline encadrée par la Loi, autre que la planification financière, ou qui sont inscrits à titre de représentant conformément à la *Loi sur les instruments dérivés*, L.R.Q. c. I-14.01, ou à la *Loi sur les valeurs mobilières* L.R.Q. c. V-1.1. À titre d'exemple, un membre de l'Ordre qui détient à la fois un certificat en planification financière et en assurance de personnes devra maintenir son certificat en planification financière auprès de l'Autorité, conformément à l'article 59 de la Loi. Il en est de même pour les membres de l'Ordre qui sont employés ou dirigeants d'un cabinet inscrit à l'Autorité dans une discipline de la Loi, autre que la planification financière.

La signature d'une nouvelle convention était nécessaire vu l'échéance des conventions précédentes. Elle était aussi nécessaire vu la création, en mai 2012, de l'Ordre des comptables professionnels agréés qui résulte de la fusion de l'Ordre des comptables agréés, de l'Ordre des comptables généraux accrédités et de l'Ordre des comptables en management accrédités.

La signature de la convention ne modifie pas la réalité actuelle des planificateurs financiers membres de l'Ordre, sauf en ce qui a trait aux membres anciennement encadrés par l'Ordre des comptables en management accrédités qui peuvent désormais bénéficier de la convention.

Le texte de la nouvelle convention est disponible à la suite de cet avis.

Pour plus d'information, veuillez communiquer avec le Centre d'information de l'Autorité aux coordonnées suivantes :

Québec : (418) 525-0337
Montréal : (514) 395-0337
Autres régions : 1 877 525-0337
Télécopieur : (418) 647-9963
www.lautorite.qc.ca

Le 19 décembre 2013

CONVENTION

ENTRE : **L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**, personne morale, mandataire de l'État, instituée en vertu de l'article 1 de la Loi sur l'Autorité des marchés financiers, ayant son siège au 2640, boul. Laurier, 3^e étage, Québec, province de Québec, G1V 5C1, représentée par Monsieur Eric Stevenson, Surintendant de l'assistance aux clientèles et de l'encadrement de la distribution, dûment autorisé tel qu'il le déclare;

(l'« Autorité »)

ET :

L'ORDRE DES COMPTABLES PROFESSIONNELS AGRÉÉS DU QUÉBEC, personne morale légalement constituée et régie par le Code des professions, ayant son siège au 4, Place Ville-Marie, 6^{ème} étage, Montréal, province de Québec, H3B 2E7, représentée par Madame Christiane Brizard, C.OCPAQ, avocate, Secrétaire et vice-présidente, Affaires juridiques, dûment autorisée tel qu'elle le déclare;

(l'« Ordre »)

(ci-après collectivement désignées comme étant les « parties »)

ATTENDU que l'Autorité est chargée de l'administration de *la Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2) (la « Loi ») en vertu de l'article 580.1 de la Loi;

ATTENDU que l'Autorité doit, conformément aux articles 184 et 185 de la Loi, veiller à la protection du public relativement à l'exercice des activités régies par la Loi et, lorsque nécessaire, faire des recommandations au ministre des Finances ou donner son avis sur toute question relative à la distribution de produits et services financiers;

ATTENDU que le 16 mai 2012, *la Loi sur les comptables professionnels agréés* (L.R.Q., c. C-48.1) (« Loi sur les CPA ») est entrée en vigueur créant ainsi l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec;

ATTENDU qu'en vertu de l'article 47 de la Loi sur les CPA, l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec succède aux droits et obligations de l'Ordre des comptables agréés du Québec, de l'Ordre des comptables généraux accrédités du Québec et de l'Ordre des comptables en management accrédités du Québec;

ATTENDU qu'en vertu de l'article 48 de la Loi sur les CPA, les patrimoines de l'Ordre des comptables agréés du Québec, de l'Ordre des comptables généraux accrédités du Québec et de l'Ordre des comptables en management accrédités du Québec n'en forment qu'un seul qui est celui de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec;

ATTENDU qu'en vertu de l'article 49 de la Loi sur les CPA, les ententes conclues conformément au *Code des professions* (L.R.Q., chapitre C-26), (le « Code des professions ») par l'Ordre des comptables agréés du Québec, l'Ordre des comptables généraux accrédités du Québec et l'Ordre des comptables en management accrédités du Québec avec tout organisme sont réputées être conclues par l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec;

ATTENDU qu'en vertu de l'article 23 du Code des professions, l'Ordre a pour principale fonction d'assurer la protection du public et qu'à cette fin, il contrôle l'exercice de la profession par ses membres, notamment par l'adoption d'une réglementation visant entre autres la formation, l'inspection professionnelle et la discipline;

ATTENDU qu'en vertu de l'article 59 de la Loi, l'Ordre peut conclure avec l'Autorité une convention déterminant les responsabilités de l'Ordre à l'égard de ses membres qui désirent utiliser le titre de planificateur financier;

ATTENDU qu'en vertu de ce même article, tant qu'une telle convention est en vigueur, les dispositions de la Loi relatives aux planificateurs financiers, autres que les dispositions pénales, ne s'appliquent pas aux membres de l'Ordre qui utilisent le titre de planificateur financier;

ATTENDU que la Convention ne s'applique pas, conformément au troisième alinéa de l'article 59 de la Loi, à un membre de l'Ordre qui est inscrit à titre de représentant conformément au titre III de la *Loi sur les instruments dérivés* (chapitre I-14.01) ou conformément au titre V de la *Loi sur les valeurs mobilières* (chapitre V-1.1), qui détient un certificat délivré en vertu de la Loi dans une discipline autre que la planification financière ou qui est un dirigeant ou un employé d'un cabinet inscrit dans une discipline autre que la planification financière lorsqu'il agit dans le domaine de la planification financière pour ce cabinet;

ATTENDU qu'en vertu de l'article 60 de la Loi, les membres de l'Ordre qui sont titulaires d'un diplôme de planificateur financier décerné par l'Institut québécois de planification financière (l'« IQPF ») sont autorisés à utiliser ce titre pendant la durée de la Convention, tant qu'ils satisfont aux exigences et respectent les règles déterminées par l'Ordre;

ATTENDU qu'en vertu de la présente Convention, une société dont au moins un membre est autorisé par l'Ordre à utiliser le titre de planificateur financier, peut se présenter comme offrant des services de planification financière;

ATTENDU que le paragraphe précédent ne vise pas les sociétés dont au moins un membre est autorisé à utiliser le titre de planificateur financier par certificat de l'Autorité;

ATTENDU qu'en vertu du deuxième alinéa de l'article 62 de la Loi, tout geste posé par un membre de l'Ordre à titre de planificateur financier dans le cadre de l'application de la présente Convention est réputé être un geste posé à titre de membre de l'Ordre;

ATTENDU qu'en vertu de la Loi, le planificateur financier est la personne physique qui utilise le titre de planificateur financier et que nul ne peut se présenter comme tel sans y être dûment autorisé;

ATTENDU qu'en vertu de l'article 465 de la Loi, quiconque utilise sans y être autorisé, un titre similaire à celui de planificateur financier déterminé par règlement de l'Autorité ou une abréviation d'un tel titre, commet une infraction;

ATTENDU qu'en vertu de l'article 466 de la Loi, quiconque, n'étant pas un planificateur financier, se présente comme offrant des services de planification financière, commet une infraction;

ATTENDU que l'Autorité et l'Ordre des comptables agréés du Québec ont conclu une convention en vertu de l'article 59 de la Loi qui s'échelonnait du 15 septembre 2008 jusqu'au 14 septembre 2011, laquelle convention demeure en vigueur jusqu'à l'entrée en vigueur d'une prolongation ou d'un remplacement de celle-ci;

ATTENDU que l'Autorité et l'Ordre des comptables généraux accrédités du Québec ont conclu une convention en vertu de l'article 59 de la Loi qui s'échelonnait du 3 novembre 2008 jusqu'au 2 novembre 2011, laquelle convention demeure en vigueur jusqu'à l'entrée en vigueur d'une prolongation ou d'un remplacement de celle-ci;

ATTENDU que l'Autorité n'a jamais conclu de convention en vertu de l'article 59 de la Loi avec l'Ordre des comptables en management accrédités du Québec;

ATTENDU que la présente convention annule toute convention antérieure conclue avec l'Ordre des comptables agréés du Québec et l'Ordre des comptables généraux accrédités du Québec;

ATTENDU que la présente convention s'applique à l'ensemble des membres de l'Ordre des comptables professionnels agréés conformément à l'article 59 de la Loi;

ATTENDU que les parties souhaitent établir les principes, les obligations, et les modalités en vertu desquels ils communiqueront des renseignements susceptibles d'assurer la mise en œuvre de la Convention, ainsi que des renseignements qui permettront d'assurer une meilleure protection du public;

Les parties conviennent de ce qui suit :

1. BUTS ET CHAMP D'APPLICATION

1.1. La Convention a pour principal but de permettre à l'Ordre d'autoriser ses membres qui sont titulaires d'un diplôme de planificateur financier décerné par l'IQPF à utiliser le titre de planificateur financier pendant la durée de la Convention tant qu'ils satisfont aux exigences et respectent les règles déterminées par l'Ordre, conformément à l'article 60 de la Loi.

1.2. Elle a également pour but de déterminer les responsabilités de l'Ordre à l'égard de ses membres qui désirent utiliser le titre de planificateur financier ainsi que la nature des renseignements que les parties se communiquent afin qu'elles puissent remplir les obligations qui leur sont imposées par la Loi ou par la présente Convention.

Elle a en outre pour but d'établir une Table de concertation.

1.3. La Convention ne s'applique pas à un membre de l'Ordre qui est inscrit à titre de représentant conformément au titre III de la *Loi sur les instruments dérivés* (chapitre I-14.01) ou conformément au titre V de la *Loi sur les valeurs mobilières* (chapitre V-1.1), qui détient un certificat délivré en vertu de la Loi dans une discipline autre que la planification financière, ou qui est un dirigeant ou un employé d'un cabinet inscrit dans une discipline autre que la planification financière lorsqu'il agit dans le domaine de la planification financière pour ce cabinet, conformément au troisième alinéa de l'article 59 de la Loi.

1.4. Tant que la Convention est en vigueur, elle ne concerne pas les membres de l'Ordre qui exercent des activités de planification financière, mais qui ne sont pas autorisés à utiliser le titre de planificateur financier.

1.5. Les dispositions de la Loi relatives aux planificateurs financiers, autres que les dispositions pénales, ne s'appliquent pas aux membres de l'Ordre qu'il autorise à utiliser le titre de planificateur financier.

2. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE ET CONDITIONS D'EXERCICE APPLICABLES

2.1. L'Ordre déclare que les règles professionnelles applicables à ses membres contiennent et contiendront, pendant la durée de la présente Convention, sous une forme similaire ou différente, les principes énoncés dans les règles professionnelles et déontologiques de l'Autorité applicables aux planificateurs financiers tels qu'ils apparaissent à l'Annexe 1 de la présente Convention.

Le respect de ces règles sera vérifié et contrôlé par les instances de l'Ordre responsables du contrôle de l'exercice de la profession des membres, de la même manière que les autres règles de déontologie et conditions d'exercice applicables à l'ensemble des membres de l'Ordre. L'Ordre informera l'Autorité

de ses exigences et règles en sus de celles prévues au Code des professions, pour la détention du titre de planificateur financier, conformément au Protocole reproduit à l'Annexe 3.

2.2. Lors de la mise en vigueur d'un nouveau règlement ou d'une modification à un règlement qui a une incidence sur l'encadrement des membres autorisés à utiliser le titre de planificateur financier, chaque partie convient d'en aviser l'autre partie conformément aux modalités déterminées à l'Annexe 3.

2.3. L'Ordre déclare que les exigences de formation continue obligatoire qu'il impose à ses membres, sont au moins équivalentes à celles applicables aux planificateurs financiers titulaires d'un certificat de l'Autorité en vertu du *Règlement sur la formation continue obligatoire du planificateur financier* (chapitre D-9.2, r. 14.1). L'Ordre confirme qu'il exige que ses membres autorisés à utiliser le titre de planificateur financier suivent au minimum 40 heures de formation continue sur une base biennale, dont au moins 15 heures en planification financière intégrée couvrant les 7 domaines d'intervention suivants :

- les finances;
- la fiscalité;
- les aspects légaux;
- la retraite;
- les successions;
- les placements;
- les assurances.

2.4. L'Ordre confirme, par ailleurs, qu'il effectue auprès de ses membres un contrôle annuel quant au suivi des heures de formation continue visées à l'article 2.3 et qu'il peut imposer des sanctions si un membre fait défaut de respecter les exigences de formation continue qui lui sont applicables.

2.5. L'Ordre s'engage à transmettre à l'Autorité, selon les modalités déterminées à l'article 8 et à l'Annexe 3, les renseignements nécessaires confirmant l'obligation pour le membre autorisé à utiliser le titre de planificateur financier de suivre les heures de formation prévues à l'article 2.3.

3. ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

3.1 Conformément à l'article 62 de la Loi, l'Ordre déclare que l'assurance de responsabilité professionnelle imposée à ses membres couvre les gestes posés par ceux qui utilisent le titre de planificateur financier dans l'exercice de l'activité de planification financière, tel qu'il appert plus amplement au *Règlement sur l'assurance de la responsabilité professionnelle des membres de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec* (R.R.Q., c. C-48.1, r. 2). L'Ordre a déjà rappelé clairement à ses membres que la vente de produits et de

placements ne fait pas partie des activités de planification financière ni de l'exercice de la profession de comptable professionnel agréé. Par ailleurs, tout geste posé par un membre de l'Ordre autorisé à utiliser le titre de planificateur financier est réputé être un geste posé à titre de membre de l'Ordre.

3.2 L'Ordre confirme qu'il vérifie que le membre, ou une personne en son nom, a souscrit, pour la période pendant laquelle il est autorisé par l'Ordre à porter le titre de planificateur financier, une assurance de responsabilité professionnelle d'au moins 1 000 000 \$ par sinistre pour ses gestes posés à titre de planificateur financier, et ce, avant d'autoriser le port du titre de planificateur financier.

3.3 L'Ordre confirme également qu'il s'assure lors du renouvellement de l'inscription du membre au Tableau de l'Ordre que le membre détient toujours l'assurance de responsabilité professionnelle visée à l'article 3.1.

4. FONDS D'INDEMNISATION

4.1 Conformément à l'article 62 de la Loi, l'Ordre déclare que les dispositions relatives à son fonds d'indemnisation, prévues dans le *Règlement sur la comptabilité en fidéicommiss des comptables professionnels agréés et sur le fonds d'indemnisation de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec* (L.R.Q. c. C-48.1, r.9), s'appliquent pour ses membres qui utilisent le titre de planificateur financier lorsqu'ils exercent une activité de planification financière, étant entendu que la vente de produits financiers et de placements ne font pas partie de l'activité de planification financière ni de l'exercice de la profession de comptable professionnel agréé.

5. TABLE DE CONCERTATION

5.1 Les parties conviennent de participer à une Table de concertation à laquelle les autres ordres professionnels signataires d'une convention similaire seront invités à participer et dont les objectifs seront les suivants :

- Dresser, au besoin, un bilan informel des activités que les ordres ont réalisées auprès de leurs membres et que l'Autorité a réalisées auprès de ses inscrits et de ses détenteurs de certificat en matière de planification financière, notamment en ce qui a trait aux éléments suivants :
 - Les plaintes reçues, les manquements ou défauts détectés ou tout autre sujet en lien avec la présente Convention ou jugé pertinent par la partie concernée;
 - Les activités et programmes de formation qui ont été réalisés en cours d'année et qui peuvent présenter un intérêt pour les membres de la Table de concertation;

- Assurer un dialogue informel constant entre les ordres professionnels signataires d'une convention similaire et l'Autorité, en ce qui a trait aux aspects éthiques et déontologiques de la planification financière ainsi qu'au contrôle de l'exercice de cette activité;
- Favoriser la cohérence des règles applicables aux planificateurs financiers et à leur encadrement;
- Traiter d'autres sujets qui sont d'intérêt commun en vue d'assurer une meilleure protection du public.

5.2 La Table de concertation constitue un forum informel de discussion et ne saurait porter atteinte à la discrétion et à l'indépendance des parties, en ce qui a trait aux décisions qu'elles peuvent prendre en matière d'encadrement des activités des planificateurs financiers qui relèvent de leur compétence.

5.3 Pourront également participer à la Table de concertation, la Chambre de la sécurité financière et l'IQPF en autant que les parties et les autres ordres professionnels signataires d'une convention similaire soient d'accord.

5.4 Les parties et les autres ordres professionnels signataires d'une convention similaire peuvent tenir une séance à tout endroit et selon tout mécanisme qu'ils estiment appropriés, notamment par vidéoconférence.

5.5 Rien dans les articles 5.1 à 5.4 ne doit être interprété comme empêchant l'Autorité et l'Ordre d'avoir, à l'occasion, des discussions bilatérales sur le sujet de la planification financière avec d'autres organismes.

6. REGISTRE DE L'ORDRE

6.1 L'Ordre déclare tenir un registre de ses membres qui sont autorisés à utiliser le titre de planificateur financier (le « registre »), conformément à l'article 67 de la Loi. L'Ordre confirme que ce registre contient au moins le nom et le prénom du membre concerné, son domicile professionnel ainsi que le nom de la société autorisée, par le biais d'un membre, à se présenter comme offrant des services de planification financière et l'adresse de son principal établissement.

6.2 L'Ordre s'engage à communiquer les informations contenues à son registre à l'Autorité conformément aux modalités d'assistance prévues à l'article 7 et à l'Annexe 3.

7. ASSISTANCE ET COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS

7.1 Les parties conviennent qu'il est dans leur intérêt commun d'établir un mécanisme d'assistance et de communication de renseignements en vue d'assurer l'application efficiente de la Convention et la protection du public.

7.2 Les objectifs visés par ce mécanisme sont les suivants :

- Permettre aux parties de déterminer efficacement si un planificateur financier est sujet à la compétence de l'Ordre ou de l'Autorité;
- Permettre aux parties de déterminer si un postulant, un titulaire de certificat ou un membre de l'Ordre qui souhaite être autorisé par une partie à porter le titre de planificateur financier n'a pas fait l'objet d'une mesure administrative, disciplinaire ou pénale imposée par l'autre partie ou par tout autre ordre professionnel signataire d'une convention similaire dans les mesures permises par la loi.

7.3 Les parties conviennent d'effectuer les communications de renseignements visés par la présente section en fonction des conditions et modalités établies par le Protocole de communication reproduit à l'Annexe 3.

7.4 L'Autorité s'engage à fournir à l'Ordre les renseignements et documents suivants :

- Lors du premier échange, la liste des titulaires de certificats dans la discipline de la planification financière, afin de déterminer les membres de l'Ordre. Par la suite, toute mise à jour de la liste des membres.
- Tout communiqué confirmant que l'Autorité a déposé une poursuite pénale contre un membre de l'Ordre, ainsi que des résultats de cette poursuite.
- Toute décision imposant une révocation ou une suspension à l'encontre d'un membre de l'Ordre qui est inscrit à titre de représentant conformément au titre III de la *Loi sur les instruments dérivés* (chapitre I-14.01) ou conformément au titre V de la *Loi sur les valeurs mobilières* (chapitre V-1.1), ou qui détient un certificat délivré en vertu de la Loi, ainsi que toute demande de retrait d'un tel certificat, dans la discipline de la planification financière ou une autre discipline.
- Toute décision imposant une radiation ou une suspension d'une inscription détenue par un cabinet, une société ou un représentant autonome auquel le membre de l'Ordre est rattaché ou dont il est le détenteur.

En outre, l'Autorité s'engage à communiquer à l'Ordre les renseignements suivants, lorsqu'elle estime qu'ils sont nécessaires aux fins d'une enquête ou d'une inspection de l'Ordre :

- Tout avis de résiliation d'un contrat d'assurance de responsabilité qu'un membre de l'Ordre est tenu de souscrire lorsqu'il est titulaire d'un certificat ou inscrit auprès de l'Autorité.
- Une copie de toute décision rendue à l'endroit d'un membre en vertu de la Loi.

7.5 L'Ordre s'engage à fournir à l'Autorité les renseignements et documents suivants :

- La liste des noms, des prénoms et des domiciles professionnels de leurs membres inscrits au registre visé à l'article 6.1 ainsi que toute mise à jour de celle-ci.
- Toute décision imposant une radiation, une suspension, une limitation d'exercice ou toute résolution adoptée par l'Ordre en application du Code des professions ou de la loi ou des règlements qui régissent la profession, qui a pour effet de radier, de suspendre ou de limiter l'exercice des activités professionnelles d'un membre et qui est en lien avec l'utilisation du titre de planificateur financier.
- Les noms, les prénoms et les domiciles professionnels des membres qui cessent l'exercice de la profession.

7.6 Les parties conviennent qu'elles pourront se communiquer des renseignements, suivant les termes des articles 108 à 108.11 du Code des professions et de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1) (la « Loi d'accès »), afin de parfaire leurs registres respectifs en matière de planification financière lorsque les renseignements publics communiqués en application de la Convention ne permettent pas à eux seuls d'atteindre cet objectif.

7.7 Les parties reconnaissent que ce qui précède n'affecte aucunement la discrétion qui leur est accordée par la Loi d'accès et le Code des professions de refuser de communiquer un renseignement personnel à l'autre partie.

7.8 Les parties conviennent d'effectuer les communications de renseignements visés par la présente section en fonction des conditions et modalités établies par le Protocole de communication reproduit à l'Annexe 3.

8. COORDONNATEURS ET PERSONNES-RESSOURCES

8.1 Les parties conviennent de désigner un coordonnateur et des personnes-ressources qui seront chargés de les représenter pour les fins de la mise en œuvre de la Convention. Le nom et les coordonnées des personnes désignées sont reproduits à l'Annexe 2.

8.2 Le coordonnateur de la Convention est chargé, au nom de la partie concernée, de participer à la Table de concertation et de traiter tout différend qui pourrait survenir entre les parties quant à l'application de la Convention.

9. MODIFICATION

9.1 La Convention peut, d'un accord, être modifiée en tout ou en partie. Le cas échéant, toute modification doit être consignée dans un écrit dûment signé par les parties et annexé à la Convention.

10. PRÉAMBULE ET ANNEXES

10.1 Le préambule et les annexes font partie intégrante de la présente Convention.

11. DÉFAUT

11.1 Tel que prévu à l'article 69 de la Loi, l'Autorité peut, si elle estime que l'Ordre néglige d'exercer les responsabilités qui lui sont confiées par la Convention, lui signifier un préavis d'au moins 15 jours indiquant les motifs qui lui paraissent justifier cette opinion et la possibilité pour l'Ordre de présenter ses observations.

Si, à la suite de la présentation de ces observations ou à défaut d'une telle présentation, l'Autorité est toujours d'avis que l'Ordre néglige d'exercer les responsabilités qui lui sont confiées, elle en saisit le ministre des Finances et lui indique les motifs sur lesquels elle s'appuie. Le ministre peut alors mettre fin à la Convention.

12. FIN DE LA CONVENTION

12.1 L'Ordre peut mettre fin en tout temps à la présente Convention. Il doit alors en informer l'Autorité 90 jours à l'avance et lui transmettre, en sus du registre, toute l'information nécessaire concernant ses membres qui utilisent le titre de planificateur financier, et ce, dans les 15 jours suivant cet avis.

12.2 Dans le cas où la présente Convention prenait fin en vertu de la clause précitée, l'Autorité prendra les mesures nécessaires afin d'assurer une transition harmonieuse, vers l'Autorité, des membres de l'Ordre qui se sont vu décerner par l'Ordre l'autorisation d'utiliser le titre de planificateur financier, sous réserve du respect des conditions d'encadrement qui trouveront alors application.

13. DURÉE

13.1 La Convention est d'une durée de trois (3) ans.

13.2 Dans toute éventualité, l'Ordre doit aviser ses membres dans les meilleurs délais de la terminaison de la Convention.

14. RENOUELEMENT

- 14.1 Dans l'éventualité où la Convention ne serait pas renouvelée à son expiration, celle-ci demeurera valide jusqu'à l'entrée en vigueur d'une prolongation de convention ou d'une convention remplaçant celle-ci.
- 14.2 Dans l'éventualité où les parties conviendraient de ne pas prolonger la Convention ni de la remplacer, l'Ordre s'engage à transmettre dans les meilleurs délais, à l'Autorité, copie du registre à jour à la date de terminaison de la Convention, ainsi que toute l'information nécessaire concernant ses membres qui utilisent le titre de planificateur financier.

15. ENTRÉE EN VIGUEUR

- 15.1 La Convention prend effet à la date de signature de celle-ci par l'Autorité, étant entendu que l'Ordre sera le premier signataire de la Convention.

EN FOI DE QUOI, L'AUTORITÉ A SIGNÉ À QUÉBEC

Ce 10^e jour du mois de Décembre 2013

Par : (S) Eric Stevenson
Eric Stevenson
Surintendant de l'assistance aux clientèles
et de l'encadrement de la distribution

EN FOI DE QUOI L'ORDRE A SIGNÉ À MONTRÉAL

Ce 29^e jour du mois de Novembre 2013

Par : (S) Christiane Brizard
Christiane Brizard, C.OCPAQ, avocate
Secrétaire et Vice-présidente, Affaires juridiques

ANNEXE 1**RÈGLES PROFESSIONNELLES ET DÉONTOLOGIQUES DE L'AUTORITÉ
(ARTICLE 2)**

Les règles professionnelles et déontologiques de l'Autorité qui sont applicables aux titulaires d'un certificat de planificateur financier (le «pl.fin.») sont les suivantes :

- a) Le pl. fin. utilise le titre de «planificateur financier» ou l'abréviation «Pl. Fin.». (Article 12 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*, R.R.Q., c. D-9-2, r.7).
- b) Lorsqu'un pl.fin. exige des émoluments de la personne avec laquelle il transige, il doit lui dévoiler le fait qu'il reçoit d'autre part une rémunération pour les produits qu'il lui vend ou les services qu'il lui rend (Article 17 de la Loi).
- c) Le pl.fin. ne peut rendre des services de planification financière offerts à ce titre que s'il a préalablement rédigé un mandat ou contrat de service comportant au moins les éléments suivants :
 - 1. la nature et l'étendue de son mandat ou un contrat de service;
 - 2. l'estimation de sa rémunération et, le cas échéant, le nombre d'heures pour exécuter son mandat ou son contrat de service;
 - 3. la discipline dans laquelle il est autorisé à agir ainsi que la description des services financiers susceptibles d'être offerts, le cas échéant, dans l'exécution de son mandat ou son contrat de service;
 - 4. la signature du client attestant l'acceptation du mandat ou du contrat de service.

Ce mandat ou contrat de service ne peut prévoir que le client est tenu d'acheter un produit financier ou de se procurer un service financier.

Ce mandat ou contrat de service doit être daté et signé par le planificateur financier et remis au client. (Article 8 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, R.R.Q., c.D-9.2, r.10)

- d) Le pl. fin. doit préparer un rapport écrit de la planification effectuée et le remettre au client. (Article 9 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 10)
- e) Le pl. fin. doit, lors de la première rencontre avec un client, lui remettre un document, telle une carte professionnelle, lequel doit mentionner les éléments suivants :
 - 1. son nom;

2. sa principale adresse d'affaires, ses numéros de téléphone d'affaires et, le cas échéant, son adresse électronique;
 3. le nom du cabinet ou de la société autonome pour le compte duquel il exerce ses activités, le cas échéant;
 4. les titres prévus à la Loi qu'il est autorisé à utiliser pour le compte du cabinet ou de la société autonome pour lequel il agit. (Article 10 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, R.R.Q., c. D-9.2, r.10)
- f) Le pl. fin. qui reçoit un montant provenant d'une commission ou d'un partage de commission, doit le faire conformément aux articles 100 et 143 de la Loi ainsi qu'aux articles 22 à 25 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (R.R.Q., c. D-9.2, r.2) et aux articles 13 à 18 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres* (R.R.Q., c. D-9.2, r.19).
- g) Sous réserve de la Loi, le pl.fin. doit s'abstenir de recevoir, en plus de la rémunération à laquelle il a droit, tout avantage, ristourne ou commission relatifs à l'exercice de sa profession. De même, il ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à verser un tel avantage, ristourne ou commission. Tout avantage, ristourne ou commission reçu par le membre doit être inscrit dans un registre tenu à cette fin.
- h) Le pl. fin. doit éviter d'adopter des méthodes qui auraient pour effet notamment de privilégier un aspect spécifique de la planification financière pour attirer indûment l'attention d'un client éventuel lorsqu'il effectue de la prospection de clientèle (article 50 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*, R.R.Q., c.D-9-2, r.3) (« Code CSF »).
- i) Le pl. fin. doit s'abstenir :
1. de verser, directement ou indirectement, une rémunération à une personne qui n'est pas légalement habilitée à utiliser le titre de pl.fin. pour qu'elle agisse à ce titre ou en prenne le titre;
 2. d'accepter ou de se faire verser, directement ou indirectement, une rémunération par une personne non légalement habilitée à utiliser le titre de pl.fin. qui agit ou tente d'agir à ce titre (article 51(2)(3) du *Code CSF*).
- j) Le pl. fin. doit informer son client lorsqu'il constate un empêchement à la continuation de son mandat (article 51(4) du *Code CSF*).

ANNEXE 2**LISTE DES COORDONNATEURS DE LA CONVENTION ET PERSONNES-RESSOURCES****Autorité des marchés financiers****Coordonnatrice**

Louise Gauthier
La directrice des pratiques de distribution et des OAR
2640, boulevard Laurier, 3^e étage
Tour Cominar
Québec (Québec) G1V 5C1
Tél. : (418) 525-0337

Personne-ressource

Maryse Pineault
La directrice principale des opérations d'encadrement de la distribution
2640, boulevard Laurier, 3^e étage
Tour Cominar
Québec (Québec) G1V 5C1
Tél. : (418) 525-0337

Ordre des comptables professionnels agréés du Québec**Coordonnatrices et Personnes-ressources**

Christiane Brizard
C.OCPAQ, avocate
Secrétaire et vice-présidente, Affaires juridiques
4, Place Ville-Marie, 6^{ème} étage
Montréal (Québec) H3B 2E7
Tél. : (514) 288-3256

Martine Picard FCPA, FCA
Vice-Présidente, Inspection et pratique professionnelle
500, Places d'Armes
18e étage
Montréal (Québec) H2Y 2W2
Tél. : (514) 288-3256

ANNEXE 3**PROTOCOLE DE COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS ENTRE L'AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS ET L'ORDRE DES COMPTABLES PROFESSIONNELS
AGRÉÉS DU QUÉBEC**

1. Conformément à la Convention intervenue entre l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») et l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec (l'« Ordre ») (ci-après collectivement désignées comme étant les « parties »), les parties s'engagent à communiquer les renseignements visés par la Convention, ainsi que toute autre information liée à son application ou à sa mise en œuvre, conformément aux modalités établies par ce Protocole.
2. Les avis portant spécifiquement sur la Convention ou sur un différend qui découle de son application peuvent être communiqués d'une partie à une autre, par voie de lettre ou par courrier électronique, à l'attention du coordonnateur désigné à l'Annexe 2 de la Convention.
3. Les renseignements visés par la section 7 de la Convention peuvent être communiqués par les parties de manière systématique ou, par voie de demande de renseignements.
4. Les renseignements suivants seront communiqués de manière systématique par l'Ordre à l'Autorité, à l'attention de la Coordinatrice de la convention ou de toute autre personne que celle-ci indique et selon les fréquences indiquées ci-dessous :

Renseignements	Fréquence
Informations contenues au registre prévu à l'article 67 de la Loi (articles 6.1 et 6.2 de la Convention).	Dans les 30 jours de l'entrée en vigueur de la Convention. Les mises à jour sont transmises sur demande ou minimalement, à tous les 30 avril.
Exigences de l'Ordre en éthique et déontologie (Règles professionnelles et déontologiques applicables aux planificateurs financiers) (article 2.1 de la Convention).	Dans les 90 jours de l'entrée en vigueur de la Convention et, le cas échéant, lors de l'entrée en vigueur d'un règlement, d'une norme ou d'une résolution qui a pour effet de réduire les exigences de l'Ordre.
Renseignements relatifs à la formation continue obligatoire (articles 2.2 et 2.5 de la Convention).	

Renseignements	Fréquence
Décision à l'encontre d'un membre de l'Ordre autorisé à utiliser le titre de planificateur financier (article 7.5 de la Convention)	Dans les 10 jours qui suivent la fin de la période d'appel de la décision.
Renseignements et documents concernant les membres qui cessent l'exercice de la profession (démission, retraite, etc.) (article 7.5 de la Convention).	Dans les 60 jours où cette information est portée à la connaissance de l'Ordre, étant entendu que ce délai sera réduit dès que les systèmes informatiques de l'Ordre le permettront.

5. Les renseignements suivants seront communiqués de manière systématique par l'Autorité à l'Ordre, à l'attention de l'une ou l'autre des Coordonnatrices de la convention ou de toute autre personne que celles-ci indiquent et selon les fréquences indiquées ci-dessous :

Renseignements	Fréquence
Réglementation et normes applicables à l'exercice de la planification financière (articles 2.2 et 2.5 de la Convention)	Dans les 90 jours de l'entrée en vigueur de la Convention et, le cas échéant, lors de l'entrée en vigueur d'un règlement.
Liste des titulaires de certificat dans la discipline de la planification financière (article 7.4 de la Convention)	Dans les 30 jours de l'entrée en vigueur de la Convention. Les mises à jour sont transmises sur demande ou minimalement, à tous les 30 avril.
Communiqué concernant une poursuite pénale intentée contre un membre de l'Ordre (article 7.4 de la Convention)	Dans les 5 jours qui suivent la signification de la procédure au membre de l'Ordre.
Décision à l'encontre d'un membre de l'Ordre titulaire de certificat ou d'un inscrit (article 7.4 de la Convention)	Dans les 5 jours qui suivent la signification de la décision au membre de l'Ordre.

6. Les délais prévus par les articles 4 et 5 du Protocole peuvent être prolongés par une partie, si l'autre partie en fait la demande.
7. Les demandes de renseignements sont présentées par écrit lorsque possible, à l'une des personnes dont le nom paraît à l'Annexe 2 ou, lorsqu'il est impossible de communiquer avec cette personne en temps utile, à la personne responsable du traitement des demandes d'accès à l'information au sein de l'organisme. Une demande verbale doit cependant être confirmée par écrit dans les vingt (20) jours qui suivent sa présentation.

Les demandes qui concernent des renseignements ayant un caractère public doivent comporter les informations suivantes :

- a) le nom, le titre et les coordonnées de la personne qui présente une demande au nom de son organisation (la « partie requérante »);
- b) la description générale ou la nature du ou des renseignement(s) que la partie requérante souhaite obtenir de l'autre partie (la « partie réceptrice »);
- c) le délai de réponse souhaité, notamment lorsque l'urgence justifie que la demande soit traitée à l'intérieur d'un délai plus court que celui énoncé au deuxième alinéa de l'article 8 du Protocole.

Les demandes qui portent sur des renseignements personnels doivent, en outre, comporter les informations suivantes :

- a) le motif à l'appui de la demande, soit les raisons pour lesquelles le ou les renseignement(s) sont requis;
 - b) l'usage projeté des renseignements requis par la partie requérante.
8. La personne à qui une demande de renseignements est transmise doit analyser celle-ci afin d'établir si son organisation peut, conformément à la Convention intervenue entre les parties et les lois qui leur sont applicables, fournir les renseignements demandés.

Les parties conviennent d'examiner et répondre aux demandes qui leur sont soumises à l'intérieur d'un délai de 20 jours ouvrables, à compter de la date de réception de ces demandes, sous réserve de tout autre délai qui peut être fixé de commun accord par les parties.

9. Les parties reconnaissent que les renseignements personnels qui leur sont fournis ou auxquels ils peuvent avoir eu accès au cours d'une séance de la Table de concertation doivent demeurer confidentiels et qu'il est nécessaire de prendre des mesures appropriées pour assurer leur protection et leur sécurité.

À cet effet, les parties s'engagent notamment à prendre les mesures suivantes :

- utiliser les renseignements personnels qui leur sont communiqués ou divulgués uniquement pour les fins et dans les limites prévues par la Convention et le Protocole, sauf autorisation écrite à l'effet contraire par la partie concernée;
 - limiter la circulation des renseignements qui leur sont communiqués qu'aux seuls membres de leur personnel qui sont autorisés à les recevoir dans l'exercice de leurs fonctions, ainsi qu'aux personnes et organismes qui sont tenus de les recevoir par effet de la loi ou d'une ordonnance d'un tribunal, en prenant soin, dans ce dernier cas, de porter cette situation à l'attention de l'autre partie;
 - ne pas communiquer ou divulguer à d'autres organismes ou personnes, les renseignements qui leur sont communiqués dans le cadre de la Convention, sans d'abord en aviser l'autre partie et obtenir son autorisation écrite;
 - appliquer les mesures de sécurité nécessaires pour assurer la confidentialité des renseignements transmis en application du Protocole et aviser l'autre partie de tout manquement ou événement susceptible de porter atteinte au caractère confidentiel des renseignements qui leur ont été communiqués;
 - détruire les renseignements qui leur ont été communiqués en application du Protocole, dès l'expiration des délais de conservation établis par les lois qui leur sont applicables ou, le cas échéant, conformément aux calendriers de conservation établis par celles-ci.
10. Les parties conviennent de transmettre les renseignements énoncés à la Convention par courrier recommandé, par télécopieur ou par tout autre mode de transmission jugé approprié, compte tenu de la nature de ces renseignements, aux fins d'assurer leur confidentialité et leur sécurité.

À cet effet, les parties peuvent assujettir la communication de renseignements à toute mesure de sécurité physique ou informatique additionnelle qu'elles jugent nécessaires.

3.2 RÉGLEMENTATION

3.2.1 Consultation

Avis de consultation

Modification au Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière

(Texte publié ci-dessous)



SOLLICITATION DE COMMENTAIRES

Modification au Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière

Résumé

Le conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière (« la Chambre ») a approuvé les modifications du *Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière* (« le Règlement intérieur »). Les modifications ont principalement trait à la composition du conseil d'administration, incluant la nomination d'administrateurs indépendants et l'élection d'un administrateur issu des membres composant l'assemblée générale des membres de la Chambre (AGA) et élu par cette assemblée. De plus, les règles sur la tenue des élections des administrateurs ont été retirées du règlement pour être intégrées à la *Politique sur la tenue des élections au sein du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière*. Finalement, des modifications de concordance, d'orthographe, de ponctuation, de typographie ou de grammaire ont également été apportées.

Processus d'établissement des modifications

La Chambre est un organisme d'autoréglementation constitué par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2) qui a comme mission d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses membres qui œuvrent dans les disciplines du courtage en épargne collective, de la planification financière, de l'assurance de personnes, de l'assurance collective de personnes et du courtage en plans de bourses d'études. Les affaires de la Chambre sont administrées par un conseil d'administration. Les modifications apportées au Règlement intérieur ont été adoptées par le conseil d'administration de la Chambre lors de sa séance du 5 décembre 2013. Ces changements sont présentés à l'Autorité des marchés financiers en conformité avec le Plan de supervision de la Chambre.

Les commentaires relatifs aux modifications apportées au Règlement intérieur doivent être présentés à la Chambre dans les 30 jours suivant la date de publication du présent avis au bulletin de l'Autorité des marchés financiers. Prière de soumettre ces commentaires à :

M^e Marie Elaine Farley
Vice-présidente, Affaires juridiques et corporatives et Secrétaire
Chambre de la sécurité financière
300, rue Léo-Pariseau, 26^e étage
Montréal (Québec) H2X 4B8
Courriel : consultation@chambresf.com

Ces commentaires doivent également être transmis à l'Autorité des marchés financiers à l'attention de :

M^e Anne-Marie Beaudoin
Secrétaire
Autorité des marchés financiers
800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, Tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3
Courriel : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Annexes

Les personnes intéressées trouveront en annexe le document d'analyse des modifications proposées au Règlement, lequel inclut notamment le Règlement tel que modifié. La date d'entrée en vigueur de ces modifications sera celle indiquée à l'avis de mise en vigueur publié par la Chambre de la sécurité financière sur son site Web.



Modifications au *Règlement intérieur* de la *Chambre de la sécurité financière*

Analyse présentée à l'Autorité des marchés financiers



DÉCEMBRE 2013

Chambre de la sécurité financière | 1

Introduction

Le *Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière* (« le Règlement intérieur ») est entré en vigueur le 17 février 2012. Il a remplacé celui initialement adopté, le 12 novembre 1998, par le conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière (« la Chambre »).

