





## Pour votre information



- 5 Résultats des élections des Chambres
- 7 Unités de formation continue (UFC)
- 7 Nouvelle salle d'examens à Québec
- 8 Confirmation de la requalification par le BSF
- 10 La rémunération dans le contexte de la requalification en assurance collective
- 18 Moratoire relatif à la mise en place graduelle des guides de distribution
- 20 Extrait du rapport annuel 2001 du Bureau des services financiers
- 24 Extrait du rapport annuel 2001 du Fonds d'indemnisation des services financiers
- 26 Extrait du rapport annuel 2001 de la Chambre de l'assurance de dommages
- 32 Extrait du rapport annuel 2001 de la Chambre de la sécurité financière

## Règlements adoptés

Aucun règlement n'a été adopté depuis la dernière parution du Bulletin



## Résumés des décisions



- 39 Chambre de l'assurance de dommages
- 40 Chambre de la sécurité financière

## Rôles d'audition

- Aucun rôle d'audition n'est publié pour la Chambre de l'assurance de dommages dans ce numéro
- 43 Comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière

### Note :

*Le masculin est utilisé de façon générique dans le seul but d'alléger le texte.*







## Résultats des élections des Chambres

La présidente du scrutin tient à remercier toutes les personnes qui ont collaboré de près ou de loin à l'organisation des élections d'administrateurs à la Chambre de l'assurance de dommages et à la Chambre de la sécurité financière.

### Liste officielle des administrateurs élus pour chaque poste

#### Chambre de l'assurance de dommages

Profession et région électorale	% de participation au vote	Liste des candidats et administrateur élu
<b>Courtier en assurance de dommages - Région B</b> Régions administratives : Mauricie, Nord du Québec, Chaudières-Appalaches, Lanaudière, Centre du Québec	41 %	<b>Danielle Thibodeau</b> <i>Élue</i> Louis Bérard
<b>Courtier en assurance de dommages - Région C</b> Régions administratives : Estrie et Montérégie	41 %	<b>Joan-Renée Bernard</b> <i>Élue</i> Maurice Choquette Julie Gagnier Jean Gauthier Jacques Yelle
<b>Expert en sinistre - Région B</b> Régions administratives : Montréal, Laval et Montérégie	44 %	<b>François Renault</b> <i>Élu</i> Francine Danis Chabot Pierre Daemen

RÉSULTATS DES ÉLECTIONS  
DES CHAMBRES

**Chambre de la sécurité financière**

Profession et région électorale	% de participation au vote	Liste des candidats et administrateur élu
<p><b>Assurance de personnes - Région B</b></p> <p>Régions administratives : Montréal, Laval et Lanaudière</p>	19 %	<p><b>Paul-André Bélisle</b> <i>Élu</i></p> <p>Louis Rouleau</p>
<p><b>Courtage en épargne collective - Région B</b></p> <p>Régions administratives : Montréal, Laval et Lanaudière</p>	15 %	<p><b>Renée Piette</b> <i>Élue</i></p> <p>Luc Aubry Roxanne Cléroux Michel Stafford</p>
<p><b>Courtage en contrats d'investissement et en plans de bourses d'études – Tout le Québec</b></p> <p>Régions administratives : Toutes les régions administratives</p>	34 %	<p><b>Clément Blais</b> <i>Élu</i></p> <p>Sophie Babeux Claude Poirier</p>



## Unités de formation continue (UFC)

### Rappel du rôle du Bureau des services financiers à l'égard des unités de formation continue obligatoire (UFC)

En vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (Loi 188), les représentants doivent désormais se conformer aux nouvelles exigences de formation continue qui sont devenues obligatoires.

Il est important de rappeler que ce sont **la Chambre de la sécurité financière, la Chambre de l'assurance de dommages et l'Institut québécois de planification financière (IQPF)** qui sont responsables de tout ce qui concerne la formation continue obligatoire : réglementation, gestion et compilation des unités de formation continue (UFC) pour chaque représentant, interprétation et application de la réglementation, émission des avis de non conformité, demandes de renseignements, etc.

Un représentant qui fait défaut de satisfaire aux exigences de formation continue ne verra pas son certificat renouvelé à son échéance, dans la ou les disciplines concernées. Pour ce faire, **les Chambres et l'IQPF sont tenus d'informer le Bureau des services financiers de l'identité des représentants ayant fait défaut de respecter les exigences, c'est ce que nous appelons des « signaux de non conformité »** parce que le Bureau est l'organisme chargé de l'émission et du renouvellement des droits de pratique aux représentants assujettis à la Loi.

Le rôle du Bureau consiste donc à recevoir l'information relative à la conformité provenant de ces organismes. Le Bureau ne voit pas les dossiers d'UFC, n'est pas chargé de leur contrôle ou de leur vérification. Il est donc inutile de joindre le Bureau à cette fin. **Pour remédier à un défaut ou obtenir de l'information sur son dossier, il faut joindre les Chambres ou l'IQPF qui pourront alors transmettre au Bureau un nouveau signal de « remise en conformité ».**

En matière de formation continue obligatoire, le rôle du Bureau se limite à :

- recevoir les signaux de « non conformité » transmis par les Chambres et l'IQPF, et à ne pas procéder au renouvellement du certificat pour les représentants qui sont non conformes;
- recevoir les signaux de « remise en conformité » transmis par les Chambres et l'IQPF et à procéder à la remise en vigueur du certificat des représentants lorsque ces derniers ont corrigé leur défaut de conformité en satisfaisant aux exigences de formation continue.

### Nouvelle salle d'examens à Québec

Le Bureau des services financiers a remplacé sa salle d'examens de Sainte-Foy par une nouvelle salle d'examens de 35 places à son siège social de Québec (140, Grande-Allée Est, troisième étage). Les premiers examens y ont été administrés dans la semaine du 8 avril 2002.

Le Bureau invite les postulants à bien surveiller les avis de convocation aux examens, sur lesquels la nouvelle adresse est indiquée, pour s'assurer de se présenter au bon endroit.

Pour plus d'information sur les calendriers des examens :

**Centre de renseignements et de référence :**  
**(418) 525-6273**  
**1 877 525-6273**  
**[www.bsf-qc.com](http://www.bsf-qc.com)**



## Requalification en assurance collective de personnes

### Confirmation de la requalification par le BSF

C'est par le biais d'une correspondance envoyée par la poste, intitulée « profil de requalification », que le BSF confirme au représentant visé quel est l'état de sa situation il s'est requalifié dans une catégorie, il reste une catégorie pour laquelle il ne s'est toujours pas requalifiés, etc.

Lorsque le représentant s'est bien requalifié, le profil confirme la requalification selon les catégories de discipline Régimes d'assurance collective et/ou en Régimes de rentes collectives.

Ce profil est mis à jour et envoyé directement au représentant à chaque fois qu'une preuve de requalification est déposée à son dossier. Un représentant qui doit se requalifier peut donc recevoir plus d'un profil, tant que sa démarche de requalification ne sera pas terminée (à l'intérieur des délais prescrits).

### Rappel des options de requalification

<b>OPTION 1 POUR LA CATÉGORIE DE DISCIPLINE RÉGIMES D'ASSURANCE COLLECTIVE</b>	<b>OPTION 1 POUR LA CATÉGORIE DE DISCIPLINE RÉGIMES DE RENTES COLLECTIVES</b>
Équivalence de formation reconnue par le Bureau des services financiers	Équivalence de formation reconnue par le Bureau des services financiers
Formation que vous avez déjà suivie et réussie dans le passé. Fournir au BSF la preuve que vous avez suivi une des formations reconnues, même si elle date de plusieurs années.	Formation que vous avez déjà suivie et réussie dans le passé. Fournir au BSF la preuve que vous avez suivi une des formations reconnues, même si elle date de plusieurs années.
Pour connaître les formations reconnues à ce jour pour l'option 1 : <a href="http://www.bsf-qc.com">www.bsf-qc.com</a> 1 877 525-6273	





RAPPEL DES OPTIONS  
DE REQUALIFICATION

<b>OPTION 2</b> POUR LA CATÉGORIE DE DISCIPLINE <b>RÉGIMES D'ASSURANCE COLLECTIVE</b>	<b>OPTION 2</b> POUR LA CATÉGORIE DE DISCIPLINE <b>RÉGIMES DE RENTES COLLECTIVES</b>
Examen de requalification du Bureau	Examen de requalification du Bureau
Examen d'une heure à choix multiple. Utilisation permise des manuels recommandés par le BSF. Note de passage : 60 %. Possibilité de reprise de l'examen (une fois). Pas de preuve à fournir au BSF : <u>le résultat est automatiquement inscrit à votre dossier.</u> Relevé de notes envoyé par la poste dans les deux semaines suivant l'examen.  *Si un représentant achète un manuel recommandé par le BSF pour passer l'examen et qu'il réussit l'examen, un crédit en argent est consenti par la Chambre de la sécurité financière sur présentation de la facture du ou des manuels et du relevé de note.  **Donne 6 UFC (unités de formation continue).	Examen d'une heure à choix multiple. Utilisation permise des manuels recommandés par le BSF. Note de passage : 60 %. Possibilité de reprise de l'examen (une fois). Pas de preuve à fournir au BSF : <u>le résultat est automatiquement inscrit à votre dossier.</u> Relevé de notes envoyé par la poste dans les deux semaines suivant l'examen.  *Si un représentant achète un manuel recommandé par le BSF pour passer l'examen et qu'il réussit l'examen, un crédit en argent est consenti par la Chambre de la sécurité financière sur présentation de la facture du ou des manuels et du relevé de note.  **Donne 6 UFC (unités de formation continue).
Pour connaître le calendrier des examens et les manuels recommandés par le BSF : <a href="http://www.bsf-qc.com">www.bsf-qc.com</a> 1 877 525-6273	
<b>OPTION 3</b> POUR LA CATÉGORIE DE DISCIPLINE <b>RÉGIMES D'ASSURANCE COLLECTIVE</b>	<b>OPTION 3</b> POUR LA CATÉGORIE DE DISCIPLINE <b>RÉGIMES DE RENTES COLLECTIVES</b>
Formation structurée reconnue par le Bureau	Formation structurée reconnue par le Bureau
Formation de 18 heures offerte par divers organismes. **Certaines formations donnent des UFC (unités de formation continue).	Formation de 12 heures offerte par divers organismes. **Certaines formations donnent des UFC (unités de formation continue).
Pour connaître les formations structurées reconnues par le BSF : <a href="http://www.bsf-qc.com">www.bsf-qc.com</a> 1 877 525-6273	

Si un représentant tente de se requalifier via l'option 2 ou l'option 3 et qu'il échoue, il a la possibilité de reprendre cette même option pour un deuxième essai, ou encore de se tourner vers une autre option. Il doit cependant compléter les démarches à l'intérieur des délais prescrits.

Un représentant qui souhaite se requalifier dans la discipline complète de l'assurance collective de personnes doit réussir les démarches de requalification dans les deux catégories de discipline.



## Requalification en assurance collective de personnes

### La rémunération dans le contexte de la requalification en assurance collective de personnes

La question de la rémunération dans le contexte de la requalification en assurance collective nous a été adressée récemment et il nous apparaît utile de présenter une réponse générale à cette question afin de vous permettre de bien saisir l'impact d'une non-requalification.