La présente analyse est soumise à l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité ») en vertu de la Partie 2 de l'Annexe A du Plan de supervision de la Chambre. Il s'agit de modifications importantes venant principalement modifier les dispositions qui ont trait à la composition du conseil d'administration, incluant la nomination d'administrateurs indépendants et l'élection d'un administrateur issu des membres composant l'assemblée générale des membres de la Chambre (AGA) et élu par cette assemblée.

De plus, les règles sur la tenue des élections des administrateurs ont été retirées du règlement pour être intégrées à la *Politique sur la tenue des élections au sein du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière*.

Finalement, des modifications de concordance, d'orthographe, de ponctuation, de typographie ou de grammaire ont également été apportées.

1. Nature et incidence des modifications

1.1. Objet des modifications

Les démarches entreprises, en 2011, par la Chambre auprès du ministre des Finances pour modifier la composition de son conseil d'administration ont, entre autres, mené à la modification des articles 288, 290, 290.3, 291 et 309 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF).

Ces modifications à la LDPSF portent de 11 à 13 le nombre d'administrateurs de la Chambre et de 2 à 5 le nombre d'administrateurs indépendants et créent un poste d'administrateur élu par l'AGA.

Les modifications au Règlement intérieur font donc écho à celles qui ont été apportées à la LDPSF quant à la gouvernance de la Chambre et complètent ces dernières.

Ainsi, les modalités de rotation des postes d'administrateurs annuellement mis en élection sont revues pour tenir compte de la nouvelle composition du conseil d'administration. De plus, pour répondre à une demande du conseil d'administration, la représentativité régionale est abolie permettant ainsi à tout membre exerçant dans la discipline ou la catégorie d'inscription visées par l'élection d'être candidat à celle-ci, dans la mesure où ses candidats respectent les critères d'éligibilité prévus au Règlement intérieur. Des mesures sont

prévues afin d'assurer la transition entre l'ancienne et la nouvelle composition du conseil d'administration.

C'est à la suite du rapport d'inspection de l'Autorité, pour la période du 1^{er} janvier 2008 au 31 décembre 2010, que la Chambre a entrepris une réflexion concernant la recommandation de l'Autorité au sujet du président des sections qui siégeait à son conseil d'administration sans être un administrateur dûment élu. Cette réflexion s'est faite dans le cadre des travaux ayant trait à sa nouvelle gouvernance et a mené à la décision d'élire un administrateur parmi les membres de l'AGA tels que définis à l'article 5 du Règlement intérieur. L'introduction d'un poste d'administrateur élu par l'AGA répond à une préoccupation du conseil d'administration d'assurer une certaine représentativité des sections au sein de son conseil d'administration.

L'élection d'un administrateur par l'AGA implique également la modification de certaines dispositions qui concernent le but de l'AGA (élire un administrateur), la date de la tenue de l'élection et les modalités d'élection qui se fera par scrutin secret. La durée du mandat de l'administrateur élu par l'AGA est fixée à un an.

Les règles non prévues au Règlement intérieur, tant pour l'élection des administrateurs en fonction de leur discipline ou de leur catégorie d'inscription ainsi que celle de l'administrateur élu par l'AGA, ont été prévues à la *Politique sur la tenue des élections au sein du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière*.

Quant aux règles relatives à la tenue des AGA, la Chambre a convenu de les laisser dans le Règlement intérieur (convocation, quorum, vote, personnes admises, etc.). Par ailleurs, puisque l'article 11 du Règlement intérieur prévoit que le président d'assemblée décide des questions de procédures non prévues au Règlement intérieur, celui-ci pourra, selon les circonstances, prendre les décisions appropriées.

Les règles concernant la désignation des vice-présidents du conseil d'administration sont modifiées afin de permettre à tout administrateur élu d'être désigné à titre de premier vice-président et à tout administrateur, élu ou indépendant, d'être désigné à titre de second vice-président. De plus, alors que seuls les administrateurs élus votaient pour élire le président et les vice-présidents, les administrateurs indépendants participent maintenant au vote. Ces modifications visent à reconnaître l'apport de l'ensemble des administrateurs.

Tel que l'exige l'article 290 de la LDPSF, le Règlement intérieur prévoit les conditions auxquelles doit satisfaire une personne pour se qualifier d'administrateur indépendant en vue d'être nommée par le ministre des Finances sur recommandation de la Chambre. En adoptant ces critères, la Chambre souhaite ajouter à son conseil d'administration l'apport de personnes

ayant une vision externe et indépendante de la distribution des produits et des services financiers.

Des modifications au Règlement intérieur sont également faites pour tenir compte de l'abolition aux articles 309, 327, 331 et 333 de la LDPSF de l'obligation pour la Chambre d'adopter un règlement prévoyant un plan d'effectifs et établissant les normes et barèmes de rémunération, les avantages sociaux et les autres conditions de travail des membres du personnel de la Chambre.

Enfin, afin de préserver l'indépendance de celui qui occupe la fonction visée, les modifications au Règlement intérieur introduisent un processus de destitution du président et chef de la direction ainsi que du syndic de la Chambre. La destitution de ces derniers exige l'accord des deux tiers des membres du conseil d'administration présents à la séance tenue spécialement à cet effet.

1.2. Effets possibles

La Chambre estime que les modifications apportées au Règlement intérieur n'ont aucun impact sur les activités professionnelles des représentants encadrés par la Chambre.

2. Description du processus d'établissement des modifications

2.1. Contexte

En 2011, la Chambre a entrepris une réflexion sur le modèle de gouvernance dont elle souhaitait se doter, réflexion qu'elle a effectuée en collaboration avec le comité de gouvernance et l'Institut sur la gouvernance d'organisations privées et publiques.

Le comité de gouvernance de la Chambre a fait des recommandations au conseil d'administration sur l'abolition des régions électorales, les mesures transitoires pour la mise en place du nouveau modèle de gouvernance, la durée des mandats des administrateurs, les critères de nomination du président et des vice-présidents et le mode d'élection de l'administrateur élu par et parmi l'assemblée générale.

Ces recommandations ont mené à l'adoption par le conseil d'administration d'un modèle introduisant un plus grand nombre d'administrateurs indépendants et un administrateur provenant de l'AGA et élu par celle-ci. Des demandes de modifications de la LDPSF ont ensuite été présentées au ministre des Finances dans le cadre de l'adoption du projet de *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement le secteur financier*. Les modifications à la LDPSF relatives à la composition du conseil d'administration de la Chambre sont entrées en vigueur le 14 juin 2013.

La Chambre, via son comité de nomination, a réfléchi aux critères d'indépendance des administrateurs nommés par le ministre et a soumis ces recommandations au conseil d'administration.

Suite à leur adoption par le conseil d'administration, les recommandations de ces deux comités ont été ajoutées au projet de modification du Règlement intérieur.

2.2. Processus

Le comité de réglementation de la Chambre a procédé à une étude détaillée des modifications proposées au Règlement intérieur et a recommandé au conseil d'administration de la Chambre de les approuver. Lors de sa séance du 5 décembre 2013, le conseil d'administration a pris connaissance des modifications proposées, a conclu que celles-ci étaient souhaitables, non contraires à l'intérêt public, et les a approuvées. Nous vous référons à la résolution du conseil d'administration de la Chambre présentée en Annexe 3 de la présente analyse.

2.3. Plan de mise en vigueur

Les modifications proposées au Règlement intérieur n'ont pas d'impact direct sur les activités professionnelles des représentants membres de la Chambre et sur le public consommateur. Elles entreront en vigueur à la date fixée par la Chambre, laquelle sera publiée sur le site Web de cette dernière.

3. Points de référence

Une analyse comparative a été effectuée quant aux critères d'indépendance que doivent satisfaire les administrateurs nommés par le ministre des Finances. Cette analyse examine les critères retenus au sein de différents organismes canadiens, tels la Chambre de l'assurance de dommages, l'Organisme canadien de réglementation du commerce de valeurs mobilières, l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec, l'Institut des administrateurs de sociétés, mais également des organismes internationaux tels l'Institut français des administrateurs, l'Association française des entreprises privées (AFEP) et Mouvement des entreprises de France, le NYSE et le Nasdaq.

La Chambre a également tenu compte des nouvelles règles de gouvernance des sociétés d'État élaborées dans l'énoncé politique « Moderniser la gouvernance des sociétés d'État » du ministère des Finances et des critères d'indépendance fixés dans l'Instruction générale 58-201 relative à la gouvernance et le Règlement 52-110 sur le comité d'audit des Autorités canadiennes en valeurs mobilières.

4. Incidence de la modification sur les systèmes

Les modifications envisagées au Règlement intérieur ne nécessitent aucun changement aux systèmes informatiques utilisés par la Chambre.

5. Intérêt public

Lors de sa séance du 5 décembre 2013 et après avoir pris connaissance des modifications suggérées par le comité de réglementation, le conseil d'administration a conclu que celles-ci étaient souhaitables et non contraires à l'intérêt public.

ANNEXE 1

Version finale du Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière

RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

SECTION I DÉFINITIONS

1. Dans le présent Règlement, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

« Administrateur » : un membre du conseil d'administration;

« Administrateur élu » : un membre du conseil d'administration élu par les membres en vertu de l'article 289 de la Loi, incluant celui élu par l'assemblée générale des membres en vertu de l'article 291 de la Loi;

« Administrateur indépendant » : un membre du conseil d'administration nommé par le ministre en vertu de l'article 290 de la Loi et respectant les critères prévus à l'article 40.1 du présent Règlement;

« Autorité » : l'Autorité des marchés financiers;

« Chambre » : la Chambre de la sécurité financière;

« Conseil d'administration » : le conseil d'administration de la Chambre;

« Loi » : la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2);

« Membre » : un représentant en assurance de personnes, un représentant en assurance collective de personnes, un planificateur financier, un représentant de courtier en épargne collective ou un représentant de courtier en plans de bourses d'études dûment autorisé à agir par l'Autorité;

« Ministre » : le ministre responsable de l'application de la Loi;

« Président » : le président du conseil d'administration;

« Président et chef de la direction » : le chef de la direction de la Chambre nommé en vertu de l'article 303.1 de la Loi;

« Publications officielles de la Chambre » : le magazine publié par la Chambre et son site Web;

« Politique sur les élections » : la Politique sur la tenue des élections au sein du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière;

« Séance » : une séance du conseil d'administration;

« Secrétaire » : le secrétaire de la Chambre nommé en vertu de l'article 309 de la Loi;

« Syndic » : le syndic de la Chambre nommé en vertu de l'article 327 de la Loi;

« Vice-président » : l'un ou l'autre des vice-présidents du conseil d'administration.

SECTION II ASSEMBLÉE DES MEMBRES

2. L'assemblée générale annuelle des membres est tenue à une date fixée par le conseil d'administration dans les 180 jours qui suivent la fin de son exercice financier.

3. Le conseil d'administration peut surseoir, pour des circonstances exceptionnelles, à la tenue d'une assemblée générale annuelle.

4. Une assemblée générale annuelle a pour but d'informer les membres des enjeux concernant la Chambre et des autres sujets déterminés par cette dernière et, lorsque jugé à propos, d'obtenir leur avis à cet égard. Cette assemblée a également pour but d'élire un administrateur conformément à l'article 291 de la Loi, de recevoir les états financiers et d'obtenir l'approbation des membres sur les règlements qui, en vertu de la Loi, le requièrent.

5. L'assemblée générale est composée des personnes suivantes, telles qu'elles sont identifiables le jour de la tenue de l'assemblée :

- a) les administrateurs élus conformément à la Loi;
- b) les membres du bureau de direction de chacune des sections de la Chambre élus conformément au Règlement sur les sections de la Chambre de la sécurité financière;
- c) les délégués élus au sein des sections conformément au Règlement sur les sections de la Chambre de la sécurité financière, et ce, selon les nombres maximaux suivants :
 - i) Abitibi-Est : 5
 - ii) Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Les-Îles : 5
 - iii) Beauce-Amiante : 5
 - iv) Drummond-Arthabaska : 5
 - v) Duplessis : 5
 - vi) Estrie : 10
 - vii) Grande-Mauricie : 10
 - viii) Haute-Yamaska : 5
 - ix) Lanaudière : 10
 - x) Laurentides : 10
 - xi) Laval : 10
 - xii) Manicouagan : 5
 - xiii) Montréal : 30
 - xiv) Outaouais : 10
 - xv) Québec : 20
 - xvi) Richelieu-Longueuil : 20
 - xvii) Rivière-du-Loup : 5
 - xviii) Rouyn-Noranda : 5
 - xix) Saguenay-Lac-Saint-Jean : 10
 - xx) Sud-Ouest du Québec : 5

6. Un avis de convocation d'une assemblée générale annuelle est donné aux personnes visées à l'article 5, au moins 30 jours avant la date fixée pour sa tenue. Cet avis peut être donné par tout moyen de communication, notamment par courriel ou par une annonce dans l'une des publications officielles de la Chambre.

7. L'avis de convocation doit indiquer la date, l'heure et le lieu de l'assemblée et être accompagné d'un ordre du jour.

L'avis de convocation doit aussi indiquer l'obligation de tout participant, le jour de l'assemblée, de justifier de son identité par la présentation d'une preuve de celle-ci sous peine de se voir refuser l'accès à l'assemblée.

8. L'omission involontaire de transmettre un avis de convocation ou le fait qu'une personne visée à l'article 5 ne l'ait pas reçu, n'invalide pas l'assemblée, ni une résolution adoptée ou une procédure accomplie lors de cette assemblée.

9. Un membre peut renoncer, avant ou après la tenue d'une assemblée, à l'avis de convocation ou à une irrégularité contenue dans cet avis. Sa présence à l'assemblée équivaut à une renonciation à cet avis, sauf s'il y assiste spécialement pour s'opposer à sa tenue en invoquant l'irrégularité de sa convocation. Un membre peut aussi renoncer, après la tenue d'une assemblée, à toute irrégularité qui pourrait y avoir été commise.

10. Le quorum d'une assemblée est fixé à 100 membres.

L'assemblée peut valablement être tenue si le quorum est atteint à l'ouverture, même s'il n'est pas maintenu au cours de l'assemblée.

11. Les assemblées sont présidées par le président ou par toute autre personne désignée par le conseil d'administration.

Le président d'assemblée veille au bon déroulement de l'assemblée et décide des questions de procédures non prévues au présent Règlement.

12. Le secrétaire, ou toute personne désignée par le conseil d'administration, agit comme secrétaire de l'assemblée.

13. *Abrogé.*

14. Toute assemblée ne porte que sur les objets pour lesquels elle a été convoquée.

15. Les résolutions sont adoptées à la majorité des voix exprimées par les membres présents à l'assemblée.

16. Chaque membre visé à l'article 5 et présent à l'assemblée a droit de parole et a droit à un vote.

Le vote par procuration n'est pas permis.

17. Tout vote est pris à main levée, à moins que le vote au scrutin secret ne soit demandé par au moins dix membres. Toutefois, le vote relatif à l'élection de

l'administrateur élu par les membres de l'assemblée générale s'effectue au scrutin secret conformément aux modalités prévues à la Politique sur les élections.

18. Lors de toute assemblée, le conseil d'administration peut admettre toute personne à titre d'observateur.

Les administrateurs nommés par le ministre conformément à la Loi sont admis d'office à toute assemblée. Ils peuvent prendre la parole, mais ils ne disposent ni du droit de formuler des propositions, ni du droit de vote.

19. Une assemblée générale extraordinaire peut être convoquée, sur résolution du conseil d'administration, pour toutes fins qu'il juge utiles, et tenue en tout temps et à tout endroit au Québec, pourvu qu'un avis en soit donné conformément aux dispositions de l'article 6, au moins 15 jours avant la date fixée pour sa tenue.

Une telle assemblée peut également être convoquée par résolution à cet effet provenant d'une majorité des bureaux de direction d'une section, telle que définie au Règlement sur les sections de la Chambre de la sécurité financière.

20. Les règles concernant les assemblées générales annuelles s'appliquent compte tenu des adaptations nécessaires aux assemblées extraordinaires.

SECTION III ADMINISTRATEURS ÉLUS

21. La durée du mandat des administrateurs élus est de trois ans à l'exception de l'administrateur élu par les membres de l'assemblée générale dont le mandat est d'un an. Les administrateurs élus ne peuvent cumuler plus de trois mandats consécutifs.

22. À l'exception de l'élection de l'administrateur élu par les membres de l'assemblée générale qui se tient le jour de l'assemblée générale, les élections des administrateurs se tiennent à la date déterminée par résolution du conseil d'administration. Cette résolution prévoit également l'heure de la clôture du scrutin.

Le vote peut être tenu par un moyen informatique ou électronique. Les conditions et modalités relatives à la mise en candidature, au vote informatique ou électronique et au dépouillement de l'élection sont celles prévues à la Politique sur les élections.

23. Le secrétaire agit comme président de scrutin. Il peut prendre toute mesure utile pour assurer le bon déroulement du scrutin.

24. Les postes à pourvoir sont mis en élection selon les modalités suivantes :

- a) Lorsque l'élection se tient en **2014** et à tous les trois ans par la suite, il y a élection des deux administrateurs suivants :
 - 1) le premier est élu parmi les représentants de courtier en plans de bourses d'études;

- 2) le second est élu parmi les membres de l'assemblée générale visés par les paragraphes b) et c) de l'article 5.
- b) Lorsque l'élection se tient en **2015** et à tous les trois ans par la suite, il y a élection des quatre administrateurs suivants :
- 1) le premier est élu parmi les représentants en assurance de personnes;
 - 2) le deuxième est élu parmi les représentants de courtier en épargne collective;
 - 3) le troisième est élu parmi les représentants qui sont planificateurs financiers;
 - 4) le quatrième est élu parmi les membres de l'assemblée générale visés par les paragraphes b) et c) de l'article 5.
- c) Lorsque l'élection se tient en **2016** et à tous les trois ans par la suite, il y a élection des quatre administrateurs suivants :
- 1) le premier est élu parmi les représentants en assurance de personnes;
 - 2) le deuxième est élu parmi les représentants de courtier en épargne collective;
 - 3) le troisième est élu parmi les représentants en assurance collective;
 - 4) le quatrième est élu parmi les membres de l'assemblée générale visés par les paragraphes b) et c) de l'article 5.

25. Pour être éligible à une élection, un candidat doit, depuis au moins 60 jours avant la date fixée pour la clôture du scrutin, être dûment autorisé à agir par l'Autorité et être un représentant visé à l'article 289 de la Loi.

De plus, le candidat ne doit pas :

- a) avoir fait l'objet d'une décision ou d'une sanction imposée par le Bureau de décision et de révision ou l'Autorité;
- b) avoir fait l'objet d'une décision de culpabilité par le comité de discipline de la Chambre ou d'un autre organisme d'autoréglementation ou par un conseil de discipline d'un ordre professionnel;
- c) avoir été déclaré ou s'être reconnu coupable d'une infraction ou d'un acte pénal ou criminel relié à ses activités professionnelles;
- d) avoir fait l'objet d'une décision d'un tribunal civil qui le tient responsable dans une matière reliée à ses activités professionnelles.

26. *Abrogé.*

27. *Abrogé.*

28. *Abrogé.*

29. *Abrogé.*

30. *Abrogé.*

31. Seuls peuvent voter les représentants visés à l'article 289 de la Loi qui étaient dûment autorisés à agir par l'Autorité, le 60^e jour avant la date du scrutin.

31.1 Les élections sont tenues conformément aux autres règles prévues à la Politique sur les élections.

32. *Abrogé.*

33. *Abrogé.*

34. *Abrogé.*

35. *Abrogé.*

36. *Abrogé.*

37. *Abrogé.*

38. *Abrogé.*

39. *Abrogé.*

40. Les administrateurs élus entrent en fonction le jour précédant la tenue de l'assemblée générale annuelle ou au plus tard 30 jours suivant le dépouillement du vote, à l'exception de l'administrateur élu par les membres de l'assemblée générale qui entre en fonction le jour de l'assemblée générale annuelle.

SECTION IV ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS

40.1 Pour être qualifié d'administrateur indépendant au sens de l'article 290 de la Loi, un membre du conseil d'administration doit satisfaire aux conditions suivantes :

- a) ne pas être, ou avoir été, employé de la Chambre;
- b) ne pas avoir été administrateur élu de la Chambre;
- c) ne pas avoir été membre de la Chambre au cours des dix années précédant sa nomination à titre d'administrateur;
- d) ne pas avoir occupé un emploi ou une charge dans l'industrie de l'assurance de personnes, de l'assurance collective, du courtage en épargne collective, du

courtage en plans de bourses d'études et de la planification financière au cours des cinq années précédant sa nomination à titre d'administrateur;

- e) ne pas avoir occupé un emploi ou une charge à l'Autorité des marchés financiers ou au ministère des Finances au cours des trois années précédant sa nomination à titre d'administrateur;
- f) les membres de sa famille immédiate ne doivent pas avoir œuvré dans l'industrie de l'assurance de personnes, de l'assurance collective, du courtage en épargne collective, du courtage en plans de bourses d'études et de la planification financière ou à la Chambre au cours des trois années précédant sa nomination. Est un membre de la famille immédiate de cet administrateur, son conjoint, son enfant et l'enfant de son conjoint, sa mère, son père, le conjoint de sa mère ou de son père ainsi que le conjoint de son enfant ou de l'enfant de son conjoint;
- g) ne pas avoir fourni de services à la Chambre au cours d'une année précédant sa nomination à titre d'administrateur.

En outre, l'administrateur indépendant ne doit pas avoir, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, de nature financière, commerciale ou professionnelle, susceptibles d'influencer la qualité de ses décisions eu égard aux intérêts de la Chambre.

SECTION V CONSEIL D'ADMINISTRATION

41. Toute vacance au poste d'administrateur est comblée, conformément à la Loi.

Constitue notamment une vacance le fait qu'un administrateur :

- a) s'absente, sans motif jugé valable par le conseil d'administration, d'au moins deux séances pour lesquelles il a été dûment convoqué au cours de toute période de 12 mois;
- b) remette sa démission par écrit au président ou au secrétaire ou démissionne pendant une séance;
- c) décède ou devienne inhabile;
- d) cesse, lorsqu'il est élu, d'être un représentant dûment autorisé à agir par l'Autorité. Toutefois, si un administrateur élu cesse temporairement d'être autorisé à exercer à l'occasion d'un changement d'emploi et souhaite continuer de siéger à titre d'administrateur, il devra soumettre, par écrit, les motifs et les circonstances de sa situation au conseil d'administration qui décidera de considérer ou non son poste vacant. Toutefois, l'administrateur ne pourra voter tant qu'il ne sera pas dûment autorisé à agir à titre de représentant. Dans le cas où l'administrateur est le président, celui-ci perd son droit de présider la séance. Cependant, la période au cours de laquelle l'administrateur cesse temporairement d'être autorisé à exercer ne devra pas excéder trois mois et, après ce délai, son poste sera considéré vacant ;

- e) fasse cession de ses biens ou soit sous le coup d'une ordonnance de séquestre prononcée en vertu de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité (L.R.C. (1985), c. B-3);
- f) fasse l'objet d'un régime de protection du majeur;
- g) fasse, lorsqu'il est élu, l'objet d'une décision ou d'une sanction imposée par le Bureau de décision et de révision ou l'Autorité ou d'une décision de culpabilité par le comité de discipline de la Chambre ou d'un autre organisme d'autoréglementation ou par un conseil de discipline d'un ordre professionnel;
- h) soit déclaré ou se reconnaisse coupable d'une infraction ou d'un acte pénal ou criminel relié à ses activités professionnelles;
- i) fasse l'objet d'une décision d'un tribunal civil qui le tient responsable dans une matière reliée à ses activités professionnelles.
- j) cesse, lorsqu'il est administrateur indépendant, de satisfaire aux conditions prévues à l'article 40.1.

42. Un acte posé par le conseil d'administration ou par l'un de ses administrateurs n'est pas nul en raison d'une irrégularité commise lors de l'élection ou de la nomination du conseil d'administration ou de cet administrateur ou en raison de son inhabilité.

43. Les administrateurs ont droit à une allocation de présence pour leur participation aux séances du conseil d'administration ainsi qu'au remboursement, sur présentation des pièces justificatives, des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, selon la Politique relative aux allocations de présence et remboursement des dépenses des membres du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière.

44. Les administrateurs sont soumis au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs de la Chambre. À cette fin, chaque administrateur nouvellement élu ou réélu doit signer l'engagement solennel prévu à l'annexe 1 de ce règlement avant le début de la première séance à laquelle il assiste et le remettre au secrétaire.

45. Un administrateur qui est dans une situation de conflit d'intérêts doit, sous peine de déchéance de son poste, dénoncer cette situation à la Chambre, s'abstenir de voter sur toute question la concernant et éviter d'influencer la décision s'y rapportant. Il doit, en outre, se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote s'y rapportant.

N'est pas considéré en conflit d'intérêts un administrateur qui participe aux délibérations et au vote concernant la composition d'un comité dans lequel il serait impliqué.

SECTION VI

SÉANCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

46. Les administrateurs se réunissent aussi souvent que les intérêts de la Chambre l'exigent. Les séances sont convoquées par le secrétaire, à la demande du président.

Une séance extraordinaire peut aussi être convoquée à la demande écrite de trois administrateurs.

47. Toute convocation d'une séance doit être faite par écrit, y compris par tout moyen électronique, au moins cinq jours ouvrables avant sa tenue et adressée aux administrateurs, à la dernière adresse déclarée au secrétaire par ceux-ci.

Malgré ce qui précède, le président peut, en cas d'urgence, convoquer une séance dans un délai de 24 heures précédant la séance. La convocation doit alors être faite par téléphone ou électroniquement, selon le moyen disponible pour joindre l'administrateur d'après les informations qu'il a fournies au secrétaire.

L'omission involontaire de transmettre un avis de convocation, ou le fait qu'un administrateur ne l'ait pas reçu, n'invalide pas une résolution ou une procédure adoptée lors de cette séance.

48. La présence d'un administrateur à une séance couvre le défaut d'avis quant à celui-ci sauf si, à la première occasion, il soulève expressément ce défaut. Il peut être dérogé aux formalités de convocation si tous les administrateurs y consentent ou si tous les administrateurs absents de la séance en ratifient la tenue par la suite.

49. Les séances se tiennent au siège de la Chambre ou en tout autre endroit, au Québec, que le président ou le conseil d'administration détermine.

Les administrateurs doivent être présents aux séances. Sur autorisation du président, ils peuvent participer à une séance à l'aide de moyens permettant à tous les participants de communiquer entre eux verbalement, notamment par téléphone. Les participants sont alors réputés avoir assisté à la séance, laquelle est réputée avoir été tenue à l'endroit indiqué dans l'avis de convocation.

50. Le quorum du conseil d'administration est constitué de la majorité des administrateurs.

51. Les séances sont présidées par le président ou, à son défaut, par le premier vice-président ou, à leur défaut, par le deuxième vice-président. En cas de défaut du président et des deux vice-présidents, les administrateurs présents à une séance désignent parmi eux celui qui la préside.

Le secrétaire agit comme secrétaire de la séance. Il peut être remplacé par toute autre personne désignée par le conseil d'administration.

52. Le président de la séance veille au bon déroulement de la séance et, en général, conduit les procédures sous tout rapport. Le président de la séance peut, s'il le juge opportun, demander aux administrateurs de désigner un autre administrateur pour l'assister dans la conduite d'une séance.

Le président de la séance décide des questions de procédure non prévues au présent Règlement.

53. Le conseil d'administration exerce ses pouvoirs par résolution.

54. Les décisions du conseil d'administration sont prises à la majorité des voix des administrateurs présents. En cas d'égalité des voix, le président de la séance a une voix prépondérante.

Le vote peut également se faire au scrutin secret à la demande d'un administrateur. Le secrétaire et une autre personne que désigne le conseil d'administration, ou deux autres personnes ainsi désignées, agissent alors à titre de scrutateurs. À moins que le vote par scrutin secret ne soit demandé, la déclaration par le président de la séance qu'une résolution a été adoptée à l'unanimité ou par une majorité quelconque ou n'a pas été adoptée, constate, sauf preuve à l'effet contraire, l'adoption ou le rejet de cette résolution sans qu'il soit nécessaire de prouver le nombre ou la proportion des voix enregistrées.

55. Toute résolution prend effet à compter de son adoption, à moins que le conseil d'administration n'en décide autrement.

Le président peut également surseoir à l'exécution d'une résolution si des faits nouveaux sont portés à sa connaissance après la séance du conseil d'administration au cours de laquelle elle a été adoptée. Il doit en aviser le conseil d'administration dans les meilleurs délais.

56. Une résolution écrite, signée par tous les administrateurs habiles à voter, a la même valeur que si elle avait été adoptée au cours d'une séance. Une telle résolution peut être signée par les administrateurs sur des documents séparés, l'ensemble des documents signés étant alors réputé ne constituer qu'un seul original. Un exemplaire de cette résolution est conservé avec les procès-verbaux des séances du conseil d'administration.

57. Outre les administrateurs, seuls le président et chef de la direction et le secrétaire sont admis à assister à une séance du conseil d'administration. Toutefois, les membres de comités ou de groupes de travail de la Chambre, ses employés, de même que toute personne dont la présence est justifiée, de façon ponctuelle, dans l'intérêt de la Chambre, peuvent être autorisés par le président de la séance ou du conseil d'administration à assister à une partie de la séance.

58. Qu'il y ait quorum ou non, une séance peut être ajournée en tout temps, à toute autre heure ou date indiquée par le président de cette séance ou par le vote majoritaire des administrateurs présents, et cette séance peut être tenue telle qu'elle a été ajournée sans qu'il soit nécessaire de la convoquer à nouveau.

59. Le procès-verbal d'une séance est adopté au commencement de la séance suivante, à moins que les administrateurs alors présents n'en reportent l'approbation à une séance ultérieure. Chaque procès-verbal est signé par le président de la séance concernée ainsi que par le secrétaire.

SECTION VII DIRIGEANTS ET EMPLOYÉS

60. Les administrateurs doivent, à la première séance suivant les élections, ou par la suite lorsque les circonstances l'exigent, élire à la majorité des voix un président parmi les administrateurs élus, sauf circonstances exceptionnelles.

Pour être admissible au poste de président, l'administrateur élu doit, sauf circonstances exceptionnelles, avoir siégé pendant au moins un an à titre d'administrateur.

61. Les administrateurs doivent, à la première séance suivant les élections, ou par la suite lorsque les circonstances l'exigent, élire à la majorité des voix, un premier vice-président parmi les administrateurs élus, sauf circonstances exceptionnelles, et un deuxième vice-président parmi les administrateurs.

62. La durée du mandat du président est de un an ou jusqu'à ce qu'il soit remplacé.

Le mandat du président ne peut être renouvelé que deux fois, sauf si des circonstances exceptionnelles le justifient.

La durée du mandat des vice-présidents est de un an ou jusqu'à ce qu'ils soient remplacés.

Le mandat des vice-présidents peut être renouvelé.

63. Toute vacance au poste de président ou de vice-président est comblée conformément à la Loi.

Constituent notamment une vacance, les situations énumérées à l'article 41.

64. Outre les fonctions prévues à l'article 52, le président exerce les responsabilités et pouvoirs que lui assigne le conseil d'administration. À cette fin, il doit notamment :

- a) assurer un lien entre le conseil d'administration et le président et chef de la direction;
- b) établir et maintenir des relations harmonieuses avec les membres;
- c) établir et maintenir des relations harmonieuses avec les 20 sections de la Chambre.

65. Sous réserve de dispositions spécifiques du présent Règlement, en cas d'absence ou d'incapacité d'agir du président, le premier vice-président en exerce les fonctions et en cas de leur absence ou de leur incapacité d'agir, le deuxième vice-président exerce les fonctions du président.

66. Le conseil d'administration nomme un président et chef de la direction. Sous réserve des dispositions spécifiques au présent Règlement, le président et chef de la direction est responsable de l'administration et de la direction de la Chambre. Il doit entre autres :

- a) agir à titre de porte-parole principal de la Chambre;
- b) diriger et contrôler les activités et ressources de la Chambre de façon efficace et dans le respect des objectifs de la Chambre;
- c) embaucher le personnel de la Chambre selon le plan d'effectifs qu'il établit selon le budget adopté par le conseil d'administration et les normes établies par la

Politique sur les normes et barèmes de rémunération, avantages sociaux et autres conditions de travail du personnel de la Chambre de la sécurité financière.

- d) diriger et évaluer le personnel de la Chambre;
- e) prévoir, en cas d'absence ou d'impossibilité, un plan pour que soient assumées par d'autres ressources les responsabilités qui lui sont dévolues par le présent Règlement;
- f) s'assurer que la Chambre transmette les rapports et autres documents requis par la Loi ou les règlements;
- g) exécuter les mandats confiés par le conseil d'administration.

67. Le conseil d'administration nomme un secrétaire et peut désigner une autre personne pour le remplacer en cas d'absence ou d'empêchement.

Le secrétaire a la garde des livres, registres, documents et archives de la Chambre. Il agit comme secrétaire des séances du conseil d'administration. Le secrétaire doit, notamment, transmettre aux administrateurs l'avis de convocation ainsi que l'ordre du jour d'une séance. Il doit rédiger et conserver les procès-verbaux des séances et les documents que les administrateurs peuvent lui confier.

Le secrétaire doit, en outre, exercer toutes autres fonctions qui lui sont dévolues par le conseil d'administration ou le président.

68. La signature du président et chef de la direction ou du secrétaire donne force et autorité à tout document pouvant être attribué à la Chambre.

Dans la mesure autorisée par la Loi et sous réserve des dispositions spécifiques du présent Règlement, le conseil d'administration peut confier le pouvoir de signer tout document à tout autre employé de la Chambre, selon les modalités déterminées aux politiques de la Chambre.

68.1 Le conseil d'administration peut destituer le président et chef de la direction ou le syndic avec l'accord des deux tiers des voix exprimées par les administrateurs présents lors d'une séance tenue spécialement à cet effet.

Avant de se prononcer sur la destitution du président et chef de la direction ou du syndic, le conseil d'administration doit aviser la personne concernée par écrit au moins 30 jours précédant la date de la séance où la résolution de destitution doit être proposée, lui indiquer les motifs invoqués et lui donner l'occasion d'être entendue lors de cette séance ou, à sa préférence, lui accorder la possibilité de présenter ses commentaires par écrit.

La résolution de destitution doit faire état des motifs de la destitution. La décision du conseil d'administration est transmise sans délai au président et chef de la direction ou au syndic.

69. Si un administrateur, un membre de comité, un dirigeant ou un employé est poursuivi en justice pour un acte qu'il a fait ou omis de faire, de bonne foi, dans

l'exercice de ses fonctions, la Chambre prend fait et cause pour cette personne ou assume les frais de la défense et acquitte, le cas échéant, le montant de toute condamnation rendue contre cette personne en conséquence de cet acte, sauf si le recours en justice a été intenté par la Chambre et qu'elle a eu gain de cause.

SECTION VIII COMITÉS

70. Le conseil d'administration peut, par résolution, former tout comité. Il décide du nom, du statut, du mandat, de la composition, des modalités, des règles de fonctionnement et, le cas échéant, de la durée du mandat tel que prévu dans la Politique sur les comités de la Chambre de la sécurité financière.

Malgré le premier alinéa, les comités permanents de la Chambre sont le comité de gouvernance, le comité de vigie réglementaire, le comité de la formation et du développement professionnel, le comité de vérification et finances et le comité de nomination.

SECTION IX DISPOSITIONS FINANCIÈRES

71. L'exercice financier de la Chambre se termine le 31 décembre de chaque année.

72. La Chambre doit, chaque année, faire vérifier ses livres et comptes par un auditeur externe. Après l'adoption des états financiers par le conseil d'administration, elle dépose ceux-ci ainsi que le rapport de l'auditeur auprès de l'Autorité conformément à la Loi sur l'Autorité des marchés financiers (RLRQ, c. A-33.2).

73. La Chambre produit, chaque année, un rapport annuel de ses activités.

SECTION X AFFAIRES BANCAIRES, POUVOIRS D'EMPRUNT ET PLACEMENTS

74. Sous réserve des limites imposées par la Loi, le conseil d'administration peut, notamment, suivant les termes et conditions qu'il estime justes, acheter, louer, vendre, échanger, acquérir ou aliéner de toute autre façon tout bien mobilier et immobilier de la Chambre ou tout intérêt s'y rapportant.

75. Le conseil d'administration peut, lorsqu'il le juge opportun :

- a) faire des emprunts en argent sur le crédit de la Chambre;
- b) émettre des obligations ou autres valeurs de la Chambre et les donner en garantie ou les vendre pour les prix et sommes jugés convenables;
- c) hypothéquer les biens mobiliers ou immobiliers, présents ou futurs, de la Chambre, pour assurer le paiement de telles obligations ou autres valeurs, ou donner une partie seulement de ces garanties pour les mêmes fins; et constituer l'hypothèque ci-dessus mentionnée par acte de fiducie;

- d) hypothéquer les immeubles ou autrement frapper d'une charge quelconque les biens meubles de la Chambre, ou donner ces diverses espèces de garanties, pour assurer le paiement des emprunts faits autrement que par émission d'obligations, ainsi que le paiement ou l'exécution des autres dettes, contrats et engagements de la Chambre.

76. Sous réserve de dispositions spécifiques du présent Règlement, le conseil d'administration peut définir, par résolution, les politiques prévoyant les circonstances et les modalités selon lesquelles il obtient des services lui permettant :

- a) d'effectuer des dépôts d'argent;
- b) d'effectuer des placements;
- c) de contracter des emprunts;
- d) de confier la garde de titres ou de valeurs.

La résolution peut prévoir la délégation des pouvoirs visés dans le présent article à l'un de ses administrateurs, au président et chef de la direction, au secrétaire ou à tout autre employé.

77. Conformément aux politiques de la Chambre, les fonds de la Chambre peuvent être déposés dans une compagnie d'assurance de personnes, dans une société de fiducie, dans une coopérative de services financiers, dans une banque à charte du Canada, soit dans un certificat de dépôt ou dans des fonds d'investissement incluant, à titre d'exemple, le marché monétaire ou des fonds distincts d'assureurs.

SECTION XI MODIFICATIONS

78. L'adoption du Règlement intérieur ou une modification qui lui est apportée doit être adoptée à la majorité.

Une proposition visant à modifier le présent Règlement intérieur doit être soumise à l'avance.

79. Un règlement de la Chambre non soumis à l'approbation de ses membres, du gouvernement, du ministre ou de l'Autorité doit, suivant son adoption par le conseil d'administration, faire l'objet d'une publication dans l'une des publications officielles de la Chambre.

SECTION XII DISPOSITIONS TRANSITOIRES

80. *Abrogé.*

81. Le mandat des administrateurs élus en 2011 parmi les représentants en assurance de personnes de la région C, les représentants de courtier en épargne collective de la région C et les représentants de courtier en plans d'études de bourses est prolongé d'un an, soit jusqu'aux élections devant se tenir en 2014.

81.1. Le poste d'administrateur élu parmi les représentants en assurance de personnes de la région C et le poste d'administrateur élu parmi les représentants de courtier en épargne collective de la région C sont abolis à compter des élections devant se tenir en 2014.

81.2. Le mandat des administrateurs élus en 2012 parmi les représentants en assurance de personnes de la région A et parmi les représentants de courtier en épargne collective de la région A se poursuit jusqu'aux élections devant se tenir en 2015.

81.3. Le mandat des administrateurs élus en 2013 parmi les représentants en assurance de personnes de la région B et parmi les représentants de courtier en épargne collective de la région B se poursuit jusqu'aux élections devant se tenir en 2016.

SECTION XIII

ENTRÉE EN VIGUEUR

82. Le présent Règlement entre en vigueur à la date indiquée à l'avis de mise en vigueur publié par la Chambre, soit le 17 février 2012, et remplace toute version antérieure adoptée par le conseil d'administration.