#### **La requalification pour maintenir son droit de pratique en assurance collective**

Dans le cadre de l'introduction de cette nouvelle discipline, la Loi 188 a prévu des droits acquis pour les intermédiaires déjà autorisés en assurance de personnes sous la Loi 134. Ces droits acquis étaient limités à une période de trois années sous réserve de satisfaire à certaines exigences de formation ou autres. À l'approche du terme de ces trois années, le Bureau des services financiers a dû déterminer les exigences relatives à la requalification en assurance collective pour chacune des catégories de cette discipline :

*Catégorie régimes d'assurance collective*

*Catégorie régimes de rentes collectives*

En conséquence, on peut se requalifier dans la catégorie de son choix ou encore, si on souhaite le faire pour toute la discipline de l'assurance collective, il faut satisfaire aux exigences de requalification propres à chacune des catégories de la discipline.

Concrètement, ceci signifie que pour maintenir son droit de pratique dans chacune des catégories, chaque représentant concerné devra démontrer qu'il satisfait aux exigences du Bureau, au plus tard lors du renouvellement de son certificat, et ce débutant en juillet 2002 pour se terminer en juillet 2003.

Si le représentant ne rencontre pas les exigences de requalification dans les délais prévus, il ne pourra plus exercer dans cette discipline. Un représentant peut évidemment choisir d'abandonner la discipline de son plein gré. Il peut aussi choisir de n'exercer que dans une seule des deux catégories de la discipline. Ce choix appartient à tous les représentants visés par l'obligation de requalification au terme des trois années au cours desquelles ils ont pu bénéficier d'un droit acquis.

Il est à noter que si un représentant manque l'échéance du renouvellement de son certificat pour démontrer qu'il se conforme aux exigences de requalification, il peut toujours se reprendre dans un délai d'un an dans le cadre d'une demande de remise en vigueur pour cette discipline. Cependant, tant que la discipline n'est pas remise sur le certificat, le représentant ne peut agir en assurance collective.

Tous les représentants concernés par la requalification ont été personnellement contactés par le Bureau. Ils ont reçu par la poste le profil de leur situation, de l'information sur les démarches à entreprendre, et obtiendront jusqu'à la fin de l'opération de requalification une mise à jour de leur profil.

#### **Ne plus agir en assurance collective**

Un représentant dont le certificat n'est pas renouvelé dans la discipline de l'assurance collective n'est plus autorisé à agir dans ce secteur d'activités. Il ne peut plus offrir de services à sa clientèle ni solliciter de nouvelles ventes. Les inscrits et les assureurs, selon le cas, devraient cesser leurs liens d'affaires avec ce dernier et ne plus lui permettre d'avoir accès aux informations relatives aux groupes, comme



l'expérience, les bénéficiaires en vigueur ou le statut d'un employé. Les clients devront désigner un autre représentant autorisé en assurance collective pour s'occuper d'eux et, à la suite d'une telle désignation, la rémunération afférente à ce groupe sera attribuée au nouveau représentant.

### La rémunération

Selon nos vérifications, dans le milieu de l'assurance collective, nous ne retrouvons pas le concept de « rémunération acquise » comme dans celui de l'assurance de personnes. De plus, les programmes d'assurance et de rentes collectives sont renouvelables annuellement et doivent être renégociés selon les dernières données et les offres du ou des assureurs. Aussi, il n'est pas surprenant qu'en cours d'année, un client désigne un nouveau représentant et que, de ce fait le précédent « perde » le groupe et la rémunération à venir. Certaines ententes prévoient aussi que, si toute la rémunération a déjà été versée, le représentant doit rembourser la proportion de la rémunération pour la durée non écoulée du contrat.

### Des solutions

Un représentant qui ne souhaite pas maintenir son droit de pratique en assurance collective ou dans l'une des catégories, mais qui chercherait à rentabiliser son portefeuille de polices en vigueur pourrait le vendre à des personnes autorisées dans cette discipline, ou voir à la négociation d'ententes de partage de commissions selon les paramètres fixés par la Loi 188. Il faut cependant savoir que les mandats des représentants étant aisément résiliables par leurs clients, celui qui se portera acquéreur, négociera la valeur de ce portefeuille et ses modalités de paiement en fonction de ce qui restera en place.

Si le sujet du paiement de la rémunération ou du partage de commissions vous intéresse, le Bureau a récemment publié de nouvelles fiches d'information à cet effet, dans sa mise à jour du « Petit Guide ». Vous pouvez vous les procurer en communiquant avec un agent du Centre de


renseignements et de référence du Bureau. Cependant, à titre de complément d'information du présent texte, nous reproduisons dans les pages qui suivent les fiches « Le paiement de la rémunération des représentants et des inscrits » et « Le partage de commissions », toutes deux extraites du « Petit Guide BSF ».

Pour plus d'information sur les options de requalification ou pour commander « Le Petit Guide » du BSF :





**Centre de renseignements et de référence :**  
**(418) 525-6273**  
**1 877 525-6273**


**[www.bsf-qc.com](http://www.bsf-qc.com)**





# Le partage de commissions





Consultez la fiche  
Le paiement de la  
rémunération des  
représentants  
et des inscrits


Il est fréquent que le cabinet, la société autonome et le représentant autonome désirent partager la rémunération à laquelle ils ont droit pour la vente d'un produit ou la prestation d'un service financier. Pour le faire, ils doivent se référer aux règles sur le partage de commissions.

Le partage de commissions est permis uniquement entre des personnes autorisées par la Loi 188. Cette loi n'oblige pas qu'il y ait un motif pour effectuer un partage de commissions. Toutefois, pour des raisons fiscales, il est préférable que le partage de commissions intervienne entre des personnes autorisées qui ont participé à la conclusion de la vente d'un produit ou à la prestation d'un service financier.

Le partage de commissions se produit lorsqu'un inscrit (un cabinet, une société autonome ou un représentant autonome) fractionne la rémunération qui lui a été payée pour en remettre une partie à une autre personne autorisée par la loi à la recevoir. Le partage de commissions intervient donc toujours après l'étape du paiement de la rémunération.

Parfois, il se peut que deux inscrits vendent un produit ou rendent un service conjointement à un client. Ils sont tous les deux responsables de leurs services envers ce client. Chacun a donc droit de recevoir le paiement d'une commission. Il ne s'agit donc pas ici d'un partage de commissions.

Par ailleurs, il y a partage de commissions lorsque la vente d'un produit ou la prestation d'un service a été fait par un seul inscrit qui assume la responsabilité envers le client et qu'un autre inscrit reçoit une partie de la rémunération dans le dossier.



Consultez la Loi 188,  
article 143


**LES RÈGLES PARTICULIÈRES APPLICABLES AU PARTAGE DE COMMISSIONS**

Ces règles varient en fonction du mode d'exercice de celui qui a droit à une rémunération pour la transaction réalisée et accepte d'en effectuer un partage.

**Les règles de partage applicables au représentant autonome**

Le **représentant autonome** peut seulement partager sa commission avec :

- Un autre représentant autonome ;
- Une société autonome ;
- Un cabinet, sauf s'il est une institution de dépôts ;
- Un courtier immobilier régi par la Loi sur le courtage immobilier (L.R.Q., c. C-73.1).



Bureau des services financiers

Pour votre info

12



Bulletin n° 24 publié le 8 mai 2002



Consultez la Loi 188,  
article 100

#### Les règles de partage applicables au cabinet

Le **cabinet** peut seulement partager sa commission avec :

- Un représentant autonome ;
- Une société autonome ;
- Un autre cabinet ;
- Un courtier immobilier régi par la Loi sur le courtage immobilier (L.R.Q., c. C-73.1) ;
- Un courtier ou un conseiller régi par la Loi sur les valeurs mobilières du Québec (L.R.Q., c. C-V-1.1) ;
- Une institution de dépôts ;
- Un assureur ;
- Une confédération régie par la Loi sur les caisses d'épargne et de crédit (L.R.Q., c. C-4.1).



Consultez la Loi 188,  
article 143

#### Les règles de partage applicables à la société autonome

La **société autonome** peut seulement partager sa commission avec :

- Un représentant autonome ;
- Une autre société autonome ;
- Un cabinet, sauf s'il est une institution de dépôts ;
- Un courtier immobilier régi par la Loi sur le courtage immobilier.



Consultez la fiche  
Le paiement de la  
rémunération des  
représentants et  
des inscrits et  
le Bulletin n° 11 –  
Janvier/Février 2001

#### Le partage de commissions avec un planificateur financier

Le BSF considère acceptable que les inscrits partagent leurs commissions avec un planificateur financier membre d'un ordre professionnel ayant conclu une entente avec le BSF. Ainsi, ce planificateur financier pourrait être rémunéré pour certaines activités (ex. : un référencement), dans la mesure où son ordre professionnel lui permet de recevoir un montant provenant d'un tel partage de commissions.

#### Le représentant rattaché à un cabinet ou à une société autonome peut-il partager une commission ?

Le représentant n'a pas le droit de recevoir directement une commission sans passer par son cabinet ou sa société. De plus, il ne peut pas partager directement une commission sans le faire par l'entremise du cabinet ou de la société pour le compte duquel il agit.

Le partage de commissions vise autant la remise à un tiers que la réception par un tiers d'une partie de commission.

Lorsqu'un représentant veut remettre une partie de sa commission à un autre représentant ou à un inscrit, il doit le faire par l'entremise de son cabinet ou de sa société. Son cabinet ou sa société transmet la partie de la commission à l'inscrit concerné, lequel doit verser le montant dû à son représentant, s'il y a lieu.





► **Le paiement de la commission simultanément au partage de commissions**

Pour alléger les opérations administratives dans certaines circonstances, l'inscrit pourrait demander que sa commission soit versée en partie à une autre personne parce qu'il y aurait une entente de partage de commissions.

Pour être conforme à la Loi 188, ce « raccourci administratif » devra respecter les conditions minimales suivantes :

- L'inscrit doit produire au payeur de la commission (le plus souvent, il s'agit d'un assureur ou d'un organisme de placement collectif) une demande écrite à cet effet. Cette demande écrite constitue la preuve qu'il y a eu une demande de paiement à un tiers.
- Il faudra s'assurer que le tiers est une personne autorisée à partager une commission.
- L'inscrit doit mentionner au registre des commissions tous les détails exigés par le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (R 9). Il doit donc consigner au registre tous les renseignements requis par l'article 22 sur la totalité des sommes qui lui revenaient de droit pour les produits vendus et les services rendus\* et tous les renseignements requis par l'article 23 sur les modalités du partage de commissions.

► **Le paiement de la commission associé à des paiements autres que le partage de commissions**

Dans certaines circonstances, l'inscrit pourrait demander que sa commission soit versée en partie à une autre personne qui n'est pas nécessairement un représentant, parce qu'il dit avoir une dette envers elle ou encore parce qu'il veut lui faire un don.

Les règles édictées pour le paiement de la commission et celles relatives au partage de commissions doivent être respectées. En conséquence, pour être légal, ce paiement effectué à un tiers ne doit pas constituer un partage déguisé de commissions.