ANNEXE 2

Version finale soulignée du Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière - Suivi des modifications -

RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

SECTION I DÉFINITIONS

1. Dans le présent Règlement, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

« Administrateur » : un membre du conseil d'administration ~~de la Chambre~~;

« Administrateur élu » : un membre du conseil d'administration élu par les membres en vertu de l'article 289 de la Loi, incluant celui élu par l'assemblée générale des membres en vertu de l'article 291 de la Loi;

« Administrateur indépendant » : un membre du conseil d'administration nommé par le ministre en vertu de l'article 290 de la Loi et respectant les critères prévus à l'article 40.1 du présent Règlement;

« Autorité » : l'Autorité des marchés financiers;

« Chambre » : la Chambre de la sécurité financière;

« Conseil d'administration » : le conseil d'administration de la Chambre;

« Loi » : ~~le~~ la Loi sur la distribution de produits et services financiers (~~L.R.Q.~~ RLRQ, c. D-9.2);

« Membre » : un représentant en assurance de personnes, un représentant en assurance collective de personnes, un planificateur financier, un représentant de courtier en épargne collective ou un représentant de courtier en plans de bourses d'études dûment autorisé à agir par l'Autorité;

« Ministre » : le ministre responsable de l'application de la Loi;

« Président » : le président du conseil d'administration;

« Président et chef de la direction » : le chef de la direction de la Chambre nommé en vertu de l'article 303.1 de la Loi;

« Publications officielles de la Chambre » : le magazine publié par la Chambre ~~et ainsi que son site~~ WebInternet;

« Politique sur les élections » : la Politique sur la tenue des élections au sein du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière;

« Séance » : une séance du conseil d'administration;

« Secrétaire » : le secrétaire de la Chambre nommé en vertu de l'article 309 de la Loi;

« Syndic » : le syndic de la Chambre nommé en vertu de l'article 327 de la Loi;

« Vice-président » : l'un ou l'autre des vice-présidents du conseil d'administration.

SECTION II ASSEMBLÉE DES MEMBRES

2. L'assemblée générale annuelle des membres est tenue à une date ~~et à un endroit~~ ~~fixés~~ fixée par le conseil d'administration dans les 180 jours qui suivent la fin de son exercice financier.

3. Le conseil d'administration peut surseoir, pour des circonstances exceptionnelles, à la tenue d'une assemblée générale annuelle.

4. Une assemblée générale annuelle a pour but d'informer les membres des enjeux concernant la Chambre et des autres sujets déterminés par cette dernière et, lorsque jugé à propos, d'obtenir leur avis à cet égard. Cette assemblée a également pour but d'élire un administrateur conformément à l'article 291 de la Loi, de recevoir les états financiers et d'obtenir l'approbation des membres sur les règlements qui, en vertu de la Loi, le requièrent.

5. L'assemblée générale est composée des personnes suivantes, telles qu'elles sont identifiables le jour de la tenue de l'assemblée :

- a) les administrateurs élus conformément à la Loi;
- b) les membres du bureau de direction de chacune des sections de la Chambre élus conformément au Règlement sur les sections de la Chambre de la sécurité financière;
- c) les délégués élus au sein des sections conformément au Règlement sur les sections de la Chambre de la sécurité financière, et ce, selon les nombres maximaux suivants :
 - i) Abitibi-Est : 5
 - ii) Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Les-Îles : 5
 - iii) Beauce-Amiante : 5
 - iv) Drummond-Arthabaska : 5
 - v) Duplessis : 5
 - vi) Estrie : 10
 - vii) Grande-Mauricie : 10
 - viii) Haute-Yamaska : 5
 - ix) Lanaudière : 10
 - x) Laurentides : 10
 - xi) Laval : 10
 - xii) Manicouagan : 5
 - xiii) Montréal : 30
 - xiv) Outaouais : 10
 - xv) Québec : 20
 - xvi) Richelieu-Longueuil : 20
 - xvii) Rivière-du-Loup : 5
 - xviii) Rouyn-Noranda : 5

- xix) Saguenay-Lac-Saint-Jean : 10
- xx) Sud-Ouest du Québec : 5

6. Un avis de convocation d'une assemblée générale annuelle est donné aux personnes visées à l'article 5, au moins 30 jours avant la date fixée pour sa tenue.

Cet avis peut être donné par tout moyen de communication, notamment par courriel ou par une annonce dans l'une des publications officielles de la Chambre.

7. L'avis de convocation doit indiquer la date, l'heure et le lieu de l'assemblée et être accompagné d'un ordre du jour.

L'avis de convocation doit aussi indiquer l'obligation de tout participant, le jour de l'assemblée, de justifier de son identité par la présentation d'une preuve de celle-ci sous peine de se voir refuser l'accès à l'assemblée.

8. L'omission involontaire de transmettre un avis de convocation ou le fait qu'une personne visée à l'article 5 ne l'ait pas reçu, n'invalide pas l'assemblée, ni une résolution adoptée ou une procédure accomplie lors de cette assemblée.

9. Un membre peut renoncer, avant ou après la tenue d'une assemblée, à l'avis de convocation ou à une irrégularité contenue dans cet avis. Sa présence à l'assemblée équivaut à une renonciation à cet avis, sauf s'il y assiste spécialement pour s'opposer à sa tenue en invoquant l'irrégularité de sa convocation. Un membre peut aussi renoncer, après la tenue d'une assemblée, à toute irrégularité qui pourrait y avoir été commise.

10. Le quorum d'une assemblée est fixé à 100 membres.

L'assemblée peut valablement être tenue si le quorum est atteint à l'ouverture, même s'il n'est pas maintenu au cours de l'assemblée.

11. Les assemblées sont présidées par le président ou par toute autre personne désignée par le conseil d'administration.

Le président d'assemblée veille au bon déroulement de l'assemblée et décide des questions de procédures non prévues au présent Règlement ~~ou à la politique prise en vertu de celui-ci.~~

12. Le secrétaire, ou toute personne désignée par le conseil d'administration, agit comme secrétaire de l'assemblée.

13. ~~Abrogé. Sous réserve du présent Règlement, les règles de fonctionnement des assemblées générales sont celles prévues à la politique adoptée en vertu du présent Règlement.~~

14. Toute assemblée ne porte que sur les objets pour lesquels elle a été convoquée.

15. Les résolutions sont adoptées à la majorité des voix exprimées par les membres présents à l'assemblée.

16. Chaque membre visé à l'article 5 et présent à l'assemblée a droit de parole et a droit à un vote.

Le vote par procuration n'est pas permis.

17. Tout vote est pris à main levée, à moins que le vote au scrutin secret ne soit demandé par au moins dix membres. Toutefois, le vote relatif à l'élection de l'administrateur élu par les membres de l'assemblée générale s'effectue au scrutin secret conformément aux modalités prévues à la Politique sur les élections.

18. Lors de toute assemblée, le conseil d'administration peut admettre toute personne à titre d'observateur.

Les administrateurs nommés par le ministre conformément à la Loi sont admis d'office à toute assemblée. Ils peuvent prendre la parole, mais ils ne disposent ni du droit de formuler des propositions, ni du droit de vote.

19. Une assemblée générale extraordinaire peut être convoquée, sur résolution du conseil d'administration, pour toutes fins qu'il juge utiles, et tenue en tout temps et à tout endroit au Québec, pourvu qu'un avis en soit donné conformément aux dispositions de l'article 6, au moins 15 jours avant la date fixée pour sa tenue.

Une telle assemblée peut également être convoquée par résolution à cet effet provenant d'une majorité des bureaux de direction d'une section, telle que définie au Règlement sur les sections de la Chambre de la sécurité financière.

20. Les règles concernant les assemblées générales annuelles s'appliquent compte tenu des adaptations nécessaires aux assemblées extraordinaires.

SECTION III

ÉLECTIONS ADMINISTRATEURS ÉLUS

21. La durée du mandat des administrateurs élus est de trois ans à l'exception de l'administrateur élu par les membres de l'assemblée générale dont le mandat est d'un an. Les administrateurs élus ne peuvent cumuler plus de trois mandats consécutifs.

22. À l'exception de l'élection de l'administrateur élu par les membres de l'assemblée générale qui se tient le jour de l'assemblée générale, les élections des administrateurs se tiennent à la date déterminée par résolution du conseil d'administration. Cette résolution prévoit également l'heure de la clôture du scrutin.

~~Le conseil d'administration détermine également le moyen de communication du~~ Le vote qui peut, notamment, être tenu par un moyen informatique ou électronique. Les conditions et modalités relatives à la mise en candidature, au vote informatique ou électronique et au dépouillement de l'élection sont celles prévues à la ~~Politique sur les élections~~ adoptée en vertu du présent Règlement.

23. Le secrétaire agit comme président de scrutin. Il peut prendre toute mesure utile pour assurer le bon déroulement du scrutin.

24. ~~Afin d'assurer une rotation des administrateurs élus,~~ Les postes à pourvoir sont mis en élection selon les modalités suivantes :

a) Lorsque l'élection se tient en **2012-2014** et à tous les trois ans par la suite, il y a élection des ~~trois~~ deux administrateurs suivants :

1) le premier est élu parmi les représentants de courtier en plans de bourses d'études en assurance de personnes ~~provenant de la région A, telle qu'elle est définie à l'article 26;~~

2) le second est élu parmi les membres de l'assemblée générale visés par les paragraphes b) et c) de l'article 5 ~~représentants de courtier en épargne collective provenant de la région A, telle qu'elle est définie à l'article 26;~~

~~3) le troisième est élu parmi les représentants qui sont planificateurs financiers au Québec.~~

b) Lorsque l'élection se tient en **2013-2015** et à tous les trois ans par la suite, il y a élection des ~~trois~~ quatre administrateurs suivants :

1) le premier est élu parmi les représentants en assurance de personnes ~~provenant de la région B, telle qu'elle est définie à l'article 26;~~

2) le deuxième est élu parmi les représentants de courtier en épargne collective ~~provenant de la région B, telle qu'elle est définie à l'article 26;~~

3) le troisième est élu parmi les représentants ~~en assurance collective du Québec~~ qui sont planificateurs financiers;

4) le quatrième est élu parmi les membres de l'assemblée générale visés par les paragraphes b) et c) de l'article 5.

c) Lorsque l'élection se tient en **2014-2016** et à tous les trois ans par la suite, il y a élection des ~~trois~~ quatre administrateurs suivants :

1) le premier est élu parmi les représentants en assurance de personnes ~~provenant de la région C, telle qu'elle est définie à l'article 26;~~

2) le deuxième est élu parmi les représentants de courtier en épargne collective ~~provenant de la région C, telle qu'elle est définie à l'article 26;~~

3) le troisième est élu parmi les représentants ~~de courtier en plans de bourses d'études du Québec~~ en assurance collective;

4) le quatrième est élu parmi les membres de l'assemblée générale visés par les paragraphes b) et c) de l'article 5.

25. Pour être éligible à une élection, un candidat doit, depuis au moins 60 jours avant la date fixée pour la clôture du scrutin, être dûment autorisé à agir par l'Autorité et être un représentant visé à l'article 289 de la Loi.

De plus, le candidat ne doit pas :

- a) avoir fait l'objet d'une décision ou d'une sanction imposée par le Bureau de décision et de révision ou l'Autorité;
- b) avoir fait l'objet d'une décision de culpabilité par le comité de discipline de la Chambre ou d'un autre organisme d'autoréglementation ou par un conseil de discipline d'un ordre professionnel;
- c) avoir été déclaré ou s'être reconnu coupable d'une infraction ou d'un acte pénal ou criminel relié à ses activités professionnelles;
- d) avoir fait l'objet d'une décision d'un tribunal civil qui le tient responsable dans une matière reliée à ses activités professionnelles;

~~26. Abrogé. Aux fins de l'élection des administrateurs élus par les représentants en assurance de personnes et les représentants de courtier en épargne collective, les régions électorales suivantes sont constituées :~~

- ~~a) la région A, composée des régions administratives 05, 07, 08, 10, 15 et 16;~~
- ~~b) la région B, composée des régions administratives 06, 13 et la région C, composée des régions administratives 01, 02, 03, 04, 09, 11, 12 et 17.~~

~~Pour les représentants en assurance collective de personnes, les représentants de courtiers en plans de bourses d'études et les planificateurs financiers, le Québec constitue une seule région électorale. Aux fins du premier alinéa, les régions administratives sont celles définies à l'annexe 1 du décret 2000-87 du 22 décembre 1987 concernant la révision des limites des régions administratives du Québec et ses modifications subséquentes.~~

~~27. Abrogé. Pour être candidat à une élection dans une région électorale définie à l'article 26, un membre doit y avoir sa résidence ou, à défaut d'avoir sa résidence au Québec, y avoir son établissement d'affaires.~~

~~À l'expiration du délai prévu pour les mises en candidature, si un candidat cesse d'avoir sa résidence dans la région électorale pour laquelle il est candidat ou, pour le candidat qui n'a pas de résidence au Québec, s'il cesse d'avoir son établissement d'affaires dans la région électorale pour laquelle il est candidat ou s'il devient inhabile, il perd son éligibilité et l'élection est poursuivie entre les autres candidats.~~

~~28. Abrogé. Au plus tard le 55^e jour précédant la clôture du scrutin, le président du scrutin envoie à chaque membre de la discipline et de la région où un administrateur doit être élu, un avis indiquant la date et l'heure de clôture du scrutin, les postes mis en élection, une description des régions électorales, les conditions requises pour être candidat, les formalités de mise en candidature, la date limite pour recevoir les candidatures et les conditions pour être admissible à voter.~~

~~Le président du scrutin publie également un avis contenant les mêmes renseignements dans la publication officielle de la Chambre ou sur son site Web.~~

~~29. Abrogé. Les membres qui désirent être candidats à l'élection doivent obtenir, auprès du président du scrutin, la fiche de mise en candidature et la faire parvenir, dûment remplie, à l'attention du président du scrutin au moins 40 jours avant la date fixée pour la clôture du scrutin. La fiche de candidature doit être accompagnée de tous les documents et renseignements prévus à la politique adoptée en vertu du présent Règlement~~

~~Les candidats doivent faire signer leur fiche de mise en candidature par cinq membres exerçant dans la même discipline que celle pour laquelle ils se présentent.~~

~~30. Abrogé. Le président du scrutin s'assure de l'éligibilité des candidats et vérifie que les formalités de mise en candidature ont été respectées. Le cas échéant, il transmet à chacun des candidats, au moins 30 jours avant la tenue du scrutin, un accusé de réception de sa candidature.~~

~~31. Seuls peuvent voter les représentants visés à l'article 289 de la Loi qui étaient dûment autorisés à agir par l'Autorité, le 60^e jour avant la date du scrutin.~~

~~31.1 Les élections sont tenues conformément aux autres règles prévues à la Politique sur les élections. Aux fins de l'élection dans une région électorale définie à l'article 26, la région pour laquelle un électeur peut élire un candidat est déterminée par l'adresse de sa résidence. Pour l'électeur qui n'a pas de résidence au Québec, la région est déterminée par l'adresse de son établissement d'affaires au Québec.~~

~~32. Abrogé. Au moins 15 jours avant la date fixée pour la tenue du scrutin, le président du scrutin met en œuvre la procédure de vote selon le moyen de communication déterminé par le conseil d'administration et les modalités prévues à la politique adoptée à cet effet en vertu du présent Règlement. Le président du scrutin transmet aux membres ayant droit de vote, l'information nécessaire à l'exercice de leur droit.~~

~~33. Abrogé. L'omission involontaire, par le président du scrutin, de transmettre les documents prévus au présent Règlement à un membre ou le fait que ce membre ne les ait pas reçus n'invalide pas les élections.~~

~~34. Abrogé. Entre le 15^e et le 10^e jour précédant le scrutin, le président du scrutin convoque chacun des candidats par avis écrit et les invite au dépouillement du vote. Un candidat peut déléguer un remplaçant. Tout candidat ou son remplaçant peut assister au dépouillement. Les personnes présentes sont tenues au secret et doivent faire une affirmation solennelle à cet effet.~~

~~35. Abrogé. Après le dépouillement du vote, le président du scrutin dresse, sous sa signature, un relevé du scrutin. Il déclare élus aux postes d'administrateurs, les candidats ayant obtenu le plus grand nombre de votes.~~

~~Si, au moment du dépouillement, le candidat élu à un poste se désiste ou est inhabile à siéger comme administrateur pour l'une des raisons énumérées à l'article 41, le président du scrutin déclare élu le candidat ayant obtenu le second plus grand nombre de votes.~~

~~36. Abrogé. Si, pour un poste, aucune candidature n'a été posée ou n'est conforme aux dispositions du présent Règlement, le conseil d'administration désigne un membre, qui répond aux critères d'éligibilité, pour combler le poste. L'administrateur ainsi nommé est considéré validement élu et reste en poste jusqu'aux prochaines élections.~~

~~37. Abrogé. En cas d'égalité des votes pour un même poste d'administrateur, le président du scrutin procède à un nouveau recomptage des votes.~~

~~Si après le recomptage des votes, les candidats sont toujours *ex aequo*, l'élection est reprise parmi les candidats *ex aequo*.~~

~~38. Abrogé. Le président du scrutin doit transmettre une copie du relevé du scrutin à chacun des candidats. Il doit également déposer une copie de ce relevé à la première réunion du conseil d'administration qui suit l'élection.~~

~~39. Abrogé. Si une seule candidature a été présentée pour un poste dans le délai fixé, le président du scrutin déclare ce candidat élu par acclamation et avise les membres de la discipline et de la région électorale concernées que le candidat est élu par acclamation. Ce candidat entre en fonction au même moment que les administrateurs visés à l'article 40.~~

40. Les administrateurs élus entrent en fonction le jour précédant la tenue de l'assemblée générale annuelle ou au plus tard 30 jours suivant le dépouillement du vote, à l'exception de l'administrateur élu par les membres de l'assemblée générale qui entre en fonction le jour de l'assemblée générale annuelle.

SECTION IV ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS

40.1 Pour être qualifié d'administrateur indépendant au sens de l'article 290 de la Loi, un membre du conseil d'administration doit satisfaire aux conditions suivantes :

- a) ne pas être, ou avoir été, employé de la Chambre;
- b) ne pas avoir été administrateur élu de la Chambre;
- c) ne pas avoir été membre de la Chambre au cours des dix années précédant sa nomination à titre d'administrateur;
- d) ne pas avoir occupé un emploi ou une charge dans l'industrie de l'assurance de personnes, de l'assurance collective, du courtage en épargne collective, du courtage en plans de bourses d'études et de la planification financière au cours des cinq années précédant sa nomination à titre d'administrateur;
- e) ne pas avoir occupé un emploi ou une charge à l'Autorité des marchés financiers ou au ministère des Finances au cours des trois années précédant sa nomination à titre d'administrateur;
- f) les membres de sa famille immédiate ne doivent pas avoir œuvré dans l'industrie de l'assurance de personnes, de l'assurance collective, du courtage en épargne collective, du courtage en plans de bourses d'études et de la planification financière ou à la Chambre au cours des trois années

précédant sa nomination. Est un membre de la famille immédiate de cet administrateur, son conjoint, son enfant et l'enfant de son conjoint, sa mère, son père, le conjoint de sa mère ou de son père ainsi que le conjoint de son enfant ou de l'enfant de son conjoint;

g) ne pas avoir fourni de services à la Chambre au cours d'une année précédant sa nomination à titre d'administrateur.

En outre, l'administrateur indépendant ne doit pas avoir, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, de nature financière, commerciale ou professionnelle, susceptibles d'influencer la qualité de ses décisions eu égard aux intérêts de la Chambre.

SECTION IV CONSEIL D'ADMINISTRATION

41. Toute vacance au poste d'administrateur est comblée, conformément à la Loi.

Constitue notamment une vacance le fait qu'un administrateur :

- a) s'absente, sans motif jugé valable par le conseil d'administration, d'au moins deux séances pour lesquelles il a été dûment convoqué au cours de toute période de 12 mois;
- b) remette sa démission par écrit au président ou au secrétaire ou démissionne pendant une séance;
- c) décède ou devienne inhabile;
- d) cesse, lorsqu'il est élu, d'être un représentant dûment autorisé à agir par l'Autorité. Toutefois, si un administrateur élu cesse temporairement d'être autorisé à exercer à l'occasion d'un changement d'emploi et souhaite continuer de siéger à titre d'administrateur, il devra soumettre, par écrit, les motifs et les circonstances de sa situation au conseil d'administration qui décidera de considérer ou non son poste vacant. Toutefois, l'administrateur ne pourra voter tant qu'il ne sera pas dûment autorisé à agir à titre de représentant. Dans le cas où l'administrateur est le président, celui-ci perd son droit de présider la séance. Cependant, la période au cours de laquelle l'administrateur cesse temporairement d'être autorisé à exercer ne devra pas excéder trois mois et, après ce délai, son poste sera considéré vacant ;
- e) fasse cession de ses biens ou soit sous le coup d'une ordonnance de séquestre prononcée en vertu de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité (**Lois Révisées du Canada L.R.C.** (1985), **chapitre c.** B-3);
- f) fasse l'objet d'un régime de protection du majeur;
- g) fasse, lorsqu'il est élu, l'objet d'une décision ou d'une sanction imposée par le Bureau de décision et de révision ou l'Autorité ou d'une décision de culpabilité par le comité de discipline de la Chambre ou d'un autre organisme d'autoréglementation ou par un conseil de discipline d'un ordre professionnel;

- h) soit déclaré ou se reconnaisse coupable d'une infraction ou d'un acte pénal ou criminel relié à ses activités professionnelles;
- i) fasse l'objet d'une décision d'un tribunal civil qui le tient responsable dans une matière reliée à ses activités professionnelles;
- j) cesse, lorsqu'il est administrateur indépendant, de satisfaire aux conditions prévues à l'article 40.1.

42. Un acte posé par le conseil d'administration ou par l'un de ses administrateurs n'est pas nul en raison d'une irrégularité commise lors de l'élection ou de la nomination du conseil d'administration ou de cet administrateur ou en raison de son inhabilité.

43. Les administrateurs ont droit à une allocation de présence pour leur participation aux séances du conseil d'administration ainsi qu'au remboursement, sur présentation des pièces justificatives, des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, selon la Politique relative aux allocations de présence et remboursement des dépenses des membres du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière ~~politique de la Chambre prévue à cet effet.~~

44. Les administrateurs sont soumis au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs de la Chambre. ~~De plus~~ À cette fin, chaque administrateur nouvellement élu ou réélu doit signer l'engagement solennel prévu à l'annexe 1 ~~du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs de la Chambre~~ de ce règlement avant le début de la première séance à laquelle il assiste et le remettre au secrétaire.

45. Un administrateur qui est dans une situation de conflit d'intérêts doit, sous peine de déchéance de son poste, dénoncer cette situation à la Chambre, s'abstenir de voter sur toute question la concernant et éviter d'influencer la décision s'y rapportant. Il doit, en outre, se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote s'y rapportant.

N'est pas considéré en conflit d'intérêts un administrateur qui participe aux délibérations et au vote concernant la composition d'un comité dans lequel il serait impliqué.

SECTION VI SÉANCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

46. Les administrateurs se réunissent aussi souvent que les intérêts de la Chambre l'exigent. Les séances sont convoquées par le secrétaire, à la demande du président.

Une séance extraordinaire peut aussi être convoquée à la demande écrite de trois administrateurs.

47. Toute convocation d'une séance doit être faite par écrit, y compris par tout moyen électronique, au moins cinq jours ouvrables avant sa tenue et adressée aux administrateurs, à la dernière adresse déclarée au secrétaire par ceux-ci.

Malgré ce qui précède, le président peut, en cas d'urgence, convoquer une séance dans un délai de 24 heures précédant la séance. La convocation doit alors être faite par

téléphone ou électroniquement, selon le moyen disponible pour joindre l'administrateur d'après les informations qu'il a fournies au secrétaire.

L'omission involontaire de transmettre un avis de convocation, ou le fait qu'un administrateur ne l'ait pas reçu, n'invalide pas une résolution ou une procédure adoptée lors de cette séance.

48. La présence d'un administrateur à une séance couvre le défaut d'avis quant à celui-ci sauf si, à la première occasion, il soulève expressément ce défaut. Il peut être dérogé aux formalités de convocation si tous les administrateurs y consentent ou si tous les administrateurs absents de la séance en ratifient la tenue par la suite.

49. Les séances ~~du conseil d'administration~~ se tiennent au siège de la Chambre ou en tout autre endroit, au Québec, que le président ou le conseil d'administration détermine.

Les administrateurs doivent être présents aux séances ~~du conseil d'administration~~. Sur autorisation du président, ils peuvent participer à une séance à l'aide de moyens permettant à tous les participants de communiquer entre eux verbalement, notamment par téléphone. Les participants sont alors réputés avoir assisté à la séance, laquelle est réputée avoir été tenue à l'endroit indiqué dans l'avis de convocation.

50. Le quorum du conseil d'administration est constitué de la majorité des administrateurs.

51. Les séances ~~du conseil d'administration~~ sont présidées par le président ou, à son défaut, par le premier vice-président ou, à leur défaut, par le deuxième vice-président. En cas de défaut du président et des deux vice-présidents, les administrateurs présents à une séance désignent parmi eux celui qui la préside.

Le secrétaire agit comme secrétaire de la séance. Il peut être remplacé par toute autre personne désignée par le conseil d'administration.

52. Le président de la séance veille au bon déroulement de la séance et, en général, conduit les procédures sous tout rapport. Le président de la séance peut, s'il le juge opportun, demander aux administrateurs de désigner un autre administrateur pour l'assister dans la conduite d'une séance.

Le président de la séance décide des questions de procédure non prévues au présent Règlement.

53. Le conseil d'administration exerce ses pouvoirs par résolution.

54. Les décisions du conseil d'administration sont prises à la majorité des voix des administrateurs présents. En cas d'égalité des voix, le président de la séance a une voix prépondérante.

Le vote peut également se faire au scrutin secret à la demande d'un administrateur. Le secrétaire et une autre personne que désigne le conseil d'administration, ou deux autres personnes ainsi désignées, agissent alors à titre de scrutateurs. À moins que le vote par scrutin secret ne soit demandé, la déclaration par le président de la séance qu'une résolution a été adoptée à l'unanimité ou par une majorité quelconque ou n'a pas été

adoptée, constate, sauf preuve à l'effet contraire, l'adoption ou le rejet de cette résolution sans qu'il soit nécessaire de prouver le nombre ou la proportion des voix enregistrées.

55. Toute résolution prend effet à compter de son adoption, à moins que le conseil d'administration n'en décide autrement.

Le président peut également surseoir à l'exécution d'une résolution si des faits nouveaux sont portés à sa connaissance après la séance du conseil d'administration au cours de laquelle elle a été adoptée. Il doit en aviser le conseil d'administration dans les meilleurs délais.

56. Une résolution écrite, signée par tous les administrateurs habiles à voter, a la même valeur que si elle avait été adoptée au cours d'une séance. Une telle résolution peut être signée par les administrateurs sur des documents séparés, l'ensemble des documents signés étant alors réputé ne constituer qu'un seul original. Un exemplaire de cette résolution est conservé avec les procès-verbaux des séances du conseil d'administration.

57. Outre les administrateurs, seuls le président et chef de la direction et le secrétaire sont admis à assister à une séance du conseil d'administration. Toutefois, les membres de comités ou de groupes de travail de la Chambre, ses employés, de même que toute personne dont la présence est justifiée, de façon ponctuelle, dans l'intérêt de la Chambre, peuvent être autorisés par le président de la séance ou du conseil d'administration à assister à une partie de la séance.

58. Qu'il y ait quorum ou non, une séance ~~du conseil d'administration~~ peut être ajournée en tout temps, à toute autre heure ou date indiquée par le président de cette séance ou par le vote majoritaire des administrateurs présents, et cette séance peut être tenue telle qu'elle a été ajournée sans qu'il soit nécessaire de la convoquer à nouveau.

59. Le procès-verbal d'une séance est adopté au commencement de la séance suivante, à moins que les administrateurs alors présents n'en reportent l'approbation à une séance ultérieure. Chaque procès-verbal est signé par le président de la séance concernée ainsi que par le secrétaire.

SECTION VII DIRIGEANTS ET EMPLOYÉS

60. Les administrateurs ~~élus~~ doivent, à la première séance ~~du conseil d'administration~~ suivant les élections, ou par la suite lorsque les circonstances l'exigent, élire à la majorité des voix un président parmi les administrateurs élus, sauf circonstances exceptionnelles.

Pour être admissible au poste de président, l'administrateur élu doit, sauf circonstances exceptionnelles, avoir siégé pendant au moins un an à titre d'administrateur.

61. Les administrateurs ~~élus~~ doivent, à la première séance ~~du conseil d'administration~~ suivant les élections, ou par la suite lorsque les circonstances l'exigent, élire à la majorité des voix, un premier vice-président ~~aux assurances~~ parmi les administrateurs élus, sauf circonstances exceptionnelles, ~~par les représentants en assurance de~~

~~personnes et par les représentants en assurance collective~~ et un deuxième vice-président ~~aux valeurs mobilières~~ parmi les administrateurs ~~élus par les représentants de courtier en épargne collective et les représentant de courtier en plans de bourses d'études~~.

~~Les administrateurs élus doivent ensuite élire à la majorité des voix, parmi les deux vice-présidents, un premier vice-président et un deuxième vice-président.~~

62. La durée du mandat du président est de un an ou jusqu'à ce qu'il soit remplacé.

Le mandat du président ne peut être renouvelé que deux fois, sauf si des circonstances exceptionnelles le justifient.

La durée du mandat des vice-présidents est de un an ou jusqu'à ce qu'ils soient remplacés.

Le mandat des vice-présidents peut être renouvelé.

63. Toute vacance au poste de président ou de vice-président est comblée conformément à la Loi.

Constituent notamment une vacance, les situations énumérées à l'article 41.

64. Outre les fonctions prévues à l'article 52, le président exerce les responsabilités et pouvoirs que lui assigne le conseil d'administration. À cette fin, il doit notamment :

- a) assurer un lien entre le conseil d'administration et le président et chef de la direction;
- b) établir et maintenir des relations harmonieuses avec les membres;
- c) établir et maintenir des relations harmonieuses avec les 20 sections de la Chambre.

65. Sous réserve de dispositions spécifiques du présent Règlement, en cas d'absence ou d'incapacité d'agir du président, le premier vice-président en exerce les fonctions et en cas de leur absence ou de leur incapacité d'agir, le deuxième vice-président exerce les fonctions du président.

66. Le conseil d'administration nomme un président et chef de la direction. Sous réserve des dispositions spécifiques au présent Règlement, le président et chef de la direction est responsable de l'administration et de la direction de la Chambre. Il doit entre autres :

- a) agir à titre de porte-parole principal de la Chambre;
- b) diriger et contrôler les activités et ressources de la Chambre de façon efficace et dans le respect des objectifs de la Chambre;
- c) embaucher le personnel de la Chambre selon le plan d'effectifs qu'il établit selon le budget adopté par le conseil d'administration et les normes établies par ~~le Règlement sur les effectifs, les normes et barèmes de rémunération, les~~

~~avantages sociaux et les autres conditions de travail du personnel de la Chambre de la sécurité financière~~ la Politique sur les normes et barèmes de rémunération, avantages sociaux et autres conditions de travail du personnel de la Chambre de la sécurité financière, adoptée en vertu du présent Règlement

- d) diriger et évaluer le personnel de la Chambre;
- e) prévoir, en cas d'absence ou d'impossibilité, un plan pour que soient assumées par d'autres ressources les responsabilités qui lui sont dévolues par le présent Règlement;
- f) s'assurer que la Chambre transmette les rapports et autres documents requis par la Loi ou les règlements;
- g) exécuter les mandats confiés par le conseil d'administration.

67. Le conseil d'administration nomme un secrétaire et peut désigner une autre personne pour le remplacer en cas d'absence ou d'empêchement.

Le secrétaire a la garde des livres, registres, documents et archives de la Chambre. Il agit comme secrétaire des séances du conseil d'administration. Le secrétaire doit, notamment, transmettre aux administrateurs l'avis de convocation ainsi que l'ordre du jour d'une séance. Il doit rédiger et conserver les procès-verbaux des séances et les documents que les administrateurs peuvent lui confier.

Le secrétaire doit, en outre, exercer toutes autres fonctions qui lui sont dévolues par le conseil d'administration ou le président.

68. La signature du président et chef de la direction ou du secrétaire donne force et autorité à tout document pouvant être attribué à la Chambre.

Dans la mesure autorisée par la Loi et sous réserve des dispositions spécifiques du présent Règlement, le conseil d'administration peut confier le pouvoir de signer tout document à tout autre employé de la Chambre, selon les modalités déterminées aux politiques de la Chambre.

68.1 Le conseil d'administration peut destituer le président et chef de la direction ou le syndic avec l'accord des deux tiers des voix exprimées par les administrateurs présents lors d'une séance tenue spécialement à cet effet.

Avant de se prononcer sur la destitution du président et chef de la direction ou du syndic, le conseil d'administration doit aviser la personne concernée par écrit au moins 30 jours précédant la date de la séance où la résolution de destitution doit être proposée, lui indiquer les motifs invoqués et lui donner l'occasion d'être entendue lors de cette séance ou, à sa préférence, lui accorder la possibilité de présenter ses commentaires par écrit.

La résolution de destitution doit faire état des motifs de la destitution. La décision du conseil d'administration est transmise sans délai au président et chef de la direction ou au syndic.

69. Si un administrateur, un membre de comité, un dirigeant ou un employé est poursuivi en justice pour un acte qu'il a fait ou omis de faire, de bonne foi, dans l'exercice de ses fonctions, la Chambre prend fait et cause pour cette personne ou assume les frais de la défense et acquitte, le cas échéant, le montant de toute condamnation rendue contre cette personne en conséquence de cet acte, sauf si le recours en justice a été intenté par la Chambre et qu'elle a eu gain de cause.

SECTION VIII COMITÉS

70. Le conseil d'administration peut, par résolution, former tout comité. Il décide du nom, du statut, du mandat, de la composition, des modalités, des règles de fonctionnement et, le cas échéant, de la durée du mandat tel que prévu dans la ~~Politique~~ Politique sur les comités de la Chambre de la sécurité financière, ~~adoptée à cet effet en vertu du présent Règlement.~~

Malgré le premier alinéa, les comités permanents de la Chambre sont le comité de gouvernance, le comité de ~~réglementation~~ vigie réglementaire, le comité de la formation et du développement professionnel, le comité de vérification et finances et le comité de ~~la relève-nomination~~.

SECTION VIII DISPOSITIONS FINANCIÈRES

71. L'exercice financier de la Chambre se termine le 31 décembre de chaque année.

72. La Chambre doit, chaque année, faire vérifier ses livres et comptes par un auditeur externe. Après l'adoption des états financiers par le conseil d'administration, elle dépose ceux-ci ainsi que le rapport de l'auditeur auprès de l'Autorité conformément à la Loi sur l'Autorité des marchés financiers (~~L.R.Q.~~ RLRQ, c. A-33.2).

73. La Chambre produit, chaque année, un rapport annuel de ses activités.

SECTION IX AFFAIRES BANCAIRES, POUVOIRS D'EMPRUNT ET PLACEMENTS

74. Sous réserve des limites imposées par la Loi, le conseil d'administration peut, notamment, suivant les termes et conditions qu'il estime justes, acheter, louer, vendre, échanger, acquérir ou aliéner de toute autre façon tout bien mobilier et immobilier de la Chambre ou tout intérêt s'y rapportant.

75. Le conseil d'administration peut, lorsqu'il le juge opportun :

- a) faire des emprunts en argent sur le crédit de la Chambre;
- b) émettre des obligations ou autres valeurs de la Chambre et les donner en garantie ou les vendre pour les prix et sommes jugés convenables;
- c) hypothéquer les biens mobiliers ou immobiliers, présents ou futurs, de la Chambre, pour assurer le paiement de telles obligations ou autres valeurs, ou

donner une partie seulement de ces garanties pour les mêmes fins; et constituer l'hypothèque ci-dessus mentionnée par acte de fiducie;

- d) hypothéquer les immeubles ou autrement frapper d'une charge quelconque les biens meubles de la Chambre, ou donner ces diverses espèces de garanties, pour assurer le paiement des emprunts faits autrement que par émission d'obligations, ainsi que le paiement ou l'exécution des autres dettes, contrats et engagements de la Chambre.

76. Sous réserve de dispositions spécifiques du présent Règlement, le conseil d'administration peut définir, par résolution, les politiques prévoyant les circonstances et les modalités selon lesquelles il obtient des services lui permettant :

- a) d'effectuer des dépôts d'argent;
- b) d'effectuer des placements;
- c) de contracter des emprunts;
- d) de confier la garde de titres ou de valeurs.

La résolution peut prévoir la délégation des pouvoirs visés dans le présent article à l'un de ses administrateurs, au président et chef de la direction, au secrétaire ou à tout autre employé.

77. Conformément aux politiques de la Chambre, les fonds de la Chambre peuvent être déposés dans une compagnie d'assurance de personnes, dans une société de fiducie, dans une coopérative de services financiers, dans une banque à charte du Canada, soit dans un certificat de dépôt ou dans des fonds d'investissement incluant, à titre d'exemple, le marché monétaire ou des fonds distincts d'assureurs.

SECTION XI **AMENDEMENTS MODIFICATIONS**

78. L'adoption du Règlement intérieur ou une modification qui lui est apportée doit être adoptée à la majorité.

Une proposition visant à modifier le présent Règlement intérieur doit être soumise à l'avance.

79. Un règlement de la Chambre non soumis à l'approbation de ses membres, du gouvernement, du ministre ou de l'Autorité doit, suivant son adoption par le conseil d'administration, faire l'objet d'une publication dans l'une des a-publications officielles de la Chambre ~~ou sur son site Web~~.

SECTION XII **DISPOSITIONS TRANSITOIRES**

80. ~~Abrogé. Le mandat des administrateurs élus en 2010 parmi les représentants en assurances de personnes de la région B et les représentants de courtier en épargne~~

~~collective de la région B est prolongé d'un an, soit jusqu'aux élections devant se tenir en 2013.~~

81. Le mandat des administrateurs élus en 2011 parmi les représentants en assurances de personnes de la région C, les représentants de courtier en épargne collective de la région C et les représentants de courtier en plans d'études de bourses est prolongé d'un an, soit jusqu'aux élections devant se tenir en 2014.

81.1. Le poste d'administrateur élu parmi les représentants en assurance de personnes de la région C et le poste d'administrateur élu parmi les représentants de courtier en épargne collective de la région C sont abolis à compter des élections devant se tenir en 2014.

81.2. Le mandat des administrateurs élus en 2012 parmi les représentants en assurance de personnes de la région A et parmi les représentants de courtier en épargne collective de la région A se poursuit jusqu'aux élections devant se tenir en 2015.

81.3. Le mandat des administrateurs élus en 2013 parmi les représentants en assurance de personnes de la région B et parmi les représentants de courtier en épargne collective de la région B se poursuit jusqu'aux élections devant se tenir en 2016.

SECTION XIII ENTRÉE EN VIGUEUR

82. Le présent Règlement entre en vigueur à la date indiquée à l'avis de mise en vigueur publié par la Chambre, soit le 17 février 2012, et remplace toute version antérieure adoptée par le conseil d'administration.

ANNEXE 3

Résolution du conseil d'administration de la Chambre du 5 décembre 2013 approuvant le Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière



Chambre de la
Sécurité
Financière

RÉSOLUTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 5 DÉCEMBRE 2013

ATTENDU qu'en vertu de l'Annexe A du Plan de supervision de l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité ») à l'égard de la Chambre de la sécurité financière ayant pris effet le 12 mars 2013, les modifications au Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière (le « Règlement intérieur ») doivent être soumises à l'examen et l'approbation de l'Autorité;

ATTENDU que les modifications proposées au Règlement intérieur ne sont pas contraires à l'intérêt public;

Sur proposition dûment appuyée, **IL EST RÉSOLU** unanimement d'adopter le Règlement modifiant le Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière, tel que joint à l'avis de convocation de la présente séance, de le soumettre pour approbation à l'Autorité conformément au Plan de supervision et de prévoir sa mise en vigueur à la date indiquée à l'avis publié par la Chambre.

Certifié ce 5 décembre 2013

M^e Marie Elaine Farley
Secrétaire de la Chambre

3.2.2 Publication

Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites – Services de règlement des différends

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») publie le texte révisé, en versions française et anglaise, du règlement suivant :

- *Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites.*

Vous trouverez également ci-joint au présent bulletin, le texte révisé, en versions française et anglaise, de la *Modification de l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*

Au Québec, le règlement sera pris en vertu de l'article 331.1 de la *Loi sur les valeurs mobilières* et sera approuvé, avec ou sans modification, par le ministre des Finances et de l'Économie. Le règlement entrera en vigueur à la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec* ou à une date ultérieure qu'il indique, tandis que l'instruction générale sera adoptée sous forme d'instruction et prendra effet de façon concomitante à l'entrée en vigueur du règlement.

Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à :

Gérard Chagnon
Analyste expert en réglementation
Direction des pratiques de distribution et des OAR
Autorité des marchés financiers
Tél. : 418 525-0337, poste 4815 et
1 877 525-0337 (sans frais)
gerard.chagnon@lautorite.qc.ca

Le 19 décembre 2013



Canadian Securities
Administrators

Autorités canadiennes
en valeurs mobilières

Avis de publication des ACVM
Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites
et modification de l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites

Services de règlement des différends

Le 19 décembre 2013

Introduction

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les « ACVM » ou « nous ») mettent en œuvre le *Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (le « règlement ») et la modification de l'*Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (l'« instruction générale »), qui traitent de la fourniture de services de règlement des différends aux clients de tous les courtiers inscrits et conseillers inscrits (collectivement, les « modifications »). Le règlement et l'instruction générale sont appelés le « texte réglementaire ».

Les modifications ont été ou doivent être adoptées par tous les membres des ACVM.

Au Québec, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») offre déjà un service de médiation aux clients des courtiers inscrits et conseillers inscrits (le « régime québécois »). Bien que le Québec participe à l'élaboration des modifications, le régime québécois demeurera inchangé. Le Québec n'exprime pas d'opinion sur le régime de règlement des différends qui s'applique dans les autres territoires représentés au sein des ACVM. Dans le présent avis, les mentions de résultats recherchés par les ACVM ou les réponses aux commentaires se rapportant au projet de 2012 (défini ci-dessous) concernent tous les membres des ACVM à l'exception du Québec.

Dans certains territoires, la mise en œuvre des modifications nécessite l'approbation ministérielle. Sous réserve de l'obtention de toutes les approbations requises, les modifications entreront en vigueur le **1^{er} mai 2014**.

Le règlement et l'instruction générale sont publiés avec le présent avis et peuvent être consultés sur le site Web des membres des ACVM suivants :

www.lautorite.qc.ca
 www.albertasecurities.com
 www.bsc.bc.ca
 www.gov.ns.ca/nssc
 www.fcnb.ca
 www.osc.gov.on.ca
 www.fcaa.gov.sk.ca

Objet

Les ACVM jugent que le règlement efficace des différends par l'intermédiaire d'un fournisseur de services indépendant est une composante importante du bon fonctionnement d'un cadre de protection des investisseurs. Les modifications ont pour objet de garantir l'indépendance des services de règlement des différends et de médiation ainsi que la cohérence des attentes et des résultats, tout en fixant des limites raisonnables aux plaintes dont pourra être saisi le service indépendant payé par le courtier ou le conseiller inscrit.

Les plaintes soumises au fournisseur commun de services de règlement des différends seront traitées de façon uniforme. Les investisseurs sauront aussi à qui s'adresser lorsque leur plainte n'aura pas été réglée par la personne inscrite. Nul ne devrait avoir l'impression que la concurrence que se livrent les fournisseurs pour obtenir des mandats des sociétés inscrites peut influencer sur les recommandations du fournisseur de services commun.

Nous avons la conviction qu'il est dans l'intérêt des investisseurs et des personnes inscrites de désigner l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) comme fournisseur de services commun. Indépendant et sans but lucratif, il possède une vaste expérience, car il agit à ce titre auprès des membres des OAR et d'autres personnes inscrites depuis plus de 10 ans.

Contenu

L'article 13.16 [*Service de règlement des différends*] du règlement oblige le courtier inscrit ou le conseiller inscrit à offrir, à ses frais, un service indépendant de règlement des différends ou de médiation pour traiter les plaintes de tout client relatives aux activités de courtage ou de conseil de la société ou de ses représentants. Conformément aux modifications, sauf au Québec, la société doit prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant de règlement des différends ou de médiation mis à la disposition du client ayant déposé une plainte admissible. L'admissibilité d'une plainte est déterminée en fonction des délais prévus. Le client doit accepter de plafonner sa réclamation au montant prévu pour que sa plainte admissible soit examinée par le service indépendant.

Comme mesures raisonnables, nous nous attendons entre autres à ce que la société maintienne son adhésion à l'OSBI à titre de « firme participante » et à ce qu'elle participe au processus de règlement des différends enclenché à la suite d'une plainte conformément à son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans ses relations avec ses clients. La société inscrite ne devrait pas mettre à la disposition du client les services de l'OSBI et ceux d'un autre service indépendant de règlement des différends ou de médiation. Ce chevauchement ne serait pas conforme à l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant mis à la disposition du client. Nous nous attendons à ce que le client ne fasse appel à d'autres fournisseurs de services que dans des circonstances exceptionnelles.

Les modifications du règlement comprennent en outre des obligations de communiquer aux clients des renseignements sur les services de règlement des différends ou de médiation qui leur sont offerts. Elles précisent que l'article 13.16 ne s'applique pas à l'égard d'un client autorisé qui n'est pas une personne physique.

Dans les modifications de l'instruction générale figurent des indications sur l'application des obligations modifiées du règlement.

Les modifications n'interdisent pas au plaignant de s'adresser au service de règlement des différends de son choix, à ses frais, ou de faire appel aux tribunaux.

Les gestionnaires de fonds d'investissement ne sont assujettis aux modifications que s'ils sont également inscrits pour exercer l'activité de courtier ou de conseiller, auquel cas les modifications s'appliquent aux activités qu'ils exercent à ce titre.

Contexte

Les modifications ont été approuvées après la publication d'un projet (le « projet de 2012 ») pour consultation le 15 novembre 2012 (pour consulter les commentaires du public, voir ci-après).

Les ACVM ont mis au point un cadre visant à garantir la capacité de l'OSBI de s'acquitter avec efficacité de son mandat conformément aux modifications. Un protocole d'entente (le « protocole ») prévoit un cadre de surveillance permettant aux membres des ACVM participants et à l'OSBI de collaborer et de communiquer de façon constructive. L'objectif du cadre de surveillance est de veiller à ce que l'OSBI continue de satisfaire aux normes fixées par les membres des ACVM participants sur les points suivants :

- la gouvernance;
- l'indépendance et la norme d'équité;
- les processus d'exécution de certaines fonctions en temps opportun et de façon équitable;
- les droits et les coûts;
- les ressources;
- l'accessibilité;
- les systèmes et contrôles;
- les principales méthodes de règlement des différends;
- la transparence à l'égard des changements importants touchant les activités ou les services de l'OSBI, y compris les changements importants de son mandat ou de ses règlements;
- l'échange d'information avec les ACVM.

Le protocole comprend une clause prévoyant l'évaluation indépendante des activités et pratiques de l'OSBI dans les deux ans suivant l'entrée en vigueur des modifications. Il remplacera le cadre de surveillance prévu dans le document du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier intitulé *Le Réseau de conciliation du secteur financier – Un cadre pour la collaboration*, approuvé et adopté par les ACVM en août 2007.

Le protocole ne vise pas l'échange d'information relative aux plaintes déposées auprès de l'OSBI, notamment l'identité de tout plaignant ou de toute société inscrite ou personne physique inscrite visée par la plainte.

Conformément au protocole, l'OSBI devrait se doter d'un processus équitable, transparent et approprié pour fixer les droits et répartir des coûts entre ses membres. Les ACVM entendent examiner le modèle utilisé par l'OSBI pour fixer les droits des firmes participantes lorsqu'il aura acquis une certaine expérience pratique de l'application de son mandat élargi conformément aux modifications. Nous avons l'intention de vérifier que les droits sont fixés de façon équitable dans l'ensemble des catégories de courtier inscrit et de conseiller inscrit.

L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) (désignés collectivement comme les « organismes d'autoréglementation » ou « OAR ») obligent déjà leurs sociétés membres à faire appel à l'OSBI comme fournisseur de service de règlement des différends. Après l'entrée en vigueur des

modifications, les membres des OAR demeureront assujettis aux règles de leur OAR en matière de traitement des plaintes.

Les territoires représentés au sein des ACVM et l'OSBI ont convenu avec les OAR de mettre sur pied le comité conjoint des organismes de réglementation et de l'OSBI (le « comité conjoint ») aux fins suivantes :

- faciliter la mise en œuvre d'une approche globale de l'échange d'information et de la surveillance du processus de règlement des différends dans l'objectif général de promouvoir la protection des investisseurs et leur confiance dans ce mécanisme externe;
- favoriser l'équité, l'accessibilité et l'efficacité du processus de règlement des différends;
- faciliter la communication et la consultation régulières entre les organismes de réglementation et l'OSBI.

Le régime québécois, qui n'est pas touché par les modifications, est prévu aux articles 168.1.1 à 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec et aux articles 74 et 75 de la *Loi sur les instruments dérivés* du Québec. En vertu de ce régime, les courtiers inscrits et conseillers inscrits doivent d'abord traiter de façon équitable les plaintes qui leur sont formulées et se doter d'une politique portant sur l'examen des plaintes et des réclamations et le règlement des différends. Ils doivent également aviser, par écrit, les plaignants qu'ils peuvent demander à ce qu'une copie de leur dossier soit transmise à l'Autorité s'ils sont insatisfaits de l'examen de leur plainte ou du résultat de cet examen. L'Autorité examine les dossiers qui lui sont transmis et peut, lorsqu'elle le juge opportun, agir comme médiateur si les parties intéressées en conviennent.

On peut obtenir des renseignements sur l'OSBI au www.obsi.ca.

Résumé des commentaires écrits reçus par les ACVM sur le projet de 2012

Nous avons reçu 24 mémoires sur le projet de 2012. Nous les avons étudiés et remercions les intervenants de leur participation. Un résumé des commentaires accompagné de nos réponses et de la liste des intervenants figure à l'annexe B du présent avis.

Il est possible de consulter les mémoires sur les sites Web suivants :

www.lautorite.qc.ca
www.osc.gov.on.ca

Résumé des modifications du texte réglementaire

Après examen des commentaires, nous avons apporté des changements à certaines des modifications proposées dans le projet de 2012, mais comme ils ne sont pas importants, nous ne republions pas les modifications pour une nouvelle consultation. La description des principaux changements apportés au texte réglementaire et au projet de 2012 figure à l'annexe A du présent avis.

Transition

Le *Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* prévoit une période de transition de trois mois après l'entrée en vigueur des modifications. Si elles entrent en vigueur le 1^{er} mai prochain, comme prévu, la période de transition prendra fin le 1^{er} août 2014. Nous estimons que les sept mois qui séparent la publication du

présent avis de cette date sont suffisants pour que les courtiers inscrits et les conseillers inscrits à l'extérieur du Québec soient en mesure d'adhérer à l'OSBI à titre de firmes participantes, si ce n'est déjà fait, de façon à se conformer aux modifications.

En prévision du projet de 2012, les territoires représentés au sein des ACVM ont publié le 5 juillet 2012 des décisions similaires prévoyant la prolongation de la dispense temporaire de l'application de l'article 13.16 pour les sociétés qui étaient inscrites le 28 septembre 2009, date d'entrée en vigueur du règlement, jusqu'à la plus rapprochée des dates suivantes : *i)* l'entrée en vigueur des modifications à l'article 13.16, et *ii)* le 28 septembre 2014. La dispense temporaire en vertu des décisions expirera donc le 1^{er} mai 2014 si les modifications entrent en vigueur à cette date. Les dispositions transitoires du *Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* prolongent la dispense jusqu'au 1^{er} août 2014. Cette dispense ne s'applique pas au Québec en raison du régime en vigueur.

Points d'intérêt local

Dans certains territoires, d'autres renseignements exigés par la législation en valeurs mobilières sont publiés en annexe au présent avis.

Questions

Pour toute question, veuillez vous adresser à l'une des personnes suivantes :

Gérard Chagnon
 Analyste expert en réglementation
 Direction des pratiques de distribution et des OAR
 Autorité des marchés financiers
 Tél. : 418 525-0337, poste 4815 et
 1 877 525-0337 (sans frais)
 gerard.chagnon@lautorite.qc.ca

Christopher Jepson
 Senior Legal Counsel
 Compliance and Registrant Regulation
 Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
 Tél. : 416 593-2379
 cjepson@osc.gov.on.ca

Chris Besko
 Deputy Director, Legal Counsel
 Commission des valeurs mobilières du Manitoba
 Tél. : 204 945-2561
 Sans frais (au Manitoba) 1 800-655-5244
 chris.besko@gov.mb.ca

Brian W. Murphy
 Deputy Director, Capital Markets
 Nova Scotia Securities Commission
 Tél. : 902 424-4592
 murphybw@gov.ns.ca

Lindy Bremner
 Senior Legal Counsel, Capital Markets Regulation
 British Columbia Securities Commission
 Tél. : 604 899-6678
 Téléc. : 1 800 801-0607
 lbremner@besc.bc.ca

Jason Alcorn
 Conseiller juridique, Valeurs mobilières
 Commission des services financiers et des services
 aux consommateurs
 Nouveau-Brunswick
 Tél. : 506 643-7857
 jason.alcorn@fcnb.ca

Navdeep Gill
 Manager, Registration
 Alberta Securities Commission
 Tél. : 403 355-9043
 navdeep.gill@asc.ca

Katharine Tummon
 Superintendent of Securities
 Securities Office
 Île-du-Prince-Édouard
 Tél. : 902 368-4542

Liz Kutarna
Deputy Director, Capital Markets
Financial and Consumer Affairs Authority
Saskatchewan
Tél. : 306 787-5871
liz.kutarna@gov.sk.ca

Louis Arki
Directeur du bureau d'enregistrement
Ministère de la Justice, Gouvernement du Nunavut
Tél. : 867 975-6587
larki@gov.nu.ca

Rhonda Horte
Surintendante adjointe
Bureau du surintendant des valeurs mobilières du
Yukon
Tél. : 867 667-5466
rhonda.horte@gov.yk.ca

kptummon@gov.pe.ca

Craig Whalen
Manager of Licensing, Registration and
Compliance
Office of the Superintendent of Securities
Terre-Neuve-et-Labrador
Tél. : 709 729-5661
cwhalen@gov.nl.ca

Donn MacDougall
Deputy Superintendent, Legal & Enforcement
Bureau du surintendant des valeurs mobilières
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest
Tél. : 867 920-8984
donald_macdougall@gov.nt.ca

Annexe A

Résumé des modifications apportées au texte réglementaire

La présente annexe décrit les principales modifications apportées au texte réglementaire et au projet de 2012.

L'article 13.16 du règlement prévoit en termes très généraux que le courtier inscrit ou le conseiller inscrit doit offrir aux clients, à ses frais, des services indépendants de règlement des différends ou de médiation pour traiter leurs plaintes relatives à l'activité de courtage ou de conseil de la société ou de ses représentants inscrits.

Nous modifions l'article 13.16 pour préciser qu'une plainte sera admissible aux conditions suivantes à des services indépendants de règlement des différends ou de médiation payés par le courtier ou conseiller inscrit :

- elle doit être déposée dans les 6 ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'acte ou de l'omission dont elle découle;
- le client peut saisir le fournisseur de service indépendant de sa plainte si la société ne lui transmet pas sa décision au sujet de la plainte dans les 90 jours suivant sa réception;
- le client dispose d'au plus 180 jours après la transmission de la décision de la société pour saisir le fournisseur de service indépendant de sa plainte.

Le client doit convenir que le montant réclamé (le cas échéant) à l'égard de la plainte admissible dont est saisi le service indépendant de règlement des différends ou de médiation n'excédera pas 350 000 \$. Le client a toujours la possibilité de réclamer des montants supérieurs par d'autres moyens, notamment en intentant un procès civil.

Les modifications apportées visent essentiellement à faire en sorte que les plaintes admissibles aux services de règlement des différends et de médiation payés par la société inscrite en vertu de l'article 13.16 correspondent à celles que l'OSBI examine conformément à son mandat. Elles précisent que, sauf au Québec, la société doit prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant de règlement des différends ou de médiation qu'elle offre à ses frais au client.

Les modifications prévoient que l'article 13.16 ne s'applique pas à l'égard d'un client autorisé qui n'est pas une personne physique.

De plus, les modifications de l'instruction générale précisent notamment ce qui suit :

- Nous nous attendons à ce que toutes les plaintes des clients soient traitées selon la politique interne de la société inscrite prévue à l'article 13.15 du règlement. Le recours à un service indépendant de règlement des différends ou de médiation pour les plaintes visées doit être défrayé par la société inscrite dans les cas où sa procédure interne de traitement des plaintes n'a pas permis de rendre en temps opportun une décision donnant satisfaction au client.
- Pour se conformer à l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour offrir au client dont la plainte est admissible en vertu de l'article 13.16 les services de l'OSBI comme service indépendant de règlement des différends ou de médiation, nous nous attendons à ce que la société inscrite maintienne son adhésion à l'OSBI à titre de « firme participante » et à ce qu'elle participe aux services rendus par l'OSBI en conformité avec son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans ses relations avec ses clients.

- La société inscrite n'est obligée d'offrir à ses frais qu'un seul service de règlement des différends ou de médiation par plainte.

Nous avons apporté des modifications corrélatives à l'obligation prévue au sous-paragraphe *j* du sous-paragraphe 2 de l'article 14.2 du règlement afin que l'information sur la relation fournie aux clients indique qu'il leur est possible de bénéficier d'un service de règlement des différends.

Les modifications sont généralement conformes au projet de 2012. Afin de respecter notre objectif déclaré de créer une norme commune en matière de services de règlement des différends, nous avons ajouté à l'article 13.16 une disposition permettant de transférer une plainte à un service indépendant 90 jours après son dépôt. Cet ajout est conforme aux règles applicables aux firmes participantes de l'OSBI et aux membres des OAR. Le plafond de 350 000 \$ ne correspond plus au montant maximal que peut réclamer le plaignant, mais au montant maximal qui peut être réclamé à l'égard d'une plainte dont est saisi le service indépendant. Nous avons apporté ce changement parce que la plainte que le client soumet initialement au système interne de traitement des plaintes de la société peut contenir une réclamation d'un montant plus élevé.

Annexe B

Résumé des commentaires sur le projet de 2012 et réponses des ACVM

La présente annexe résume les commentaires que nous avons reçus du public sur le projet de 2012 et indique nos réponses.

Dans le présent document, nous avons regroupé par grands thèmes les commentaires reçus et nos réponses. En général, nous n'avons pas inclus les commentaires d'ordre rédactionnel.

Délai de dépôt d'une plainte

Le projet de 2012 comprenait une disposition selon laquelle toute plainte devait être déposée dans les six ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'activité de courtage ou de conseil dont elle découlait. L'avis de publication relatif au projet de 2012 posait la question suivante : « Serait-il préférable que le délai de dépôt d'une plainte commence à courir à la date à laquelle l'activité de courtage ou de conseil a eu lieu, plutôt qu'à la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de cette activité? »

Les groupes de défense des investisseurs souhaitent faire courir le délai de dépôt d'une plainte à la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'activité de courtage ou de conseil. Certains intervenants ont proposé une norme objective ou des dispositions particulières pour les clients âgés.

L'ensemble des intervenants du secteur souhaitent faire courir le délai à la date à laquelle l'activité de courtage ou de conseil a réellement eu lieu. Certains d'entre eux préconisent un délai plus court. Ils estiment notamment qu'un délai de six ans serait inadmissible compte tenu qu'il est plus long que le délai de prescription de deux ans prévu par la législation de certains territoires.

Nous reconnaissons que faire courir le délai à compter de la date à laquelle l'activité a eu lieu a le mérite d'être plus clair. Toutefois, nous avons conclu que cet avantage est éclipsé par les avantages en matière de protection des investisseurs que procure le décompte à partir de la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance du problème dont la plainte découle. Dans de nombreux cas, la date sera la même que celle de l'activité de courtage ou de conseil à laquelle se rapporte la plainte. Dans d'autres, le délai après lequel il serait juste de dire que le client aurait dû découvrir le problème peut être plus long.

Nous avons revu le libellé de cette disposition de façon à la rapprocher des dispositions législatives sur le délai de prescription, mais nous ne sommes pas d'avis que le délai dans lequel il est possible de faire appel à un service informel de règlement des différends devrait être le même que le délai de prescription pour tenter une poursuite civile au terme de laquelle le tribunal rend un jugement exécutoire.

À notre avis, il ne serait pas non plus possible d'appliquer une norme subjective de façon équitable dans tous les cas. La question de savoir si un investisseur âgé était vulnérable et a été exploité doit être étudiée en fonction des faits au cours de l'examen de la plainte. On ne devrait pas présumer que c'est le cas sans d'abord faire enquête.

Transfert d'une plainte à un service indépendant de règlement des différends ou de médiation

L'avis de publication relatif au projet de 2012 comprenait également une deuxième question soumise à la consultation : « Selon le mandat de l'OSBI, toute plainte doit être déposée auprès de l'ombudsman dans les 180 jours suivant la réception par le client d'un avis dans lequel la société indique qu'elle rejette la plainte ou propose un règlement, sous réserve du pouvoir de l'ombudsman de recevoir et d'étudier une plainte dans d'autres circonstances s'il estime qu'il est équitable de le faire. Le règlement devrait-il prescrire un délai pour présenter une plainte à l'ombudsman? Dans l'affirmative, un délai de 180 jours serait-il approprié? »

La plupart des intervenants souhaitent préciser que toute plainte doit être déposée auprès de l'OSBI dans les 180 jours suivant la réception par le client d'un avis dans lequel la société indique qu'elle rejette la plainte ou propose un règlement. Certains intervenants sont favorables à la prolongation du délai de 180 jours, si le service de médiation estime que cela est équitable, tandis que d'autres s'y opposent. Nous jugeons ce délai raisonnable et croyons comprendre qu'il convient à l'OSBI et aux sociétés membres des OAR. À notre avis, il peut parfois être approprié que l'OSBI (ou un autre fournisseur de services lorsque l'OSBI n'est pas disposé à examiner une plainte admissible) ainsi que la société et le client qui sont parties à la plainte conviennent de prolonger le délai pour une question d'équité. Nous estimons, cependant, qu'il est souhaitable de prévoir dans le règlement un délai précis et sans équivoque. Le même raisonnement s'applique au délai de 90 jours dont dispose la société pour informer un client de sa décision avant que celui-ci puisse transférer la plainte.

Appui général

De façon générale, les intervenants appuient la proposition d'obliger tous les conseillers et courtiers inscrits à faire appel à l'OSBI comme fournisseur de services commun, en particulier les groupes de défense des investisseurs et certaines associations professionnelles.

Critiques visant l'OSBI et appels à une surveillance des ACVM

Plusieurs sociétés inscrites et associations professionnelles ayant formulé des commentaires signifient leur manque de confiance à l'égard de l'OSBI. Bien qu'ils appuient la proposition d'exiger le recours à l'OSBI dans le règlement, certains groupes de défense des investisseurs expriment des craintes en ce qui concerne la durée de son processus de recommandation. Ces intervenants demandent ainsi aux ACVM d'exercer une surveillance de l'OSBI.

Comme nous l'indiquons dans l'avis de publication relatif au projet de 2012, nous estimons que l'OSBI s'impose comme fournisseur de services commun de règlement des différends de l'ensemble des courtiers et conseillers inscrits. Indépendant et sans but lucratif, il possède une vaste expérience, car il agit à ce titre auprès des membres des OAR et d'autres personnes inscrites depuis 10 ans. Pendant cette période, il a réglé des milliers de plaintes d'investisseurs. L'OSBI a adhéré aux normes établies par le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier. Conformément à ce cadre, l'OSBI fait l'objet d'évaluations périodiques indépendantes par un tiers, dont la plus récente a eu lieu en 2011 et a permis de déterminer qu'il se conforme pour l'essentiel aux normes du Forum conjoint. Il a établi un système efficace pour répondre aux investisseurs : son centre d'appel et son infrastructure lui permettent de traiter les demandes de renseignements du public dans plus de 170 langues. Il peut également diriger les personnes qui communiquent avec lui vers les organisations appropriées lorsque leur demande ne relève pas de son mandat.

Dans le présent avis, nous exposons le régime de surveillance des ACVM qui sera mis en œuvre au moyen du protocole et analysons la création du comité conjoint, qui contribuera de façon importante à l'efficacité de l'OSBI. Nous avons évalué la capacité de l'OSBI à régler les cas non résolus et à remplir son mandat élargi conformément aux modifications. Nous ferons désormais le suivi de ses résultats.

Nous signalons en outre que, depuis la publication du projet de 2012, l'OSBI a mis en œuvre des changements de sa gouvernance et modifié son mandat. Nous approuvons ces changements.

Droits exigés par l'OSBI

Les intervenants du secteur s'inquiètent du fait que les droits qu'exigerait l'OSBI des courtiers et conseillers non membres d'un OAR pour leur adhésion à titre de firmes participantes en vertu du projet de 2012 n'avaient pas été rendus publics au moment de la consultation. Ils craignent principalement que ces droits ne soient excessifs et que les sociétés d'une catégorie d'inscription donnée qui ne font pas souvent appel aux services de l'OSBI subventionnent les sociétés des catégories d'inscription qui y recourent plus fréquemment.

Après consultation des territoires représentés au sein des ACVM, à l'exception du Québec, l'OSBI a finalisé son barème de droits applicable à ses membres qui ne sont pas membre d'un OAR. Le barème s'appliquant actuellement aux membres d'un OAR demeure en vigueur. Le présent avis renvoie à la clause du protocole prévoyant que l'OSBI devrait se doter d'un processus équitable, transparent et approprié pour fixer les droits et répartir des coûts entre tous ses membres et souligne que le modèle de tarification utilisé par l'OSBI pour fixer les droits des firmes participantes sera revu lorsque celui-ci aura acquis une certaine expérience pratique de l'application de son mandat élargi conformément aux modifications. Nous avons fait part de notre intention de veiller à ce que les droits soient fixés de façon équitable dans l'ensemble des catégories de courtier inscrit et de conseiller inscrit.

Remplacement des recommandations par des décisions ayant force exécutoire

Certains groupes de défense des investisseurs estiment que la sanction actuelle de l'OSBI, qui consiste à montrer du doigt les fautifs, n'est pas suffisante, et que les recommandations prévues dans les projets de modifications devraient être remplacées par des décisions ayant force exécutoire. Certains participants du secteur jugent toutefois la sanction actuelle trop lourde, de sorte que les sociétés pourraient accepter les recommandations simplement pour s'y soustraire.

Grâce à la mise en œuvre des modifications et à la surveillance de l'OSBI qu'elles exerceront, les ACVM seront mieux placées ultérieurement pour évaluer si ses recommandations devraient devenir exécutoires.

Choix non approprié pour les gestionnaires de portefeuille et les courtiers sur le marché dispensé - autres fournisseurs de services

Les gestionnaires de portefeuille et les courtiers sur le marché dispensé sont d'avis que l'obligation de faire appel à l'OSBI ne convient pas à leur clientèle, notamment pour les raisons suivantes :

- comme ces sociétés ont un nombre relativement restreint de clients, habituellement fortunés et dotés de connaissances poussées, elles tentent de résoudre les plaintes sans faire appel à un tiers fournisseur de services;
- dans les quelques cas où il est nécessaire de s'adresser à un service de règlement des différends, les clients de ces sociétés préfèrent choisir leur fournisseur de services et n'ont pas besoin de la protection que leur conférerait le fournisseur choisi par les autorités de réglementation;

- l'OSBI manque d'expertise en ce qui a trait aux comptes gérés et au marché dispensé.

Selon nous, l'OSBI ne manque pas d'expertise pour évaluer les plaintes se rapportant aux comptes gérés ou aux placements sur le marché dispensé. Il a l'expérience des comptes gérés puisque certains membres de l'OCRCVM fournissent des services de courtage discrétionnaire. Il a aussi l'expérience du marché dispensé étant donné que toutes les sociétés membres de l'OCRCVM sont autorisées à y effectuer des opérations sur titres et que de nombreux membres de l'ACFM sont inscrits comme courtiers sur le marché dispensé et comme courtiers en épargne collective. Nous signalons en outre que, conformément aux modifications, l'article 13.16 ne s'applique pas à l'égard d'un client autorisé qui n'est pas une personne physique.

Plafond de 350 000 \$

Certains intervenants ont proposé de relever le plafond de 350 000 \$, voire de l'éliminer. Nous avons apporté une modification de façon à ce qu'il ne s'applique qu'au montant pouvant être recommandé, étant conscients que le montant réclamé initialement dans une plainte peut être plus élevé. Par contre, nous ne jugeons pas nécessaire de modifier ce montant pour le moment. Par expérience, l'OSBI sait que la grande majorité des recommandations concernent des montants se situant bien en deçà de 350 000 \$. Nous estimons que si un client souhaite exiger plus de 350 000 \$ dans une plainte transférée du processus interne de traitement des plaintes de la société, il serait plus approprié de la traiter d'une autre façon convenue entre les parties, notamment devant les tribunaux ou dans le cadre d'un processus d'arbitrage. Encore une fois, grâce à la mise en œuvre des modifications et à la surveillance de l'OSBI qu'elles exerceront, les ACVM seront mieux placées ultérieurement pour évaluer la pertinence de modifier le plafond.

Gouvernance et mandat de l'OSBI

Des intervenants nous recommandent d'apporter des changements à la gouvernance de l'OSBI ou à son mandat.

L'OSBI demeure un organisme indépendant et le modèle de surveillance adopté par les territoires représentés au sein des ACVM, à l'exception du Québec, ne nous confère pas la prérogative de décider de la structure de son conseil d'administration. Comme il est indiqué ci-dessus, depuis la publication du projet de 2012, l'OSBI a mis en œuvre des changements de sa gouvernance que nous approuvons.

En ce qui concerne son mandat, nous observons que l'OSBI a un processus distinct pour recueillir les commentaires du public sur son contenu. De plus, le protocole prévoit que l'OSBI fera rapidement ce qui suit :

- il consultera les territoires représentés au sein des ACVM concernés sur les questions susceptibles d'avoir des répercussions importantes sur le processus de règlement des différends et les membres de l'OSBI;
- il communiquera à ces territoires tout projet de document devant être publié afin d'obtenir les commentaires des intéressés, y compris toute modification proposée de son mandat.

Liste des intervenants

Nous avons reçu des mémoires des 24 intervenants suivants :

1. Advocis
2. Alternative Investment Management Association
3. Association canadienne des professionnels en conformité
4. Borden Ladner Gervais s.r.l
5. Brandes Investment Partners & Co.
6. Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs
7. CI Financial Corp.
8. Exempt Market Dealers Association of Canada
9. Fidelity Investments Canada s.r.i
10. Invesco Canada Ltd.
11. Association canadienne du commerce des valeurs mobilières
12. Kenmar Associates
13. National Exempt Market Association
14. Association des gestionnaires de portefeuille du Canada
15. RBC Dominion valeurs mobilières Inc., RBC Placements en Direct Inc., Fonds d'investissement Royal Inc., RBC Gestion mondiale d'actifs Inc., Phillips, Hager & North Investment Funds Ltd et PH&N Services-conseils en placements Inc.
16. Association des distributeurs de REEE du Canada
17. Robertson-Devir
18. Gestion d'actifs Scotia s.e.c.
19. Small Investor Protection Association
20. Stikeman Elliott s.r.l.
21. The Canadian Advocacy Council for Canadian CFA Institute Societies
22. Institut des fonds d'investissement du Canada
23. Groupe consultatif des investisseurs
24. Walton Capital Management Inc.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT 31-103 SUR LES OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES

Loi sur les valeurs mobilières
(chapitre V-1.1, a. 331.1, par. 1°, 3°, 4.1°, 8°, 11°, 26° et 34°)

1. L'article 13.16 du Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites est remplacé par le suivant :

« 13.16. Service de règlement des différends

1) Dans le présent article, on entend par :

« OSBI » : l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement;

« plainte » : toute plainte qui réunit les conditions suivantes :

a) elle concerne une activité de courtage ou de conseil de la société inscrite ou de ses représentants;

b) elle est reçue par la société dans les 6 ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'acte ou de l'omission dont elle découle ou qui y est lié.

2) La société inscrite qui reçoit une plainte d'un client lui remet dès que possible un accusé de réception qui comprend ce qui suit :

a) une description des obligations de la société prévues au présent article;

b) la procédure que le client doit suivre pour qu'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation soit mis à sa disposition conformément au paragraphe 4;

c) le nom du service indépendant de règlement des différends ou de médiation qui est mis à la disposition du client conformément au paragraphe 4 et les coordonnées de la personne responsable.

3) La société inscrite qui décide de rejeter une plainte ou de faire une offre de règlement remet dès que possible au client un avis écrit de la décision comprenant l'information visée au paragraphe 2.

4) La société inscrite met à la disposition du client un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à l'égard de toute plainte, dès que possible et à ses frais, dans les cas suivants :

a) 90 jours après réception de la plainte, la société n'a pas remis au client l'avis écrit de sa décision prévu au paragraphe 3 et le client a avisé le service indépendant de règlement des différends ou de médiation visé au sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 qu'il souhaite le saisir de la plainte;

b) dans les 180 jours suivant la réception de l'avis écrit de la décision de la société prévu au paragraphe 3, le client a avisé le service indépendant de règlement des différends ou de médiation visé au sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 qu'il souhaite le saisir de la plainte.

5) Le paragraphe 4 ne s'applique que si le client convient que le montant réclamé à l'égard de la plainte dont le service indépendant de règlement des différends ou de médiation est saisi n'excédera pas 350 000 \$.

6) Pour l'application du paragraphe 4, la société inscrite prend des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant de règlement des différends ou de médiation mis à la disposition du client.

7) Le paragraphe 6 ne s'applique pas au Québec.

8) Le présent article ne s'applique pas à l'égard d'une plainte déposée par un client autorisé qui n'est pas une personne physique. ».

2. Le sous-paragraphe *j* du paragraphe 2 de l'article 14.2 de ce règlement est remplacé par le suivant :

« *j*) si un client a une plainte visée à l'article 13.16, un exposé des obligations de la société et de la procédure que le client doit suivre pour qu'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation soit mis à sa disposition aux frais de la société; ».

3. Dispositions transitoires – sociétés inscrites avant le 29 septembre 2009

Sauf au Québec, l'article 13.16 du Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites modifié par le présent règlement ne s'applique ni au courtier inscrit ni au conseiller inscrit si les conditions suivantes sont réunies :

a) le courtier ou le conseiller s'est inscrit pour la première fois dans un territoire du Canada avant le 29 septembre 2009;

b) la société a reçu la plainte au plus tard le 1^{er} août 2014.

4. Dispositions transitoires – sociétés inscrites entre le 28 septembre 2009 et le 30 avril 2014

L'article 13.16 du Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites modifié par le présent règlement ne s'applique ni au courtier inscrit ni au conseiller inscrit si les conditions suivantes sont réunies :

a) le courtier ou le conseiller s'est inscrit pour la première fois dans un territoire du Canada entre le 28 septembre 2009 et le 30 avril 2014;

b) la société a reçu la plainte au plus tard le 1^{er} août 2014;

c) la société se conforme à l'article 13.16 de ce règlement dans sa version en vigueur le 30 avril 2014.

5. Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} mai 2014.

MODIFICATION DE L'INSTRUCTION GÉNÉRALE RELATIVE AU RÈGLEMENT 31-103 SUR LES OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES

1. L'Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites est modifiée par le remplacement du premier paragraphe de la section 5 de la partie 13 par l'article suivant :

« 13.14. Application de la présente section

Les gestionnaires de fonds d'investissement ne sont assujettis à la présente section que s'ils sont également inscrits pour exercer l'activité de courtier ou de conseiller, auquel cas les obligations qui y sont prévues s'appliquent aux activités qu'ils exercent à ce titre.

Au Québec, la société inscrite qui se conforme aux articles 168.1.1 à 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec, qui prévoient un régime analogue en matière de traitement des plaintes, est réputée se conformer à la présente section.

Les indications de la présente section s'adressent aux sociétés inscrites dans tous les territoires, y compris le Québec.

Toutefois, l'article 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec prévoit des obligations relatives aux services de règlement des différends ou de médiation différentes de celles prévues à l'article 13.16 du règlement. Au Québec, toute personne inscrite doit aviser le plaignant, par écrit et sans délai, qu'il peut lui demander de transmettre une copie de son dossier à l'Autorité des marchés financiers s'il est insatisfait du traitement de sa plainte ou du résultat. La personne inscrite doit transmettre une copie du dossier de la plainte à l'Autorité des marchés financiers, qui l'examine et peut agir comme médiateur lorsqu'elle le juge opportun et que les parties intéressées en conviennent. ».

2. Cette instruction générale est modifiée par l'insertion, avant le dernier paragraphe de l'article 13.15 sous l'intitulé « *Délai de réponse aux plaintes* », des paragraphes suivants :

« La société pourrait également souhaiter utiliser sa réponse initiale pour demander au client des précisions ou des renseignements supplémentaires.

Les obligations relatives à l'information à fournir sur le service de règlement des différends ou de médiation payé par la société sont exposées ci-dessous. ».

3. Cette instruction générale est modifiée par le remplacement de l'article 13.16 par le suivant :

« 13.16. Service de règlement des différends

En vertu de l'article 13.15, la société inscrite est tenue de documenter et de traiter chaque plainte qu'elle reçoit au sujet de tout produit ou service offert par elle ou ses représentants. L'article 13.16 prévoit le recours à un service indépendant de règlement des différends ou de médiation aux frais de la société pour ces plaintes dans les cas où la procédure interne de traitement des plaintes de la société ne s'est pas traduite en temps opportun par une décision rapide donnant satisfaction au client.

Les sociétés inscrites peuvent être tenues d'offrir à leur frais un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à tout client dont la plainte répond aux critères suivants :

- elle concerne une activité de courtage ou de conseil de la société ou de ses représentants;

- elle est déposée dans les six ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'acte ou de l'omission dont elle découle ou qui y est lié.

La société inscrite doit fournir au client de l'information sur ce qui suit dès que possible après qu'il a déposé une plainte (par exemple lorsqu'elle accuse réception de la plainte ou envoie sa réponse initiale) et de nouveau lorsqu'elle l'informe de sa décision au sujet de la plainte :

- les obligations de la société prévues à l'article 13.16;
- la procédure que le client doit suivre pour qu'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation soit mis à sa disposition aux frais de la société;
- le nom du service indépendant qui sera mis à la disposition du client (à l'extérieur du Québec, il s'agit normalement de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), comme il est exposé ci-dessous) et la manière dont il peut communiquer avec ce service.

Le client peut transférer une plainte admissible au service indépendant de règlement des différends ou de médiation mis à sa disposition par la société inscrite dans deux cas :

- si la société ne l'avise pas de sa décision dans les 90 jours suivant la réception de la plainte (le fait d'informer le client qu'elle prévoit prendre une décision dans plus de 90 jours « n'arrête pas le compteur »); le client a alors le droit de transférer la plainte au service indépendant immédiatement ou à une date ultérieure, jusqu'au moment où la société l'avise de sa décision;
- si la société l'a avisé de sa décision au sujet de la plainte (dans un délai de 90 jours ou plus) et qu'il n'en est pas satisfait, le client dispose de 180 jours pour transférer la plainte au service indépendant.

Dans l'un ou l'autre de ces cas, le client peut transférer la plainte au service indépendant en communiquant directement avec lui.

Nous estimons que le service indépendant, la société et le client peuvent parfois, pour une question d'équité, convenir de délais plus longs que les 90 et 180 jours prévus. Nous reconnaissons que, dans les cas où le client n'offre pas sa collaboration lorsqu'il reçoit des demandes d'information raisonnables relativement à une plainte, la société peut avoir de la difficulté à prendre une décision rapidement. Nous nous attendons à ce que le service indépendant en tienne compte lorsqu'il prend sa décision ou formule des recommandations.

Le client doit convenir que le montant de toute indemnisation recommandée par le service indépendant n'excédera pas 350 000 \$. Ce plafond s'applique seulement au montant qui peut être recommandé. Avant d'être transférée au service indépendant, la plainte déposée auprès d'une société inscrite peut comprendre une réclamation plus élevée.

Sauf au Québec, la société inscrite doit prendre des mesures raisonnables pour offrir à ses clients les services de l'OSBI comme service de règlement des différends ou de médiation. Nous nous attendons entre autres à ce que la société maintienne son adhésion à l'OSBI à titre de « firme participante » et à ce qu'elle participe au processus de règlement des différends enclenché à la suite de toute plainte conformément à son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans ses relations avec ses clients. La société devrait notamment conclure des ententes de consentement avec ses clients conformément aux procédures de l'OSBI.

Étant donné que l'article 13.16 ne s'applique pas aux plaintes déposées par des clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques, nous ne nous attendons pas à ce qu'une société desservant uniquement cette clientèle maintienne son adhésion à l'OSBI.

La société inscrite ne devrait pas mettre à la disposition du client les services de l'OSBI et ceux d'un autre service indépendant de règlement des différends ou de médiation. Ce chevauchement ne serait pas conforme à l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant offert au client. Sauf au Québec, nous nous attendons à ce que le client ne fasse appel à d'autres fournisseurs de services pour l'application de l'article 13.16 que dans des circonstances exceptionnelles.