Pour être conforme à la Loi 188, ce « procédé de paiement de facture » devra respecter les conditions minimales suivantes :

- L'inscrit doit produire au payeur de la commission (le plus souvent il s'agit d'un assureur ou d'un organisme de placement collectif) une demande écrite à cet effet. Cette demande écrite constitue la preuve qu'il y a eu demande de paiement à un tiers.
- L'inscrit devra conserver les preuves de l'authenticité de la dépense ou du don qu'il a demandé au tiers de payer pour lui. En somme, l'inscrit devra être en mesure de démontrer l'exactitude, l'origine, l'attribution et la véracité de la dépense ou du don. En cas de doute, le BSF pourrait présumer qu'il s'agit d'un partage de commissions non autorisé par la loi.

- L'inscrit doit mentionner au registre des commissions tous les détails exigés par le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (R 9). Il doit donc consigner au registre tous les renseignements requis par l'article 22 sur la totalité des sommes qui lui revenaient de droit pour les produits vendus et les services rendus. L'inscrit ne doit pas tenir compte uniquement de ce qu'il a effectivement reçu en raison du « procédé de paiement de facture » qu'il a demandé au payeur d'effectuer.

En raison de la lourdeur administrative requise pour effectuer la preuve de l'authenticité de la dépense ou du don, ce procédé n'est pas recommandé. Il peut tout au plus satisfaire certains besoins particuliers et ponctuels.



une information de première main  
pour un droit de pratique en toute légalité



Bureau des  
services financiers

Note: Cette fiche vous est offerte à titre d'information. La Loi sur la distribution de produits et services financiers et ses règlements demeurent la référence officielle à toute question.

Produit en janvier 2002





## certification règles de remise en vigueur du certificat de représentant



- La période d'abandon du certificat débute :
  - ▶ le jour de l'abandon du certificat visé par la demande de remise en vigueur ; **OU**
  - ▶ à la date suivant l'expiration du certificat non renouvelé visé par la demande de remise en vigueur.

● **POUR LES DISCIPLINES DE L'ASSURANCE DE PERSONNES, DE L'ASSURANCE COLLECTIVE, DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES ET DE L'EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES**

### PÉRIODE D'ABANDON DU CERTIFICAT UN AN OU MOINS

Conditions de remise en vigueur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir corrigé, s'il y a lieu, le défaut de respecter les règles relatives à la formation continue obligatoire</li> </ul>
Exemptions applicables	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formation minimale</li> <li>2. Tous les examens</li> <li>3. Stage</li> </ol>
Démarches à effectuer auprès du BSF	Demande de certificat de représentant

### PÉRIODE D'ABANDON DU CERTIFICAT PLUS D'UN AN ET MOINS DE TROIS ANS

Conditions de remise en vigueur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir agi comme représentant dans la discipline visée par le certificat sollicité pendant au moins un an avant l'abandon ou le non-renouvellement du certificat</li> </ul>
Exemptions applicables	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formation minimale</li> <li>2. Examens (sauf notions de droit et lois)</li> <li>3. Stage</li> </ol>
Démarches à effectuer auprès du BSF	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Examen ayant trait aux notions de droit et de lois applicables à la discipline ou catégorie visée par le certificat sollicité</li> <li>2. Demande de certificat de représentant</li> </ol>

### PÉRIODE D'ABANDON DU CERTIFICAT PLUS DE TROIS ANS

Démarches à effectuer auprès du BSF	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formation minimale</li> <li>2. Examens</li> <li>3. Stage</li> <li>4. Demande de certificat de représentant</li> </ol>
-------------------------------------	---

### PÉRIODE D'ABANDON DU CERTIFICAT CINQ ANS OU MOINS

Conditions de remise en vigueur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abandon ou non-renouvellement avant le 19 juillet 1999</li> <li>• Avoir agi comme représentant dans la discipline visée par le certificat sollicité pendant au moins cinq ans avant l'abandon ou le non-renouvellement du certificat ou présenter une lettre confirmant un droit de remise en vigueur du Conseil des assurances de dommages</li> </ul>
Exemptions applicables	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formation minimale</li> <li>2. Examens</li> <li>3. Stage</li> </ol>
Démarches à effectuer auprès du BSF	<p><b>Disciplines de l'assurance de personnes, de l'assurance collective ou leurs catégories :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Examen ayant trait aux notions de droit et de lois applicables à la discipline ou catégorie visée par le certificat sollicité</li> <li>2. Demande de certificat de représentant</li> </ol> <p><b>Autres disciplines :</b> Demande de certificat de représentant</p>



Bureau des  
services financiers





**POUR LES DISCIPLINES DES VALEURS MOBILIÈRES**

PÉRIODE D'ABANDON DU CERTIFICAT CINQ ANS OU MOINS	
Conditions de remise en vigueur	• Avoir réussi le cours sur le commerce des valeurs mobilières au Canada de l'Institut canadien des valeurs mobilières
Exemptions applicables	Formation minimale
Démarches à effectuer auprès du BSF	Demande de certificat de représentant

PÉRIODE D'ABANDON DU CERTIFICAT TROIS ANS OU MOINS	
Conditions de remise en vigueur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir réussi un des six cours suivants :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les fonds d'investissement canadiens de l'Institut des fonds d'investissement du Canada</li> <li>- Les fonds d'investissement au Canada de l'Institut des banquiers canadiens</li> <li>- Éléments d'organisme de placement collectif de l'Institut des compagnies de fiducie</li> <li>- Placement des particuliers offert par un établissement d'enseignement collégial</li> <li>- Le commerce des valeurs mobilières au Canada de l'Institut canadien des valeurs mobilières</li> <li>- Les fonds distincts et les fonds communs de placement de l'Institut canadien des valeurs mobilières</li> </ul> </li> </ul>
Exemptions applicables	Formation minimale
Démarches à effectuer auprès du BSF	Demande de certificat de représentant



**POUR EN SAVOIR PLUS**

La Loi sur la distribution de produits et services financiers, L.R.Q., c.D-9.2, Les publications du Québec

Le site Internet du Bureau des services financiers : [www.bsf-qc.com](http://www.bsf-qc.com). Assurez-vous de toujours avoir l'information à jour en visitant notre site régulièrement.

Le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant (R1), site Internet du BSF.



**Le Bulletin du Bureau des services financiers**

Le Bulletin est la publication officielle du BSF. Diffusé 10 fois par année, il vise à informer l'industrie et le public des principales activités du BSF en ce qui concerne, entre autres, la réglementation et les directives qui en sont issues. De plus, on y trouve le rôle d'audit et les résumés des décisions des comités de discipline de la Chambre de la sécurité financière et de la Chambre de l'assurance de dommages. Le Bulletin est disponible par abonnement ou sur le site Internet du BSF.



**Le Centre de renseignements et de référence**

Le BSF a mis sur pied un Centre de renseignements et de référence qui constitue le point central de réception des plaintes des consommateurs à l'égard de la distribution de produits et services financiers. Les plaintes peuvent concerner la conduite d'un représentant, ou encore les actes dont est responsable l'entreprise pour laquelle le représentant travaille.

Pour toute question relative au droit de pratique, n'hésitez pas à communiquer avec les agents de renseignements au (418) 525-6273 pour Québec et sa région ou sans frais au 1 877 525-6273.

une information de première main  
pour un droit de pratique en toute légalité



Bureau des  
services financiers

Note: Ce texte vous est offert à titre d'information. La Loi sur la distribution de produits et services financiers et ses règlements demeurent la référence officielle à toute question.

Produit en janvier 2002



## Distribution sans représentant

### Moratoire relatif à la mise en place graduelle des guides de distribution

Conformément aux dispositions du titre VIII de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (ci-après la Loi), un assureur qui désire offrir un de ses produits d'assurance par l'entremise de distributeurs doit préparer un guide de distribution pour ce produit et en faire parvenir un exemplaire au Bureau des services financiers (ci après le Bureau). Par la suite, il doit en remettre des copies à ses distributeurs afin qu'ils puissent offrir le produit faisant l'objet du guide et qu'ils soient en mesure d'en remettre eux-mêmes une copie aux consommateurs. Ces obligations découlent des articles 410, 414 et 435 de la Loi.

Encore récemment, le Bureau recevait de nombreux appels concernant l'utilisation des guides de distribution. Afin de clarifier la situation, nous avons cru opportun de faire un rappel des événements. En effet, il existe un moratoire sur l'utilisation des guides de distribution. Toutefois, pour bien comprendre son application, il est impératif de faire la distinction entre les guides déposés au Bureau en 1999 et en 2000 et ceux déposés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2001.

#### **Situation applicable aux guides de distribution déposés au Bureau des services financiers en 1999 et en 2000**

Le 23 juillet 1999, le conseil d'administration du Bureau prévoyait une application graduelle des obligations des assureurs et des distributeurs à l'égard des guides de distribution. Il accordait ainsi un assouplissement à l'application de l'article 435 de la Loi, pour permettre aux assureurs de poursuivre la distribution de produits d'assurance déjà engagée avant l'entrée en vigueur de la Loi. L'article 435 se lit comme suit :

**Article 435.** Avant de vendre un produit d'assurance ou d'y faire adhérer un client, la personne qui le distribue doit remettre au client une copie du guide de distribution.

Ce moratoire permettait à l'assureur d'offrir le produit d'assurance qui faisait l'objet d'un guide de distribution **en repoussant son utilisation jusqu'au moment de son approbation par le Bureau**, plutôt que d'avoir à l'utiliser dès son dépôt au Bureau et dans sa version non approuvée.

Ce choix était laissé à la discrétion de l'assureur.

**Le moratoire n'a jamais affecté l'obligation pour un assureur de déposer un guide au Bureau. Il n'a toujours visé que l'utilisation du guide au moment de vendre le produit d'assurance.**

**Le moratoire s'applique seulement aux guides déposés au Bureau en 1999 et en 2000, qui n'ont pas encore fait l'objet d'une approbation du Bureau.**

#### **Situation applicable aux guides de distribution déposés au Bureau depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2001**

Compte tenu des délais écoulés depuis l'entrée en vigueur de la Loi, du fait que le législateur a envisagé que des guides non approuvés puissent être remis aux consommateurs et que les guides déposés après le 1<sup>er</sup> janvier 2001 relèvent d'une nouvelle distribution, le Bureau requiert une application plus stricte de la Loi depuis cette date.



Ainsi, **l'assureur doit, s'il veut pouvoir offrir un produit d'assurance :**

1. déposer le guide de distribution qui s'y rapporte au Bureau des services financiers pour analyse et approbation;  
et
2. utiliser son guide à l'intérieur de son réseau de distribution.

Mentionnons que le Bureau a avisé personnellement chacun des assureurs ayant déposé un guide depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2001 de ce changement de situation.

### Rappel et précisions

Afin de bien saisir toute l'information pertinente entourant ce moratoire, nous désirons apporter certaines précisions et faire un rappel de quelques obligations relatives à la distribution sans représentant (pour une liste complète des obligations, voir les articles 408 à 460 de la Loi) :

- Tout assureur doit préparer un guide de distribution pour pouvoir offrir le produit d'assurance qui s'y rapporte par le biais de la distribution sans représentant (article 410 de la Loi);
- Tout assureur doit faire parvenir un exemplaire de ses guides de distribution au Bureau accompagné des pièces requises, avant même de pouvoir offrir les produits d'assurance qui s'y rapportent (article 414 de la Loi);
- Tout assureur dont le guide de distribution a été **approuvé**, doit le mettre en place dans son réseau de distribution. S'il y a lieu, il doit aussi prendre les mesures nécessaires pour retirer les guides périmés de son réseau de distribution (article 415 de la Loi). Ceci implique que ses distributeurs doivent dès lors, remettre la version approuvée du guide aux consommateurs, au moment de vendre le produit d'assurance. **Cette situation s'applique à tous les assureurs sans exception;**

- Le distributeur doit, lorsqu'il offre un produit d'assurance, le décrire au consommateur, lui préciser la nature de la garantie ainsi que les exclusions. **Cette obligation est applicable en tout temps, même si l'utilisation du guide fait l'objet du moratoire**, c'est-à-dire qu'il soit utilisé ou non en attendant l'approbation du Bureau (article 431 de la Loi).

### Information supplémentaire : Centre de renseignements et de référence du Bureau des services financiers

Ligne Industrie :

Québec métro (418) 525-6273  
Ailleurs au Québec 1 877 525-6273

Ligne Consommateur :

Québec métro (418) 525-0027  
Ailleurs au Québec 1 877 525-4811



Extrait du Rapport annuel 2001  
du Bureau des services financiers

## Mot de la présidente

Au 31 décembre 2001, nous avons complété notre deuxième année d'activités en tant qu'organisme d'encadrement de la distribution de produits et services financiers au Québec.

Tant sur le plan de la réglementation que sur la mise en place d'une approche multidisciplinaire de notre gestion, les défis d'implantation ont été grands. Cette seconde année a donc été consacrée, entre autres, à la poursuite de notre mission de protection du public, à la consolidation des opérations en vue d'augmenter la qualité et l'efficacité de nos services ainsi qu'à la participation soutenue aux différentes tables de concertation des régulateurs et organismes d'autorégulation pancanadiens.

### La protection du public

L'année 2001 a été marquée par l'introduction progressive de nouveaux mécanismes de protection du public, soit les inspections systématiques de cabinets, de sociétés autonomes et de représentants autonomes, la création de comités d'adjudication spécifiques pour les inscrits qui ne respectent pas leurs obligations telles que définies par la Loi et les règlements, et la précision des exigences quant à l'obligation pour les cabinets de tenir un registre des plaintes en provenance de leur clientèle.

De plus, en ce qui concerne la gestion de l'admissibilité à la carrière, deux projets majeurs ont démarré cette année, soit la requalification en assurance et rentes collectives et le Régime d'apprentissage en milieu de travail (RAMT), nouveau programme pour l'accès à la pratique professionnelle pour l'assurance de dommages des particuliers et les activités d'expert en sinistre dans cette catégorie de discipline.

### Une réflexion sur nos façons de faire

Soucieux d'accroître notre efficacité et de dégager les ressources nécessaires pour remplir pleinement tous les volets de notre mission de protection du public, les membres du conseil ont évalué diverses formules afin d'atteindre ces objectifs, tout en tenant compte des risques que le Bureau encourt.

Cette réflexion a pris la voie d'un bilan alors que le Bureau a été appelé à participer au Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier. Ainsi, nous avons pu partager notre expérience en matière d'encadrement multidisciplinaire et soulever les enjeux que nous percevions sur les plans de la réglementation et de son application, de l'administration et des différents services offerts à nos clientèles, notamment en regard du Centre de renseignements et de référence pour les consommateurs.

Étant au cœur de la structure d'encadrement de la distribution de produits et services financiers, et particulièrement visé par les différentes hypothèses de regroupement, le Bureau a suivi de près ce dossier.

### Une nouvelle direction

L'année 2001 aura aussi été marquée par l'entrée en fonction de notre nouveau directeur général, M. Claude Prévost. Ce dernier a su mobiliser son équipe pour amorcer la restructuration qui s'imposait cette année.

### Un rayonnement pancanadien

Au cours des douze derniers mois, le Bureau a aussi participé à différents forums sectoriels regroupant les organismes d'encadrement des provinces canadiennes. Cette participation



nous aura permis de suivre les travaux relatifs à l'encadrement de la distribution des secteurs d'activités dont nous sommes responsables et faire valoir nos champs de compétence spécifiques en tant qu'organisme québécois.

### **Perspectives 2002**

Depuis la création du Bureau, les membres du conseil d'administration et le personnel n'ont cessé de déployer des efforts importants pour concrétiser les intentions du législateur en matière d'encadrement de la distribution de produits et services financiers. Il reste toutefois un travail important à accomplir afin d'être plus efficace en fonction de notre unique mission : la protection du public. Pour maintenir le cap dans cette direction, le conseil d'administration a adopté, lors de sa séance de décembre 2001, une liste de sujets prioritaires qu'il devrait aborder au cours de l'année 2002 ainsi qu'un plan d'action et un budget. Des sujets tels que la définition des modes de distribution et leur encadrement ainsi que les formules de tarification feront l'objet d'analyses particulières.

Outre la poursuite de nos activités, une attention spéciale sera portée dans la prochaine année aux suites que le gouvernement entend donner aux recommandations déposées par le Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier.

### **Remerciements**

En terminant, je tiens à remercier tous les employés qui ont dû, pour une deuxième année consécutive et certains, pour une troisième année, répondre à des objectifs élevés dans un contexte de ressources limitées. Je remercie également les membres du conseil d'administration et de nos différents comités permanents et ad hoc pour leur travail assidu et leur dévouement. Bien qu'issus de milieux différents, ils ont su développer un esprit d'équipe permettant la discussion et la solidarité dans la prise de décision.

Je tiens enfin à remercier les Chambres ainsi que nos autres partenaires pour leur collaboration, sans laquelle plusieurs projets n'auraient pu se concrétiser.

Louise Champoux-Paillé, économiste, M.B.A.  
Présidente

### **Mot de la secrétaire institutionnelle**

Le conseil d'administration du Bureau des services financiers (Bureau) a tenu huit séances régulières et deux séances extraordinaires en 2001. Ce fut une année marquée à la fois par la finalisation de certains dossiers structurants pour la mise en place de la Loi 188 et par l'amorce d'une démarche visant à tracer un bilan de la situation.

Ainsi, parmi les dossiers relatifs à l'introduction de la Loi, qui n'ont pas fait l'objet d'autre présentation dans ce rapport, j'aimerais plus spécifiquement vous présenter les trois dossiers suivants : la signature de conventions à plus long terme avec certains ordres professionnels, la tenue des premières élections des administrateurs des Chambres, et la mise en place des comités décisionnels des entreprises inscrites.

### **Favoriser la cohérence dans l'encadrement des planificateurs financiers – La signature de nouvelles conventions avec les ordres professionnels**

Des conventions à plus long terme ont été signées avec l'Ordre des administrateurs agréés du Québec, avec la Chambre des notaires du Québec et avec l'Ordre des comptables généraux licenciés du Québec. Ces conventions font suite aux conventions intérimaires qui avaient été signées en décembre 1999. Elles seront en vigueur pour une période de trois ans.



Rappelons que les conventions permettent aux ordres professionnels signataires, d'autoriser leurs membres à porter le titre de planificateur financier, sans détenir le certificat de représentant émis par le Bureau, et d'en superviser les activités à ce titre. Dans le cadre prévu par la Loi, le conseil d'administration a tenu à favoriser la cohérence dans l'encadrement de l'ensemble des planificateurs financiers au Québec, notamment en ce qui concerne la formation continue obligatoire.

### **Une première réussite en 2001, la tenue du scrutin par la poste pour des administrateurs des Chambres**

Les premières élections des administrateurs de la Chambre de la sécurité financière et de la Chambre de l'assurance de dommages se sont tenues en 2001. Ces élections se déroulent par la poste et sont réalisées à chaque année à partir du registre des représentants du Bureau, selon un principe de rotation et une procédure prévus dans le règlement intérieur de chacune des Chambres. En qualité de secrétaire institutionnelle, la Loi prévoit que j'agis à titre de présidente du scrutin. Ceci a impliqué pour le personnel du Bureau l'accomplissement de plusieurs fonctions comme la constitution et la correction des listes électorales, la réception des candidatures, la production de la documentation de l'une des Chambres, la coordination de l'envoi des avis de scrutin personnalisés et des bulletins de vote, la réception des enveloppes de scrutin, l'organisation du dépouillement et finalement, la diffusion des résultats et des renseignements relatifs aux élections sur notre site Internet.

Ces premières élections se sont très bien déroulées et ont fait l'objet d'un taux de participation tout à fait satisfaisant allant de 20 % à 58 % selon les postes concernés. Évidemment, je tiens à remercier les membres des équipes du Bureau et des Chambres qui, de près ou de loin, ont collaboré à cette première édition du processus électoral.

### **La mise en place des comités décisionnels des entreprises inscrites**

Le conseil d'administration du Bureau a aussi complété l'élaboration de ses processus d'adjudication par l'adoption de la procédure relative à la composition et au déroulement des comités décisionnels des inscrits.

### **Le Groupe Martineau et la Commission des finances publiques**

Par ailleurs, le Bureau a été appelé à réaliser un premier exercice de bilan pour les fins d'une présentation au Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier présidé par Me Yvon Martineau.

De plus, le Bureau a été convié par la Commission des finances publiques de l'Assemblée nationale à un examen de ses orientations, de ses activités et de sa gestion. Cette présentation a été reportée et pourrait avoir lieu en 2002.

M<sup>e</sup> Anne-Marie Beaudoin  
Secrétaire institutionnelle



## Mot du directeur général

2001, année charnière pour le Bureau des services financiers

Quatorze mois après l'entrée en vigueur de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, le temps était venu de réévaluer nos structures et nos façons de faire afin d'offrir à nos diverses clientèles une qualité de service axée davantage vers leur réalité et leurs attentes. C'est donc en puisant à même les nombreux constats dégagés de la phase d'implantation du Bureau que nous avons amorcé le virage « consolidation » qui s'imposait.

Pour ce faire, nous avons tout d'abord remplacé certains membres de l'équipe afin de nous donner l'expertise nécessaire à la réussite de ce type de virage. Par la suite, nous avons procédé à la restructuration de plusieurs de nos secteurs (certification et inscription, finances, communications, Centre de renseignements et de référence), afin d'optimiser leurs contributions respectives à l'atteinte de nos objectifs et de notre mission. Complément indispensable à une telle réorganisation, nous nous sommes finalement dotés d'indicateurs de performance qui ont permis de suivre les progrès réalisés.

Comme vous le constaterez à la lecture de ce rapport, les progrès ont été nombreux au cours de 2001. Tous nos indicateurs de performance ont connu une amélioration notable au cours du dernier exercice. Nos efforts de réorganisation ont par conséquent commencé à rapporter les dividendes escomptés en 2001 et continueront à être porteurs d'une qualité de service accrue au cours de l'année 2002.

L'industrie que nous réglementons est en pleine mutation. Il est acquis que le Bureau devra sans cesse continuer à s'ajuster à ce contexte. Nous avons franchi de grands pas au cours des douze derniers mois, tout en demeurant conscients des nombreux défis qui nous attendent. Nos réalisations de la dernière année nous permettent d'aborder l'avenir avec optimisme. Nos bases sont maintenant

suffisamment solides pour continuer nos activités de façon efficace, tout en poursuivant nos objectifs d'optimisation et en négociant les changements qui nous seront inmanquablement dictés par notre environnement.