Nous jugerions que la société manque de façon importante à ses obligations si elle faisait de fausses déclarations au sujet des services de l'OBSI ou exerçait des pressions sur le client pour qu'il refuse ses services.

Si le client ne souhaite pas saisir l'OBSI de sa plainte ou abandonne une plainte dont celui-ci est saisi, la société inscrite n'est pas tenue de fournir un autre service à ses frais. Elle n'est obligée d'offrir à ses frais qu'un seul service de règlement des différends ou de médiation par plainte.

L'article 13.16 n'interdit pas au client de chercher d'autres solutions, et notamment de s'adresser aux tribunaux.

Les personnes inscrites membres d'un OAR, y compris celles qui sont inscrites au Québec, doivent aussi respecter les règles de l'OAR qui leur sont applicables en ce qui a trait à la fourniture de services indépendants de règlement des différends ou de médiation.

Personnes inscrites exerçant des activités dans d'autres secteurs

Certaines personnes inscrites sont inscrites ou détiennent un permis pour exercer également des activités dans d'autres secteurs, comme les assurances. Elles devraient informer leurs clients de l'existence et du fonctionnement des mécanismes de règlement des plaintes dans chaque secteur. ».

Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations

The *Autorité des marchés financiers* (the "Authority") is publishing amended text, in English and French, of the following Regulation:

- *Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations.*

The Authority is also publishing in this Bulletin amended text, in English and French, of the *Amendments to Policy Statement to Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations*

In Québec, the Regulation will be made under section 331.1 of the *Securities Act* and will be submitted to the Minister of Finance and the Economy for approval, with or without amendment. The Regulation will come into force on the date of its publication in the *Gazette officielle du Québec* or on a later date indicated in the Regulation. The Policy Statement will be adopted as a policy and will take effect concomitantly with the Regulation.

Additional Information

Further information is available from:

Gérard Chagnon
Analyste expert en réglementation
Direction des pratiques de distribution et des OAR
Autorité des marchés financiers
Tel: 418 525-0337, ext 4815 and
1 877 525-0337 (Toll-free)
gerard.chagnon@lautorite.qc.ca

December 19, 2013

Canadian Securities
AdministratorsAutorités canadiennes
en valeurs mobilières

CSA Notice

*Regulation to amend Regulation 31-103 respecting
Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations
and Amendments to Policy Statement to Regulation 31-103 respecting
Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations*

Dispute Resolution Services

December 19, 2013

Introduction

The Canadian Securities Administrators (the CSA or we) are implementing amendments to *Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* (Regulation 31-103) as well as *Policy Statement to Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* (Policy Statement 31-103) relating to the provision of dispute resolution services to clients of all registered dealers and registered advisers (collectively, the Amendments). We refer to Regulation 31-103 and Policy Statement 31-103 as the “Regulation”.

The Amendments have been or are expected to be adopted by each member of the CSA.

In Québec, the Autorité des marchés financiers (the AMF) already provides a mediation service to clients of all registered dealers and registered advisers (the Québec regime). Although Québec is participating in the making of the Amendments, the Québec regime will remain unchanged. Québec is not expressing any views on the dispute resolution regime which applies in other CSA jurisdictions. In this Notice, all references to outcomes sought by the CSA, or responses to comments, concerning the 2012 Proposal (defined below), are made by CSA members excluding Québec.

In some jurisdictions, ministerial approvals are required for the implementation of the Amendments. Subject to obtaining all necessary approvals, the Amendments will come into force on **May 1, 2014**.

Regulation 31-103 and Policy Statement 31-103 are published with this Notice and are available on websites of CSA jurisdictions, including the following:

www.lautorite.qc.ca
www.albertasecurities.com
www.bcsc.bc.ca
www.gov.ns.ca/nssc
www.fcnb.ca
www.osc.gov.on.ca
www.fcaa.gov.sk.ca

Purpose

The CSA consider effective dispute resolution or mediation through an independent service provider to be an important component of a well functioning investor protection framework. Our purpose in making the Amendments is to ensure the independence of dispute resolution and mediation services, and consistency in expectations and outcomes for those services, while also setting reasonable limits on the complaints that will be eligible to be considered by an independent service paid for by a registered dealer or adviser.

Complaints considered by a common dispute resolution service will be handled to a uniform standard. It will also be clear to investors whom they should contact when complaints are not resolved at the registrant level. There should be no perception that competition for business from registered firms might influence the recommendations of the common service provider.

We believe that designating the Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI) as the common service provider for these purposes will be in the best interests of both investors and registrants. OBSI is independent, not-for-profit and has extensive experience, having served SRO members and other registrants for more than 10 years.

Substance

Section 13.16 [*dispute resolution service*] of Regulation 31-103 requires a registered dealer or registered adviser to ensure that an independent dispute resolution or mediation service is made available at the firm's expense to any of its clients that has a complaint about any trading or advising activity of the firm or one of its representatives. The Amendments provide that, outside Québec, a firm must take reasonable steps to ensure that OBSI will be the independent dispute resolution and mediation service that is made available to a client that has an eligible complaint. The eligibility of a complaint is determined by reference to specified deadlines. A client must agree to a specified limit on the amount that will be claimed for the purpose of the independent service's consideration of an eligible complaint.

The reasonable steps we expect a firm to take include maintaining ongoing membership in OBSI as a "Participating Firm" and, with respect to each complaint, participating in the dispute resolution process in a manner consistent with the firm's obligation to deal fairly, honestly and in good faith with its client. A registered firm should not make an alternative independent dispute resolution or mediation service available to a client at the same time as it makes OBSI available. Such a parallel offering would not be consistent with the requirement to take reasonable steps to ensure that OBSI will be *the* independent service offered to the client. It is our expectation that alternative service providers will only be used in exceptional circumstances.

The Amendments to Regulation 31-103 also include requirements for communicating with clients about the dispute resolution or mediation services that are available to them. The Amendments provide that section 13.16 does not apply in respect of a permitted client that is not an individual.

The Amendments to Policy Statement 31-103 provide guidance on the application of the amended Regulation 31-103 requirements.

The Amendments do not restrict a client's ability to take a complaint to a dispute resolution service of their own choosing at their own expense, or to bring an action in court.

Investment fund managers are only subject to the Amendments if they also operate under a dealer or adviser registration, in which case the Amendments apply in respect of the activities conducted under their dealer or adviser registration.

Background

The Amendments have been approved further to a proposal (the 2012 Proposal) which was published for comment on November 15, 2012 (see below regarding the public comments).

The CSA have created a framework intended to ensure that OBSI will have the capacity to effectively discharge its mandate under the Amendments. A Memorandum of Understanding (the MOU) provides an oversight framework for the participating CSA members and OBSI to cooperate and communicate constructively. The purpose of the oversight framework is to ensure that OBSI continues to meet the standards set by the participating CSA members with respect to the following matters:

- governance
- independence and standard of fairness
- processes to perform functions on a timely and fair basis
- fees and costs
- resources
- accessibility
- systems and controls
- core methodologies for dispute resolution
- transparency in respect of material changes to OBSI's operations or services, including material changes to its terms of reference or by-laws
- information sharing with the CSA

The MOU includes provision for an independent evaluation of OBSI's operations and practices within two years of the Amendments coming into force. The MOU will replace the oversight framework contemplated in the Joint Forum of Financial Market Regulators' *The Financial Services OmbudsNetwork – A Framework for Collaboration*, which was endorsed and adopted by the CSA in August 2007.

The MOU is not intended to be used to share information that relates to individual complaints made to OBSI, including the identity of any complainant, registered firm or registered individual against whom a complaint has been made.

The MOU provides that OBSI should have a fair, transparent and appropriate process for setting fees and allocating costs across its membership. The CSA intend to review OBSI's model for setting fees for its Participating Firms after OBSI has developed some practical experience with its expanded mandate under the Amendments. We intend to ensure that fees are set fairly across categories of registered dealer and registered adviser.

The Investment Industry Regulatory Organization of Canada (IIROC) and the Mutual Fund Dealers Association of Canada (MFDA) (together referred to as the self-regulatory organizations or SROs) already mandate the use of OBSI as the dispute resolution service provider for their member firms. SRO members will continue to be subject to their SRO's rules concerning complaint handling after the Amendments come into effect.

The CSA jurisdictions and OBSI have agreed with the SROs to form the OBSI Joint Regulators Committee (JRC) to

- facilitate a holistic approach to information sharing and monitoring of the dispute resolution process with an overall view to promoting investor protection and confidence in the external dispute resolution system
- support fairness, accessibility and effectiveness of the dispute resolution process
- facilitate regular communication and consultation among the regulators and OBSI

The Québec regime, which is unaffected by the Amendments, is set out in sections 168.1.1 to 168.1.3 of the *Securities Act* (Québec) and in sections 74 and 75 of the *Derivatives Act* (Québec). Under that regime, all registered dealers and registered advisers must first provide equitable resolution of complaints filed and establish a policy dealing with the examination of complaints and claims and the resolution of disputes. Registered dealers and registered advisers must also inform complainants in writing that if they are dissatisfied with the complaint examination procedure or its outcome, they may require that a copy of their file be forwarded to the AMF. The AMF examines the forwarded complainants' files and may, if it considers it appropriate, act as a mediator if the parties agree.

Information about OBSI is available at www.obsi.ca.

Summary of Written Comments Received by the CSA on the 2012 Proposal

We received submissions on the 2012 Proposal from 24 commenters. We have considered the comments received and thank all of the commenters for their input. A summary of the comments together with our responses and a list of the commenters is contained in Annex B to this Notice.

Copies of the comment letters are posted on the following websites:

www.lautorite.qc.ca

www.osc.gov.on.ca

Summary of Changes to the Regulation

After considering the comments, we have made some changes to certain of the proposed amendments which were in the 2012 Proposal. As these changes are not material, we are not republishing the Amendments for a further comment period. A description of the key changes we made to the Regulation and the 2012 Proposal is contained in Annex A of this Notice.

Transition

Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations provides for a transition period of 3 months after the Amendments come into effect. If they come into effect as anticipated on May 1, 2014 the transition period will end on August 1, 2014. We believe the total of more than 7 months from the publication of this Notice to that date is adequate time for registered dealers and registered advisers outside of Québec, that are not already Participating Firms of OBSI, to become so in order that they can comply with the Amendments.

In contemplation of the 2012 Proposal, on July 5, 2012 CSA jurisdictions published parallel orders extending temporary relief from the application of section 13.16 for firms that were registered on September 28, 2009, the date when Regulation 31-103 came into effect, until the earlier of (i) the coming into force of amendments to section 13.16 and (ii) September 28, 2014. The temporary relief under the orders will therefore expire on May 1, 2014 if the Amendments come into force on that day. The

transition provisions in the *Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* preserve the temporary relief until August 1, 2014. The temporary relief does not apply in Québec by reason of the existing regime in that jurisdiction.

Local Matters

Certain jurisdictions are publishing other information required by local securities legislation as an annex to this Notice.

Questions

Please refer your questions to any of the following:

Gérard Chagnon
 Analyste expert en réglementation
 Direction des pratiques de distribution et des OAR
 Autorité des marchés financiers
 Tel: 418 525-0337, ext 4815 and
 1 877 525-0337 (Toll-free)
 gerard.chagnon@lautorite.qc.ca

Chris Besko
 Deputy Director, Legal Counsel
 The Manitoba Securities Commission
 Tel: 204 945-2561
 Toll Free (Manitoba only) 1 800 655-5244
 chris.besko@gov.mb.ca

Lindy Bremner
 Senior Legal Counsel, Capital Markets Regulation
 British Columbia Securities Commission
 Tel: 604 899-6678
 Fax: 1 800 801-0607
 lbremner@bcsc.bc.ca

Navdeep Gill
 Manager, Registration
 Alberta Securities Commission
 Tel: 403 355-9043
 navdeep.gill@asc.ca

Liz Kutarna
 Deputy Director, Capital Markets
 Financial and Consumer Affairs Authority of
 Saskatchewan
 Tel: 306 787-5871
 liz.kutarna@gov.sk.ca

Christopher Jepson
 Senior Legal Counsel
 Compliance and Registrant Regulation
 Ontario Securities Commission
 Tel: 416 593-2379
 cjepson@osc.gov.on.ca

Brian W. Murphy
 Deputy Director, Capital Markets
 Nova Scotia Securities Commission
 Tel: 902 424-4592
 murphybw@gov.ns.ca

Jason Alcorn
 Legal Counsel, Securities
 Financial and Consumer Services Commission
 (New Brunswick)
 Tel: 506 643-7857
 jason.alcorn@fcnb.ca

Katharine Tummon
 Superintendent of Securities
 Prince Edward Island Securities Office
 Tel: 902 368-4542
 kptummon@gov.pe.ca

Craig Whalen
 Manager of Licensing, Registration and
 Compliance
 Office of the Superintendent of Securities,
 Newfoundland and Labrador
 Tel: 709 729-5661
 cwhalen@gov.nl.ca

Louis Arki
Director, Legal Registries
Department of Justice, Government of Nunavut
Tel: 867 975-6587
larki@gov.nu.ca

Donn MacDougall
Deputy Superintendent, Legal & Enforcement
Office of the Superintendent of Securities
Government of the Northwest Territories
Tel: 867 920-8984
donald_macdougall@gov.nt.ca

Rhonda Horte
Deputy Superintendent
Office of the Yukon Superintendent
of Securities
867 667-5466
rhonda.horte@gov.yk.ca

Annex A

Summary of Changes to the Regulation

This Annex describes the key changes we made to the Regulation and the 2012 Proposal.

Section 13.16 of Regulation 31-103 provides in very general terms that a registered dealer or registered adviser must ensure that independent dispute resolution or mediation services are made available, at the firm's expense, to resolve clients' complaints about trading or advising activity of the firm or its registered representatives.

We are amending section 13.16 to specify which complaints will be eligible for independent dispute resolution or mediation services paid for by a registered dealer or adviser:

- a complaint must be brought within 6 years from the time when the client first knew or reasonably ought to have known of an act or omission that is a cause of the complaint
- a client may refer a complaint to the independent service provider if the firm has not responded with its decision in respect of the complaint within 90 days of receiving the complaint
- a client has up to 180 days after the firm has responded with its decision in which to refer the complaint to the independent service provider

A client must agree that, for the purpose of the independent service's consideration of an eligible complaint, the amount claimed (if any) will be no greater than \$350,000. Clients retain the option of pursuing claims for amounts exceeding this limit through other means, such as civil litigation.

The Amendments substantially align the complaints that are eligible for dispute resolution or mediation services paid for by the registered firm under section 13.16 with the complaints that OBSI will consider under its terms of reference. The Amendments specify that, outside of Québec, firms must take reasonable steps to ensure that OBSI will be the independent resolution and mediation service that is made available to a client at the firm's expense.

The Amendments provide that section 13.16 does not apply in respect of a permitted client that is not an individual.

Among other things, the Amendments to Policy Statement 31-103 also clarify that:

- We expect that all client complaints will be addressed under a registered firm's internal complaint handling policy under section 13.15 of Regulation 31-103. Recourse to an independent dispute resolution or mediation service is intended to be provided at a registered firm's expense for specified complaints where the firm's internal complaint handling process has not produced a timely decision that is satisfactory to the client.
- In order to comply with the requirement to take reasonable steps to ensure that OBSI will be the independent dispute resolution and mediation service that is made available to any client with a complaint eligible under section 13.16, we will expect a registered firm to maintain ongoing membership in OBSI as a "Participating Firm" and participate in OBSI's services in a manner consistent with the firm's obligation to deal fairly, honestly and in good faith with its clients.
- A registered firm is only required to make one dispute resolution or mediation service available at its expense for each complaint.

We have made conforming changes to the requirement in paragraph 14.2(2)(j) of Regulation 31-103 to provide clients with relationship disclosure information about the availability of dispute resolution services.

The Amendments are generally consistent with the 2012 Proposal. A 90 day trigger for escalation of a complaint was added to section 13.16 to align with our stated purpose of creating a common standard for dispute resolution services. This is consistent with requirements for OBSI Participating Firms and SRO members. The \$350,000 limit has been changed from a limit on the amount of the claim, to a limit on the amount that may be claimed for the purpose of the independent service's consideration of the complaint. This was done because when a complaint is first brought by a client to a firm's internal complaint handling system, it might include a claim for a higher amount.

Annex B

Summary of Comments on the 2012 Proposal and CSA Responses

This Annex summarizes the public comments we received on the 2012 Proposal and our responses to those comments.

In this document, we have consolidated and summarized the comments and our responses by the general theme of the comments. In general, we have not included drafting comments.

Time limit to bring complaint

The 2012 Proposal included a provision that complaints must be brought within 6 years from the time when the client knew or reasonably ought to have known of the trading or advising activity giving rise to the complaint. The notice of publication of the 2012 Proposal asked “Would the time limit on complaints be more appropriate if it was counted from the time when the trading or advising activity that it relates to occurred, rather than from the time when the client knew or reasonably ought to have known of the trading or advising activity?”

Investor advocates supported counting the time limit on raising complaints from the time when the client knew or reasonably ought to have known of the trading or advising activity. There were also proposals for a subjective standard or special provisions for elderly clients.

Industry commenters generally supported counting from the time when the trading or advising activity actually occurred. Some industry commenters advocated for a shorter time limit. This included suggestions that a 6 year period would be objectionable on the basis that it is longer than the 2 year statutory limitation periods in some jurisdictions.

We acknowledge that counting from the time when the activity occurred has the merit of providing greater certainty. However, we have concluded that this advantage is outweighed by the investor protection benefits of counting from the time when the client should have discovered the problem giving rise to the complaint. In many cases, this will be the same as the time when the trading or advising activity that the complaint relates to occurred. In other cases, it may take longer before it would be fair to say that a client should have discovered the problem.

We have revised the drafting of this provision to more closely conform with the drafting used in limitation period statutes, but we do not agree that the time limit for seeking a recommendation from an informal dispute resolution service should be the same as the statutory limitation periods for a civil action in court that leads to an enforceable remedy.

We also do not think that a subjective standard would be workable or fair in all cases. Whether an elderly investor was vulnerable and exploited is a matter for factual determination during the consideration of their complaint and should not be assumed without investigation.

Escalating a complaint to an independent dispute resolution or mediation service

The notice of publication of the 2012 Proposal also included a second issue for comment: “OBSI’s current terms of reference require a complaint to be made to the ombudsman within 180 days of the client’s receipt of notice of the firm’s rejection of their complaint or recommended resolution of the complaint, subject to the ombudsman’s authority to receive and investigate a complaint in other

circumstances if the ombudsman considers it fair to do so. Should Regulation 31-103 include a deadline for clients to bring complaints to it? If so, is 180 days the appropriate period?"

Most commenters were in favour of specifying that a complaint must be made within 180 days of the client's receipt of notice of the firm's rejection of their claim or recommended resolution of the complaint. There were some comments for and against the qualification that the 180 day limit could be extended if the ombudservice considers it fair to do so. We believe the 180 day time frame is reasonable and understand that it has worked well in practice for OBSI and SRO member firms. We think that it may sometimes be appropriate for OBSI (or an alternative service provider where OBSI is unwilling to consider an eligible complaint) and the firm and client involved in a complaint to agree to a longer notice period as a matter of fairness. However, we believe it is desirable to provide a specific and unambiguous time limit in Regulation 31-103. The same is true with respect to the 90 days that a firm is allowed to inform a client of its decision before the client can escalate the complaint.

General support

There were expressions of general support for mandating OBSI as the common service provider for all registered dealers and advisers. This support came in the letters from investor advocates and some industry associations.

Criticism of OBSI and calls for CSA oversight

Several commenters that are registered firms or industry associations expressed a lack of confidence in OBSI. Some investor advocates, while supporting the proposal to mandate OBSI in Regulation 31-103, expressed concerns about the timeliness of its process for making recommendations. Linked to these comments were calls for the CSA to exercise oversight of OBSI.

As stated in the notice of publication of the 2012 Proposal, we believe OBSI is the appropriate choice to be the common dispute resolution service provider for all registered dealers and registered advisers. OBSI is independent and not-for-profit. It has extensive experience, having served in that capacity for SRO members and other registrants for the past 10 years. During that time it has resolved thousands of complaints from investors. OBSI has adhered to standards established by the Joint Forum of Financial Market Regulators. Under that oversight framework, OBSI has been subject to independent third party evaluations on a regular basis, the most recent of which was conducted in 2011. OBSI was found to substantially meet the Joint Forum's standards. OBSI has established an effective system to respond to investors with a call centre and infrastructure to respond to public enquiries in over 170 languages. It also has the ability to redirect callers to the appropriate organization if a matter is outside its mandate.

This notice discusses the CSA oversight regime that will be implemented with the MOU, and also discusses the introduction of the JRC which will also play an important role in ensuring OBSI's effectiveness. We have considered OBSI's capacity both to resolve its backlog of unresolved cases and to assume its expanded mandate under the Amendments and will monitor its performance going forward.

We also note that OBSI has implemented corporate governance changes and amended its terms of reference since the publication of the 2012 Proposal. We support these changes.

OBSI fees

Industry commenters expressed concerns that OBSI's fees for non-SRO dealers and advisers that would be required to become Participating Firms under the 2012 proposal had not been made public at the time it was published for comment. These concerns focused on the possibility that fees might be excessive, and that firms in a category of registrant which might place few demands on OBSI's services might subsidize firms in categories of registrant that make relatively greater use of OBSI.

OBSI has finalized its fee model for non-SRO members after consulting with the CSA jurisdictions outside of Québec. The existing fee models for SRO members will remain in place. This notice refers to the MOU provision that OBSI should have a fair, transparent and appropriate process for setting fees and allocating costs across its membership, and notes that OBSI's model for setting fees for its Participating Firms will be reviewed after OBSI has developed some practical experience with its expanded mandate under the Amendments. We have stated our intention to ensure that fees are set fairly across categories of registered dealer and registered adviser.

Recommendations should be replaced with binding decisions

Some investor advocates took the position that OBSI's current 'name and shame' sanction is not sufficient and that the recommendations contemplated in the proposed amendments should become binding decisions. On the other side there were industry comments that 'name and shame' is too powerful a sanction, in that firms might agree to recommendations simply to avoid it.

Implementing the Amendments and ongoing CSA oversight of OBSI will put us in a better position to assess over time whether its recommendations should be made binding.

Not appropriate for PMs and EMDs; alternative service providers

Portfolio managers (PMs) and exempt market dealers (EMDs) took the position that mandating OBSI is not appropriate for their client base. Among other things, they say that

- they have relatively small numbers of clients who are generally of higher net worth and sophistication, so firms will seek to resolve their complaints without the need to turn to a third party service provider
- in the few cases where dispute resolution is required, their clients are of a kind that prefers to be able to choose service providers, and they do not need protection in the form of a choice prescribed by regulators
- OBSI lacks expertise in regard to managed accounts and the exempt market

We do not think that OBSI lacks the expertise to consider complaints relating to managed accounts or exempt market investments. OBSI has experience of managed accounts because some IIROC member firms provide discretionary trading services. It has experience with the exempt market because all IIROC member firms are authorized to trade in exempt market securities and many MFDA members are registered as EMDs, as well as being mutual fund dealers. We also note that the Amendments provide that section 13.16 does not apply in respect of a permitted client that is not an individual.

\$350,000 limit

Some commenters suggested that the \$350,000 limit should be raised or eliminated. We have changed the limit so that it applies only to the amount that can be recommended, recognizing that a complaint might

begin as a claim for a larger amount. However, we do not think it is necessary to change the amount at this time. OBSI's experience is that the large majority of recommendations are for amounts well below \$350,000. We believe that if a client wishes to seek an award larger than \$350,000 in a complaint that is escalated from the firm's internal complaint handling process, that complaint would be more appropriately handled by another forum, such as the courts or arbitration agreed to by the parties. Again, implementing the Amendments and ongoing CSA oversight of OBSI will put us in a better position to assess whether a change to the limit may be appropriate in the future.

OBSI corporate governance and terms of reference

We received comments recommending changes to OBSI's corporate governance or terms of reference.

OBSI remains an independent agency and the oversight model adopted by the CSA jurisdictions outside of Québec does not contemplate a role for us that would extend to determining the structure of OBSI's board of directors. As noted above, since the publication of the 2012 Proposal, OBSI has implemented corporate governance changes which we support.

With respect to OBSI's terms of reference, we observe that OBSI has a separate process to receive public comments on the content of its terms of reference. Also, the MOU contemplates that OBSI will at an early stage

- consult with designated CSA jurisdictions on issues that might have significant implications for the dispute resolution system and for OSBI's members
- share with designated CSA jurisdictions any draft documents that are proposed to be published for stakeholder feedback, including any proposed changes to its terms of reference.

List of commenters

We received submissions from the following 24 commenters:

- | | |
|---|---|
| 1. Advocis | 14. Portfolio Management Association of Canada |
| 2. Alternative Investment Management Association | 15. RBC Dominion Securities Inc., RBC Direct Investing Inc., Royal Mutual Funds Inc., RBC Global Asset Management, Phillips Hager & North Investment Funds Ltd. and RBC PH&N Investment |
| 3. Association of Canadian Compliance Professionals | 16. RESP Dealers Association of Canada |
| 4. Borden Ladner Gervais LLP | 17. Robertson-Devir |
| 5. Brandes Investment Partners & Co. | 18. Scotia Asset Management L.P. |
| 6. Canadian Foundation for Advancement of Investor Rights | 19. Small Investor Protection Association |
| 7. CI Financial Corp. | 20. Stikeman Elliott LLP |
| 8. Exempt Market Dealers Association of Canada | 21. The Canadian Advocacy Council for Canadian CFA Institute Societies |
| 9. Fidelity Investments Canada ULC | |

- | | |
|---|--|
| 10. Invesco Canada Ltd. | 22. The Investment Funds Institute of Canada |
| 11. Investment Industry Association of Canada | 23. The Investor Advisory Panel |
| 12. Kenmar Associates | 24. Walton Capital Management Inc. |
| 13. National Exempt Market Association | |

**REGULATION TO AMEND REGULATION 31-103 RESPECTING
REGISTRATION REQUIREMENTS, EXEMPTIONS AND ONGOING
REGISTRANT OBLIGATIONS**

Securities Act
(chapter V-1.1, s. 331.1, par. (1), (3), (4.1), (8), (11), (26) and (34))

1. Section 13.16 of Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations is replaced with the following:

“13.16. Dispute resolution service

(1) In this section,

“complaint” means a complaint that

(a) relates to trading or advising activity of a registered firm or a representative of the firm; and

(b) is received by the firm within 6 years of the day when the client first knew or reasonably ought to have known of an act or omission that is a cause of or contributed to the complaint;

“OBSI” means the Ombudsman for Banking Services and Investments.

(2) If a registered firm receives a complaint from a client, the firm must, as soon as possible, provide the client with a written acknowledgement of the complaint that includes the following:

(a) a description of the firm’s obligations under this section;

(b) the steps that the client must take in order for an independent dispute resolution or mediation service to be made available to the client under subsection (4);

(c) the name of the independent dispute resolution or mediation service that will be made available to the client under subsection (4) and contact information for the service.

(3) If a registered firm decides to reject a complaint or to make an offer to resolve a complaint, the firm must, as soon as possible, provide the client with written notice of the decision and include the information referred to in subsection (2).

(4) A registered firm must as soon as possible ensure that an independent dispute resolution or mediation service is made available to a client at the firm’s expense with respect to a complaint if either of the following apply:

(a) after 90 days of the firm’s receipt of the complaint, the firm has not given the client written notice of a decision under subsection (3), and the client has notified the independent dispute resolution or mediation service specified under paragraph (2)(c) that the client wishes to have the complaint considered by the service;

(b) within 180 days of the client’s receipt of written notice of the firm’s decision under subsection (3), the client has notified the independent dispute resolution or mediation service specified under paragraph (2)(c) that the client wishes to have the complaint considered by the service.

(5) Subsection (4) does not apply unless the client agrees that any amount the client will claim for the purpose of the independent dispute resolution or mediation

service's consideration of the complaint will be no greater than \$350,000.

(6) For the purposes of the requirement to make available an independent dispute resolution or mediation service under subsection (4), a registered firm must take reasonable steps to ensure that OBSI will be the service that is made available to the client.

(7) Subsection (6) does not apply in Québec.

(8) This section does not apply in respect of a complaint made by a permitted client that is not an individual.”.

2. Subparagraph (j) of paragraph (2) of section 14.2 of the Regulation is replaced with the following:

“(j) disclosure of the firm's obligations if a client has a complaint contemplated under section 13.16 and the steps that the client must take in order for an independent dispute resolution or mediation service to be made available to the client at the firm's expense;”.

3. Transition – firms that registered before September 29, 2009

Except in Québec, section 13.16 of Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations, as amended by this Regulation, does not apply to a registered dealer or registered adviser if

(a) the dealer or adviser first registered in a jurisdiction of Canada before September 29, 2009; and

(b) the complaint was received by the firm on or before August 1, 2014.

4. Transition – firms that registered between September 28, 2009 and April 30, 2014

Section 13.16 of Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations, as amended by this Regulation, does not apply to a registered dealer or registered adviser if

(a) the dealer or adviser first registered in a jurisdiction of Canada during the period commencing on September 28, 2009 and ending on April 30, 2014;

(b) the complaint was received by the firm on or before August 1, 2014; and

(c) the firm complies with section 13.16 of that regulation as that provision was in force on April 30, 2014.

5. Coming into force

This Regulation comes into force on May 1, 2014

AMENDMENT TO POLICY STATEMENT TO REGULATION 31-103 RESPECTING REGISTRATION REQUIREMENTS, EXEMPTIONS AND ONGOING REGISTRANT OBLIGATIONS

1. *Policy Statement to Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* is amended by replacing the paragraph under Division 5 of Part 13 with the following section:

“13.14. Application of this Division

Investment fund managers are only subject to Division 5 if they also operate under a dealer or adviser registration, in which case the requirements in this Division apply in respect of the activities conducted under their dealer or adviser registration.

In Québec, a registered firm is deemed to comply with this Division if it complies with sections 168.1.1 to 168.1.3 of the Québec *Securities Act*, which provides a substantially similar regime for complaint handling.

The guidance in Division 5 of this Policy Statement applies to firms registered in any jurisdiction, including Québec.

However, section 168.1.3 of the Québec *Securities Act*, includes requirements with respect to dispute resolution or mediation services that are different than those set out in section 13.16 of Regulation 31-103. In Québec, registrants must inform each complainant, in writing and without delay, that if the complainant is dissatisfied with how the complaint is handled or with the outcome, they may request the registrant to forward a copy of the complaint file to the Autorité des marchés financiers. The registrant must forward a copy of the complaint file to the Autorité des marchés financiers, which will examine the complaint. The Autorité des marchés financiers may act as a mediator if it considers it appropriate to do so and the parties agree.”.

2. The Policy Statement is amended by inserting, before the last paragraph of section 13.15 under the title “*Timeline for responding to complaints*”, the following paragraphs:

“A firm may also wish to use its initial response to seek clarification or additional information from the client.

Requirements for providing information about the availability of dispute resolution or mediation services paid for by the firm are discussed below.”.

3. The Policy Statement is amended by replacing section 13.16 with the following:

“13.16. Dispute resolution service

Section 13.15 requires a registered firm to document and respond to each complaint made to it about any product or service that is offered by the firm or one of its representatives. Section 13.16 provides for recourse to an independent dispute resolution or mediation service at a registered firm’s expense for specified complaints where the firm’s internal complaint handling process has not produced a timely decision that is satisfactory to the client.

Registered firms may be required to make an independent dispute resolution or mediation service paid for by the firm available to a client in respect of a complaint that

- relates to a trading or advising activity of the firm or its representatives, and

- is raised within six years of the date when the client knew or reasonably ought to have known of the act or omission that is a cause of or contributed to the complaint.

As soon as possible after a client makes a complaint (for example, when sending its acknowledgment or initial response to the complaint), and again when the firm informs the client of its decision in respect of the complaint, a registered firm must provide a client with information about

- the firm's obligations under section 13.16,
- the steps the client must take for an independent dispute resolution or mediation service to be made available to the client at the firm's expense, and
- the name of the independent service that will be made available to the client (outside of Québec, this will normally be the Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI), as discussed below) and how to contact it

A client may escalate an eligible complaint to the independent dispute resolution or mediation service made available by the registered firm in two circumstances:

- If the firm fails to give the client notice of its decision within 90 days of receiving the complaint (telling the client that the firm plans to take more than 90 days to make its decision does not 'stop the clock'). The client is then entitled to escalate the complaint to the independent service immediately or at any later date until the firm has notified the client of its decision.

- If the firm has given the client notice of its decision about the complaint (whether it does so within 90 days or after a longer period) and the client is not satisfied with the decision, the client then has 180 days in which to escalate the complaint to the independent service.

In either instance, the client may escalate the complaint by directly contacting the independent service.

We think that it may sometimes be appropriate for the independent service, the firm and the client involved in a complaint to agree to longer notice periods than the prescribed 90 and 180 day periods as a matter of fairness. We recognize that where a client does not cooperate with reasonable requests for information relating to a complaint, a firm may have difficulty making a timely decision in respect of the complaint. We expect that this would be relevant to any subsequent determination or recommendation made by an independent service about that complaint.

The client must agree that the amount of any recommendation by the independent service for monetary compensation will not exceed \$350,000. This limit applies only to the amount that can be recommended. Until it is escalated to the independent service, a complaint made to a registered firm may include a claim for a larger amount.

Except in Québec, a registered firm must take reasonable steps to ensure that the dispute resolution and mediation service that is made available to its clients for these purposes will be OBSI. The reasonable steps we expect a firm to take include maintaining ongoing membership in OBSI as a "Participating Firm" and, with respect to each complaint, participating in the dispute resolution process in a manner consistent with the firm's obligation to deal fairly, honestly and in good faith with its client. This would include entering into consent agreements with clients contemplated under OBSI's procedures.

Since section 13.16 does not apply in respect of a complaint made by a permitted client that is not an individual, we would not expect a firm that only has clients of that kind to maintain membership in OBSI.

A registered firm should not make an alternative independent dispute resolution or mediation service available to a client at the same time as it makes OBSI available. Such a parallel offering would not be consistent with the requirement to take reasonable steps to ensure that OBSI will be the independent service that is made available to the client. Except in Québec, we expect that alternative service providers will only be used for purposes of section 13.16 in exceptional circumstances.

We would regard it as a serious compliance issue if a firm misrepresented OBSI's services or exerted pressure on a client to refuse OBSI's services.

If a client declines to make use of OBSI in respect of a complaint, or if a client abandons a complaint that is under consideration by OBSI, the registered firm is not obligated to provide another service at the firm's expense. A firm is only required to make one dispute resolution or mediation service available at its expense for each complaint.

Nothing in section 13.16 affects a client's right to choose to seek other recourse, including through the courts.

Registrants that are members of an SRO, including those that are registered in Québec, must also comply with their SRO's requirements with respect to the provision of independent dispute resolution or mediation services.

Registrants who do business in other sectors

Some registrants are also registered or licensed to do business in other sectors, such as insurance. These registrants should inform their clients of the complaint mechanisms for each sector in which they do business and how to use them.”.

3.3 AUTRES CONSULTATIONS

Aucune information.

3.4 RETRAITS AUX REGISTRES DES REPRÉSENTANTS

Courtiers

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
ABITBOL	ADAM	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2013-12-09
AFGHANZADAH	MOHAMMAD	SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.	2013-12-11
ALVAREZ	SHIRLEY	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-09
APRIL	DENIS	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-11
ARRON	ANNE	BMO INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-13
ASSELIN	MARIO	PLACEMENTS BANQUE NATIONALE INC.	2013-12-11
ASSELIN	CLAUDETTE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-11
AZANCOT	GABRIEL	VALEURS MOBILIERES PEAK INC.	2013-12-13
BAH	LAWRATOU	FINANCIERE BANQUE NATIONALE INC.	2013-12-13
BALLEROY	LAURENT	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-12
BEAUCHEMIN	BERTHE	GROUPE CLOUTIER INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-17
BEAULIEU	NATHALIE	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-11
BEAULIEU	SYLVIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-12
BEDARD	DANIELLE	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2013-12-12
BEDARD	DANIEL	DESJARDINS SECURITE FINANCIERE INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-17
BEGIN	GAETANE	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2013-12-11
BELAND	JULIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
BELLEMARE	LOUISE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-09
BENSIMHON	SABRINA	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
BERGERON	MANON	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
BERUBE	GILLES	INVESTIA SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
BERUBE	ANNIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
BERUBE	MONIQUE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-06
BIBEAU	RICHARD	PLACEMENTS FINANCIERE SUN LIFE (CANADA) INC.	2013-12-05

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
BIBEAU	LYNDA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-09
BILLOS	HELEN	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
BLANCHET	LYNDA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-06
BLANCHETTE	SYLVAIN	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-16
BOUCHARD	ÉRIC	INVESTIA SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
BOUCHARD	GINA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-10
BOUDREAU	GINA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-11
BOULANGER	ROCH	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
BOURGEOIS	RAYMONDE	PLACEMENTS BANQUE NATIONALE INC.	2013-12-04
BOYER	MARIE-FRANCE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
BRADLEY-BEAUDOIN	LYNN	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
BROUSSEAU	MICHELLE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-12
BURNS	SEAN	SERVICES FINANCIERS GROUPE INVESTORS INC.	2013-12-17
CHAMPAGNE	MELANIE	GROUPE CLOUTIER INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-11
CHANG	CHI HOU	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
CHARBONNEAU	PIERRETTE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
CHARBONNEAU	FREDERIC	DESJARDINS SECURITE FINANCIERE INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-04
CHARETTE	SYLVIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-10
CHARLEBOIS	LOUISE	PLACEMENTS CIBC INC.	2013-12-10
CHARTRAND	LINE	PLACEMENTS BANQUE NATIONALE INC.	2013-12-04
CHARTRAND	JOSEE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-12
CHEN	HUI	SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.	2013-12-12
CHRÉTIEN	JULIE NATHALIE	FINANCIERE BANQUE NATIONALE INC.	2013-12-12
CIRCE	MELANIE	SERVICES FINANCIERS GROUPE INVESTORS INC.	2013-12-04

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
CLAVEAU	JEANNINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
CLOUTIER	ANNE-RENEE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
CLOUTIER	DIANE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-06
COGNATA	FRANCESCO	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
COMEAU	CAROLE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-11
CONSIGNY	JOSEE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
CORDEAU	GUY	PLACEMENTS BANQUE NATIONALE INC.	2013-12-11
CORMIER	SYLVIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
CORRIVEAU	JOSEE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-06
COTE	ANDRE	SERVICES EN PLACEMENTS PEAK	2013-12-16
COTE	ANDREE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
COULOMBE	GUY	MICA CAPITAL INC.	2013-12-10
COUTURE	NANCY	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-12
CYR	ANDRE	GROUPE CLOUTIER INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-05
DAGENAIS	LISETTE	PLACEMENTS SCOTIA INC.	2013-12-04
DANIEL	LUCIE	INVESTIA SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-10
DAUDELIN	VERONIQUE	SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.	2013-12-10
DE CAEN	GENEVIEVE	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2013-12-12
DE VERTEUIL	JULIEN	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
DECONTIE	JENNY-LEE	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2013-12-06
DEGOUTE	AURELIEN	SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.	2013-12-16
DEMANCHE	ANNIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
DEME	GARY	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2013-12-06
DENIS	JULIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
DESCHENES	JOSEE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
DESHAIES	ANNE-MARIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
DEXTRAZE	LUCIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
DIAFI	LEILA	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
DION	NATHALIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
DION	FRANCINE	INVESTIA SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-12
DIOP	MASSOGUI	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
DOSTIE	KARINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-06
DOUCET	SYLVIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
DOUCET	SYLVIE	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2013-12-12
DROLET	CHARLES	DESJARDINS SECURITE FINANCIERE INVESTISSEMENTS INC..	2013-12-11
DROUIN	LYNE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-10
DROUIN	JACQUELINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
DUBOIS	KATLYNE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
DUGAL	DIANE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
DUMOULIN	DANNY	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
DUPUIS	MARCEL	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
DURAND	CHANTAL	PLACEMENTS CIBC INC.	2013-12-10
FAYE	ETIENNE JEAN	PLACEMENTS BANQUE NATIONALE INC.	2013-12-17
FISSET	STEPHANE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
FONTAINE	VALERIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-06
FONTAINE	EMILIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-09
FORCIER	JEAN- SEBASTIEN	PLACEMENTS BANQUE NATIONALE INC.	2013-12-11
FORTIER	RONNY	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-10
FORTIER	NATHALIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-12
FORTIN	CELINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES	2013-12-16

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
		FINANCIERS INC.	
FORTIN	DOMINIC	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
FORTIN-SIMARD	PASCAL	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2013-12-09
FOSTER	MICHEL	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-16
FOURNIER	ISABELLE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
FREDETTE	CHLOE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
FRIESEN	ERIKA RENAE	RBC DOMINION VALEURS MOBILIERES INC.	2013-12-16
GAGNE	CLAUDE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
GAGNON	DIANE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
GAGNON	JOHANNE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
GAGNON	CAROLINE	GROUPE CLOUTIER INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-05
GAGNON	PHILIPPE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-11
GAL	DANIEL	CONSULTANTS C.S.T. INC.	2013-12-06
GARCEAU	HELENE	SERVICES FINANCIERS GROUPE INVESTORS INC.	2013-12-12
GAUDREAU	SYLVIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
GAUMOND	MONIQUE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
GAUTHIER	GUYLAINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-06
GAUTHIER-TURGEON	CELINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-11
GENEST	MICHELLE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
GERMAIN-BRISSON	PAMELA	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
GHANEM	TAMAM	SERVICES FINANCIERS GROUPE INVESTORS INC.	2013-12-05
GILBERT	ANNIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-11
GLAN	JOELLE	PLACEMENTS CIBC INC.	2013-12-12

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
GODBOUT	MARIE-JEANNE	COURTAGE DIRECT BANQUE NATIONALE INC.	2013-12-06
GOYETTE	BENOIT	GESTION DU CAPITAL BOTICA INC.	2013-12-17
GRAVEL	JULIE	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
GRIFFITHS	PATRICIA	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2013-12-12
GUAY	ISABELLE	DESJARDINS SECURITE FINANCIERE INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-10
GUERARD	ISABELLE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC	2013-12-04
HAKAM	NAJWA	PLACEMENTS CIBC INC.	2013-12-16
HARVEY	COLETTE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
HAVAS	THOMAS	SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.	2013-12-04
HEON	LINDA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
HERNANDEZ VALLE	YECTLI	LA PREMIERE FINANCIERE DU SAVOIR INC.	2013-12-11
HOCHEIMY	LAYAL	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2013-12-06
HOCINE	ABDERRAHM ANE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
HOFMANN	DOMINIQUE	FINANCIERE BANQUE NATIONALE INC.	2013-11-29
HUANG	HUI	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
HUOT	MARIO	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-13
IACONO	LEO KEVIN	SERVICES D'INVESTISSEMENT QUADRUS LTEE.	2013-12-11
JULIEN	ISABELLE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
JUNEAU	RAYMONDE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
KALISA	ANICET	PLACEMENTS FINANCIERE SUN LIFE (CANADA) INC.	2013-12-05
KATEV	DANIEL	GROUPE CLOUTIER INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-17
KETTEB	SAID	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-10
KOLESNYK	YEVGENIY	SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.	2013-12-05
KOTSOPOULOS	POLITIMI	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
KOUONYA	MARTINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
LA RIVIERE	ALAIN	SERVICES FINANCIERS GROUPE INVESTORS INC.	2013-12-11

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
LABELLE	NATALY	INVESTISSEMENTS EXCEL INC.	2013-12-12
LACAILLE	ALAIN	DESJARDINS SECURITE FINANCIERE INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-11
LACAVE	PHILIPPE PIERRE	PLACEMENTS BANQUE NATIONALE INC.	2013-12-13
LAFLAMME	MADDY	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
LAFLAMME	NATHALIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
LAJEUNESSE	MARTIN	SERVICES D'INVESTISSEMENT QUADRUS LTEE.	2013-12-11
LALONDE	GINETTE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
LALONDE	PATRICIA	FINANCIERE DES PROFESSIONNELS - FONDS D'INVESTISSEMENT INC.	2013-12-12
LAMONTAGNE	BERTRAND	DESJARDINS FINANCIAL SERVICES FIRM INC.	2013-12-12
LANGIS	FREDERIC	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
LANTIN	NANCY	SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.	2013-12-04
LAPERRIERE	DIANE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
LAPIERRE	SOPHIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
LAPOINTE	MELANIE	PLACEMENTS BANQUE NATIONALE INC.	2013-12-11
LARBAOUI	SAMIR	PLACEMENTS CIBC INC.	2013-12-05
LAROCHELLE	DORIS	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-11
LARRIVEE	HELENE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-12
LAVOIE	LAURETTE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
LAVOIE	LINDA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
LAVOIE	RUTH	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
LAVOIE	MICHEL	PLACEMENTS BANQUE NATIONALE INC.	2013-12-11
LECLERC	JOSEE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
LEFEBVRE	NICOLE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
LEGAULT	MELANIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES	2013-12-12

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
		FINANCIERS INC.	
LEVASSEUR	ANDRE	INVESTIA SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
LEVESQUE	ANNE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-12
LEVESQUE	SONIA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
LEVESQUE	NADIA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-09
LOKOSSI	CHRISTEL REGIS	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
LOMASCOLO	TERESA	PLACEMENTS SCOTIA INC.	2013-12-05
MAILHOT	PHILIPPE	SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.	2013-12-05
MALO	MELISSA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
MANGANIELLO	GIUSEPPE	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2013-12-09
MANOLIS	THEODORA	SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.	2013-12-04
MARCOUILLER	DOMINIC	GROUPE CLOUTIER INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-17
MARIER	DANIELLE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
MARTEL-PERREAU	DOMINIC	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-12
MARTIN	LUCIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
MASTRONARDI	FRANCISCO	PLACEMENTS CIBC INC.	2013-12-17
MELANSON	GLENDA	GROUPE CLOUTIER INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-05
MELENDEZ DE JESUS	LUIS ARTURO	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
MERCIER	PAULINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
MERCIER	LOUISE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
MERCIER	OLIVIER	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-12
MERRO A MENTONG	THIERRY MARTIN	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-12
MEUNIER	CAROLE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
MEUNIER	GENEVIEVE	PLACEMENTS BANQUE NATIONALE INC.	2013-12-12
MICHAUD	NANCY	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
MORANVILLE	SERGE	SERVICES D'INVESTISSEMENT QUADRUS LTEE.	2013-12-16
MORIN	PAUL	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
MYETTE	SYLVIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
NADEAU	NANCY	PLACEMENTS CIBC INC.	2013-12-11
NADEAU	JESSICA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
NADEAU	MARIO	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
NASH	SABRINA	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2013-12-09
NAUD	JEAN-PIERRE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
NDAO	FATIMA	FINANCIERE DES PROFESSIONNELS - FONDS D'INVESTISSEMENT INC.	2013-12-05
NGUYEN	THI NGOC QUYNH	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-06
NIKIEMA	PATRICK	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
OUELLET	GENEVIEVE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
PAGNOTTA	TERESA	BMO INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-12
PALARDY	EDITH	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
PAQUIN	FRANÇOIS	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-11
PARADIS	BENOIT	TD WATERHOUSE CANADA INC.	2013-12-13
PARE	DAVID	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
PARENT	CYNTHIA	BMO INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-11
PELCHAT	LAURENT	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
POTVIN	JUDITH	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-09
PRIMEAU	HERMAS	INVESTIA SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-13
PRINCE	GUYLAIN	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
PRONOVOST	LINDA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-09
QUENNEVILLE	OLIVIER	GESTION DU CAPITAL BOTICA INC.	2013-12-17
RANCOURT	YVES	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2013-12-12

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
RAYMOND	HUGUES	GRUPE INDEPENDANT DE PLANIFICATION INC.	2013-12-04
RHEAUME	NANCY	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
RICHARD	NOEL	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
RICHARD	LIETTE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
RICHARD	GUYLAINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
RIOUX	JENNIFER	BMO INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-13
ROBERT	EVE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
ROBINSON	LISA	BMO INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-05
ROBITAILLE	GUY	PLACEMENTS BANQUE NATIONALE INC.	2013-12-11
ROBITAILLE	MYRIAM	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2013-12-12
ROCHELEAU	CLAUDETTE	INVESTIA SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-13
RODRIGUE	MARTIN	DESJARDINS FINANCIAL SECURITY INVESTMENTS INC.	2013-12-05
ROSS	ELIZABETH	LEGG MASON CANADA INC.	2013-12-11
ROY	SYLVAIN	ISERVICES FINANCIERS GROUPE INVESTORS INC.	2013-12-11
SAJOUS	NADIA	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
SALEMI SEFODDIN	BEHNAZ	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-13
SALINAS	SAMUEL	FONDS D'ETUDES POUR LES ENFANTS INC.	2013-12-17
SAVOIE	MARTINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
SEBKI	NOURA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-12
SENEZ	ELIZABETH	FONDS D'ETUDES POUR LES ENFANTS INC.	2013-12-12
SHAHANSKA	NORA	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
SHELTON	STEVEN	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
SIA	MELISSA	BMO INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-16
SIMONEAU	JOHANNE	PLACEMENTS BANQUE NATIONALE INC.	2013-12-11
SIMONIN	BENJAMIN REGIS	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-11
ST-ANDRE	STEVE	PLACEMENTS FINANCIERE SUN LIFE (CANADA) INC.	2013-12-11

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
ST-ONGE	MANON	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
ST-PIERRE	KARINE	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
TALBOT	ANDREANNE	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
TAMBEAU	JOANNE	PLACEMENTS BANQUE NATIONALE INC.	2013-12-09
TARDIF	SIMON	GROUPE CLOUTIER INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-17
TARDIF-LECOURS	SARAH	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-12
TESSIER	MICHEL	VALEURS MOBILIERES BANQUE LAURENTIENNE INC.	2013-12-10
TESSIER	MANON	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
THIAW	SOUKEYE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
THIND	SONIA	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-13
THOMPSON	CONRAD	SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.	2013-12-11
TOUPIN	HELENE	PLACEMENTS BANQUE NATIONALE INC.	2013-12-13
TOUSIGNANT	FRANCINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
TOUTANT BOUCHER	MICHELINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-06
TREMBLAY	GUY	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
TREMBLAY	HUGUETTE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
TREMBLAY	CAROLE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
TRUDEL	CAROLE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-12
TURGEON	SOPHIE	PLACEMENTS BANQUE NATIONALE INC.	2013-12-09
VALLEE	SONIA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-05
VALLEE	JOSEE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17
VALLIERES	MAXIME	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-06
VEILLETTE	DENIS	GROUPE CLOUTIER INVESTISSEMENTS INC.	2013-12-10
VENNE	LINDA	PLACEMENTS SCOTIA INC.	2013-12-10
VERRET	JENNIFER	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-11

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
VILLENEUVE	KATHERINE	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
VINCENT	MARIE-FRANCE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-04
VINCENT	LISE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-06
VUONG	MARIE-ROSE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-11
WARD	ANNE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2013-12-17

Conseillers

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
FORTIER	MARC-ANDRE	UNIVERSITAS MANAGEMENT INC.	2013-12-10
ROY	PATRICK	YUL CAPITAL INC.	2013-12-09

Cabinets de services financiers

Sans mode d'exercice

Liste des représentants qui ne sont plus autorisés à agir dans une ou plusieurs disciplines

Vous trouverez ci-dessous la liste des représentants dont au moins l'une des disciplines mentionnées à leur certificat de l'Autorité est sans mode d'exercice. Par conséquent, ces individus ne sont plus autorisés à exercer leurs activités dans la ou les disciplines mentionnées dans cette liste et ce, depuis la date qui y est indiquée.

Représentants ayant régularisé leur situation

Il se peut que certains représentants figurant sur cette liste aient régularisé leur situation depuis la date de sans mode d'exercice de leur droit de pratique pour la ou les disciplines mentionnées. En effet, certains pourraient avoir procédé à une demande de rattachement et avoir récupéré leur droit de pratique dans l'une ou l'autre de ces disciplines. Dans de tels cas, il est possible de vérifier ces renseignements auprès du agent du centre de renseignements au :

Québec : (418) 525-0337
 Montréal : (514) 395-0337
 Sans frais : 1 877 525-0337.

Veillez-vous référer à la légende suivante pour consulter la liste de représentants. Cette légende indique les disciplines et catégories identifiées de 1a à 6a, et les mentions spéciales, de C et E.

Disciplines et catégories de disciplines	Mentions spéciales
1a Assurance de personnes	C Courtage spécial

1b Assurance contre les accidents ou la maladie	E Expertise en règlement de sinistre à l'égard des polices souscrites par l'entremise du cabinet auquel il rattaché
2a Assurance collective de personnes	
2b Régime d'assurance collective	
2c Régime de rentes collectives	
3a Assurance de dommages (Agent)	
3b Assurance de dommages des particuliers (Agent)	
3c Assurance de dommages des entreprises (Agent)	
4a Assurance de dommages (Courtier)	
4b Assurance de dommages des particuliers (Courtier)	
4c Assurance de dommages des entreprises (Courtier)	
5a Expertise en règlement de sinistres	
5b Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers	
5c Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises	
6a Planification financière	

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date de sans mode d'exercice
100028	ABSI, PATRICK	2a, 6a	2013-12-16
101051	BANNON, RÉGENT	4a	2013-12-13
104117	BOUCHARD, CLAUDE	1a	2013-12-13
104950	BOYER, MARIE-FRANCE	6a	2013-12-16
106920	CHARTRAND, LUC	6a	2013-12-12
106945	CHARUEST, RENÉ	1a, 2a, 6a	2013-12-17
108325	COUTURE, CLAUDE	2a	2013-12-17
108381	COUTURE, MARIO	1a, 2a, 4a	2013-12-12
109731	DESHAIES, PIERRE	1a, 2b	2013-12-12
112745	FORTIN, CELINE	6a	2013-12-13
116477	HOLLAND, PETER A.	1a	2013-12-12
116706	HUMBERT, COLETTE	4c	2013-12-16
117349	JUNEAU, NOËL	4a	2013-12-12

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date de sans mode d'exercice
118060	LACHAPELLE, RICHARD	3a	2013-12-17
118845	LAMOUREUX, CARMEN	3a	2013-12-12
119615	LAROCQUE, JEAN-CLAUDE	1a, 2a	2013-12-13
119661	LAROUCHE, CAROL	2a	2013-12-13
119753	LATOURE, STÉPHANE	5a	2013-12-13
120550	LECLERC, MARIE-JOSÉE	1a, 2a	2013-12-13
120823	LEFEBVRE, RICHARD	2c	2013-12-17
121282	LÉONARD, PIERRE	2a	2013-12-12
121323	LEPAGE, MICHEL	6a	2013-12-16
123235	MASSON, MAURICE	1a	2013-12-16
128984	RIVEST, SYLVAIN	1a	2013-12-16
131004	SIMARD, RICHARD	1a	2013-12-16
135288	BUJOLD, DIANE	1a, 2b	2013-12-12
137111	LÉPINE, CHRISTIANE	5a	2013-12-12
138180	GARON, FRANCINE	6a	2013-12-16
138708	MANSEAU, MARISE	2b	2013-12-17
144620	SHELTON, STEVEN	6a	2013-12-16
146781	MAILLOUX, PIERRE	1a	2013-12-13
149167	BARKA, ABDELLATIF	4a	2013-12-11
151328	ST-JEAN, GAÉTAN	4a	2013-12-17
151806	CÔTÉ, DANIEL	1a	2013-12-17
151901	GUYON, PHILIPPE	1a	2013-12-17
152056	FAMIGLIETTI, DANIELE	4b	2013-12-12
154228	TRÉPANIER, PIERRE	2a	2013-12-13
155404	PERNA, RITA	1a	2013-12-12
158612	DOMON, JEAN-SÉBASTIEN	4a	2013-12-13
164542	DOUCET, SYLVIE	6a	2013-12-11
166759	BOLDUC, PATRICK	4a	2013-12-16
168015	ARCHAMBAULT, GILLES	2a	2013-12-11
173349	TREMBLAY, BARBARA	4a	2013-12-16
177328	DES ILETS, JESSIKA	4a	2013-12-17
182416	CORIC, MARO	5c	2013-12-11
183260	COUTURE, VINCENT	1a	2013-12-17
186684	DUBÉ, ISABELLE	1a	2013-12-17
186890	CANNAVINO, VANESSA	2b	2013-12-12

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date de sans mode d'exercice
189770	HEMMER, JULIEN	1a	2013-12-12
189896	JOLICOEUR, DANIEL	1a, 6a	2013-12-11
189993	VERRET, TOM	3b	2013-12-12
192298	MARCOTTE, HÉLOÏSE	3b	2013-12-11
192405	HUARD, MARILYN	3b	2013-12-16
194078	GIROUX, ETIENNE	4b	2013-12-17
195705	LEPAGE, LYSANNE	2b	2013-12-13
196480	BUJOLD-BÉDARD, MONICA	1a	2013-12-13
196555	HAMEL-JOLETTE, LAIMA	3b	2013-12-17
198060	LIU, CHAO	1a	2013-12-16
198940	LAMOTHE, VALÉRIE	1a	2013-12-13
199383	GAGNON, NADINE	4b	2013-12-13
200476	GUAY, ISABELLE	1a	2013-12-16
200817	CÔTÉ, VÉRONIQUE	4b	2013-12-16
201126	FLORES TOLEDO, LUIS MIGUEL	1b	2013-12-12
201660	MUKUNDABANTU, JEAN-MARIE	1b	2013-12-12
201982	HOTTE, GINA	1b	2013-12-12

Non-renouvellement

Liste des représentants qui ne sont plus autorisés à agir dans une ou plusieurs disciplines

Vous trouverez ci-dessous la liste des représentants dont au moins l'une des disciplines mentionnées à leur certificat de l'Autorité n'a pas été renouvelée à la date d'échéance. Par conséquent, ces individus ne sont plus autorisés à exercer leurs activités dans la ou les disciplines mentionnées dans cette liste et ce, depuis la date qui y est indiquée.

Représentants ayant régularisé leur situation

Il se peut que certains représentants figurant sur cette liste aient régularisé leur situation depuis la date d'annulation de leur droit de pratique pour la ou les disciplines mentionnées. En effet, certains pourraient avoir procédé à une remise en vigueur et avoir récupéré leur droit de pratique dans l'une ou l'autre de ces disciplines. Dans de tels cas, il est possible de vérifier ces renseignements auprès d'un agent du centre de renseignements au :

Québec : (418) 525-0337
 Montréal : (514) 395-0337
 Sans frais : 1 877 525-0337.

Veuillez vous référer à la légende mentionnée ci-dessous pour consulter la liste de représentants. Cette légende indique les disciplines et catégories identifiées de 1a à 6, et les mentions spéciales, C et E.

Disciplines et catégories de disciplines	Mentions spéciales
1a Assurance de personnes	C Courtage spécial
1b Assurance contre les accidents ou la maladie	E Expertise en règlement de sinistre à l'égard des polices souscrites par l'entremise du cabinet auquel il rattaché
2a Assurance collective de personnes	
2b Régime d'assurance collective	
2c Régime de rentes collectives	
3a Assurance de dommages (Agent)	
3b Assurance de dommages des particuliers (Agent)	
3c Assurance de dommages des entreprises (Agent)	
4a Assurance de dommages (Courtier)	
4b Assurance de dommages des particuliers (Courtier)	
4c Assurance de dommages des entreprises (Courtier)	
5a Expertise en règlement de sinistres	
5b Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers	
5c Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises	
6a Planification financière	

Certificat	Nom	Prénom	Disciplines	Date d'annulation
133626	VACHON	JOCELYN	6a	2013-12-01
133747	VALADE	LINDA	1a	2013-12-01
133793	VALLÉE	JULIE	4a	2013-12-01
133925	VEILLETTE	DANIELLE	3b	2013-12-01
134135	VÉZINA	JACQUES	4a	2013-12-01
134265	VIGNEAULT	FRANÇOIS	1a, 2a	2013-12-01
134325	VILLENEUVE	GILLES	5a	2013-12-01
134529	WEBER	HENRI	3a	2013-12-01
134550	WERZ	OLIVER	3b	2013-12-01
134611	WILLIAMS	WARREN	3b	2013-12-01

Certificat	Nom	Prénom	Disciplines	Date d'annulation
134727	YERGEAU	ANDRÉ	5a	2013-12-01
134817	ZOCCALI	ALESSANDRO	1a	2013-12-01
135252	VÉZINA	FRANCE	6a	2013-12-01
136880	VEILLEUX	YVETTE	5a	2013-12-01
138691	WISEMAN	FRED	1a, 2b	2013-12-01
139618	VINCELETTE	DENIS	5a	2013-12-01
142072	VIAU	STÉPHAN	6a	2013-12-01
142877	VYSHYNSKI	CATHERINE	6a	2013-12-01
145435	WILSON	TAUNJA	1a	2013-12-01
147043	WILDMAN	JANICK	4a	2013-12-01
147535	VILLENEUVE	VÉRONIQUE	1a	2013-12-01
147656	WANG	CHENG YU	6a	2013-12-01
148061	ZARRABIAN	YASHAR	1a	2013-12-01
148878	VÉZINA	AMÉLIE	6a	2013-12-01
149778	VIGNOLA	SERGE	6a	2013-12-01
153700	VARGAS	PURIFICACION	1a	2013-12-01
155228	ZEGARRA SOTOMAYOR	CESAR AUGUSTO	3b	2013-12-01
157517	VENAFRO	ROBERT	2a	2013-12-01
159864	VANMOURIK	JONATHAN	3b	2013-12-01
170972	YOUNIS	MOHAMMED ALI	1a	2013-12-01
172034	VLADIMIROVA	VICTORIA	1a	2013-12-01
174314	VERVILLE	SYLVIE	1a	2013-12-01
178506	VEILLETTE-DARBY	SAMUELLE	4b	2013-12-01
178764	VIDEIRA	STÉPHANE	5b	2013-12-01
180985	YELLE	DOMINIQUE	1a, 6a	2013-12-01
181499	ZHANG	DING	1a	2013-12-01
181793	VACHON	CINDY	1a	2013-12-01
181892	VINCENT	SABRINA	1a	2013-12-01
184183	VAILLANCOURT	MARIE-EVE	4b	2013-12-01
184963	VO	HUONG	1a	2013-12-01
187367	YEE	STEVEN	3b	2013-12-01
187558	VAHIDI	SHAMSI	1a	2013-12-01
187658	VILLARD	MARIE JUDE	1a	2013-12-01
187871	WUJTO'W	THOMAS	1a	2013-12-01
188028	ZOUAQ	AHMED ZAKI	1a	2013-12-01

Certificat	Nom	Prénom	Disciplines	Date d'annulation
188570	ZHU	JING BO	1a	2013-12-01
190560	VANIER	MARILOU	1a	2013-12-01
191366	YANG	YUQI	4a	2013-12-01
192020	YOU	QIAN	1a	2013-12-01
192297	WASSEF	MAGUED	1a	2013-12-01
192527	ZHAO	BIN	1a	2013-12-01
192880	ZOUHEIR	MOHCINE	1a	2013-12-01
193077	ZAMBITO	STEFANO	1a	2013-12-01
194017	VILLENEUVE-BLAIS	KATHLEEN	5a	2013-12-01
194736	VALLÉE	YVON	1b	2013-12-01
194765	VOISIN	JEREMY	1a	2013-12-01
195971	WALTERS	FERRAND	1a	2013-12-01
196191	YANG	YONG	1a	2013-12-01
196192	YOUTA	SAMUEL	1a	2013-12-01
196263	ZHANG	SHENGSHENG	1a	2013-12-01
196619	ZOUAGHI	SONIA	1a	2013-12-01
196767	VENNE	JENNIFER	1a	2013-12-01
196914	VILLENEUVE	ÈVE	1a	2013-12-01
197198	VIGNEAULT	KÉVIN	1a	2013-12-01
197289	VUONG	SANDY	1a	2013-12-01
197413	VASQUEZ OROPEZA	ROLANDO	1a	2013-12-01
197434	ZAVORSKY	ROY GUY	1b	2013-12-01
197449	ZHANG	CHI	1a	2013-12-01
197679	V. HURTUBISE	GABRIELLE	1a	2013-12-01
197686	VALLÉE, SANDIE		1b	2013-12-01
197844	VEILLEUX	SANDIE	1b	2013-12-01
198255	ZHU,	JULIANA YI ZHEN	1a	2013-12-01
198258	VERONNEAU	MARILOU	1a	2013-12-01
198483	VINCENT	KATHLYN	1a	2013-12-01
198485	ZULKARNAIN	TIMOTHY	1a	2013-12-01
198518	VEILLEUX	DONNA	1b	2013-12-01
198521	VIGILANCE	ROBIN	1a	2013-12-01
198649	ZEROUALI OUARITI	EL MEHDI	1a	2013-12-01
199449	VIEL	DOMINICK	1a	2013-12-01
200281	VAILLANCOURT	ENOIT	1b	2013-12-01
200897	VENDETTE	DANIEL	5b	2013-12-01

Certificat	Nom	Prénom	Disciplines	Date d'annulation
200905	XIAO	RAN	1a	2013-12-01
200921	ZERROUKI	AHMED FAYCAL	1b	2013-12-01
201266	ZAPATA	SANDRA XIMENA	1a	2013-12-01
201314	WALKER	STEVEN	1a	2013-12-01
201581	VEILLEUX	DANIEL	1b	2013-12-01
201782	VALENTE	MICHEL CARLO	1a	2013-12-01
202098	ZAANINE	MEHDI	1a	2013-12-01

3.5 MODIFICATION AUX REGISTRES DES INSCRITS

3.5.1 Les cessations de fonctions d'une personne physique autorisée, d'une personne désignée responsable, d'un chef de la conformité ou d'un dirigeant responsable

Conseillers

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date de cessation
LES SERVICES DE GESTION CCFL	Kokmanian	Kévork	2013-12-17

Gestionnaires

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date de cessation
FONDS DE SOLIDARITÉ DES TRAVAILLEURS DU QUÉBEC (F.T.Q.)	Arsenault	Michel	2013-12-05
FONDS DE SOLIDARITÉ DES TRAVAILLEURS DU QUÉBEC (F.T.Q.)	Bolduc	Louis	2013-12-09
LE CENTRE FINANCIER CGE INC.	Roby	Guy	2013-12-10

3.5.2 Les cessations d'activités

Cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet ou du représentant autonome	Disciplines	Date de cessation
502119	MAURICE MASSON	Assurance de personnes	2013-12-16
504667	ASPRO ASSURANCES ET ASSOCIÉS INC.	Planification financière	2013-12-16
504993	REGIS DUFOUR	Assurance de personnes	2013-12-11
505153	PIERRE LÉONARD	Assurance collective de personnes	2013-12-12
505479	JEAN-CLAUDE LAROCQUE	Assurance de personnes Assurance collective de personnes	2013-12-13
509356	FRANCE LAMARCHE	Assurance de personnes	2013-12-17
511065	GUY THIBAUDEAU	Assurance de personnes	2013-12-16
513353	6779875 CANADA INC.	Assurance de personnes Assurance collective de personnes	2013-12-17

Inscription	Nom du cabinet ou du représentant autonome	Disciplines	Date de cessation
514473	SERVICE HYPOTHÉCAIRE CMA INC.	Assurance de personnes Planification financière	2013-12-17
514665	VINCENT COUTURE	Assurance de personnes	2013-12-17
514956	SERVICES FINANCIERS JACQUES BOIVIN INC.	Assurance de personnes	2013-12-16
515531	DANIEL JOLICOEUR	Assurance de personnes Planification financière	2013-12-11
515813	JULIE BOUTOT	Assurance de personnes	2013-12-11
515951	ALEXANDRE DIONNE	Assurance de personnes	2013-12-12
516182	BRUNO PILON	Assurance de personnes	2013-12-11
600004	JULIEN HEMMER	Assurance de personnes	2013-12-12
600023	HENRIK MICHEL	Assurance de personnes	2013-12-16

3.5.3 Les ajouts concernant les personnes physiques autorisées, les personnes désignées responsables, d'un chef de la conformité ou d'un dirigeant responsable

Courtiers

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date
MERRILL LYNCH PROFESSIONAL CLEARING CORP.	Reilly	Eugene	2013-12-13
PRESIMA INC.	Swann	Troy	2013-12-04

Conseillers

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date
GESTION GLOBALE D'ACTIFS CIBC INC.	Lee	Peter	2013-12-17
PRESIMA INC.	Swann	Troy	2013-12-04

Gestionnaire

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date
FONDS DE SOLIDARITÉ DES TRAVAILLEURS DU QUÉBEC (F.T.Q.)	Collet	Anouk	2013-12-10

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date
GESTION DES FONDS PFSL LTEE	Thompson	Laura	2013-12-06
GESTION GLOBALE D'ACTIFS CIBC INC.	Lee	Peter	2013-12-17
PRESIMA INC.	Swann	Troy	2013-12-04
SERVICES DE PORTEFEUILLE COUNSEL INC.	Carney	Jeffrey	2013-12-10
SERVICES DE PORTEFEUILLE COUNSEL INC.	Flood	Brian	2013-12-10
SERVICES DE PORTEFEUILLE COUNSEL INC.	Gavan	Karen	2013-12-10
SERVICES DE PORTEFEUILLE COUNSEL INC.	Gawlina	Francis	2013-12-05
SERVICES DE PORTEFEUILLE COUNSEL INC.	Lord	Robert	2013-12-05
SERVICES DE PORTEFEUILLE COUNSEL INC.	Oliver	Paul	2013-12-05
SERVICES DE PORTEFEUILLE COUNSEL INC.	Reynolds	Christopher	2013-12-05
SERVICES DE PORTEFEUILLE COUNSEL INC.	Tiralongo	Corrado	2013-12-05
SERVICES DE PORTEFEUILLE COUNSEL INC.	Turner	Mary	2013-12-05

Cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet	Nom	Prénom	Date
-------------	----------------	-----	--------	------

3.5.4 Les nouvelles inscriptions

Cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet	Nom du dirigeant responsable	Disciplines	Date d'émission
600312	GESTION RÉGIS DUFOUR INC.	Régis Dufour	Assurance de personnes	2013-12-11
600313	GESTION SPHERIA INC.	Bruno Pilon	Assurance de personnes	2013-12-12
600317	G.E.T. INC.	Luc Corriveau	Expertise en règlement de sinistres	2013-12-16

Inscription	Nom du cabinet	Nom du dirigeant responsable	Disciplines	Date d'émission
600319	SERVICES FINANCIERS NANCY MICLETTE INC.	Nancy Miclette	Assurance de personnes	2013-12-17

3.6 AVIS D'AUDIENCES

RÔLE DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE (CSF) – Janvier 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
Michel Bernard 102705	(CD00-0923)	Janine Kean, président Richard Charette John Ruggieri, A.V.A	7 janvier 2014 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Inexécution ou mauvaise exécution du mandat et/ou défaut de rendre compte du mandat.	Audition sur sanction
Réjean Goyette 115229	(CD00-0817)	Janine Kean, président	7 janvier 2014 à 9h15	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères. Avoir déclaré faussement avoir agi à titre de représentant	Audition - retrait de plainte
Yongxin Lou 169334	(CD00-0918)	Janine Kean, président B Gilles Lacroix, A.V.C Louis Rouleau, A.V.A	8 janvier 2014 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères. Ne pas chercher à avoir une connaissance complète des faits. Transaction non dans l'intérêt de l'investisseur.	Audition sur culpabilité
Steve Thibault	(CD00-1014)	François Folot, président	9 janvier 2014	Chambre de la sécurité financière	Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou	Audition sur

RÔLE DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE (CSF) – Janvier 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
182269		Shirtaz Dhanji, A.V.A	à 9h30	300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	mensongères.	culpabilité
Philippe Frossard 197661	(CD00-1001)	François Folot, président Réal Veilleux, A.V.A Dyan Chevrier, A.V.A	13 janvier 2014 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Appropriation de fonds pour fins personnelles ou/ non-paiement à l'assureur des sommes perçues.	Audition culpabilité/ sanction
André Charles Parent 125974	(CD00-0991)	François Folot, président Johanne Allard Pierre Masson, A.V.A	14 janvier 2014 à 9h00	Cour fédérale à Québec 300, boul. Jean Lesage, 5 ^e étage, Québec (Québec) G1K 8K6	Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères. Avoir fait preuve de négligence.	Audition sur culpabilité
André Bégin 101895	(CD00-0995)	Janine Kean, président Serge Bélanger, A.V.C Robert Chamberland, A.V.A	15 janvier 2014 à 9h00 16 janvier 2014 à 9h00	Cour fédérale à Québec 300, boul. Jean Lesage, 5 ^e étage, Québec (Québec) G1K 8K6	Ne pas chercher à avoir une connaissance complète des faits. Défaut de respecter les obligations à l'égard de l'analyse des besoins financiers.	Audition sur culpabilité
Michel Tousignant 132719	(CD00-0994)	Janine Kean, président Pierre Masson, A.V.A	21 janvier 2014 à 9h00 22 janvier 2014	Cour fédérale à Québec 300, boul. Jean Lesage, 5 ^e étage, Québec	Avoir témoigné de la signature d'un assuré hors de sa présence et/ou avoir déclaré faussement avoir agi comme agent souscripteur.	Audition sur culpabilité

RÔLE DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE (CSF) – Janvier 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
		Serge Bélanger, A.V.C	à 9h00	(Québec) G1K 8K6	Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères. Défaut de respecter les obligations à l'égard de l'analyse des besoins financiers. Préavis de remplacement incomplet et/ou erroné. Préavis de remplacement non expédié dans les délais réglementaires.	
Luc Vallée 133796	(CD00-0725)	Janine Kean, président Benoit Bergeron, A.V.A Felice Torre, A.V.A	22 janvier 2014 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Défaut d'exercer ses activités avec intégrité, honnêteté, loyauté, compétence, professionnalisme, bonne foi et équité. Défaut de subordonner son intérêt personnel à celui de son client.	Audition sur sanction
Gary Robertson 129098	(CD00-0978)	Janine Kean, président Dyan Chevrier, A.V.A Nacera Zergane	28 janvier 2014 à 9h30 29 janvier 2014 à 9h30 30 janvier 2014	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Exercer des activités dans des disciplines sans détenir le certificat requis.	Audition sur culpabilité

RÔLE DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE (CSF) – Janvier 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
			à 9h30			
			31 janvier 2014 à 9h30			
Yvon Vallée 194736	(CD00-1006)	François Folot, président Louis Giguère, A.V.C Serge Lafrenière	28 janvier 2014 à 9h00 29 janvier 2014 à 9h00	Tribunal administratif du Québec Édifice Lomer Gouin, 575, St-Amable 3 ^e étage, salle 3.30 Québec	Appropriation de fonds pour fins personnelles ou/ non-paiement à l'assureur des sommes perçues.	Audition sur culpabilité

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) JANVIER 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
Gabriel Michel Habib, courtier en assurance de dommages Certificat n° 181415	2013-03-01(C)	M ^e Daniel M. Fabien, président suppléant M. Marc-Henri Germain, membre,	16 janvier 2014 (9h30)	Chambre de l'assurance de dommages - Montréal	1 chef pour avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et les articles 25 et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages);	Audition sur sanction

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) JANVIER 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
		M. Luc Bellefeuille, membre			<p>4 chefs pour avoir négligé les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités (articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages);</p> <p>1 chef pour avoir fait défaut de prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client (articles 16 et 39 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et articles 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages);</p> <p>1 chef pour avoir fait défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions d'un client ou de le prévenir de l'impossibilité de s'y conformer (articles 9, 26, 37(1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages);</p> <p>1 chef pour avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles (articles 9, 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages et 2405 du Code civil du Québec).</p>	

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) JANVIER 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
Michel Barcelo, expert en sinistre Certificat n° 101092	2012-06-01(E)	Me Marco Gaggino, vice- prés. M. Jules Lapierre, membre	17 janvier 2014 (9h30)	Chambre de l'assurance de dommages - Montréal	1 chef pour avoir fait défaut de répondre dans les plus brefs délais à toute correspondance provenant du syndic (article 54 du Code de déontologie des experts en sinistre);	Suite audition de la plainte
Paul Morissette, Expert en sinistre Certificat n° 124585 Et	2013-08-01(E) Et 2013-08-02(E)	M° Daniel m. Fabien, président suppléant M ^{me} Éline Savard, membre M. Claude Gingras, membre	21 et 22 janvier 2014 (13h30)	Chambre de l'assurance de dommages - Montréal	1 chef pour avoir tiré ou cherché à tirer un profit personnel d'une affaire qui lui est confiée, autrement que pour sa réclamation. (article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et articles 1, 9 et 11 (2) du Code de déontologie des experts en sinistre); 1 chef pour avoir négligé les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités. (article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et article 10 du Code de déontologie des experts en sinistre).	Audition des plaintes
Marc Ouellette, Expert en sinistre Certificat					1 chef pour avoir représenté à la fois les intérêts d'un assuré et ceux de l'assureur de ce dernier. (article 16 de la Loi sur la distribution de produits et	

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) JANVIER 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
n° 125436					<p>services financiers et articles 1 et 9 du Code de déontologie des experts en sinistre) ;</p> <p>1 chef pour avoir induit un assureur en erreur, avoir abusé de sa bonne foi ou usé de procédés déloyaux à son endroit. (article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et articles 10 et 48 du Code de déontologie des experts en sinistre);</p> <p>1 chef pour avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation. (article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, aux articles 10 et 58 (1) du Code de déontologie des experts en sinistre et articles 12 et 21 Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome).</p>	

3.7 DÉCISIONS ADMINISTRATIVES ET DISCIPLINAIRES

Aucune information.

3.7.1 Autorité

Aucune information.

3.7.2 BDR

Les décisions prononcées par le Bureau de décision et de révision sont publiées à la section 2.2 du bulletin.

3.7.3 OAR

Veillez noter que les décisions rapportées ci-dessous peuvent faire l'objet d'un appel, selon les règles qui leur sont applicables.

3.7.3.1 Comité de discipline de la CSF

Aucune information.

3.7.3.2 Comité de discipline de la ChAD

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 2012-12-05(A)

DATE : 18 novembre 2013

LE COMITÉ : Me Daniel M. Fabien	Président
Mme Danielle Charbonneau, agent en assurance de dommages	Membre
Mme Carole Demeule, agent en assurance de dommages	Membre

CAROLE CHAUVIN, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance de dommages
Partie plaignante

c.