Ceci dit, mes années de gestion m'ont appris que ce ne sont ni les structures, ni les processus qui font le succès des organisations. Ce sont plutôt les femmes et les hommes qui donnent vie, au quotidien, à ces structures et à ces processus. À ce chapitre, le Bureau a la chance de pouvoir compter sur une équipe des plus compétentes. Le crédit des importantes réalisations que nous avons accomplies en 2001 leur revient d'abord et avant tout et je les en remercie.

Je remercie également les directeurs du Bureau. L'adaptation à un nouveau style de gestion, particulièrement en contexte de réorganisation, n'est pas sans demander une certaine dose de flexibilité. Leur professionnalisme, leur franchise et leur ouverture d'esprit ont été de précieux atouts dans l'atteinte de nos objectifs mutuels.

Finalement, je désire exprimer toute ma gratitude aux membres du conseil d'administration pour leur confiance et leur soutien tout au long des onze mois qui se sont écoulés depuis mon entrée en fonction. Leur vision et leur dévouement m'ont été d'un apport précieux.

Claude Prévost, CA  
Directeur général

**Pour obtenir la version intégrale du Rapport annuel 2001 du Bureau des services financiers:**

**Centre de renseignements et de référence :**  
**(418) 525-6273**  
**1 877 525-6273**

**[www.bsf-qc.com](http://www.bsf-qc.com)**



## Mot du président

En 2001, deux éléments ont plus particulièrement marqué les activités du Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF) : l'analyse des 160 réclamations se rapportant au cas « AVP-L'Alternative », et la mise en place de la « cotisation 2002 aux représentants en assurance de personnes ».

### « AVP-L'Alternative » : un dossier majeur qui a marqué l'année 2001

Certaines réclamations ont été déposées en 2000, d'autres en 2001, mais la totalité des 160 dossiers de ce qu'il est désormais convenu d'appeler « l'affaire AVP-L'Alternative » ont été analysés au cours de l'année 2001. Il importe de signaler que cette affaire nous ramène à la *Loi sur les intermédiaires de marché* (Loi 134), puisque les faits en cause s'étaient produits entre le 1<sup>er</sup> septembre 1991 et le 30 septembre 1999.

Le tableau des « montants liés aux réclamations ayant fait l'objet d'une décision du FISF en 2001 » montre bien l'importance des montants en jeu. On comprend pourquoi les 160 réclamants, ayant perdu au total plus de huit millions de dollars, attendaient beaucoup de la décision du Fonds d'indemnisation des services financiers. Il faut cependant préciser que le FISF aurait pu offrir près de 550 000 \$ au total à l'ensemble des réclamants, en raison des plafonds d'indemnisation applicables à l'ex-FIAP et du nombre restreint d'intermédiaires visés par les réclamations.

Pour chaque dossier, le FISF a procédé à l'analyse des circonstances entourant toutes les transactions ayant donné lieu aux réclamations. Après une étude minutieuse, considérant les limites de la compétence du patrimoine distinct en assurance de personnes

(ex-FIAP, Loi 134), le Fonds d'indemnisation des services financiers s'est vu contraint de rejeter l'ensemble des demandes. Les motifs du rejet ont été signifiés à tous les réclamants, et ont également fait l'objet d'un communiqué de presse diffusé le 15 octobre 2001 (accessible sur le site Internet du FISF). Précisons que l'analyse de ce dossier complexe a suscité un questionnement qui s'inscrit dans la réflexion qui sera abordée par le FISF en 2002 (voir plus loin « Orientations 2002 »).

### « Cotisation 2002 aux représentants en assurance de personnes » : une obligation légale d'assurer la continuité avec les mécanismes de protection du passé

Le Fonds d'indemnisation des services financiers étant chargé d'assurer la continuité des mécanismes de protection qui existaient sous l'ancienne législation, il doit aussi veoir au maintien de sommes suffisantes dans les anciens patrimoines. Avec la sortie du rapport annuel 2000, déjà nous annoncions que le FISF avait prévu faire appel au mécanisme de cotisation ponctuelle aux représentants en assurance de personnes à compter de 2002.

En effet, les réserves de l'ex-FIAP, évaluées à 107 500 \$ au 30 septembre 1999, ont été épuisées dans le cours normal des activités d'indemnisation rattachées à ce patrimoine. Aucun cas ou dossier particulier n'est responsable de cette situation. Un rapport actuariel a établi le manque à gagner pour se rendre jusqu'en 2004 : un peu moins de 805 000 \$. Ce montant, divisé par le nombre de représentants certifiés en assurance de personnes, équivaut à une cotisation de 66 \$.



Le 17 octobre 2001, suivant cette recommandation des actuaires-conseils du FISF, nous avons adopté par résolution le montant de la cotisation requise pour permettre au patrimoine distinct en assurance de personnes (ou ex-FIAP) de continuer à remplir ses obligations, tel que prévu par l'article 560 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

La perception de cette cotisation s'échelonnait sur toute l'année 2002 auprès des représentants. Un avis officiel a été publié dans le Bulletin du Bureau des services financiers (BSF) de décembre 2001 et toute l'information pertinente est disponible sur le site Internet du FISF.

Il est de la responsabilité du conseil d'administration du FISF de voir à détenir les sommes nécessaires à l'indemnisation, notamment pour chaque patrimoine distinct. La protection du public l'exige.

#### **Ententes déposées auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec**

Au cours des derniers mois de l'année 2001, nous avons conclu des ententes d'échange de renseignements avec les syndicats des Chambres de la sécurité financière et de l'assurance de dommages. Ces ententes ont été acceptées par la Commission d'accès à l'information du Québec, et faciliteront le traitement des dossiers qui sont à la fois soumis à une analyse du Fonds d'indemnisation des services financiers et à une enquête des syndicats et co-syndic des Chambres.

#### **Orientations 2002**

Dans la poursuite de ses activités en 2001, le Fonds d'indemnisation des services financiers a noté que les réclamations qui lui sont soumises découlent encore principalement d'actes antérieurs à l'entrée en vigueur de la Loi 188 et sont donc attribuables aux patrimoines distincts issus des fonds précédents. Cette situation résulte du court

délai écoulé depuis la mise en place de la Loi, et des délais usuels de réalisation des fraudes par les réclamants. Même si l'expérience du FISF se trouve limitée par rapport à l'application de la nouvelle Loi, nous avons pu pressentir certaines problématiques que nous souhaiterons aborder en 2002, notamment à l'égard de l'étendue de la protection offerte par le FISF lorsque la fraude survient relativement à des sommes d'argent confiées pour acquérir un produit financier à l'extérieur de ceux autorisés à un représentant ou à un cabinet.

En effet, la multidisciplinarité grandissante et l'émergence de produits mixtes peuvent faire perdre au consommateur plusieurs repères qui l'exposent davantage à des offres non autorisées de produits et services financiers. Malgré la portée multidisciplinaire du FISF, il demeure que les valeurs mobilières de plein exercice ne sont pas couvertes et les pertes découlant de manœuvres frauduleuses commises par des personnes non autorisées par le Bureau ne sont pas indemnifiables en soi.

Afin de conserver la confiance du public à l'égard des mécanismes d'indemnisation, il importe de se saisir immédiatement de cette question. Nous pourrions ensuite soumettre au Bureau des services financiers ou à d'autres instances concernées les principaux éléments de cette réflexion, afin de les sensibiliser à cette problématique et chercher à développer des démarches préventives.

**Pour obtenir la version intégrale du Rapport annuel 2001 du Fonds d'indemnisation des services financiers:**

**Centre de renseignements et de référence :**  
**1 866 338-FOND**  
**1 866 338-3663**

**[www.bsf-qc.com](http://www.bsf-qc.com)**  
**[fonds@bsf-qc.com](mailto:fonds@bsf-qc.com)**



## Mot du président

Les consommateurs doivent pouvoir compter sur les conseils de professionnels avisés. C'est pour cette raison qu'au cours de l'exercice 2001, la Chambre de l'assurance de dommages a intensifié ses actions afin de favoriser le développement professionnel de ses 10 500 membres que sont les agents, les courtiers et les experts en sinistre. Comme en font foi ses actions depuis sa création, la Chambre multiplie ses efforts en ce sens. On a qu'à penser à la mise en place de la formation continue obligatoire, au développement de programmes de prévention et à l'endossement d'un leadership en assurance de dommages par la Chambre pour confirmer celle-ci dans son rôle de protection de consommateurs.

### Éliminer le déficit lié à la mise en place de la ChAD

Le conseil d'administration considérait très important que la Chambre puisse solidifier son assise financière, en éliminant l'emprunt qu'elle a dû contracter pour soutenir sa mise en place. Pour ce faire, elle a décidé de reporter la mise sur pied d'un service, celui de la vigie des activités en assurance de dommages. Ce service sera toutefois mis en force en 2002 et la Chambre aura alors tous les instruments qui lui sont nécessaires pour accomplir sa mission de protection du public. En effet, les surplus dégagés en cette fin d'année financière permettront à la Chambre de rembourser sa dette et ainsi offrir aux futurs administrateurs un organisme en excellente santé financière. Évidemment, nous avons dû mettre en veilleuse certaines de nos activités, mais je crois que le jeu en valait la chandelle. Nous avons aussi mis de l'avant des services volontaires et tarifés, des moyens alternatifs de financement des activités de la Chambre, en

offrant des services aux membres qui désirent se prévaloir de ceux-ci. Ces services visent à rehausser le professionnalisme chez nos membres de manière préventive. Je laisserai aux comités du développement professionnel et de l'appréciation professionnelle le soin de vous faire part de leurs réalisations à cet égard.

### Assumer le leadership en assurance de dommages dans un univers de services financiers en perpétuel mouvement.

La Chambre avait également comme souci premier d'assumer le leadership en assurance de dommages, parmi les organismes d'encadrement des services financiers. En effet, en intervenant dans les dossiers susceptibles d'avoir des conséquences sur la protection du public, la Chambre lançait un signal clair à l'industrie, aux membres, au public et aux autorités gouvernementales, sur la place qu'elle entendait occuper dans l'univers de l'encadrement en assurance de dommages. C'est ainsi qu'en constatant la pénurie de main-d'oeuvre, suite à la réalisation d'un sondage sur la question, la Chambre a participé activement au comité sur la relève où participe l'ensemble de l'industrie et où sont réunis tous les joueurs affectés par cette situation. Le sondage révélait que 4 400 emplois seraient disponibles d'ici 2003, alors que les inscriptions aux examens d'accès à la profession ne rencontrent pas ces besoins. Il y a là matière à réfléchir et surtout, à se concerter.

C'est pour cette raison que les compagnies d'assurance, les distributeurs, les institutions d'enseignement, le ministère de l'Éducation et Emploi-Québec ainsi que la Chambre, ont pris le taureau par les cornes et établi une stratégie

permettant à moyen et à long terme de combler cette pénurie. Déjà, certaines activités furent réalisées et coordonnées par la Chambre. Pour intensifier ses activités, un support financier était requis. Le comité a donc créé la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages, organisme sans but lucratif qui entend lever les fonds requis pour réaliser les activités de promotion visant à inciter davantage de candidats aux professions en assurance de dommages.