FÉLICIEN NGANKOY, inactif et sans mode d'exercice comme agent en assurance de dommages des particuliers
Partie intimée

DÉCISION SUR SANCTION

[1] Le 30 août 2013, l'intimé fut reconnu coupable des infractions suivantes :

1. Le ou vers le 9 mai 2011, alors qu'il agissait comme agent en assurance de dommages auprès de Allstate du Canada, compagnie d'assurances (ci-après Allstate), a manqué de probité et a participé à la confection d'un faux en rédigeant une fausse attestation d'emploi au nom de Mme Jocelyne Ndarabu Luzinga, certifiant que celle-ci occupait le poste d'agent en assurance chez Allstate depuis novembre 2009 et en signant ladite attestation à titre de responsable des ressources humaines, alors qu'il n'a jamais occupé ce poste, le tout en contravention avec les articles 16 de la Loi sur la distribution de produits

2012-12-05(A)

PAGE : 2

et services financiers et les articles 37(1) et 37(9) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

2. Le ou vers le 14 avril 2011, alors qu'il agissait comme agent en assurance de dommages auprès de Allstate, a manqué de probité et a participé à la confection de faux en produisant de faux bulletins de paie d'Allstate, datés du 14 avril 2011, du 28 avril 2011 et du 12 mai 2011, au nom de Mme Jocelyne Ndarabu Luzinga, le tout en contravention avec les articles 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et les articles 37(1) et 37(9) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

3. Le ou vers le 1er avril 2011, alors qu'il agissait comme agent en assurance de dommages auprès de Allstate, s'est approprié sans droit ou a utilisé à des fins autres que celles pour lesquelles elle lui avait été confiée dans l'exercice de sa profession une somme de 200 \$ qui lui a été remise par C.T. en paiement partiel de sa prime d'assurance automobile émise par Allstate, sous le numéro 058698864, pour la période du 1er avril 2011 au 1er avril 2012, le tout en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment les articles 28, 37(1), 37(5) et 37(8) dudit code;

4. Le ou vers le 14 mai 2011, alors qu'il agissait comme agent en assurance de dommages auprès de Allstate, s'est approprié sans droit ou a utilisé à des fins autres que celles pour lesquelles elle lui avait été confiée dans l'exercice de sa profession une somme de 155 \$ qui lui a été remise par C.T. en paiement partiel de la prime de sa nouvelle police d'assurance automobile Pafco, numéro 078689, le tout en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment les articles 28, 37(1), 37(5) et 37(8) dudit code;

5. Le ou vers le 14 mai 2011, alors qu'il agissait comme agent en assurance de dommages auprès de Allstate, a participé à la confection d'un faux en remettant à l'assurée C.T. un reçu en preuve de paiement, à la suite de la perception d'une somme de 155 \$ en paiement partiel de la prime de sa nouvelle police d'assurance automobile Pafco, numéro 078689, le tout en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment les articles 37(1) et 37(9) dudit code;

6. Le ou vers le 14 mai 2011, alors qu'il agissait comme agent en assurance de dommages auprès de Allstate, a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux et a fait défaut d'exécuter le mandat que lui avait confié l'assurée C.T. de procéder à l'émission du nouveau contrat d'assurance automobile Pafco, le tout en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment les articles 25, 26, 37(1) et 37(4) dudit code;

2012-12-05(A)

PAGE : 3

7. Depuis le 14 mai 2011, a fait défaut de rendre compte de l'exécution de son mandat à l'assurée C.T. en ne l'avisant pas que le nouveau contrat d'assurance automobile Pafco n'avait pas été émis, créant ainsi un découvert sur le risque, le tout en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment les articles 25, 26, 37(1) et 37(4) dudit code;

8. Entre le 11 avril 2011 et le mois de mai 2011, alors qu'il agissait comme agent en assurance de dommages auprès de Allstate, s'est approprié sans droit ou a utilisé à des fins autres que celles pour lesquelles elle lui avait été confiée dans l'exercice de sa profession une somme de 90,61 \$ qui lui a été remise par l'assuré C.C. en paiement partiel de la prime de sa nouvelle police d'assurance Allstate, sous le numéro 058700530, le tout en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment les articles 28, 37(1), 37(5) et 37(8) dudit code;

9. Entre le 12 avril 2011 et le mois de mai 2011, alors qu'il agissait comme agent en assurance de dommages auprès de Allstate, s'est approprié sans droit ou a utilisé à des fins autres que celles pour lesquelles elle lui avait été confiée dans l'exercice de sa profession une somme de 145,51 \$ qui lui a été remise par l'assuré B.K.. en paiement partiel de la prime de sa nouvelle police d'assurance Allstate, sous le numéro 058693143, le tout en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment les articles 28, 37(1), 37(5) et 37(8) dudit code;

10. Entre le 11 avril 2011 et le mois de mai 2011, alors qu'il agissait comme agent en assurance de dommages auprès de Allstate, s'est approprié sans droit ou a utilisé à des fins autres que celles pour lesquelles elle lui avait été confiée dans l'exercice de sa profession une somme de 126,44 \$ qui lui a été remise par l'assuré. R.M.S. en paiement partiel de la prime de sa nouvelle police d'assurance Allstate, sous le numéro 058694883, le tout en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment les articles 28, 37(1), 37(5) et 37(8) dudit code;»

[2] Le 20 septembre 2013, le Comité procédait à l'audition sur sanction de la présente affaire.

[3] À cette dernière date, l'intimé, qui n'est pas représenté par avocat, était absent et le syndic était représenté par Me Vanessa J. Goulet.

2012-12-05(A)

PAGE : 4

I. Représentations sur sanction du syndic

[4] Me Goulet suggère au Comité d'imposer les sanctions suivantes :

Chefs n^{os} 1 et 2 : une radiation permanente;

Chefs n^{os} 3 et 4 : une radiation de trois (3) ans et une amende de 2 000 \$;

Chef n^o 5 : une amende de 2 500 \$;

Chefs n^{os} 6 et 7 : pour chacun des chefs, une amende de 3 000 \$;

Chefs n^{os} 8, 9
et 10 : pour chacun des chefs, une radiation de trois (3) ans et une
amende de 2 000 \$;

[5] La partie poursuivante recherche également une ordonnance de remboursement à l'assurée C.T., plus une condamnation aux déboursés.

[6] De plus, en vertu du principe de la globalité des sanctions, Me Goulet considère que le total des amendes susdites, qui se chiffre à la somme de 18 500 \$, devrait être réduit au montant de 10 000 \$ afin de ne pas être accablant.

[7] À l'appui de cette suggestion, Me Goulet soumet au Comité plusieurs décisions de la Chambre de l'assurance de dommages dont notamment les affaires *Desrochers*¹, *Desrosiers*² et *Darkaoui*³.

II. Analyse et décision

[8] Sauf quant aux demandes de radiation permanente suggérées par la partie poursuivante, le Comité considère que les autres sanctions recherchées en l'espèce par le syndic sont raisonnables et justifiées en l'espèce.

¹ 2012 CanLII 89660 (QC CDCHAD).

² 2004 CanLII 66413 (QC CDCHAD).

³ 2012 CanLII 6492(QC CDCHAD).

2012-12-05(A)

PAGE : 5

[9] En effet, le Comité constate que dans les décisions *Desrochers*, *Desrosiers* et *Darkaoui* susdites et citées à l'appui des demandes de radiation permanente, il ne s'agit pas de dossiers où le Comité a procédé à une radiation permanente.

[10] Comme le Comité le mentionne dans sa décision sur culpabilité⁴, la preuve a révélé que M. Ngankoy avait participé à la fabrication de faux documents et plus particulièrement à la confection de faux reçus et bulletins de paie identifiés au nom d'Allstate. Toutefois, les agissements reprochés aux chefs n^{os} 1 et 2 pour lesquels l'intimé a été reconnu coupable ne visaient aucunement des assurés et n'ont pas causé de préjudice à ces derniers.

[11] Ainsi, le Comité est d'avis que les sanctions suggérées pour les chefs n^{os} 1 et 2 ne sont pas tout à fait conformes à celles imposées dans des cas semblables de fabrication de faux documents qui n'impliquent pas des assurés.

[12] Le Comité considère que la sanction rendue par le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages dans l'affaire *Chauvin c. Lévesque*⁵ est plus appropriée dans les circonstances et rendra une sanction en ce sens, soit une radiation temporaire de deux (2) ans.

[13] Quant à la demande de radiation temporaire de trois (3) ans pour les chefs n^{os} 3, 4, 8, 9 et 10, considérant qu'il s'agit de chefs visant des cas d'appropriation, la suggestion de la partie poursuivante sera retenue.

[14] Les radiations temporaires de deux (2) ans et trois (3) ans seront purgées de façon concurrente et les amendes seront réduites à un total de 10 000 \$ en tenant compte de la globalité des sanctions.

[15] Pour l'ensemble de ces motifs, les sanctions suggérées par la partie poursuivante seront entérinées par le Comité avec les modifications suivantes.

⁴ 2013 CanLII 56999 (QC CDCHAD).

⁵ 2012 CanLII 46532 (QC CDCHAD). Voir le chef n^{os} 12 dans cette affaire.

2012-12-05(A)

PAGE : 6

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :**IMPOSE** à l'intimé les sanctions suivantes :

- Chefs n^{os} 1 et 2 : une radiation temporaire de deux (2) ans;
- Chefs n^{os} 3 et 4 : une radiation de trois (3) ans et une amende de 2 000 \$;
- Chef n^o 5 : une amende de 2 500 \$;
- Chefs n^{os} 6 et 7 : pour chacun des chefs, une amende de 3 000 \$;
- Chefs n^{os} 8, 9 et 10 : pour chacun des chefs, une radiation de trois (3) ans et une amende de 2 000 \$;

DÉCLARE que les périodes de radiation temporaire imposées sur les chefs n^{os} 1, 2, 3, 4, 8, 9 et 10 seront purgées de façon concurrente pour un total de trois (3) ans, débutant à la date de remise en vigueur du certificat de l'intimé;

ORDONNE à l'intimé de rembourser à l'assurée C.T. la somme totale de 355 \$ dans un délai de cent quatre-vingts (180) jours calculé à compter de la date de signification de la présente décision;

RÉDUIT les amendes ci-haut décrites à la somme de 10 000 \$ considérant le principe de la globalité des sanctions;

ORDONNE la publication d'un avis de radiation temporaire, aux frais de l'intimé, à compter de la remise en vigueur du certificat de l'intimé;

CONDAMNE l'intimé au paiement de tous les déboursés, y compris les frais de publication de l'avis de radiation temporaire;


ACCORDE à l'intimé un délai de douze (12) mois pour acquitter les déboursés, frais et amende, calculé à compter de la date de signification de la présente décision.

2012-12-05(A)


PAGE : 7



Me Daniel M. Fabien
Président du comité de discipline



Mme Danielle Charbonneau, agent en
assurance de dommages
Membre du comité de discipline



Mme Carole Demeule, agent en assurance
de dommages
Membre du comité de discipline

Me Vanessa J. Goulet
Procureur de la partie plaignante

M. Félicien Ngankoy, absent et non représenté

Date d'audience : 20 septembre 2013

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 2013-03-01(C)

DATE : 21 novembre 2013

LE COMITÉ : M ^e Daniel M. Fabien	Président
M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A., courtier en assurance de dommages	Membre
M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages	Membre

CAROLE CHAUVIN, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante
c.

GABRIEL MICHEL HABIB, courtier en assurance de dommages

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

[1] Le 26 septembre 2013, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages procédait à l'audition d'une plainte logée à l'encontre de l'intimé Gabriel Michel Habib. Lors de l'audition la plainte ré-amendée fut amendée de nouveau du consentement des procureurs des parties.

[2] Cette plainte ré-ré amendée reproche à l'intimée ce qui suit :

2013-03-01(C)

PAGE : 2

« GABRIEL MICHEL HABIB, courtier en assurance de dommages, ayant une adresse professionnelle au 4374, avenue Pierre-De-Coubertin, Montréal (Québec) H1V 1A6, alors qu'il était dûment certifié auprès de l'Autorité des marchés financiers à titre de courtier en assurance de dommages, a commis dans la région de Laval des actes dérogatoires à l'honneur et à la dignité de la profession de courtier en assurance de dommages, à savoir :

1. Entre le 30 mars 2009 et le 27 avril 2009 et dans les mois suivants, a fait défaut d'exécuter et de rendre compte du mandat confié par l'assuré R.L. selon lequel ce dernier emménageait dans sa nouvelle résidence dès le ou vers le 9 avril 2009, (...) en n'apportant pas les modifications requises au contrat d'assurance des entreprises no 01 MPP 9394695 émis par l'Union Canadienne du 1er avril 2009 au 1er avril 2010, et créant un découvert d'assurance quant aux biens personnels de l'assuré, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 25, 26 et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

2. Entre le 8 et le 23 avril 2009, a exercé ses activités de façon négligente en recueillant pas les renseignements utiles concernant toutes les parties ayant ou pouvant avoir un intérêt assurable et en faisant défaut de vérifier le nouveau contrat d'assurance des entreprises émis par l'Union Canadienne du 1er avril 2009 au 1er avril 2010 portant le numéro 01 MPP 9394695 :

a) afin de s'assurer que les intérêts assurables de toutes les parties étaient bien indiqués dont le nom du copropriétaire de l'immeuble D.B.:

b) afin de s'assurer que les intérêts assurables de toutes les parties étaient bien indiqués dont le nom du créancier hypothécaire la Banque TD,

le tout en contravention à l'article 27 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37 (1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

3. Durant les mois de mars et avril 2010, avant l'échéance du contrat numéro 01 MPP 9394695, a fait défaut de prendre les moyens requis pour s'assurer que la garantie offerte à R.L. rencontrent ses besoins, en ne révisant pas ceux-ci, ainsi qu'en ne protégeant pas les intérêts assurables du copropriétaire D.B. et le créancier hypothécaire de la Banque TD, le tout en contravention aux articles 16 et 39 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9, 37(1) et 37 (6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

2013-03-01(C)

PAGE : 3

4. Entre le 1er juillet et le 14 décembre 2010, a exercé ses activités de façon négligente en faisant défaut de donner suite aux instructions de l'assuré R.L. de prendre les moyens requis pour annuler le contrat émis par Soplex alors que ce dernier l'avait informé qu'il s'assurait ailleurs, le tout en contravention aux articles 9, 26, 37(1) et 37 (4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

5. Entre le 8 avril 2009 et 14 décembre 2010, a exercé ses activités professionnelles de façon négligente :

a) en n'effectuant aucun suivi pour obtenir la signature de l'assuré R.L. à même l'avenant émis par l'assureur L'Union Canadienne limitant la responsabilité civile aux lieux assurés, alors que pourtant requis par l'article d'ordre public 2405 du Code civil du Québec;

b) en ne vérifiant pas l'exactitude des informations apparaissant sur l'attestation d'assurance et en transmettant ladite attestation d'assurance incomplète à l'assuré R.L., le ou vers le 29 juin 2010;

c) en faisant défaut de noter à son dossier client chacune de ses interventions personnelles concernant le client R.L. et ses demandes;

le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9, 37(1) et 37 (6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages; »

[3] Madame Carole Chauvin, ès qualités de syndic est présente et représentée par M^e Laurence El fatih.

[4] L'intimé est également présent et représenté par Me Sonia Paradis qui informe le Comité que M. Habib entend plaider coupable aux chefs n^{os} 2 b), 3, 4 et 5 de la plainte ré-ré amendée. Questionné par le Comité, l'intimé reconnaît les faits décrits auxdits chefs.

[5] Considérant le plaidoyer de culpabilité et les représentations du procureur de l'intimé, séance tenante, le Comité a déclaré l'intimé coupable des chefs n^{os} 2 b), 3, 4 et 5.

[6] Les parties procéderont donc uniquement sur les chefs n^{os} 1 et 2 a) de la plainte ré-ré amendée.

2013-03-01(C)

PAGE : 4

I. La preuve au soutien de la plainte ré-ré amendée

[7] Les pièces P-1 à P-15 inclusivement sont déposées en preuve de consentement des parties.

[8] De plus, le Comité a entendu un seul témoin au soutien des chefs d'accusation n^{os} 1 et 2 a), soit M. Richard Lanthier lequel déclare au Comité ce qui suit :

- Il relate les circonstances dans lesquelles il a requis de l'assurance auprès de l'intimé à la fin du mois de mars 2009;
- Il explique qu'il a vendu sa résidence située à Ste-Julienne et qu'il procédera à l'achat d'une autre propriété sise au 225, rue du Rucher, à Chertsey ;
- Cette dernière propriété doit servir à des fins résidentielles et pour l'exploitation d'une maison d'hébergement et réhabilitation en toxicomanie; la propriété comporte deux (2) sections, soit la partie où il résidera et l'autre, pour les toxicomanes;
- L'aménagement à Chertsey doit avoir lieu le 13 mai 2009;
- La Capitale ne veut pas l'assurer;
- Il souhaite obtenir une assurance pour la propriété de Chertsey;
- Il procède à l'achat de la propriété de Chertsey le 6 avril 2009;
- La propriété de Chertsey est acquise avec M. Daniel Boulanger;
- M. Daniel Boulanger est intervenu à l'acte de vente et à l'acte d'hypothèque parce que M. Lanthier ne pouvait pas obtenir un prêt hypothécaire;
- Il explique que la partie « toxicomanie » de la propriété de Chertsey est ou sera meublée d'ameublement de peu de valeur acquis dans des établissements du genre « Éco centre »;
- Lorsque interrogé sur la question à savoir si l'intimé lui a posé des questions sur ses biens personnels, il répond qu'il ne le sait pas;
- Il parle de l'entreprise TOXIAID et que M. Boulanger n'est pas impliqué avec lui dans cette entreprise.
- Le 24 avril 2009 il remarque que M. Boulanger ne figure pas sur le certificat d'assurance et que l'adresse postale est celle de Ste-Julienne.

2013-03-01(C)

PAGE : 5

- Il communique avec l'intimé afin de l'aviser de ce qui précède.

[9] Quant aux événements postérieurs, le Comité se réfère à la chronologie des événements préparée par M. Lanthier et déposée sous la cote P-5, page 13 et 14.

[10] Voilà l'essentiel de la déposition de M. Lanthier et de la preuve de la partie poursuivante en l'espèce.

II. La preuve en défense

[11] Le Comité a entendu l'intimé Gabriel Michel Habib en défense qui relate en particulier au Comité ce qui suit :

- Il explique qu'il est courtier d'assurance depuis quatre (4) ans et qu'il a commencé à pratiquer le 26 janvier 2009;
- Il témoigne sur les circonstances dans lesquelles M. Lanthier a communiqué avec lui et explique notamment que ce dernier avait de la difficulté à obtenir de l'assurance dans un contexte difficile;
- Il déclare qu'il a posé les questions d'usage à M. Lanthier;
- M. Lanthier avait comme projet d'acheter et d'opérer une maison de désintoxication à Chertsey ;
- M. Lanthier lui a dit que personne d'autre que lui serait propriétaire, qu'il voulait acheter la résidence à Chertsey et la louer à TOXIAID;
- M. Lanthier ne voulait pas assurer ses biens personnels;
- M. Lanthier lui explique qu'il conservera un « pied à terre » à Ste-Julienne et qu'il n'avait pas d'appartement pour lui et sa conjointe à Chertsey;
- Le 30 mars 2009, l'intimé remplit la proposition en utilisant un logiciel à cette fin, logiciel du nom de POLICYWORK, qui le guide à travers chacune des étapes et questions à remplir afin de compléter la proposition;
- Une fois la proposition complétée, il réussit à obtenir une couverture auprès de L'Union Canadienne;
- Il explique alors à M. Lanthier que cet assureur veut uniquement couvrir la bâtisse et non pas les activités du centre de désintoxication;

2013-03-01(C)

PAGE : 6

- Il développe sur le fonctionnement du logiciel POLICYWORK en démontrant qu'il doit obligatoirement poser la question à savoir s'il y aura un autre propriétaire lorsqu'il utilise ce logiciel;
- Il téléphone à M. Lanthier le 6 avril 2009 pour l'informer de la prime payable;
- Il termine en disant que M. Lanthier le remerciait sans cesse et qu'il était un sauveur pour lui.

III. Les plaidoiries

[12] Sans reprendre l'argumentation des parties, le Comité remarque que tant en demande qu'en défense, les procureurs des parties plaident qu'il s'agit essentiellement d'une affaire où les versions sont contradictoires et qui repose sur une question de crédibilité des témoins.

[13] Pour les motifs ci-après exposés, le Comité est du même avis.

IV. Analyse et décision

A. Le droit applicable

[14] Les articles 16 et 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2) (ci-après « la Loi ») prévoient ce qui suit :

« Art. 16. Un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients. Il doit agir avec compétence et professionnalisme.

Art. 27. Un représentant en assurance doit recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins d'un client afin de lui proposer le produit d'assurance qui lui convient le mieux. »

[15] Les dispositions du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* applicables à la présente affaire sont les suivantes :

« Art. 9. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas négliger les devoirs professionnels liés à l'exercice de ses activités; il doit s'en acquitter avec intégrité.

Art. 25. Le représentant en assurance de dommages doit exécuter avec transparence le mandat qu'il a accepté.

2013-03-01(C)

PAGE : 7

Art. 26. Le représentant en assurance de dommages doit, dans les plus brefs délais, donner suite aux instructions qu'il reçoit de son client ou le prévenir qu'il lui est impossible de s'y conformer. Il doit également informer son client lorsqu'il constate un empêchement à la continuation de son mandat.

Art. 37. Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour le représentant en assurance de dommages d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment :

1° d'exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente;

(...)

4° de faire défaut de rendre compte de l'exécution de tout mandat; »

B. Le fardeau de la preuve

[16] Le fardeau de preuve qui repose sur la partie poursuivante requiert une preuve claire, sérieuse et sans ambiguïté.

[17] Ce principe jurisprudentiel a été bien défini par le Tribunal des professions dans l'affaire *Osman c. Médecins*¹, où l'on peut lire :

«Le procureur du Docteur Osman a raison lorsqu'il affirme la nécessité d'une preuve claire, convaincante et de haute qualité, pour asseoir un jugement de culpabilité relativement à une plainte disciplinaire de la gravité de celle qui pèse contre son client.

(...)

Il n'y a pas lieu de créer une nouvelle charge de preuve. Il importe toutefois de rappeler que la prépondérance, aussi appelée balance des probabilités, comporte des exigences indéniables. Pour que le syndic s'acquitte de son fardeau, il ne suffit pas que sa théorie soit probablement plus plausible que celle du professionnel. Il faut que la version des faits offerts (sic) par ses témoins comporte un tel degré de conviction que le Comité la retient et écarte celle de l'intimé parce que non digne de foi. »

[18] Dans la présente affaire, le Comité est d'avis que c'est la version des faits de M. Lanthier qui n'est pas digne de foi.

¹ 1994 D.D.C.P. 257. (T.P.)

2013-03-01(C)

PAGE : 8

[19] Après avoir délibéré, le Comité vient à la conclusion que la preuve testimoniale et documentaire présentée par la partie poursuivante à l'appui des violations allégués aux chefs n^{os} 1 et 2 a) ne démontrent pas de manière suffisamment concluante la commission par l'intimé desdites infractions.

[20] Au surplus, le Comité ne croit pas la version de M. Lanthier lorsqu'il dit à l'audition qu'il a mentionné à M. Habib qu'il y avait un deuxième propriétaire pour la propriété à Chertsey, soit M. Boulanger.

[21] Le Comité croit qu'il est beaucoup plus probable que M. Lanthier ne savait pas à ce moment que M. Boulanger interviendrait à la vente et l'hypothèque en raison du fait que M. Lanthier ne se qualifierait pas seul pour l'obtention du prêt hypothécaire.

[22] Il en va de même pour la question de l'assurance des biens personnels.

[23] M. Lanthier ne sait pas si M. Habib lui a posé des questions sur ses biens personnels tandis que l'intimé est catégorique, M. Lanthier ne voulait pas assurer ses biens personnels à Chertsey.

[24] Cette preuve non concluante jumelée avec le solide témoignage de l'intimé convainc le Comité que l'intimé n'a pas enfreint le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

[25] En fait, en l'absence d'une preuve claire et convaincante de la part de la partie poursuivante et à la lumière de la version de l'intimé, le Comité ne peut conclure autrement.

C. Décision

[26] En conséquence de ce qui précède, le Comité conclut à la non culpabilité de l'intimé sur les chefs n^{os} 1 et 2 a) de la plainte ré-ré amendée.

[27] Le Comité considère que l'intimé ne pouvait faire plus dans les circonstances.

2013-03-01(C)

PAGE : 9

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

DÉCLARE l'intimé Gabriel Michel Habib coupable des chefs n^{os} 2 b), 3, 4 et 5 de la plainte ré-ré amendée n^o 2013-03-01(C);


ACQUITTE l'intimé Gabriel Michel Habib sur les chefs n^{os} 1 et 2 a) de la plainte ré-ré amendée n^o 2013-03-01(C);

DEMANDE au Secrétaire du Comité de discipline de convoquer les parties pour l'audition sur sanction;


LE TOUT, frais à suivre.



M^e Daniel M. Fabien
Président du comité de discipline



M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A.
courtier en assurance de dommages
Membre du comité de discipline



M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A., courtier en
assurance de dommages
Membre du comité de discipline

M^e Laurence El fatih
Procureur de la partie plaignante

M^e Sonia Paradis
Procureur de la partie intimée

Date d'audience : 26 septembre 2013

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 2013-08-03(C)

DATE : 29 novembre 2013

LE COMITÉ : Me Patrick de Niverville, avocat	Président
Mme Joanne Allard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages	Membre
M. Brian Brochet, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages	Membre

CAROLE CHAUVIN, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante

c.

NADIA LÉVESQUE, courtier en assurance de dommages des particuliers (actuellement inactif et sans mode d'exercice

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

[1] Le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages s'est réuni le 1^{er} novembre 2013 pour procéder à l'audition d'une plainte portée contre l'intimée portant le n° 2013-08-03(C);

I. La plainte

[2] La plainte disciplinaire reproche à l'intimée Nadia Lévesque de s'être appropriée à plusieurs reprises, diverses sommes d'argent (chefs n^{os} 1 à 4) alors qu'elle n'était pas apte à pratiquer (chef n° 5);

2013-08-03(C)

PAGE : 2

[3] Plus particulièrement, les faits reprochés à l'intimée sont les suivants:

I. Dans le cas de l'assuré G.G.

1. Entre le 8 août 2012 et le 10 août 2012, s'est appropriée sans droit ou a utilisée à d'autres fins une somme de 37,55 \$ qui lui a été confiée par l'assuré G.G., en paiement d'une prime d'assurance automobile émis par l'assureur Intact compagnie d'assurance, portant le numéro 617-1464, couvrant la période 2012-2013, alors qu'elle aurait dû remettre ladite somme au cabinet Univesta Assurances et Services Financiers inc. et/ou à l'assureur Intact Assurance, le tout en contravention avec l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, notamment les articles 37(1) et 37(8) dudit code;

II. Dans le cas de l'assuré D.P.

2. Entre le 27 juillet 2012 et le 10 août 2012, s'est appropriée sans droit ou a utilisée à d'autres fins une somme de 400 \$ qui lui a été confiée par l'assuré D.P., en paiement d'une prime d'assurance automobile émise par l'assureur Échelon, compagnie d'assurance générale, portant le numéro A20309077, couvrant la période du 4 août 2012 au 4 août 2013, alors qu'elle aurait dû remettre ladite somme au cabinet Univesta Assurances et Services Financiers inc. et/ou à l'assureur Échelon, compagnie d'assurances générale, le tout en contravention avec l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, notamment les articles 37(1) et 37(8) dudit code;

III. Dans le cas de l'assuré Y.D.

3. Entre le 19 octobre 2012 et le 23 octobre 2012, s'est appropriée sans droit ou a utilisée une somme de 586 \$ qui lui a été confiée par l'assuré Y.D., en paiement d'une prime d'assurance automobile émise par l'assureur Échelon, compagnie d'assurance générale, portant le numéro A20349939, couvrant la période du 19 octobre 2012 au 19 octobre 2013, à d'autres fins alors qu'elle aurait dû remettre ladite somme au cabinet Univesta Assurances et Services Financiers inc. et/ou à l'assureur Échelon, compagnie d'assurances générale, le tout en contravention avec l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, notamment les articles 37(1) et 37(8) dudit code;

IV. Dans le cas de l'assurée M.O.

4. Entre le 28 septembre 2012 et le 14 décembre 2012, s'est appropriée sans droit ou a utilisée une somme de 76,10 \$ qui lui a été confiée par l'assurée M.O., en paiement de sa prime pour la police d'assurance habitation émise par l'assureur Intact compagnie d'assurance, portant le numéro 228-2963, couvrant la période 2012-2014, à d'autres fins alors qu'elle aurait dû remettre ladite somme au cabinet Univesta Assurances et Services Financiers inc. et/ou à l'assureur Intact compagnie d'assurance, le tout en contravention avec l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, notamment les articles 37(1) et 37(8) dudit code;

2013-08-03(C)

PAGE : 3

V. Incapacité de pratique :

5. Entre août 2012 et le 22 octobre 2012, alors qu'elle ne se jugeait pas dans un état normal, souffrant de dépression et admettant avoir un problème de dépendance, a exercé ses activités de courtier en assurance de dommages des particuliers dans des conditions et/ou des états susceptibles de compromettre la qualité de ses services, le tout en contravention avec le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, notamment l'article 37(2) dudit code;

L'intimée s'étant ainsi rendue passible pour les infractions, ci-haut mentionnées, des sanctions prévues à l'article 156 du *Code des professions*.

[4] La syndic était représentée par Me Vanessa J. Goulet et l'intimée a comparu par le biais d'une conférence téléphonique;

[5] D'entrée de jeu, l'intimée a plaidé coupable à tous les chefs d'accusation;

[6] En conséquence, celle-ci fut déclarée coupable, séance tenante, des chefs n^{os} 1 à 5 de la plainte;

II. Preuve sur sanction

[7] La preuve documentaire à l'appui de la plainte fut déposée de consentement; (P-1 à P-6)

[8] Le Comité a également bénéficié du témoignage de l'intimée;

[9] Brièvement résumé, son témoignage a permis d'établir les faits suivants :

- Au moment des infractions, celle-ci vivait une situation familiale particulièrement difficile;
- Cette situation a entraîné un épisode d'alcoolisme chez l'intimée au point où celle-ci fut hospitalisée d'urgence en octobre 2012;
- À la même époque, l'intimée connaissait des problèmes de jeu.

[10] Par ailleurs, l'intimée a reconnu la gravité objective des infractions et elle regrette d'avoir posé les gestes reprochés;

[11] De plus, elle a souligné que les sommes détournées ont servi à combler ses besoins quotidiens et non à payer ses dettes de jeu;

[12] Ces dernières ayant été épongées par son père;

2013-08-03(C)

PAGE : 4

[13] À son avis, ni les clients, ni son cabinet n'ont été lésés, puisqu'elle remettait les sommes quelques jours après les avoir détournées pour ses fins personnelles;

[14] D'autre part, elle nous indique qu'elle est sobre depuis un an et qu'elle a suivi une thérapie;

[15] Enfin, elle s'est reprise en mains et elle étudie actuellement dans un nouveau domaine;

[16] Elle compte obtenir un emploi à la fin de ses études et repartir sur de nouvelles bases.

III. Argumentation

A) Par la syndic

[17] Me Goulet, au nom de la partie plaignante, suggère les sanctions suivantes :

Chefs n^{os} 1 à 4 : Une radiation temporaire de 6 mois et une amende de 2 000,00\$ par chef pour un total de 8 000,00\$;

Chef n^o 5 : Une radiation temporaire de 3 mois.

[18] À cela, s'ajoute la publication d'un avis de radiation et tous les frais du dossier;

[19] À l'appui de ses prétentions, Me Goulet a déposé un plan d'argumentation fort élaboré dans lequel, elle souligne tous les facteurs aggravants et atténuants, ainsi que la jurisprudence applicable en semblable matière, dont notamment les affaires suivantes :

- *CHAD c. Mc Dougall*, 2013 CanLII 10705 (QC CDCHAD)
- *CHAD c. Gagnon*, 2012 CanLII 33166 (QC CDCHAD)
- *CHAD c. Lorusso*, 2008 CanLII 60800 (QC CDCHAD)

[20] Elle considère, qu'en l'espèce, les sanctions suggérées constituent des sanctions minimales vu les précédents jurisprudentiels cités.

2013-08-03(C)

PAGE : 5

B) Par l'intimée

[21] Pour sa part, l'intimée demande au Comité de faire preuve de clémence et de tenir compte de sa situation familiale et de ses revenus plus que modestes.

IV. Analyse et décision

[22] Pour les motifs ci-après exprimés, le Comité considère qu'il serait juste et approprié d'imposer à l'intimée, les sanctions suivantes :

Chefs nos 1 à 4 : Une radiation temporaire de 6 mois et une amende de 2 000,00\$ par chef pour un total de 8 000,00\$ lequel sera réduit à une amende globale de 2 000,00\$;

Chef no 5 : Une radiation temporaire d'un mois.

[23] La gravité objective des infractions ne fait pas de doute. Cependant, plusieurs facteurs atténuants militent en faveur de l'intimée;

[24] À cet égard, il convient de souligner les circonstances suivantes :

- son plaidoyer de culpabilité;
- sa volonté de se reprendre en mains;
- son abstinence depuis une année;
- la thérapie entreprise et le fait qu'elle continue de consulter en service externe;
- sa situation familiale actuelle et ses revenus modestes.

[25] De plus, tel que l'a souligné à plusieurs reprises, la Cour suprême, la sanction imposée doit favoriser la réinsertion sociale de l'accusé plutôt que de chercher à le punir outre mesure¹;

¹ R. c. Pham 2013 CSC 15 (CanLII)

2013-08-03(C)

PAGE : 6

[26] Aussi, le Comité considère que l'imposition d'une amende de 8 000,00\$ serait accablant² pour l'intimée et en conséquence celle-ci sera réduite à un montant global de 2 000,00\$;

[27] Enfin, puisque l'intimée ne pratique pas actuellement, la radiation ne sera exécutoire qu'à compter de la remise en vigueur de son certificat³;

[28] Finalement, le Comité a tenu compte de l'état de santé de l'intimée au moment de la commission des infractions, lequel constitue également un facteur atténuant⁴.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

PREND ACTE du plaidoyer de culpabilité de l'intimée;

DÉCLARE l'intimée coupable des chefs n^{os} 1 à 4 pour avoir contrevenu à l'article 37 (8) du code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures sur toutes les autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien des chefs n^{os} 1 à 4;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef n^o 5 pour avoir contrevenu à l'article 37 (2) du code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

IMPOSE à l'intimée, les sanctions suivantes :

Chef n^o 1:	Une radiation temporaire de 6 mois et une amende de 2 000,00\$;
Chef n^o 2:	Une radiation temporaire de 6 mois et une amende de 2 000,00\$;
Chef n^o 3:	Une radiation temporaire de 6 mois et une amende de 2 000,00\$;

² Kenny c. Dentistes, [1993] D.D.C.P. 214 (T.P.)

³ Lambert c. Agronomes, 2012 QCTP 39 (CanLII)

⁴ Cloutier c. Ingénieurs Forestiers, 2004 QCTP 36
CHAD c. Chapdelaine, 2005 CanLII 63897 (QC CDCHAD)
CHAD c. Lorusso, 2008 CanLII 60800 (QC CDCHAD)

2013-08-03(C)

PAGE : 7

Chef n° 4: Une radiation temporaire de 6 mois et une amende de 2 000,00\$;

Chef n° 5: Une radiation temporaire d'un mois.

RÉDUIT le total des amendes à une somme globale de 2 000,00\$;

DÉCLARE que les périodes de radiation temporaire seront purgées de façon concurrente et qu'elles seront exécutoires à compter de la remise en vigueur du certificat de l'intimée;

ORDONNE la publication d'un avis de radiation temporaire à compter de la remise en vigueur du certificat de l'intimée;

CONDAMNE l'intimée au paiement de tous les déboursés incluant, le cas échéant, les frais de publication de l'avis de radiation temporaire;

ACCORDE à l'intimée, un délai de 12 mois pour acquitter le montant de l'amende et des déboursés, calculé à compter du 31^e jour suivant la signification de la présente décision.

Me Patrick de Niverville, avocat
Président du Comité de discipline

Mme Joanne Allard, C.d'A.Ass., courtier en
assurance de dommages
Membre du Comité de discipline

M. Brian Brochet, C.d'A.Ass., courtier en
assurance de dommages
Membre du Comité de discipline

Me Vanessa J. Goulet
Procureure de la partie plaignante

Mme Nadia Lévesque
Présente (par voie de conférence téléphonique)

Date d'audience : 1^{er} novembre 2013

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 2013-01-01(E)

DATE : 21 novembre 2013

LE COMITÉ :	Me Patrick de Niverville, avocat	Président
	M. Pierre Bergeron, expert en sinistre	Membre
	Mme Élane Savard, expert en sinistre	Membre

KARINE LIZOTTE, ès qualités de syndic-adjoint de la Chambre de l'assurance de dommages
Partie plaignante

c.

NANCY GRENIER, actuellement inactive et sans mode d'exercice
Partie intimée

DÉCISION SUR SANCTION

ORDONNANCE DE NON-PUBLICATION, DE NON-DIFFUSION ET DE NON-DIVULGATION DU NOM DES ASSURÉS ET DE TOUT RENSEIGNEMENT OU DOCUMENT PERMETTANT DE LES IDENTIFIER, LE TOUT SUIVANT L'ARTICLE 142 DU *CODE DES PROFESSIONS*

[1] Le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages s'est réuni le 2 octobre 2013 pour procéder à l'audition sur sanction de la plainte n° 2013-01-01(E);

[2] À cette occasion, le syndic-adjoint était représenté par Me Vanessa J. Goulet et l'intimée était absente et non représentée;

[3] Auparavant, soit le 23 août 2013, l'intimée fut reconnue¹ coupable des infractions suivantes :

¹ *CHAD c. Grenier*, 2013 CanLII 56995 (QC CDCHAD);

2012-05-01(C)

PAGE : 2

- **Chefs n^{os} 1, 3, 5, et 6**, pour avoir contrevenu à l'art. 58(6) du *Code de déontologie des experts en sinistre*
- **Chef n^o 2**, pour avoir contrevenu à l'art. 48 du *Code de déontologie des experts en sinistre*
- **Chef n^o 4**, pour avoir contrevenu à l'art. 58(1) du *Code de déontologie des experts en sinistre*

I. Plaidoiries

[4] Me Goulet, au nom de la partie plaignante, suggère d'imposer à l'intimée les sanctions suivantes :

- **Chefs n^{os} 1, 2 et 3** : une radiation de trois (3) ans
- **Chef n^o 4** : une amende de 2 000 \$ et une radiation de trois (3) ans
- **Chefs n^{os} 5 et 6** : une radiation de deux (2) ans

[5] Le syndic-adjoint demande également au Comité d'émettre une ordonnance de remboursement en faveur de l'ancien cabinet de l'intimée, lequel a dû payer un montant de 3 900 \$² à l'assureur AXA suite aux détournements frauduleux de l'intimée;

[6] À l'appui de ses prétentions, Me Goulet a déposé un plan d'argumentation fort élaboré visant à démontrer le bien-fondé des demandes formulées par le syndic-adjoint;

[7] Brièvement résumé, la partie plaignante se fonde principalement sur les affaires *Darkaoui*³ et *Wistaff*⁴ pour justifier sa position;

II. Analyse et décision

[8] D'entrée de jeu, le Comité a souligné à la partie plaignante qu'à son humble avis, le degré de préméditation que l'on retrouve dans le présent dossier devrait entraîner l'imposition d'une radiation de cinq (5) ans;

² P. 140 de P-4;

³ 2012 CanLII 6492 (QC CDCHAD);

⁴ 2010 CanLII 69852 (QC CDCHAD);

2012-05-01(C)

PAGE : 3

[9] À cet égard, le syndic-adjoint a réitéré qu'il considérait que le principe de parité des sanctions devait prévaloir et que le Comité se devait d'imposer une sanction qui tenait compte des précédents en semblables matières;

[10] Après réflexion, le Comité a décidé de se rallier à la position du syndic-adjoint afin d'éviter d'imposer des sanctions disparates pour des cas semblables;

[11] Cependant, le Comité tient à souligner que l'autorité des précédents n'est qu'un facteur parmi tant d'autres que le Comité doit considérer lors de l'imposition d'une sanction, tel que le rappelait la Cour d'appel dans l'arrêt *Courchesne c. Castiglia*⁵ :

[83] L'appelant reproche ensuite au juge de la Cour du Québec d'avoir fait une analyse erronée des précédents en matière de sanction. Le reproche est mal fondé. La détermination de la peine, que ce soit en matière disciplinaire ou en matière pénale, est un exercice délicat, le principe fondamental demeurant celui d'infliger une peine proportionnelle à la gravité de l'infraction et au degré de responsabilité du contrevenant[8]. L'analyse des précédents permet au décideur de s'assurer que la sanction qu'il apprête à infliger au délinquant est en harmonie avec celles infligées à d'autres contrevenants pour des infractions semblables commises dans des circonstances semblables[9]. Mais l'analyse des précédents n'est pas sans embûche, chaque cas étant différent de l'autre. En l'espèce, à la lecture de la décision du comité de discipline et du jugement dont appel, il me semble que le reproche formulé par l'appelant est sans fondement.

(Nos soulignements)

[12] Cela dit, le Comité considère qu'il n'y a pas lieu de s'écarter des précédents et, en conséquence, il entérinera les suggestions du syndic-adjoint;

POUR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

IMPOSE à l'intimée les sanctions suivantes :

- **Chefs n^{os} 1, 2 et 3 :** une radiation temporaire de trois (3) ans sur chacun desdits chefs
- **Chef n^o 4 :** une amende de 2 000 \$ et une radiation temporaire de trois (3) ans

⁵ 2009 QCCA 2303;

2012-05-01(C)

PAGE : 4

- **Chefs n^{os} 5 et 6 :** une radiation temporaire de deux (2) ans sur chacun desdits chefs

DÉCLARE que les périodes de radiation temporaire seront purgées de façon concurrente et qu'elles seront exécutoires à compter de la remise en vigueur du certificat de l'intimée;

ORDONNE la publication d'un avis de radiation temporaire à compter de la remise en vigueur du certificat de l'intimée;

ORDONNE à l'intimée, conformément à l'art. 156(d) du *Code des professions*, de rembourser au cabinet Cunningham, Lindsay inc., la somme de 3 900 \$ dans un délai de 30 jours de la date de signification de la présente décision;

RÉITÈRE l'ordonnance de non-publication, de non-diffusion et de non-divulgence du nom des assurés et de tout renseignement ou document permettant de les identifier, le tout suivant l'article 142 du *Code des professions*;

CONDAMNE l'intimée au paiement de tous les déboursés incluant, le cas échéant, les frais de publication de l'avis de radiation temporaire.

Me Patrick de Niverville, avocat
Président du Comité de discipline

M. Pierre Bergeron, expert en sinistre
Membre du Comité de discipline

Mme Élane Savard, expert en sinistre
Membre du Comité de discipline

Me Vanessa J. Goulet
Procureur de la partie plaignante

Mme Nancy Grenier
Partie intimée
(Absente et non représentée)

Date d'audience : 2 octobre 2013

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE QUÉBEC

N° : 2012-04-03(E)

DATE : 9 décembre 2013

COMITÉ :	Me Patrick de Niverville, avocat	Président
	Mme Colette Parent, expert en sinistre	Membre
	Mme Louise Beauregard, expert en sinistre	Membre

CAROLE CHAUVIN, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante

c.

YVON PAQUET, expert en sinistre

Partie intimée

DÉCISION SUR SANCTION

ORDONNANCE DE NON-PUBLICATION, NON-DIFFUSION ET NON-DIVULGATION DE TOUT DOCUMENT OU RENSEIGNEMENT PERMETTANT D'IDENTIFIER L'ASSURÉ, LE TOUT CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 142 DU *CODE DES PROFESSIONS*.

[1] Le 12 novembre 2013, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages se réunissait pour procéder à l'audition sur sanction dans le dossier n°. 2012-04-03(E);

2012-04-03(E)

PAGE : 2

[2] Lors de cette audition, la syndic était représentée par Me Vanessa J. Goulet et l'intimé par Me Yves Carignan;

[3] Cette audition sur sanction intervient après la décision sur culpabilité¹ du 23 mai 2013 par laquelle l'intimé fut reconnu coupable des infractions suivantes :

- **Chef n° 1 :**

DÉCLARE l'intimé coupable du chef n° 1 pour avoir contrevenu à l'article 10 du Code de déontologie des experts en sinistre;

- **Chef n° 2 :**

DÉCLARE l'intimé coupable du chef n° 2 pour avoir contrevenu à l'article 10 du Code de déontologie des experts en sinistre;

- **Chef n° 4 :**

DÉCLARE l'intimé coupable du chef n° 4 pour avoir contrevenu à l'article 58(1) du Code de déontologie des experts en sinistre.

[4] D'entrée de jeu, les parties ont informé le Comité que les sanctions suggérées étaient proposées de façon conjointe;

I. RECOMMANDATIONS COMMUNES

[5] Me Goulet, pour le syndic, fit état des sanctions suggérées soit :

Chef n° 1 : Une amende de 3 500,00 \$

Chef n° 2 : Une amende de 1 500,00 \$

Chef n° 4 : Une réprimande

[6] À l'appui de ces recommandations, Me Goulet déposa une argumentation écrite démontrant le bien-fondé desdites suggestions;

¹ CHAD c. Paquet, 2013 CanLII 33399 (QC CDCHAD)

2012-04-03(E)

PAGE : 3

[7] Brièvement résumé, il appert que les sanctions suggérées sont conformes aux précédents jurisprudentiels en semblables matières soit :

- CHAD c. Soucy, 2013 CanLII 14894 (QC CDCHAD)
- CHAD c. Lévesque, 2013 CanLII 46531 (QC CDCHAD)
- CHAD c. Beauchesne, 2011 CanLII 20132 (QC CDCHAD)
- CHAD c. Pinard, 2006 CanLII 53741 (QC CDCGAD)

[8] De son côté, Me Carignan confirme le caractère commun des sanctions suggérées;

[9] D'autre part, il réclame au nom de son client, un délai de paiement de 90 jours;

II. Analyse et décision

[10] Il est bien établi qu'à moins de circonstances exceptionnelles, un comité de discipline se doit d'accepter les recommandations communes formulées par les parties;

[11] À cet égard, il convient de se référer aux enseignements du Tribunal des professions dans l'affaire *Langlois c. Dentistes*² et plus particulièrement aux passages suivants :

[46] La négociation du plaidoyer, il s'agit bien de l'expression maintes fois utilisée par la doctrine et la jurisprudence, qui s'accompagne inévitablement de discussions portant sur la sanction (ou peine en matière pénale) jouit depuis longtemps d'une reconnaissance quasi juridique[17]. Il n'est pas utile aux fins du pourvoi de se pencher sur toutes les considérations en faveur des plaidoyers et sanctions que les parties conviennent de présenter au tribunal compétent. Mais de manière générale, les tribunaux estiment que les suggestions communes présument d'une discussion préalable franche entre les parties à l'aune de leurs intérêts respectifs; de ce fait, elles comportent « un caractère persuasif »[18].

[47] Conséquemment, les suggestions communes ne devraient pas être écartées afin de ne pas discréditer un important outil contribuant à l'efficacité du système de justice tant criminel que disciplinaire, à moins qu'elles soient déraisonnables, inadéquates, contraires à l'intérêt public et de nature à déconsidérer l'administration de la justice [19].

(Nos soulignements)

² 2012 QCTP 52 (CanLII)

2012-04-03(E)

PAGE : 4

[12] Mais il y a plus, tel que le rappelait le Tribunal des professions dans l'affaire *Roy c. Médecins*³, le syndic a une meilleure connaissance du dossier :

«Il demeure dans l'obligation du Comité de motiver sa décision de ne pas donner suite à l'entente. Une grande attention doit être accordée à des représentations communes. C'est en première ligne, le syndic qui a la mission d'assurer la protection du public. C'est lui qui a une connaissance approfondie du dossier et qui en connaît des éléments qui ne seront pas nécessairement présentés au Comité. Surtout si, comme en l'instance, le processus d'audition a été interrompu par un plaidoyer de culpabilité. Il faut également souligner que les parties ne se sont pas contentées d'exposer leur suggestion mais qu'elles l'ont motivée en exposant que, selon elles, cette suggestion rencontrait les critères applicables, savoir ...» (p. 10)

(Nos soulignements)

[13] Il y a lieu de souligner également, certains autres passages pertinents de l'affaire *Roy* :

«Le syndic alors expose que précédemment à la dernière audition devant le Comité, les parties se sont rencontrées avant d'élaborer des recommandations communes. Ces recommandations lui apparaissent raisonnables en ce qu'elles rencontrent la finalité du droit disciplinaire, satisfont les critères de dissuasion et d'exemplarité et tiennent compte de la gravité objective des fautes.» (p. 6)

«Le syndic souligne sa connaissance approfondie du dossier et rappelle que le Comité n'a pas connaissance des faits visés par les infractions sur lesquels aucune audience n'a été tenue.» (p. 7)

«Le syndic se déclare satisfait de l'attitude actuelle du professionnel, son engagement à cesser ses procédés déviants, la longue période de radiation provisoire et le fait que les suggestions communes n'amènent pas une réintégration immédiate à la pratique.» (p. 7)

«Il cite la jurisprudence récente du Tribunal disant qu'il faut considérer l'individu devant le Comité, à l'époque où il s'y trouve. Les facteurs aggravants et atténuants sont rappelés.» (p. 7)

(Nos soulignements)

[14] Voilà autant de motifs justifiant le présent Comité de discipline d'entériner les recommandations communes formulées par les parties;

[15] En l'espèce, le Comité considère que les sanctions suggérées tiennent compte de la gravité objective des infractions et des circonstances aggravantes et atténuantes propres au dossier de l'intimé;

[16] Pour l'ensemble de ces motifs, celles-ci seront entérinées par le Comité;

³ 1998 QCTP 1753 (CanLII)

2012-04-03(E)

PAGE : 5

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :**IMPOSE** à l'intimé, les sanctions suivantes :

Chef n° 1 : Une amende de 3 500,00 \$

Chef n° 2 : Une amende de 1 500,00 \$

Chef n° 4 : Une réprimande

CONDAMNE l'intimé au paiement de tous les déboursés;**RÉITÈRE** l'ordonnance de non-publication, non-diffusion et non-divulgence de tout document ou renseignement permettant d'identifier l'assuré, le tout conformément à l'article 142 du *Code des professions*;**ACCORDE** à l'intimé, un délai de paiement de 90 jours pour acquitter le montant des amendes et des déboursés, le tout calculé à compter de la signification de la présente décision.

Me Patrick de Niverville, avocat
Président du Comité de discipline

Mme Colette Parent, expert en sinistre
Membre du Comité de discipline

Mme Louise Beaugard, expert en
sinistre
Membre du Comité de discipline

Me Vanessa J. Goulet
Procureure de la partie plaignante

Me Yves Carignan
Procureur de la partie intimée

Date d'audience : 12 novembre 2013

2012-04-03(E)

PAGE : 6

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 2013-05-01(E)

DATE : Le 19 novembre 2013

LE COMITÉ : Me Daniel M. Fabien	Président
M. Pierre David, expert en sinistre	Membre
M. Gilles Babin, expert en sinistre	Membre

NICOLAS SEMENOFF
Partie plaignante

c.

NICOLAS MARCOUX, expert en sinistre
Partie intimée

DÉCISION SUR LA REQUÊTE EN REJET D'UNE PLAINTÉ PRIVÉE FONDÉE SUR L'ARTICLE 143.1 C.P.

[1] Le 16 mai 2013, le plaignant Nicolas Semenoff dépose une plainte privée à l'encontre de l'intimé Nicolas Marcoux, expert en sinistre auprès de la firme Indemnipro.

[2] Cette plainte, qui comporte neuf (9) pages, décrit les événements qui ont fait suite à une réclamation d'assurance présentée par M. Semenoff à son assureur Lloyd's relativement à un sinistre qui serait survenu le 27 avril 2011.

2013-05-01(E)

PAGE : 2

[3] Le 12 juillet 2013, lors d'une conférence de gestion, les procureurs de l'intimé ont annoncé qu'ils avaient l'intention de présenter une requête pour rejet de la plainte de M. Semenoff.

[4] Lors de cette conférence de gestion, il fut convenu entre les parties que la requête pour rejet de même que les autorités à l'appui de celle-ci seraient signifiées au plaignant par courriel et que M. Semenoff, qui réside présentement en France, assisterait à la présentation de cette requête via une vidéo conférence Skype.

[5] Le 11 septembre 2013, le Comité a entendu les représentations des parties. L'intimé était représenté par Me Louis-Philippe Constant, assisté de Gabrielle Trottier Prud'homme, stagiaire. Le plaignant, M. Semenoff, qui se représente lui-même, a assisté à l'audition via Skype.

[6] Selon l'intimé, la plainte privée de M. Semenoff est irrecevable et devrait être rejetée pour les motifs suivants :

- Il s'agit d'une plainte abusive, frivole et manifestement mal fondée qui doit être rejetée sommairement comme le prévoit l'article 143.1 du *Code des professions*, notamment parce que le plaignant a été déclaré quérulent par la Cour supérieure;
- La plainte est incompréhensible et il en résulte que le droit à une défense pleine et entière de l'intimé est compromis;
- Le Comité n'a pas juridiction pour entendre cette plainte considérant les conclusions recherchées par le plaignant;
- Le plaignant n'a pas respecté certaines exigences procédurales, plus particulièrement son obligation de divulguer la preuve et d'assortir sa plainte d'un affidavit.

I- L'ARGUMENTATION DE L'INTIMÉ

[7] À l'appui de sa requête pour rejet et particulièrement quant au volet de sa requête fondée sur l'article 143.1 du *Code des professions*, l'intimé prétend que la plainte privée du plaignant est abusive et frivole en raison du fait que M. Semenoff le poursuit en

2013-05-01(E)

PAGE : 3

discipline sur la base des mêmes faits pour lesquels il a déjà été poursuivi devant la Cour supérieure du district de Joliette¹.

[8] Dans ce dossier, M. Semenoff réclamait de l'intimé et d'autres défendeurs, dont notamment les Lloyd's de Londres et Indemnipro inc., des dommages-intérêts de plus de 20 millions de dollars en raison d'agissements reliés au règlement du sinistre du 27 avril 2011.

[9] Le 22 janvier 2013, l'honorable juge Claude Auclair, J.C.S., déclarait M. Semenoff plaideur quérulent au sens de l'article 84 du *Règlement de procédure civile de la Cour supérieure* et rejetait la requête introductive d'instance entre autres quant à l'intimé, la Llyod's de Londres et Indemnipro inc.

[10] Le juge ordonne également à M. Semenoff de ne pas déposer quelque procédure ou demande en justice aux greffes de la Cour supérieure et de la Cour du Québec sans avoir obtenu au préalable l'autorisation du juge en chef du tribunal concerné.

[11] Dans son jugement, le juge Auclair s'exprime ainsi quant aux procédures de M. Semenoff :

« [51] Bien sûr, la requête introductive d'instance a un certain fondement, soit un litige qui pourrait déterminer s'il y a couverture ou non pour les meubles volés et, si oui, y a-t-il eu fausse réclamation donnant droit à l'assureur de nier toute réclamation potentielle? »

[52] Toute la requête introductive d'instance principale de M. Semenoff de même que ses procédures pour faire déclarer les défendeurs plaideurs vexatoires démontrent qu'en plus des sommes exorbitantes réclamées et non justifiées – tel les 10 millions \$ à l'égard de chacun des experts en sinistre – démontrent que la témérité de M. Semenoff n'a pas de fin.

[53] De plus, après avoir été informé par le juge Trudel – dans le dossier de l'Agence du Revenu du Québec – de faire signifier ses procédures en bonne et due forme, M. Semenoff persiste d'assouvir sa vengeance en inondant le dossier d'une quantité de « quasi procédures » qui, les unes et les autres, n'ont pour effet que d'entretenir la confusion plutôt que d'éclairer un tribunal consciencieux et méticuleux. Les règles du code ne sont pas respectées et M. Semenoff continue de déposer documents après documents, parfois de la même date, parfois portant des heures différentes, avec des variations dans les textes.

¹ Dossier numéro 705-17-004473-128 des dossiers de la Cour supérieure.

2013-05-01(E)

PAGE : 4

[54] Ce comportement doit être sanctionné. Fixer un cautionnement pour les frais judiciaires dans la présente affaire ne réglerait rien car M. Semenoff a admis ne pas avoir d'argent ni aucun bien au Québec et les frais judiciaires dans la présente affaire seraient considérables, compte tenu des montants réclamés : 1 % sur 20 millions \$ équivaut à un mémoire de frais judiciaires de plus de 200 000 \$. Ordonner un cautionnement ramènerait les parties devant le Tribunal dans quelques semaines, vu l'aveu de M. Semenoff de son incapacité financière.

[55] La justice, malheureusement, n'a pas de ressources illimitées. Trop de justiciables de bonne foi attendent leur tour à la Cour. Il est temps de leur consacrer nos énergies.

[56] Il y a lieu d'accueillir l'avis ré-ré-amendé de dénonciation d'un moyen préliminaire des défendeurs Lloyd's of London Assureur, Christina Patsouras, Deborah Moor et Sean Murphy ainsi que la requête ré-amendée en rejet d'action et pour faire déclarer le demandeur Nicolas Semenoff plaideur quérulent.

[57] Vu les conclusions auxquelles le Tribunal en arrive, toutes les requêtes de M. Nicolas Semenoff seront rejetées, ce dernier ne s'étant pas présenté mais ayant plutôt envoyé des lettres pouvant servir d'argumentation. »

[12] Selon l'intimé, la déclaration de quérulence prononcée par la Cour supérieure dans un dossier judiciaire où la trame factuelle est la même que celle dont serait saisi le Comité fait en sorte que la plainte privée dans le présent dossier est abusive, frivole et manifestement mal fondée.

[13] En plus de fonder sa demande de rejet sur le jugement susdit, l'intimé soutient devant le Comité que la plainte privée du plaignant est incompréhensible et que l'intimé ne peut se défendre adéquatement puisqu'il n'est pas informé de ce qu'on lui reproche.

[14] L'intimé appui sa prétention sur cette question en référant le Comité aux décisions rendues par les Conseils de discipline du Barreau et du Collège des Médecins dans les affaires de *Bédard c. Lemieux*² 2011 QCCDBQ 083 et *Toelanie c. Libman*³. Pour l'intimé, la plainte privée ne fait pas référence à des faits ou gestes reprochables qui se seraient déroulés à un moment suffisamment circonscrit dans le temps. Bref, la plainte de M. Semenoff ne serait pas conforme aux exigences de l'article 129 du *Code des professions*.

² 2011 QCCDBQ 083.

³ Dossier 24-04-00601, décision du 6 juin 2005.

2013-05-01(E)

PAGE : 5

[15] De plus, le Comité n'aurait pas juridiction pour entendre et disposer de la plainte privée en raison des conclusions suivantes qui sont recherchées par M. Semenoff, à savoir :

« PAR CES MOTIFS

ORDONNER QUE :

Déclarer les experts comme harcelant et menaçant intimidant vs le code de déontologie et non respect de la déontologie des Experts du Québec.

Les paiements de deux pertes vols par effractions au total et au complet. »

[16] En terminant son argumentation, l'intimé soumet que le plaignant aurait fait défaut de divulguer la preuve qu'il entend faire valoir à l'appui de sa plainte, contrairement au régime de communication de la preuve établi dans l'arrêt *Stinchcombe*, et aussi que le plaignant n'aurait pas appuyé sa plainte de son serment, contrairement à l'article 127 du *Code des professions*. L'intimé soutient que ces défauts justifient le rejet de la plainte.

II- L'ARGUMENTATION DU PLAIGNANT

[17] Quant à M. Semenoff, celui-ci relate de manière décousue certains faits qui ne constituent pas une véritable contestation de la requête pour rejet. Toutefois, il expose que lorsqu'il a rencontré l'intimé en date du 28 juin 2011, ce dernier lui aurait dit d'un ton menaçant et agressif : « *Croyez vous avoir gagné la loterie.* » Le même jour, l'intimé lui aurait également dit que son dossier pouvait être enterré et qu'il ne serait jamais payé.

[18] M. Semenoff rajoute qu'il trouve que l'attitude de l'intimé dans le cadre du règlement de sa réclamation était tout à fait inacceptable et que le comportement de l'intimé n'avait qu'un seul but, décourager l'assuré.

2013-05-01(E)

PAGE : 6

III- ANALYSE ET DÉCISION

1. Est-ce que la plainte privée est abusive, frivole et manifestement mal fondée au sens de l'article 143.1 du *Code des professions* ?

[19] Le Comité considère que le contexte de la présente plainte diffère totalement de la situation qui prévalait en Cour supérieure lorsque le juge Auclair a rendu sa décision déclarant le plaignant plaideur quérulent.

[20] En effet, au Québec, les professionnels œuvrant dans le domaine de l'assurance sont encadrés par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Cette loi et les règlements adoptés en vertu de celle-ci, dont le *Code de déontologie des experts en sinistre*, ont pour unique raison d'être la protection du public.

[21] Cet encadrement législatif et réglementaire vise notamment à prévenir tout préjudice qui pourrait être causé à un assuré. Dans le contexte d'une instance disciplinaire et plus particulièrement en l'espèce, le Comité a le devoir de s'assurer que le public est protégé et que l'intimé a droit à une défense pleine et entière.

[22] La Comité fonde son raisonnement sur le jugement rendu par le Tribunal des professions dans *Landry c. Rondeau*⁴. Dans cette affaire, devant le Conseil de discipline du Barreau, l'avocat Landry a vu sa plainte privée rejetée sommairement par le président suppléant en vertu de l'article 143.1 du *Code des professions*.

[23] Voici ce que le Tribunal des professions écrit sur la question principale soulevée par le pourvoi, soit le caractère bien fondé ou non du rejet sommaire de la plainte en vertu de l'article 143.1 du *Code des professions* :

« [22] L'article 143.1 permet à une partie de demander au président du Conseil, à titre préliminaire, de qualifier une plainte de manifestement mal fondée, frivole ou abusive et d'en obtenir le rejet ou de l'assujettir à des conditions.

[23] Ce mécanisme représente l'un des filtres prévus par le législateur pour limiter les poursuites déontologiques qui ne reposent sur aucun fondement et qui nuisent, tant au professionnel, qu'à l'administration de la justice, si elles ne sont pas interrompues de façon précoce dans le processus judiciaire. La témérité de certains plaignants peut également être réfrénée par la possibilité

⁴ 2012 QCTP 121.

2013-05-01(E)

PAGE : 7

d'une condamnation aux déboursés, en cas de rejet de la plainte d'un plaignant privé, si le professionnel est acquitté de tous les chefs de la plainte et que le Conseil juge la plainte abusive, frivole ou manifestement mal fondée, suivant l'article 151, alinéa 2 du Code.

[24] L'article 143.1 est ainsi libellé :

143.1. Le président du conseil ou le président suppléant peut, sur requête, rejeter une plainte qu'il juge abusive, frivole ou manifestement mal fondée ou l'assujettir à certaines conditions.

[25] Ce pouvoir dévolu au président du Conseil est analogue à celui exercé par les tribunaux de droit commun qui permet de sanctionner les abus de procédure, en vertu de l'article 54.1 du Code de procédure civile (C.p.c.). Cette disposition vise à prévenir l'utilisation abusive des tribunaux et favorise le respect de la liberté d'expression en proscrivant, entre autres, les poursuites – bâillons.

[26] Certes, l'article 54.1 C.p.c. confère des pouvoirs plus larges d'intervention que l'article 143.1 du Code, mais les critères jurisprudentiels développés, concernant l'interprétation de la notion d'abus et de procédure manifestement mal fondée, sont pertinents. Il en est de même de la jurisprudence développée sous l'ancien article 75.1 C.p.c. qui utilisait la même terminologie que l'article 143.1 du Code.

*[27] Cette jurisprudence permet de dégager certains paramètres pour l'application de la sanction de rejet dans le cadre d'une procédure sommaire. Dans *Aliments Breton (Canada) inc. c. Bal Global Finance Canada Corporation*, la Cour d'appel rappelle la nécessité d'agir avec une grande prudence à l'égard d'une demande de rejet à une étape préliminaire des procédures. Ce n'est qu'en présence d'une situation manifeste d'abus que ce pouvoir peut être utilisé. Plusieurs décisions de la Cour d'appel du Québec ont réitéré ce principe. Dès qu'une preuve contradictoire est possible, l'affaire doit être tranchée après avoir entendu l'ensemble de la preuve.*

[28] La preuve soumise devant le président suppléant, notamment l'extrait des notes sténographiques d'une audition tenue devant le juge Michel Richard, J.C.S. le 1er juin 2005, démontre que des témoins affirment que les propos ont été prononcés par l'intimé.

[29] À cet égard, le président suppléant considère ces témoignages au paragraphe [89] de la décision :

« L'examen des témoignages des clients et témoins de l'incident présumé est loin de répondre à ces exigences de sérieux, de clarté et de forte probabilité. »

2013-05-01(E)

PAGE : 8

[30] Avec égard, le rôle du président suppléant à cette étape des procédures n'était pas d'évaluer la preuve et de se prononcer sur l'absence de forte probabilité. La tâche de trancher la plainte et de déterminer si le plaignant parviendra à atteindre le degré de preuve pour conclure à une faute déontologique appartient au conseil de discipline qui entendra l'ensemble de la preuve.»

(Nos soulignements)

[24] Plus loin dans ce jugement du Tribunal des professions, la Cour nous réfère à l'arrêt *Guimont c. RNC Média inc. (CHOI-FM)*⁵ dans lequel la Cour d'appel du Québec se prononce sur l'incidence de recours multiples initiés par un justiciable qui ont été rejetés dans le cadre d'une requête pour rejet fondée sur l'article 54.1 C.p.c.

[25] Ci-après l'extrait pertinent :

« [17] Il est vrai que l'appelant a intenté de nombreux recours depuis 2001 et qu'aucun n'a été accueilli. Il faut toutefois préciser qu'une première poursuite contre la Ville de Québec l'a été en raison de la courte prescription qui s'applique aux municipalités, alors que celle contre la personne qui a porté plainte contre lui pour agression sexuelle, en 2001, a simplement été abandonnée puisqu'elle a fait cession de ses biens. De toute façon, le fait que des recours aient préalablement échoué n'a pas pour effet que celui qui est l'objet du présent appel est automatiquement manifestement mal fondé. »

(Nos soulignements)

[26] Le Comité est d'avis que le principe émis par la Cour d'appel dans l'arrêt susdit s'applique intégralement à la présente affaire et que la prudence exige que la plainte de M. Semenoff ne soit pas rejetée sommairement au motif que des recours fondés sur les mêmes faits ont préalablement été rejetés par la Cour supérieure.

[27] Ce premier moyen ne sera donc pas retenu par le Comité.

2. Est-ce que la plainte privée de M. Semenoff est incompréhensible ?

[28] L'intimé plaide aussi que la plainte est incompréhensible et non conforme aux exigences de l'article 129 du *Code des professions*. Ce second moyen ne sera pas maintenu pas le Comité pour les motifs suivants :

⁵ 2012 QCCA 563 (26 mars 2012)

2013-05-01(E)

PAGE : 9

[29] Bien que la plainte consiste essentiellement en une litanie d'énoncés de faits et d'arguments généraux relativement à l'insatisfaction du plaignant dans le traitement de sa réclamation, une lecture attentive de cette plainte permet au lecteur d'y déceler des reproches de nature déontologique.

[30] En effet, au paragraphe 9, deuxième et troisième alinéas de la page 3 de la plainte, M. Semenoff reproche à l'intimé d'avoir contrevenu à l'article 14 du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

[31] Plus précisément, à cet endroit, le plaignant reproche à l'intimé de ne pas avoir assuré un suivi convenable de son dossier entre le 7 mai et le 28 juin 2011.

[32] Or, l'article 14 du *Code de déontologie* prévoit qu'en pratique l'expert en sinistre ne doit pas être à la remorque de ses clients, il doit être proactif et doit devancer les besoins d'information du consommateur⁶.

[33] À la page 4 de la plainte, paragraphe 11, M. Semenoff reproche à l'intimé d'avoir été agressif et menaçant en lui disant le 28 juin 2011 : « *Vous vous croyez ou ?..... CROYEZ Vous que vous avez gagné à la loterie?..... Le défendeur prenant un ton agressif et menaçant* ». À cette même date, l'intimé aurait également dit au plaignant : « *Si vous continuez à poser des questions vous ne serez jamais payé et l'on va enterrer votre dossier.* ».

[34] Au paragraphe 12, page 4 de la plainte, en date du 4 juillet 2011, lors d'un entretien téléphonique, l'intimé aurait déclaré au plaignant : « *Si vous continuez à m'écrire des emails je vais non seulement enterrer votre dossier et le mettre sous la pile et ou le donner à un collègue qui va recommencer le tout à zéro.* »

[35] À la page 7, paragraphes 15 et 18, le ou vers le 15 septembre 2011, l'intimé aurait refusé de remettre au plaignant des documents (factures) lui appartenant, de même qu'une copie de la déclaration faite par M. Semenoff à l'intimé⁷. Le plaignant considère que dans les circonstances, l'intimé aurait enfreint les dispositions de l'article 44 de son *Code de déontologie*.

[36] Le Comité est donc d'avis que la plainte n'est pas incompréhensible et que l'on peut y voir, tel que susdit, quatre (4) chefs distincts que l'on peut facilement rattacher à

⁶ Chauvin c. Soucy et al. 2011-08-01(E) et 2011-08-02 (E).

⁷ Voir également la page 8 de la plainte, paragraphe 19, deuxième alinéa.

2013-05-01(E)

PAGE : 10

des manquements au *Code de déontologie des experts en sinistre*. Ces chefs sont suffisamment clairs et les faits énoncés situent les circonstances dans le temps.

[37] Afin de diviser la plainte de M. Semenoff en quatre (4) chefs tel que susdit, le Comité se fonde sur l'arrêt de la Cour d'appel du Québec rendu dans l'affaire de *Brunet c. Comité de discipline du Barreau et Lebel*⁸. Dans ce litige disciplinaire fondé sur une plainte privée logée par madame Lebel, l'appelant demandait à la Cour d'appel qu'il lui soit reconnu le droit d'obtenir une ordonnance à l'effet que la plainte mentionne les dispositions législatives ou règlementaires précises qui lui sont reprochées d'avoir violées.

[38] Or, en première instance devant la Cour supérieure, le premier juge, alors saisi d'une demande de révision judiciaire, avait identifié dans la plainte des agissements pouvant constituer des manquements déontologiques et avait ainsi divisé la plainte privée dirigée contre l'appelant en quatre (4) chefs. En appel, la Cour d'appel est venue à la conclusion que cette façon de procéder ne violait pas le droit à une défense pleine et entière de l'appelant.

[39] Le Comité se considère donc bien fondé de procéder de la même façon et de diviser la plainte en autant de chefs qu'il est en mesure d'identifier, le tout afin de restreindre le débat aux manquements déontologiques allégués qui peuvent être identifiés dans la plainte.

[40] Cette manière d'instruire la plainte vise à protéger le droit à une défense pleine et entière de l'intimé et aura aussi pour effet de circonscrire le débat et ainsi éviter tout dérapage.

[41] Tel qu'annoncé, le Comité estime donc que ce moyen doit faillir et que la plainte de M. Semenoff n'est pas informée.

3. Est-ce que le Comité a juridiction ?

[42] En l'espèce, nous sommes d'avis que le simple fait qu'une partie des conclusions recherchées par M. Semenoff soit illégale ne crée pas un état de fait pouvant justifier l'absence de juridiction du Comité.

⁸ 500-05-039531-981, le 19 novembre 2003.

2013-05-01(E)

PAGE : 11

[43] Bref, le Comité conserve juridiction pour se prononcer sur la question à savoir si des manquements déontologiques ont été commis, même si certaines demandes de M. Semenoff excèdent sa compétence.

[44] En conséquence, le Comité considère qu'il a compétence pour entendre la plainte telle que ci-dessus divisée.

[45] Ce troisième moyen est rejeté.

4. Est-ce que les irrégularités procédurales de la plainte privée justifient son rejet ?

[46] L'intimé plaide que la preuve au soutien de la plainte ne lui aurait pas été divulguée et que la plainte n'est pas assermentée comme le prévoit l'article 127 du *Code des professions*.

[47] Sur le premier point, il ressort du dossier, et plus particulièrement des courriels transmis par M. Semenoff au greffe du Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages, que tous les documents que le plaignant a en sa possession relativement à cette affaire ont été transmis à l'intimé et qu'ils ont également été déposés au dossier du greffe.

[48] Quant à l'absence d'affidavit, à la dernière page de la plainte, on peut y lire que M. Semenoff aurait été assermenté le 9 février 2013 devant M. Michel Leroy, agent de sûreté, à Biscarrosse, France. Ainsi, *prima facie*, il appert que ladite plainte aurait été assermentée et l'intimé n'a présenté aucune preuve visant à établir le contraire.

[49] De plus, considérant la jurisprudence suivant laquelle la rédaction d'une plainte est dépourvue de tout formalisme, le Comité ne voit pas comment il pourrait conclure que l'affidavit donné à l'appui de la plainte devrait être assujéti à un formalisme excessif⁹.

[50] Pour tous les motifs ci-devant exposés, le Comité considère que la requête en rejet de la plainte est mal fondée en droit. En conséquence, elle sera rejetée.

⁹ Voir à ce sujet Chauvin c. Bédard 2007-10-05 (C), 26 mai 2008.

2013-05-01(E)

PAGE : 12

[51] PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

REJETTE la requête pour rejet de la plainte présentée par l'intimé Nicolas Marcoux;

CONVOQUE les parties à une conférence de gestion afin de fixer l'audition au fond de la plainte sur les quatre (4) chefs mentionnés dans la présente décision.

Me Daniel M. Fabien
Président du Comité de discipline

M. Pierre David, expert en sinistre
Membre du Comité de discipline

M. Gilles Babin, expert en sinistre
Membre du Comité de discipline

M. Nicolas Semenoff
Partie plaignante

Me Louis-Philippe Constant
Procureur de l'intimé

Date d'audience : Le 11 septembre 2013

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DES DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 2012-06-01(E)

DATE : 22 novembre 2013

LE COMITÉ : M^e Marco Gaggino Vice-Président
M. Jules Lapierre, expert en sinistre Membre

CAROLE CHAUVIN, ès qualité de syndic de la Chambre de l'assurance de dommages
Plaignante

c.
MICHEL BARCELO, expert en sinistre
Intimé

DÉCISION RELATIVE À LA POURSUITE DE L'AUDITION

[1] À la suite de la récusation de Mme Danielle Renaud à titre de membre de la formation du comité saisi du présent dossier, la question relative à la composition du comité en vue de la poursuite de l'instruction a été soulevée par les parties.

[2] Le comité a entendu les parties à ce sujet lors de l'audience du 21 octobre 2013 puis, lors d'une conférence téléphonique le 28 octobre suivant.

[3] De plus, les parties ont transmis des autorités au comité.

REPRÉSENTATIONS DES PARTIES

2012-06-01 (E)

PAGE : 2

[4] Puisque l'instruction a débuté, les parties s'entendent à l'effet que le comité ne peut s'adjoindre, à ce stade, un membre en remplacement de Mme Renaud.

[5] Conséquemment, selon les parties les seules options qui s'offrent au comité sont de continuer à deux membres ou de référer le dossier à une nouvelle formation du comité pour qu'elle reprenne entièrement l'audition du dossier.

[6] À cet égard, chacune des parties a fait valoir sa préférence quant à ces options.

[7] Ainsi, la Plaignante désire que le comité soit formé de trois membres, et donc, qu'une nouvelle formation soit saisie du dossier afin de respecter le principe qu'une plainte est entendue par trois membres.

[8] Quant à l'Intimé, celui-ci soulève qu'en raison des coûts et délais associés à la constitution d'un nouveau comité, il serait préférable que l'actuel comité continue l'instruction à deux membres.

ANALYSE ET DÉCISION

[9] Tant l'article 119 du *Code des professions* que l'article 371 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* prévoient que le comité de discipline peut continuer l'instruction et rendre une décision à deux membres lorsqu'un de ses membres, sauf celui qui préside l'audition, devient empêché d'agir.

[10] À cet égard, la jurisprudence est claire que cette option ne s'applique que lorsque l'instruction a déjà débuté. C'est ainsi que dans l'affaire *Paquette c. Marsot*¹ la Cour supérieure écrivait :

« [73] Le tribunal en conclut que l'exception au quorum de trois membres prévue au deuxième alinéa de l'art. 119 ne peut s'appliquer qu'après que la formation ait débuté une séance convoquée pour entendre la preuve relative à une plainte. »

[11] Par ailleurs, quant au moment où débute l'instruction, le Tribunal des professions dans l'affaire *Duchastel c. Ordre professionnel des avocats*², commente de la façon suivante la décision de la Cour supérieure dans *Paquette c. Marsot* :

¹ C.S. AZ-50082558

² 2011 QCTP 177

2012-06-01 (E)

PAGE : 3

« [76] Elle juge qu'il faut plutôt entendre par « instruction » cette étape de la procédure qui correspond à l'enquête et l'audition relative aux faits allégués dans la plainte disciplinaire. Cette interprétation s'avère davantage conforme à l'esprit et l'économie du Code qui prévoit des procédures comme la radiation provisoire prévue dans des dispositions qui ne font pas partie de celles relatives à l'instruction de la plainte. En outre, elle concorde avec la définition de « instruction » qu'en donne le dictionnaire « *Dictionnaire de droit québécois et canadien* »

phase d'un procès au cours de laquelle les parties font devant le tribunal la preuve de leurs prétentions. »

[12] En se basant sur ces enseignements, il ne fait aucun doute que l'instruction a débuté dans la présente instance. En effet, la Plaignante a débuté l'administration de sa preuve au soutien de la plainte contre l'Intimé et de nombreux documents ont été produits.

[13] Le Comité doit donc décider, eu égard aux circonstances, s'il doit exercer sa discrétion en continuant à deux membres ou en référant le dossier à une nouvelle formation pour qu'elle reprenne entièrement l'audition du dossier.

[14] Dans l'affaire *Thibault c. Milzi*,³ le Comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière confronté à une situation similaire à celle applicable en l'espèce, tenait les propos suivants pour justifier sa décision de continuer l'instruction d'une plainte à deux membres :

« [50] De l'avis du comité, compte tenu notamment qu'une preuve de deux (2) jours a déjà été administrée, que l'intérêt de la justice disciplinaire dicte aux comités de discipline, dans la mesure du possible, de se garder d'avoir à reprendre complètement une audition déjà avancée avec les coûts, les délais et les inconvénients que cela suppose, le comité est d'avis qu'il est préférable en l'espèce que sa discrétion s'exerce dans le sens de la poursuite de l'instruction à deux (2) membres.

[51] Le comité conclut en effet qu'il est plus approprié

³ 2010 CanLII 99845 (QC CDCSF)

2012-06-01 (E)

PAGE : 4

et dans le meilleur intérêt de la justice d'agir ainsi. Il lui apparaît préférable à l'alternative qui serait de référer le dossier à une nouvelle formation du comité pour qu'elle reprenne entièrement l'audition du dossier.

[52] Une telle décision prolongerait et compliquerait les procédures retardant vraisemblablement le moment où elles seraient décidées. Elle obligerait à faire siéger trois (3) autres décideurs et mobiliserait à nouveau le temps des avocats et de nouvelles ressources. »

[15] Le comité, bien que sensible aux arguments de la Plaignante et conscient que la preuve administrée devant lui jusqu'à maintenant est à un stade embryonnaire, fait siens les motifs rendus dans l'affaire *Milzi*. Par ailleurs, dans la présente affaire, il faut noter que la plainte contre l'Intimé n'est constituée que d'un seul chef qui ne nécessitera pas une longue instruction et qui ne comporte pas un degré de complexité hors du commun.

[16] Ainsi, après avoir soupesé les avantages comme les inconvénients et en considérant notamment les délais et coûts impliqués de même que les autres facteurs retenus dans l'affaire *Milzi* ainsi que ceux soulevés par les parties, le comité considère qu'il est plus approprié en l'espèce de poursuivre l'instruction de la plainte devant les deux membres actuels.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

ORDONNE la poursuite de l'instruction devant les deux membres actuels de la formation.

Me Marco Gaggino
Vice-Président du Comité de discipline

M. Jules Lapiere, expert en sinistre
Membre du Comité de discipline

2012-06-01 (E)

PAGE : 5

Me Claude G. Leduc
Procureur de la partie plaignante

Me Eric Azran
Procureur de l'Intimé

Date d'audience : 21 octobre 2013

3.7.3.3 OCRCVM

Aucune information.

3.7.3.4 Bourse de Montréal Inc.

Aucune information.

3.8.1 DISPENSES**DÉCISION N° : 2013 PDG-0212****Desjardins cabinet de services financiers inc.**

Vu la demande complétée le 9 décembre 2013;

Vu l'article 263 de la *Loi sur les valeurs mobilières*, L.R.Q., c. V-1.1;

Vu l'article 2.1 du Règlement 33-105 *sur les conflits d'intérêts chez les placeurs*, c. V-1.1, r. 11, (le « Règlement 33-105 »), qui prévoit des restrictions sur le placement des titres d'un émetteur associé ou d'un émetteur relié;

Vu le statut d'émetteur relié de la Fédération des caisses Desjardins (la « Fédération ») par rapport à sa filiale en propriété exclusive, Desjardins cabinet de services financiers inc. (« DCSF »);

Vu le placement envisagé par la Fédération de parts de catégorie F au moyen d'un prospectus simplifié, pour lequel DCSF agira à titre de placeur;

Vu le fait que ce placement sera effectué uniquement auprès des membres des Caisses Desjardins, incluant les membres auxiliaires;

Vu la demande de DCSF de lui permettre, au moyen d'une dispense de l'obligation prévue au paragraphe 2) de l'article 2.1 du Règlement 33-105, d'agir à titre de placeur direct sans faire intervenir de placeur indépendant malgré le fait que la Fédération soit un émetteur relié;

Vu la non-participation de DCSF à la détermination des modalités relatives au placement des parts de catégorie F de la Fédération;

Vu l'absence de rémunération de DCSF ou autre avantage conférée à cette dernière dans le cadre de ce placement;

Vu la divulgation sur les liens entre DCSF et la Fédération au prospectus simplifié provisoire devant être déposé le ou vers le 12 décembre 2013 (le « prospectus simplifié provisoire »);

Vu la recommandation du surintendant de l'assistance aux clientèles et de l'encadrement de la distribution;

En conséquence :

L'Autorité des marchés financiers dispense DCSF de l'application du paragraphe 2) de l'article 2.1 du *Règlement 33-105 sur les conflits d'intérêts chez les placeurs*, afin de lui permettre d'agir en qualité de placeur direct des parts de catégorie F de la Fédération, conformément aux modalités décrites au prospectus simplifié provisoire.

Fait le 12 décembre 2013.

Louis Morisset
Président-directeur général