La Chambre a également travaillé bien des dossiers, dont celui de l'encadrement de la distribution sans représentant (Maxneige) où son avis a été requis. Quant aux dossiers touchant l'encadrement des professionnels, la Chambre a également émis son avis pour l'implantation du registre de plaintes ainsi que du régime d'apprentissage en milieu de travail (RAMT). Alors que le premier visait à définir clairement la plainte en assurance de dommages et à accompagner les membres dans l'implantation d'un tel registre; le second répondait à plus court terme aux besoins de recrutement de professionnels en assurance de dommages. Aussi, dès le printemps 2002, une nouvelle voie d'accès à la profession permettra aux candidats d'y accéder de manière progressive. Cette nouvelle voie d'accès à la profession permettra aux cabinets de combler leurs besoins et de répondre ainsi adéquatement à ceux du public.

### **Mettre en place un programme de formation continue obligatoire qui permet la mise à jour des connaissances des membres**

Une des réalisations importantes de la Chambre fut sans conteste la mise en place de son programme de formation continue obligatoire pour ses 10 500 membres. Cette valeur ajoutée ne pourra que mieux servir la profession et protéger le public. Après une consultation sans précédent, la Chambre décidait, au printemps 2001, des modalités et règles qui entoureraient la formation continue obligatoire pour ses membres. Celles-ci ont été entérinées par le gouvernement du Québec à l'automne et dès septembre 2001, les membres pouvaient cumuler des unités de

formation continue et ainsi se conformer à cette nouvelle obligation qui vise la mise à jour de leurs connaissances. Aussi, c'est plus de 2 700 membres, soit 25 % de ceux-ci, qui ont été visités à l'automne pour expliquer exhaustivement les nouvelles règles de formation continue. Je dois dire que cette tournée a été très appréciée par les membres, mais aussi par ceux et celles qui l'ont réalisée, puisqu'elle a permis des échanges plus étroits et une meilleure connaissance des réalités de l'industrie.

### **Développer des programmes de prévention pour assurer une meilleure protection du public**

Un dernier élément de notre stratégie misait sur l'établissement d'un programme de prévention destiné aux membres. Ce programme de vérification de la qualité de la pratique professionnelle sera en marche dès le début de l'année 2002, pour tous ceux et celles qui voudront s'en prévaloir. Ce dernier est une forme d'accompagnement des membres où, après une évaluation, des recommandations sont émises pour favoriser le respect de leurs obligations par rapport à la loi et aux règlements qui les régissent, et ce, sous le couvert de la confidentialité. Des projets pilotes ont été réalisés en 2001 afin de valider la démarche. Le programme a donc été enrichi des commentaires des participants et je laisserai le soin au président du comité de l'appréciation professionnelle de faire état des résultats de ce programme.

### **Ce que l'avenir nous réserve**

Avec cette fin d'année financière, se termine le plan des orientations des années 2000 et 2001 de la Chambre. Aussi, le conseil d'administration s'est réuni à nouveau à l'automne dernier pour établir son plan pour les années 2002 et 2003. De la mise en place de tous ces programmes et fonctions, la Chambre est passée à un rôle de gardienne de la compétence et de l'éthique professionnelle des personnes qui oeuvrent dans le domaine de l'assurance de dommages. C'est



une des façons de garantir la protection du public. Cette connaissance approfondie de l'assurance de dommages confère à la Chambre la crédibilité requise à concevoir et à implanter des règles d'encadrement qui tiennent compte de la réalité du secteur. La Chambre reprend son fondement dans l'autoréglementation, principe qui lui est cher. En effet, qui de mieux que les représentants pour connaître les particularités de la profession et corriger le tir, si nécessaire.

Ce principe d'encadrement par les pairs que sous-tend l'autoréglementation, l'auto-gestionnet, l'autodiscipline, la Chambre l'a défendu devant le groupe de travail Martineau, comité créé par la Ministre pour revoir l'administration de l'encadrement des services financiers. À la fin du printemps, la Chambre et ses porte-parole se présentaient devant le groupe et y déposaient un mémoire, lequel reposait sur deux principes : l'autoréglementation et la particularité de l'assurance de dommages dans le très grand univers des services financiers. Les représentants de la Chambre sont venus faire état du succès de l'autoréglementation et de l'autodiscipline que connaît la Chambre depuis sa création et antérieurement avec l'organisation qui l'a précédée dont elle a hérité l'expertise cumulée depuis déjà 1963.

La Chambre a également fait état de la particularité de l'assurance de dommages, qui ne peut se concevoir comme des produits de placements mais plutôt comme des produits de protection des biens, qui commande un encadrement qui lui est propre. J'en profite ici pour remercier les membres du comité Martineau de leur accueil et de leur écoute. Ce comité, composé de membres éminents, a déposé un rapport en décembre qui commande une analyse approfondie. D'ores et déjà, on peut certainement souscrire aux préoccupations du comité ainsi qu'aux problèmes identifiés dans la gestion de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, Loi 188. Il appartient maintenant aux autorités gouvernementales d'examiner les moyens proposés par le comité pour régler les

différents problèmes soulevés. À cet égard, l'année 2002 pourrait être pleine de rebondissements.

### **Des professionnels intéressés à participer au développement de la ChAD et des professions**

Dans un tout autre registre, la Chambre a suscité pas mal d'intérêt chez les membres. Intérêt qui s'est reflété lors des premières élections des administrateurs de la Chambre le printemps dernier. En effet, la Chambre a accueilli dans ses rangs monsieur Serge Lyras, courtier, monsieur André Yergeau, expert en sinistre indépendant, ainsi que Me Jean Langevin, représentant du public au sein de son conseil d'administration. Elle a aussi accueilli à nouveau, puisque cet administrateur agissait comme tel depuis sa création, monsieur Yvon Bouchard, agent qui a été élu par acclamation. Je les félicite donc tous de leurs élections et nomination et je dois dire que leur participation s'est révélée riche en commentaires et idées qui ajoutent au dynamisme de la Chambre. Je ne peux non plus passer sous silence la nomination renouvelée de notre représentant du public depuis la création de la Chambre, monsieur Marcel LeHouillier, qui agit également comme président du comité de vérification.

Ces changements de joueurs ont occasionné la nomination d'un nouveau vice-président à la Chambre, poste rempli par monsieur François Renault, expert en sinistre à l'emploi de l'assureur. Cette fonction implique également qu'il agisse comme administrateur au Bureau des services financiers, ce qu'il accomplit avec brio et je l'en remercie de la part de tous les membres.

Évidemment, ces mouvements ont créé aussi des départs. Celui de monsieur Luc Grégoire, courtier, un grand batailleur et défenseur d'idées à qui la Chambre doit beaucoup. J'aimerais également souligner la participation de madame Réjane Legault, représentante du public. Ses qualités reconnues dans le domaine des communications ont contribué à faire connaître la Chambre. Malgré la fin de son



mandat comme administratrice, elle a participé au comité organisateur du premier colloque de la Chambre. Un autre administrateur nous a quittés, monsieur René Préfontaine, expert en sinistre indépendant. Celui-ci a éclairé la Chambre à propos des réalités de ce secteur névralgique de l'industrie et je l'en remercie.

### **Tournée auprès des membres**

Au-delà des consultations réalisées lors de la tournée de la Chambre auprès de ses membres concernant la formation continue obligatoire, j'ai débuté une tournée auprès des courtiers. J'entreprendrai, en 2002, une tournée semblable auprès des agents et des experts en sinistre ainsi qu'auprès des associations de consommateurs.

La tournée était structurée de telle manière qu'une série de points était vérifiée et colligée pour mieux orienter nos actions futures. On y note entre autres que le pire est passé dans l'implantation de la Loi 188, qu'une pénurie de professionnels se révèle, que la formation continue obligatoire se perçoit positivement malgré les nouvelles obligations qu'elle génère, mais qu'il y a encore bien des incertitudes dans l'industrie et que cela commande un accompagnement soutenu des membres pour qu'ils se conforment à leurs obligations comme ils le souhaitent. Nous en avons profité pour parler du site Internet de la Chambre et des outils mis à la disposition des membres en matière de formation continue. D'ailleurs, je vous invite tous à vous inscrire à notre site et d'y faire le suivi de votre dossier de formation continue et accéder à des services et à de l'information indispensable à la profession. Évidemment, cette inscription est gratuite pour les membres et sera enrichie, dans les années à venir, selon les besoins.

### **Remerciements**

Et puis, il y a tous nos partenaires avec lesquels nous entretenons de très étroites relations, toujours pour bien nous assurer de connaître les réalités du secteur et ainsi concevoir un encadrement qui réponde adéquatement à la protection du public. Nous

avons donc privilégié des liens avec le Bureau des services financiers, la Chambre de la sécurité financière, le Bureau d'assurance du Canada, la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec, l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec, l'Association canadienne des directeurs de sinistres d'assurance, l'Institut d'assurance de dommages du Québec ainsi que le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec, organismes qui constituent le cœur de l'industrie de l'assurance de dommages. J'aimerais remercier tous ces partenaires de leur ouverture d'esprit ainsi que de leur disponibilité à discuter de dossiers qui touchent le consommateur.

En dernier lieu, il me reste à remercier mes collaborateurs et mes collègues, membres du conseil d'administration de la Chambre. Sans eux et sans la permanence, rien de ce que je vous ai décrit n'aurait pu être accompli. Je les remercie donc tous de leur contribution et de leur détermination sans lesquelles l'échange d'idées n'aurait pas lieu. Et aux membres, je dis soyez assurés que nous vous accompagnerons dans les années à venir pour soutenir vos efforts professionnels et je vous invite, encore une fois, à nous contacter ou à visiter notre site Internet, vos commentaires seront toujours les bienvenus.

Paul-André Simard, C.d'A.Ass.

### **Mot de la directrice générale**



### **L'année 2001 fut l'année des grands changements à la Chambre de l'assurance de dommages**

L'année fut marquée par la fin du premier plan directeur de deux ans de la Chambre impliquant l'évaluation de celui-ci et la construction du prochain plan, et ce, pour nous permettre de planifier les activités des deux prochaines années. Un autre défi fut la mise en place des politiques et du système d'accréditation des activités de formation continue, de même que la préparation du premier colloque de la Chambre devant lancer officiellement le début des activités de formation. Tout ceci fondé sur une unique approche : celle de l'accompagnement des membres et celle du soutien au public consommateur.

### **Accompagner nos membres dans leur pratique professionnelle**

En effet, avec l'implantation officielle de la formation continue obligatoire à partir de septembre 2001, on pouvait penser que l'accompagnement des membres serait essentiel pour assurer le succès de ce programme. Tous les employés de la Chambre se sont préparés à ce nouveau tournant en participant à un programme de formation sur le service à la clientèle mis en place par la Chambre. Des équipes de travail et de soutien se sont formés regroupant des employés des différentes directions. Ces derniers se sont donc entraînés pour répondre aux centaines de questions qui leur ont été acheminées par les membres. Nous avons opté également pour une autre approche proactive, celle des tournées d'information qui nous ont permis à la fois d'informer mais aussi de recevoir les commentaires des membres pour ajuster le tir, lorsque requis. Le quart de nos membres ont été ainsi visités, que ce soit en régions ou en cabinets et encore aujourd'hui, nous sommes sollicités pour expliquer certains de nos programmes ou encore pour expliquer les obligations des membres vis-à-vis des lois et des règlements qui les régissent.

Sur ce dernier élément, sans qu'il y ait de services formellement reconnus à la Chambre, il est entendu que l'on répondra aux

questionnements des représentants quant à leurs obligations vis-à-vis la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Que ce soit à propos de leurs cartes d'affaires, de la formation continue obligatoire, du registre de plaintes, de la façon de s'inscrire au Bureau des services financiers, du compte séparé ou de toute autre obligation, la Chambre a toujours su répondre aux questions et continuera à le faire dans l'avenir.

On s'aperçoit que, de plus en plus, les membres communiquent avec nous via le site Internet de la Chambre. Nous les encourageons à nous adresser leurs commentaires ou à nous interroger sur toute question qui les préoccupe.

### **Accompagner les consommateurs en matière d'assurance de dommages**

Cette approche de service à la clientèle s'est aussi traduite pour le public consommateur. L'ensemble des employés s'est donné l'obligation de répondre à leurs questions dans un délai maximum de 24 heures, que ce soit à l'intérieur des heures de bureau ou en soirée lorsqu'il y a du personnel présent à la Chambre. Le public est aussi servi de la même manière par le bureau du syndicat qui voit à répondre aux plaintes qui lui sont adressées en prenant la peine de téléphoner à tous ces consommateurs insatisfaits. Des explications sont alors fournies sur les délais d'enquête et le type de résultat que peut escompter le consommateur suite à sa démarche. Il y a eu aussi des outils que la Chambre a mis en place, que ce soit le formulaire d'inventaire des biens, la possibilité de savoir si un membre a été discipliné ou encore d'acheminer une plainte, à partir de son site.

### **La Chambre est le reflet de ses membres**

Dans l'industrie de l'assurance de dommages, le service à la clientèle a toujours été une priorité et l'organisme d'encadrement de la profession qu'est la Chambre a également ce même souci pour ceux qu'elle encadre. Elle est aussi le reflet de ses membres car elle compte parmi ses employés quatre professionnels issus de l'industrie qui sont soit au bureau du



syndic, à la vérification de la qualité de la pratique professionnelle ou encore à l'accréditation des activités de formation en assurance de dommages. Qui de mieux que les professionnels eux-mêmes pour saisir les besoins de leurs collègues de l'assurance de dommages et ceux des assurés. Le plus souvent possible, la Chambre tentera d'introduire dans son organisation des professionnels de l'industrie. Elle le fait pour la composition de tous ses comités où seuls les praticiens de l'industrie, membres de la Chambre, peuvent siéger et ainsi participer aux orientations de la Chambre. C'est le propre de tout organisme d'autoréglementation.

C'est aussi de concert que nous travaillons avec nos partenaires. Avec le Bureau des services financiers et la Chambre de la sécurité financière, nous avons réalisé une série de rencontres visant à régler les dossiers touchant nos administrations respectives comme des cas plus particuliers touchant les membres. Avec l'industrie, la collaboration est à tous les niveaux et même essentielle en matière de prévention. L'industrie de l'assurance de dommages a depuis longtemps pris l'habitude de se consulter entre elle ou avec les organismes de réglementation et nous allons maintenir cette approche que nous croyons très positive pour la protection du public. J'en profite donc pour remercier tous ces partenaires qu'ils soient au Bureau d'assurance du Canada, à la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec, à l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec, à l'Association canadienne des directeurs de sinistres d'assurance, à l'Institut d'assurance de dommages du Québec ou au Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec.

Je ne pourrais non plus passer sous silence mon étroite collaboration avec ma partenaire à la Chambre de la sécurité financière, madame Lucie Granger, ainsi que mon partenaire au Bureau des services financiers, monsieur Claude Prévost.

En dernier lieu, j'aimerais souligner le plaisir que j'ai à travailler avec les membres du conseil d'administration de la Chambre ainsi qu'avec la

permanence, ces collaborateurs qui ont épousé d'emblée la culture et l'approche « service à la clientèle » et « accompagnement » dont s'est dotée la Chambre. Les défis sont grands et seront relevés dans Un univers où le plaisir et l'efficacité auront toujours leur place. Un merci tout spécial à notre président, monsieur Paul-André Simard, pour la confiance qu'il me témoigne. Nous avons ensemble traversé bien des montagnes ! Je tiens à réitérer toute la fierté que j'ai à travailler avec une équipe dont les standards de qualité sont élevés et dont la maturité s'exerce non seulement dans la vision mais dans la quotidienneté.

Maya Raic

**Pour obtenir la version intégrale du Rapport annuel 2001 de la Chambre de l'assurance de dommages:**

**Chambre de l'assurance de dommages  
500, rue Sherbrooke Ouest, 7e étage  
Montréal (Québec)  
H3A 3C6**

**[www.chad.qc.ca](http://www.chad.qc.ca)**



## Mot du président

Au cours de l'année 2001, la Chambre de la sécurité financière a mis l'accent sur la réalisation de ses objectifs, tous en lien avec sa mission principale : la protection du public. Toutefois, la Chambre, c'est d'abord 28 000 professionnels, issus de six disciplines différentes, qui sont en droit d'espérer une représentation adéquate de la part de l'organisme qui incarne leur profession. À la Chambre, nous sommes extrêmement sensibles à cette réalité. Comme les problèmes des consommateurs d'aujourd'hui sont les réglementations de demain, l'encadrement professionnel constitue sans contredit un incontournable.

### Nos valeurs

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

#### *La responsabilité individuelle*

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

#### *Les mêmes règles du jeu pour tous*

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

### Un organisme en plein épanouissement

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

#### *Tournée*

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

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



### *Camp de formation*

Pour la Chambre, les sections s'avèrent un réseau inestimable, le meilleur diffuseur des valeurs. Cette année, tous réunis dans la capitale nationale, nous avons vécu un camp de formation des plus constructifs. Les bénévoles représentant l'ensemble des vingt sections étaient tous au rendez-vous et ont travaillé fort, pendant presque trois jours, et ce, dans le but de nous aider à vous aider. Il va sans dire que leurs efforts sont indispensables et fortement appréciés. Merci à toutes et à tous pour la qualité exceptionnelle du travail accompli !

### *Notoriété*

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

### **Un grand succès : la formation continue**

L'encadrement professionnel peut parfois paraître contraignant. Malgré tout, c'est avec fierté que nous avons pu annoncer, en début d'année, qu'au 31 décembre 2001, 90 % des 28 000 membres de la Chambre avaient accumulé les unités de formation continue nécessaires, et ce, trois mois avant la fin du délai de grâce. Cette détermination de se conformer démontre une admirable volonté de parfaire ses connaissances, laquelle outrepassa de beaucoup l'aspect contraignant de la réglementation. Au moment d'écrire ces lignes, le taux de conformité avait déjà atteint 93 %.

### **Un organisme flexible et dynamique**

En place depuis 1998, la Chambre est à même d'annoncer un bilan des plus positifs. L'expertise acquise au fil des ans à travers les organismes dont la Chambre incarne le

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

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

### **Qu'en est-il du Rapport Martineau ?**

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

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

Ainsi, la Chambre est favorable au regroupement d'organismes voués à l'encadrement des marchés et à la solvabilité



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

### **La représentativité : un gage de satisfaction**

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

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

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

Enfin, je tiens à saluer tout particulièrement l'extraordinaire travail accompli au cours de l'année par la permanence qui a relevé avec brio de nombreux défis. Un grand merci à l'équipe de gestion, dirigée par Mme Lucie

Granger, directrice générale et secrétaire. Cette organisation a une âme et il s'agit de sa plus grande richesse !

### **Mot de la directrice générale et secrétaire**

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

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

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

### **La formation continue : une réussite**

Au 31 décembre 2001, plus de 90 % des 28 000 membres de la Chambre se conformaient ou excédaient les normes de formation continue. N'oublions pas qu'il y a trois ans à peine, toute cette notion de formation continue était strictement volontaire. Cela signifie que ces professionnels responsables ont clairement manifesté leur détermination à maintenir leurs connaissances à jour pour offrir des services et conseils de qualité. C'est autant de bénéfices pour les épargnants québécois.



Il n'y a qu'à regarder quelques données pour réaliser cette dynamique du point de vue développement professionnel : en 2001, la Chambre a accrédité plus de 3000 activités de formation, ce qui correspond à 17 000 heures de formation continue et à plus de trois millions d'unités de formation continue (UFC). De plus, nos 28 000 membres ont maintenant accès, en temps réel, à leur dossier personnel d'UFC sur le site extranet de la Chambre.

#### *Un accès facilité*

Faciliter l'accès à la formation en région est un objectif que nous poursuivons à la demande du conseil d'administration. Nous avons continué à développer le volet des cours à distance, portant à seize le nombre de cours disponibles sous cette forme. Nous avons aussi visité plusieurs villes à travers le Québec pour organiser les cours en salle et nous avons porté une attention particulière à la flexibilité des horaires de diffusion en soirée et au cours de la journée.

#### *Nouvelle désignation : C.A.A.S.*

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

#### **Un recours précieux pour les épargnants**

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

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

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

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

#### *Des dossiers plus complexes*

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

Les nombreux produits financiers exigent de plus en plus, du représentant, une grande discipline dans l'analyse des besoins et de la résistance au risque du client ainsi que beaucoup de discernement dans ce qu'il propose. Notre intervention a mis à jour des pratiques frauduleuses et des négligences



malheureuses qui ont parfois mené à la suspension ou à la radiation du professionnel en cause. Dans un autre cas, le dossier traité nous a permis d'établir des lignes de conduite importantes qui devraient dicter les gestes des professionnels de l'épargne collective.

*Une réalité nouvelle pour les représentants en valeurs mobilières*

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

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

**Une mise à jour des systèmes d'information**

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

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

**Affaires juridiques**

En 2001, la Chambre a procédé à la révision complète de son portefeuille d'assurances. Incidemment, tous les besoins ont été soigneusement réévalués.

À la suite d'un appel d'offres et nous avons souscrit, par conséquent, à de nouvelles polices d'assurance.

En matière de règlements, notons que certains ont connu des amendements. Par exemple, à la suite des premières élections, quelques modifications ont été apportées au *Règlement intérieur* de la Chambre afin de répondre adéquatement à des besoins identifiés et ainsi assurer une meilleure efficacité dans le processus électoral. De nouvelles exigences ont également été adoptées par la Chambre à l'intérieur du *Règlement sur la formation continue obligatoire*, notamment pour le nombre d'UFC nécessaires par discipline ou cumul de disciplines. Ces modifications devraient entrer en vigueur au printemps 2002.

**Communications**

La Chambre a doté ses membres d'outils pratiques et de qualité, au cours de la dernière année. De fait, elle s'est afféree à la production d'une pochette d'accueil pour ses 28 000 membres intitulée « Parce qu'il y a des professionnels... ».

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

*Événement spécial*

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



### *Sécurité financière, LE magazine*

Le véhicule d'information par excellence pour les 28 000 membres, *Sécurité financière*, a connu ses six sorties régulières. Un contenu rehaussé, avec des articles un peu plus techniques et une qualité de papier supérieur pour bien refléter l'image d'un magazine professionnel. La recette en est certes une gagnante puisque après un sondage réalisé auprès de 1000 membres, 94 % des lecteurs se disent satisfaits de leur revue. Toute l'équipe de la rédaction continue de prendre le pouls de ses lecteurs afin de répondre le mieux possible à leurs attentes. La production et la vente publicitaire, pour leur part, ont été réévaluées en 2001, toujours dans une optique d'autofinancement; nous entamons donc 2002 avec de nouveaux fournisseurs, mais toujours avec les mêmes exigences de qualité.

### *Internet*

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

Suivent le ministère des Finances du Québec, l'Office de la protection du consommateur, le Bureau des services financiers et la Chambre de l'assurance de dommages.

### *Plan de communication régional*

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

### **Des relations solides**

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

### **Une équipe dynamique et chevronnée**

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

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

---

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



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

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

### **La capacité de relever de nouveaux défis**

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

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

**Pour obtenir la version intégrale du Rapport annuel 2001 de la Chambre de la sécurité financière :**

**Chambre de la sécurité financière  
500, rue Sherbrooke Ouest  
Montréal (Québec)  
H3A 3C6**

**[www.chambresf.com](http://www.chambresf.com)**





Les résumés des décisions citées dans cette rubrique ne constituent pas les décisions officielles et sont des reproductions intégrales de l'information fournie par les Chambres.

**Pour en connaître le contenu détaillé, pour tout renseignement concernant cette rubrique ou pour signaler une erreur, nous vous invitons à contacter :**

**Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)**

Madame Erika Doil, secrétaire du comité de discipline  
(514) 842-2591 / 1 800 361-7288  
edoil@chad.qc.ca

**Chambre de la sécurité financière (CSF)**

Madame Rosa Abreu, secrétaire du comité de discipline  
(514) 282-5777 / 1 800 361-9989  
rabreu@chambresf.com

**NOTE :**

- a) Les représentants n'ayant pas de numéro de certificat n'ont pas fait les mesures transitoires pour la certification.
- b) Il est à noter que lorsque le comité de discipline rend une décision sur sanction, l'intimé ou le comité de surveillance (depuis le 1<sup>er</sup> octobre 1999, le syndic) a 30 jours pour porter cette décision en appel, et ce, à la suite de la signification de la décision.  
Lorsqu'il y a une suspension ou une exclusion imposée par le comité de discipline, celle-ci débutera lors de l'expiration du délai d'appel.

**Le Comité de surveillance de l'Association des Courtiers d'Assurances de la province de Québec, plaignant;**



c.  
**M. André Lacelle (Laval)**  
Courtier, intimé  
Certificat du BSF : 117923  
Plainte no. 1996-11-03

**PLAINTÉ**

La plainte comporte un chef d'accusation. Il lui est reproché de s'être porté caution d'une entreprise en construction et rénovation auprès de donneurs d'ouvrage, exerçant par là une occupation incompatible avec la profession de courtier d'assurances.

**DÉCISION**

En date du 19 avril 2001, déclaration de culpabilité par le comité de discipline sous le seul chef d'accusation.

**SANCTION**

Amende de 1 000 \$ et le paiement des déboursés encourus.

Comité de discipline  
Présidé par M<sup>e</sup> Guy Lafrance





M<sup>e</sup> Micheline Rioux, représentante,  
ès-qualité de syndic de la CSF

c.

**René Critchley (Montréal)**

Représentant

Certificat du BSF : 108501

Dossier : CD00-0357

#### **PLAINTÉ**

La plainte disciplinaire comporte onze chefs d'accusation. Il lui est reproché de conflits d'intérêt (7 chefs), d'appropriation de fonds pour ses fins personnelles (2 chefs), d'avoir fait défaut d'exercer ses activités avec intégrité (2 chefs).

#### **DÉCISION**

Le 23 novembre 2001, le Comité de discipline a trouvé M. Critchley coupable sur tous les chefs de la plainte.

#### **SANCTION**

En date du 4 mars 2002, le Comité de discipline de la Chambre a imposé à M. Critchley la suspension du certificat de celui-ci émis par le Bureau des services financiers sous le numéro 108501, dans toutes les disciplines où il est autorisé à exercer, pour une période de cinq (5) ans. De plus, le Comité de discipline a recommandé au Bureau des services financiers de ne pas renouveler le certificat de M. Critchley lorsque celui-ci en fera la demande avant une période de cinq (5) ans. Finalement, le comité a ordonné au secrétaire de faire publier, aux frais de M. Critchley, un avis de la décision dans un journal circulant dans le lieu où celui-ci a son domicile professionnel.

Le tout avec les frais et débours de la cause

Comité de discipline  
Présidé par M<sup>e</sup> Guy Marcotte



M<sup>e</sup> Micheline Rioux, représentante,  
ès-qualité de syndic de la CSF

c.

**Denys Chalifoux (Richelieu-Longueuil)**

Représentant

Certificat du BSF : 106474

Dossier : CD00-0355

#### **PLAINTÉ**

La plainte disciplinaire comporte deux chefs d'accusation. Il lui est reproché d'avoir fourni des informations et / ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères et absence d'analyse de besoins financiers (2 chefs).

#### **DÉCISION**

Le 23 novembre 2001, le Comité de discipline a trouvé M. Chalifoux coupable sur les deux chefs d'accusation.

#### **SANCTION**

En date du 28 février 2002, le Comité de discipline de la Chambre a imposé à M. Chalifoux des amendes totalisant la somme de 9 000 \$.

Le tout avec les frais et débours de la cause.

Comité de discipline  
Présidé par M<sup>e</sup> Guy Marcotte







M<sup>e</sup> Micheline Rioux, représentante,  
ès-qualité de syndic de la CSF

c.

**Marc-André Trottier (Richelieu-Longueuil)**

Représentant

Certificat du BSF : 133307

Dossier : CD00-0370

**PLAINTÉ**

La plainte disciplinaire comporte trois chefs d'accusation. Il lui est reproché de falsification ou contrefaçon de signature ou de documents (2 chefs), d'avoir fourni des informations et / ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères (1 chef).

M. Trottier a plaidé coupable à la plainte portée contre lui.

**SANCTION**

Le 25 février 2002, le Comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière a imposé à M. Trottier une suspension de son certificat émis par le Bureau des services financiers portant le numéro 133307 ainsi que chacune des disciplines y mentionnées pour une période de deux (2) mois.

Comité de discipline

Présidé par M<sup>e</sup> Guy Marcotte





La rubrique "Rôles d'audition" est une reproduction intégrale de l'information fournie par les Chambres. Pour tout renseignement concernant cette rubrique ou pour signaler une erreur, nous vous invitons à contacter :

Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)  
Madame Erika Doil, secrétaire du comité de discipline  
(514) 842-2591/1 800 361-7288  
edoil@chad.qc.ca

Chambre de la sécurité financière (CSF)  
Madame Rosa Abreu, secrétaire du comité de discipline  
(514) 282-5777/1 800 361-9989  
rabreu@chambresf.com

RÔLE D'AUDITION DU COMITÉ DE DISCIPLINE DE LA  
CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE



Mai 2002

DATE	HEURE	LIEU	INTIMÉ	PLACE D'AFFAIRES
<b>2</b> Audition de la plainte (Remise du 21/03/2002)	9 h 30	<b>Maison du Barreau Salle 350</b>	Michel Morin CD00-0385 François Corriveau CD00-0386	Estrie  Estrie
<b>6</b> Audition de la plainte (Poursuite du 22/11/2001)	9 h 30	<b>CSF Salle A</b>	Johny Monsef CD00-0360 (c.s.) CD00-0361 (s.)	Montréal
<b>6</b> Sanction	14 h 00	<b>CSF Salle A</b>	Roy Valade CD00-0366	Laurentides
<b>7</b> Audition de la plainte	9 h 30	<b>CSF Salle A</b>	Bernard Théorêt CD00-0400	Lanaudière
<b>13</b> Proforma	9 h 00	<b>CSF Salle A</b>	Guglielmo Pinizzotto CD00-0394	Sud-Ouest Québec
<b>13</b> Audition de la plainte	9 h 30	<b>CSF Salle A</b>	Luc Daoust CD00-0402	Montréal
<b>15</b> Audition de la plainte	9 h 30	<b>Québec Palais de Justice Salle 5.02B</b>	Guylaine Lecours CD00-0401	Québec
<b>16</b> Audition de la plainte	9 h 30	<b>Québec Palais de Justice Salle 4.25</b>	Gilles Paradis CD00-0403	Rivière-du-Loup



|



**Bureau des  
services financiers**

140, Grande-Allée Est  
Bureau 300  
Québec (Québec) G1R 5M8  
Téléphone: (418) 525-6273  
1 877 525 6273  
Télécopieur: (418) 525-9512  
Courriel : renseignements@bsf-qs.com  
Site internet: [www.bsf-qs.com](http://www.bsf-qs.com)

## BON DE COMMANDE LE PETIT GUIDE BSF

Prix de détail	Transport et Manutention	Sous-total 1	TPS (7%)	TVQ (7,5%)	Sous-total 2
8,00 \$	3,00 \$	11,00 \$	0,77 \$	0,88 \$	12,65 \$
					Quantité (Français) x copies
					Total 1 (F) \$
					Quantité (Anglais) x copies
					Total 2 (A) \$
					<b>TOTAL (1+2) \$</b>

N° de TPS : 142760917 RT  
N° de TVQ : 1021978708

TRANSPORT COURRIER ICS:      oui       non

M<sup>me</sup>  M.

Nom :	
Titre :	
Compagnie :	
Adresse :	Bureau :
Ville :	Province :
Code Postal :	Téléphone :
	Télécopieur :

### MODE DE PAIEMENT

Visa      N° de la carte: \_\_\_\_\_       Chèque  
 MasterCard      Date d'expiration: \_\_\_\_\_      (à l'ordre du Bureau des services financiers)

Signature \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

RETOURNEZ CE BON DE COMMANDE À L'ADRESSE INDIQUÉE EN HAUT DE CETTE PAGE  
AUCUNE DEMANDE DE REMBOURSEMENT NE SERA ACCEPTÉE

Fact. N°:	Total:	Expédié le:	Par:
Paiement:	Date:	Lot n°:	PMT n°:



Bulletin du Bureau des services financiers



## ADMINISTRATEURS DU BUREAU DES SERVICES FINANCIERS

Louise Champoux-Paillé, présidente  
Yves Michaud, vice-président  
Yvon Lamontagne  
François Reneault  
Constance Lemieux  
Yves Morency  
Charles Pelletier  
Madeleine Plamondon  
Martin Rochon  
Réjean Ross  
Louise Viau  
Paul-André Simard  
Nathalie St-Pierre  
Renée Piette  
Joanne Vézina

### RESPONSABLE

Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

### COORDINATION

Direction des communications

### RÉALISATION GRAPHIQUE

Bleu Outremer

### MISE EN PAGE

Mélanie Parent, agente aux communications

### IMPRESSION

- COUVERTURE  
Imprimerie Le Laurentien
  
- PAGES INTÉRIEURES  
Graphica impressions

### ABONNEMENT 2002

129 \$ pour l'année

### PÉRIODICITÉ

10 éditions par année

Dépôt légal – 2<sup>e</sup> trimestre 2002

ISSN 1492-1871

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada



