
**Rapport sur l'application de la *Loi sur la distribution de produits
et services financiers***

Mémoire du Mouvement Desjardins

Présenté à M. Carlos Leitão
Ministre des Finances

Septembre 2015



Desjardins

Coopérer pour créer l'avenir

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
Mise en contexte	1
Le Québec à l'avant-garde en matière d'encadrement du secteur financier	2
Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier	2
1. Distribution d'assurance par Internet	4
Un encadrement harmonisé avec les règles existantes à l'échelle canadienne	5
2. Distribution sans représentant	6
Pour en finir avec le « régime d'exception ».....	6
Rééquilibrer les responsabilités pour pérenniser le régime	6
Vers un encadrement plus souple du guide de distribution	7
3. Encadrement du représentant	8
Le consommateur et le double encadrement	9
L'institution financière et le double encadrement	10
Les coûts associés au double encadrement.....	10
Les coûts directs	11
Quelques exemples	12
Les coûts indirects	13
3.1 Représentants de courtier en épargne collective et en plans de bourses d'études	14
La CSF comme OAR pancanadien pour les courtiers québécois	15
Recommandation du Mouvement Desjardins	15
3.2 Employés des assureurs	17
La formation au Mouvement Desjardins.....	17
Éléments de réflexion pour étayer la position du Mouvement Desjardins	18
Pour en finir avec la course aux UFC	18
3.3 Experts en sinistre à l'emploi d'un assureur	19
3.4 Représentants autonomes	20
4. Indemnisation en cas de fraude	20
Commentaires additionnels du Mouvement Desjardins	21
Distribution par Internet	21
Les Chambres et la protection du public	22
Inspections de la Chambre de la sécurité financière.....	22
Inspections de la Chambre de l'assurance de dommages	23
Conclusion	24
Annexe	25
Tableau 1 – Statistiques sur les membres de la CSF de 2000 à 2014.....	25
Tableau 2 – Statistiques sur les membres de la CHAD de 2000 à 2014.....	25
Tableau 3 – CSF : Évolution des revenus et des dépenses 2000-2014.....	25
Tableau 4 – CSF : Évolution de certaines dépenses 2000-2014.....	26
Tableau 5 – CSF : Répartition des enquêtes par secteur d'activité et dossiers traités par le syndic 2000-2014.....	26
Tableau 6 – CHAD : Évolution des revenus et des dépenses 2000-2014.....	26
Tableau 7 – CHAD : Évolution de certaines dépenses 2000-2014.....	27
Tableau 8 – CHAD : Répartition des plaintes par catégorie de membres 2000-2014	27
Tableau 9 – CHAD : Répartition des dossiers traités par le syndic 2000-2014.....	27

Introduction

Le jour même du dépôt du *Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers* (« le Rapport »), le Mouvement Desjardins a souligné publiquement qu'il accueillait très favorablement l'analyse du ministre des Finances, notamment en raison de la pertinence des constats, des questions qu'il soulève et des recommandations qu'il formule.

S'il est indéniable que l'industrie financière québécoise se porte bien et que la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (« LDPSF ») y a contribué, il est tout aussi clair que les attentes et les habitudes des consommateurs ont évolué, notamment en raison des possibilités qu'offrent les technologies. Quel que soit le secteur d'activité, la rapidité avec laquelle l'information circule de même que le phénomène des réseaux sociaux placent désormais les consommateurs dans un nouveau rapport de force avant de conclure une transaction. Afin de soutenir la concurrence, peu importe le canal de distribution, plus que jamais la confiance et la compétence occupent une place centrale et c'est particulièrement vrai dans l'industrie des produits et services financiers.

Le Mouvement Desjardins a toujours estimé important de jeter un regard constructif à toutes les propositions susceptibles d'améliorer l'encadrement qui régit l'ensemble de ses activités. Dans un environnement où la mondialisation dicte de plus en plus les façons de faire, la nécessité d'une harmonisation plus efficace des activités législatives et réglementaires pose un défi de taille qui doit être relevé au bénéfice de tous les participants au marché.

Ainsi, considérant l'importance de cette consultation, le Mouvement Desjardins rappelle d'abord quelques faits saillants de l'évolution de l'encadrement du secteur financier au cours des 15 dernières années pour ensuite aborder, une par une, les recommandations et les questions soulevées par le ministre des Finances. Dans sa démarche, le Mouvement Desjardins place l'intérêt du consommateur au centre de ses réflexions afin de présenter un argumentaire et des pistes de solutions solides.

Mise en contexte

Comme le ministre des Finances l'indique, il est important de garder à l'esprit que l'industrie financière est un véritable moteur de croissance pour l'économie québécoise. Non seulement permet-elle aux entrepreneurs de financer leur croissance ou aux entrepreneurs en herbe de se lancer en affaires, elle permet aussi aux Québécois de réaliser leurs projets, d'épargner et de se protéger des imprévus.

Dans son *Rapport annuel sur les institutions financières 2014*, l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité ») indique que la « contribution de l'industrie finance et assurances à l'activité économique s'est chiffrée en 2014 à 19,4 G\$, ce qui représente 6,2 % du PIB réel du Québec »¹. L'Autorité mentionne également que près de 150 000 personnes travaillent dans cette industrie dont 80 % proviennent des institutions de dépôt et de l'assurance, ce qui représente une contribution au PIB d'approximativement 130 000 \$ par emploi. Il s'agit d'une des industries les plus productives de l'économie québécoise.

¹ Autorité des marchés financiers, *Rapport annuel sur les institutions financières 2014*, p. 12.

Le Québec à l'avant-garde en matière d'encadrement du secteur financier

Le Rapport, qui brosse un portrait de l'évolution de l'encadrement du secteur financier, permet de constater à quel point le législateur québécois a toujours été à l'avant-garde des meilleures pratiques. Déjà, au début des années 1980, le gouvernement du Québec avait identifié les tendances qui influenceraient le secteur financier, particulièrement en ce qui concerne le décloisonnement des institutions financières. Par exemple, le Québec a été le premier à permettre aux institutions financières de faire l'acquisition de firmes de courtage en valeurs mobilières. Au cours de cette période, le Mouvement Desjardins et les assureurs se sont vu octroyer le droit de détenir des filiales et de ne plus être limité à un seul des 4 piliers traditionnels du secteur financier². Au cours des années 1990, l'adoption de lois permettant le cumul de permis et l'élargissement de la gamme de produits et services offerts aux consommateurs a concrétisé le concept de décloisonnement des institutions financières et d'offre intégrée.

Quant au consommateur, la globalisation des marchés, le décloisonnement, la convergence intersectorielle et la technologie ont contribué à la diversification des produits et des services qu'il détient. En contrepartie, la multiplication de consommateurs plus « sophistiqués », l'accessibilité accrue de l'information financière, la concurrence et les aléas du marché font bondir les demandes d'assistance, le nombre de plaintes, les organismes d'encadrement et les associations sectorielles de toute sorte.

Ainsi, au début des années 2000, tant les consommateurs que l'industrie peinent à s'y retrouver, confondant les mandats du Bureau des services financiers, de la Chambre de l'assurance de dommages, de la Chambre de la sécurité financière, de l'Inspecteur général des institutions financières, de la Commission des valeurs mobilières du Québec et de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières, pour ne nommer que ceux-ci.

C'est en fonction de ce contexte et déterminé à assurer l'équilibre entre la protection du consommateur et le développement du secteur financier que le gouvernement du Québec a formé le Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier.

Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier

Le Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier, présidé par M^e Yvon Martineau, s'est vu confier le mandat d'analyser la structure d'encadrement et de recommander des mesures visant à l'améliorer. Son mandat prévoyait que les recommandations devraient principalement tenir compte de la protection du consommateur et de l'allègement du fardeau administratif des assujettis. Après un vaste exercice de consultation, le Groupe de travail concluait notamment que : « le fardeau administratif est excessif et la structure d'encadrement trop complexe. L'investisseur s'y retrouve difficilement et les assujettis se plaignent³ ».

² Rapport du Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier, *Pour un encadrement intégré et simplifié du secteur financier au Québec*, 2001, p. 18.

³ *Id.*, iii.

En effet, malgré les politiques avant-gardistes du Québec, le Groupe de travail concluait que la structure d'encadrement n'avait pas réussi à intégrer les effets du décloisonnement du secteur financier. Un des principaux inconvénients découlant des distorsions entre la réalité d'un secteur financier décloisonné et sa structure d'encadrement complexe était la difficulté éprouvée par les épargnants et l'industrie de s'y retrouver et de savoir à qui s'adresser, et ce, peu importe la nature de la problématique. Dans son rapport, le Groupe de travail mentionnait ce qui suit, à propos du contexte de 2001 : « Trop souvent, le consommateur doit chercher son chemin dans un pénible labyrinthe, tandis que l'industrie doit composer avec une panoplie d'organismes d'encadrement où le choc des cultures et les intérêts corporatistes nuisent souvent à la coopération entre les intervenants⁴. » (nos soulignés)

C'est précisément pour mettre un terme à la confusion décrite ci-dessus que le Groupe de travail recommandait la mise en place d'un guichet unique qui permettrait aussi au Québec de faire valoir son point de vue dans les divers forums canadiens, nord-américains et internationaux.

C'est dans la foulée des travaux et des recommandations du Rapport Martineau que, le 11 décembre 2002, l'Assemblée nationale adoptait à l'unanimité la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier*. Le ministre des Finances résume ainsi l'essentiel des objectifs de la Loi :

« L'organisme, devenu l'Autorité des marchés financiers, a pour mission d'administrer l'ensemble des lois régissant l'encadrement du secteur financier dans le domaine des assurances, des valeurs mobilières, des institutions de dépôt et de la distribution de produits et services financiers. Il a ainsi remplacé le Bureau des services financiers, la Commission des valeurs mobilières du Québec, l'Inspecteur général des institutions financières et la Régie de l'assurance-dépôts du Québec et s'est vu confier la gestion du Fonds d'indemnisation des services financiers.

Dans le secteur de la distribution, la création de l'Agence, bientôt renommée l'Autorité des marchés financiers, entraînait un passage d'un encadrement par un organisme dirigé principalement par des représentants de l'industrie à un encadrement gouvernemental⁵. »

Aujourd'hui, l'Autorité est un régulateur intégré disposant d'une gamme de pouvoirs étendue pour assurer la discipline du marché et la protection des consommateurs et épargnants. Cette approche novatrice a contribué à la renommée de l'Autorité. À cet égard, soulignons que le président-directeur général de l'Autorité agit comme président des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (« ACVM ») alors que le surintendant de l'encadrement de la solvabilité agit comme président du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (« CCRRA »). Cette intégration et l'implication des ressources de l'Autorité dans les forums nationaux et internationaux, telles l'Organisation internationale des commissions de valeur et l'*International Association of Insurance Supervisors*, permettent au Québec d'assumer un leadership significatif et d'aborder des dossiers de réglementation dans une perspective globale au bénéfice des assujettis et du public.

Au cours des 15 dernières années, les besoins des consommateurs ont évolué de sorte que l'encadrement de la distribution de produits et services financiers doit s'adapter aux réalités d'aujourd'hui et permettre à l'industrie d'évoluer et de répondre adéquatement aux attentes de ses clients. C'est dans ce contexte que le Mouvement Desjardins aborde la présente consultation.

⁴ *Id.*, iii.

⁵ Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, 2015, p. 7.

1. Distribution d'assurance par Internet

RECOMMANDATION 1

S'inspirer des recommandations du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance pour mettre en place un cadre législatif souple qui permettra aux assureurs d'offrir leurs produits par Internet.

Le Mouvement Desjardins est en accord avec cette recommandation et estime que le principal enjeu est d'assurer un niveau adéquat de protection pour les consommateurs dans un contexte de développement du commerce électronique des produits d'assurance.

Selon une étude de Morgan Stanley & BCG, 88 % des consommateurs sondés à travers le monde utilisent Internet pour se renseigner en matière d'assurance⁶. En ce qui a trait au recours à un représentant pour se procurer de l'assurance, 80 % des sondés favorisent cette option mais dans les marchés où l'utilisation d'Internet est élevée, plus de 50 % des répondants mentionnent ne pas être prêts à payer pour les services d'un représentant, et ce, tant en assurance de personnes qu'en assurance de dommages. De plus, une étude du marché canadien effectuée par Accenture en 2013, révèle qu'en assurance de dommages, l'appétit est élevé pour une interaction en ligne à toutes les étapes de la relation assureur-client.

Comme le démontrent les études, les consommateurs sont plus que prêts à souscrire de l'assurance par Internet et c'est ce qu'ils veulent. À titre d'institution financière, l'assureur est responsable de développer des outils qui permettront aux consommateurs de faire des choix éclairés. Le domaine de l'assurance ne se limite pas aux ventes et aux souscriptions, c'est l'indemnisation, en cas de sinistre ou de réalisation du risque couvert, qui est au cœur de ce secteur d'activité. Ainsi, quel que soit le canal de distribution, l'assureur n'a aucun avantage à se retrouver avec des clients qui détiennent des produits d'assurance mal adaptés à leurs besoins. Dans un tel cas, les clients ne tarderaient pas à faire valoir leur mécontentement, ce qui affecterait négativement la réputation, la compétitivité voire la pérennité de l'assureur.

Les meilleurs seront ceux qui réussiront à se démarquer par l'accessibilité à de l'information claire et pertinente ainsi que par la convivialité et la sécurité de leurs sites Internet. De plus, il y a fort à parier que ce sont les internautes familiers avec l'achat en ligne qui seront les plus actifs dans la souscription d'assurance par Internet. De ce fait, ils exerceront une saine pression sur les assureurs les forçant à entrer dans la valse de l'amélioration continue de leurs outils de distribution d'assurance par Internet. Considérant l'éventail de possibilités qu'offrent les technologies, les clients apprécient déjà grandement ce mode de distribution et continueront de l'apprécier davantage. Quant aux clients qui auraient à se plaindre des services ou des produits, on peut certainement penser que le WEB leur donne aussi de très forts moyens de se faire entendre, notamment sur les réseaux sociaux. Les prestataires d'assurance auront donc tout intérêt à être sérieux et responsables à l'égard des produits qu'ils choisiront d'offrir sur Internet et sur la qualité de l'expérience client. En somme, la distribution d'assurance par Internet positionnera l'assureur comme maître d'œuvre de toute la relation avec son client. Ainsi, de la souscription à l'indemnisation, l'assureur devra livrer une prestation conforme aux attentes de ses clients sous peine d'être exclu du marché.

⁶ Morgan Stanley & BCG, *Blue Paper in Insurance and Technology, Evolution and Revolution in a Digital World*, septembre, 2014.

Nous partageons le point de vue du législateur et de l'Autorité de ne pas encadrer de façon spécifique l'offre d'assurance par Internet. Il est effectivement préférable de profiter de la révision de la *Loi sur les assurances* pour adapter l'encadrement actuel et s'assurer qu'il est dans l'intérêt du consommateur, et ce, quel que soit le canal qu'il utilise pour se procurer un produit d'assurance. Un prestataire d'assurance se doit de rencontrer toutes ses obligations, peu importe que le consommateur souscrive à une assurance en personne, par téléphone ou par Internet. Cette approche a l'avantage d'être plus flexible et s'avère d'autant plus pertinente dans un contexte d'évolution rapide des nouvelles technologies.

Il faut également éviter de considérer Internet comme étant plus risqué que les autres moyens de se procurer de l'assurance. Que la souscription ou l'adhésion à une assurance se fasse par Internet, au téléphone ou en personne, c'est sur la base des mêmes paramètres de risques et de couverture que la tarification est établie. Les sites Internet sont si bien conçus aujourd'hui qu'il est possible pour le consommateur de bénéficier, à l'aide de rubriques, de bulles et de vidéos, entre autres, d'informations de qualité permettant une prise de décision éclairée et une protection adéquate. Comme les tendances le démontrent, il est clair que pour certains produits d'assurance, les consommateurs préfèrent transiger de manière complètement autonome. Il revient au consommateur de choisir le produit qu'il veut souscrire et la manière dont il le souhaite.

Par ailleurs, il incombe au prestataire d'assurance de veiller à ce qu'un consommateur qui achète un produit d'assurance en ligne puisse prendre une décision éclairée en lui fournissant tous les renseignements nécessaires dans un langage clair et simple et en lui donnant accès à des conseils appropriés en temps opportun. En ce qui a trait à la possibilité pour un consommateur de recourir aux services d'un représentant dans le cadre d'une transaction par Internet, il y a fort à parier qu'un assureur, constatant qu'un certain nombre de transactions ont échoué en raison de l'impossibilité pour l'internaute d'obtenir de tels services, ajustera son offre en conséquence. Ainsi, les notions de « jours ouvrables », de « 24/7 » ou « d'heures d'affaires de l'assureur » deviendront rapidement caduques.

Un encadrement harmonisé avec les règles existantes à l'échelle canadienne

En vue de l'adaptation de l'encadrement à la distribution par Internet, le Mouvement Desjardins invite le législateur et l'Autorité à se soucier des aspects relatifs à l'harmonisation des règles compte tenu que plusieurs assureurs québécois sont actifs à l'échelle canadienne.

Il importe également de mentionner que le cadre de réglementation de l'industrie de l'assurance de personnes est large et inclut, outre la législation, les lignes directrices de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (« l'ACCAP »). De plus, la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* de l'Autorité, laquelle s'applique à la distribution de tous les produits et services financiers des assureurs actifs au Québec et des coopératives de services financiers québécoises, complète la réglementation existante et couvre bon nombre des recommandations du CCRRA et de l'Autorité découlant de leur consultation sur l'offre d'assurance par Internet. Le Mouvement Desjardins recommande que ce soit sur la base des travaux mentionnés ci-dessus et ceux de l'Autorité que les modalités relatives à la distribution en ligne soient précisées.

2. Distribution sans représentant

RECOMMANDATION 2

Mettre en place un cadre législatif pour la distribution sans représentant qui s'appliquera directement aux assureurs qui devront veiller à ce que leurs mandataires (actuellement appelés des distributeurs) respectent les règles.

Pour en finir avec le « régime d'exception »

Avant d'aborder directement la recommandation, le Mouvement Desjardins estime important de revenir sur certains éléments concernant le régime de distribution sans représentant (« DSR »). Le Rapport décrit le régime de DSR comme suit : « Ce régime permet à un assureur d'offrir des produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, offre de façon accessoire un produit d'assurance afférent uniquement à un bien qu'il vend⁷. » Par exemple, l'agence de voyages qui offre, à l'achat d'un forfait voyage, une assurance couvrant la perte des bagages agit dans le cadre du régime de DSR. C'est la même chose pour la caisse Desjardins qui, lors de l'octroi d'un prêt garanti par hypothèque immobilière, offre une assurance sur la vie du débiteur. Dans les deux cas, l'assurance est accessoire à l'objet principal : l'achat d'un forfait voyage ou la conclusion d'un contrat de prêt hypothécaire.

Depuis l'adoption de la LDPSF, mais davantage au cours des dernières années, plusieurs joueurs de l'industrie véhiculent que le régime de DSR est un « régime d'exception ». Or, il n'en est rien, le régime de DSR est un régime de distribution à part entière assujéti aux dispositions du Titre VIII de la LDPSF. Sans ce régime, il y a fort à parier que plusieurs de ces produits d'assurance, dits « de commodité », seraient sans doute peu ou pas disponibles en raison du manque d'intérêt des représentants considérant la faible rémunération associée à l'assurance accessoire.

En fait, le Mouvement Desjardins est d'avis que le régime de DSR est important, pertinent et doit être conservé au même titre que le régime de distribution avec permis. Toutefois, le dépôt du Rapport et la mise à jour de la LDPSF représentent une belle occasion pour l'améliorer, notamment au chapitre des responsabilités dévolues aux assureurs et aux distributeurs.

Rééquilibrer les responsabilités pour pérenniser le régime

Le Mouvement Desjardins est d'accord sur le fait que le régime de DSR nécessite un rééquilibrage entre les responsabilités des distributeurs et des assureurs. Desjardins estime que les assureurs, en tant que mandants, devraient être davantage imputables du respect des obligations de leurs distributeurs. Ce faisant, ils prendront les moyens nécessaires pour que leurs distributeurs se conforment à la Loi en se dotant notamment de procédures adéquates de supervision. En ce sens, Desjardins appuie la recommandation 2 à l'effet de confirmer dans la Loi le rôle du distributeur comme mandataire de l'assureur.

⁷ Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, 2015, p. 15.

La Loi impute au distributeur la responsabilité d'informer le consommateur. En effet, il est prévu aux articles 431 et 436 de la LDPSF que le distributeur peut être tenu responsable du préjudice que subirait un consommateur qui n'aurait pas reçu les renseignements lui permettant de donner un consentement libre et éclairé, par exemple, pour juger si au moment de l'adhésion, il est en situation d'exclusion. Toutefois, l'assureur, en tant que manufacturier de produits d'assurance et à titre de mandant du distributeur, est également exposé à des recours en dommages contre lui dans le cas où un préjudice au consommateur résulterait d'un manque d'information. En raison de cette possibilité de recours contre eux, il est dans l'intérêt des assureurs de superviser les distributeurs pour faire en sorte qu'ils aient une bonne connaissance du produit et fassent toutes les divulgations requises par la Loi.

Le Mouvement Desjardins considère que la *Loi sur les assurances* serait le véhicule idéal pour concrétiser les responsabilités des assureurs dans la relation « mandant-mandataire » pour la distribution de produits sans représentant.

Vers un encadrement plus souple du guide de distribution

Le Mouvement Desjardins estime que le législateur devrait assouplir les règles encadrant le format du guide de distribution devant être remis et expliqué aux consommateurs sous le régime de DSR.

Dans sa forme actuelle, le règlement impose aux assujettis une « recette » qui, à notre avis, ne sert pas assez bien le consommateur. Sa rigidité laisse peu de place à l'assureur pour adapter sa documentation à ses pratiques d'affaires et aux caractéristiques des produits. Concrètement, les guides de distribution se révèlent souvent fades suscitant peu d'intérêt pour les adhérents, sauf lors de la réalisation du risque afférant à la protection.

Dans le but de proposer à nos membres et clients une documentation favorisant leur compréhension, Desjardins Sécurité financière a récemment travaillé avec Éducaloi, un organisme reconnu pour son expertise dans la production de communications juridiques claires, simples et efficaces. Nos travaux ont démontré qu'il est possible de proposer des guides de distribution simples et accessibles à l'intérieur d'un cadre rigoureux et rassurant pour les consommateurs.

En somme, ce qui importe c'est que l'assureur offre au preneur ou à l'adhérent une information et des renseignements clairs et en temps utile pour permettre une prise de décision éclairée. Ces renseignements comprennent notamment l'étendue de la garantie et des exclusions, les délais à l'intérieur desquels le sinistre doit être déclaré et ceux à l'intérieur desquels l'assureur est tenu de payer, de même que l'information nécessaire à la demande d'examen d'une plainte.

3. Encadrement du représentant

RECOMMANDATION 3

Examiner toutes les approches pour alléger le fardeau réglementaire et financier des assujettis tout en maintenant un encadrement adéquat de la distribution de produits et services financiers.

Le Mouvement Desjardins appuie totalement cette recommandation du ministre des Finances. Bien qu'il aurait souhaité que les discussions sur la révision de la LDPSF s'amorcent avant, il reconnaît que la décennie et demie qui s'est écoulée depuis sa sanction permet d'avoir le recul nécessaire à une analyse plus rationnelle de l'état des lieux pour une mise à jour conséquente.

Effectivement, l'adoption de la LDPSF en 1998 a donné lieu à des débats intenses au sein de l'industrie. Les craintes de plusieurs intervenants, notamment les courtiers, leurs associations sectorielles, les organismes d'autoréglementation (« OAR »), les compagnies d'assurances et leurs associations sectorielles, étaient de voir l'industrie si profondément transformée que leurs intérêts commerciaux soient menacés. Ainsi, la polarisation des points de vue aura eu pour effet de marquer l'imaginaire et de teinter tous les débats sur l'encadrement du secteur financier depuis 1998.

Aujourd'hui, force est de constater que les craintes exprimées ne se sont pas matérialisées. Du côté de la Chambre de la sécurité financière (« la CSF ») : l'OAR des secteurs de l'épargne collective, de l'assurance de personnes (individuelle et collective) et du courtage en plans de bourses d'études, elle comptait 27 624 membres au 31 décembre 2000⁸ et 31 917 au 31 décembre 2014⁹. Il s'agit d'une augmentation de 16 % (Tableau 1 en annexe).

Quant à la Chambre de l'assurance de dommages (« la ChAD ») : l'OAR des secteurs de l'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres, son *membership* est passé de 10 226 au 31 décembre 2000¹⁰ à 14 685 au 31 décembre 2014¹¹ pour une augmentation de 44 % (Tableau 2 en annexe).

En somme, l'introduction de la vente d'assurance dans les caisses Desjardins n'a pas eu pour effet de perturber l'industrie et de livrer les problèmes annoncés en 1998. Au contraire, l'industrie est plus dynamique que jamais et tous y ont trouvé leur compte. C'est dans ce contexte que le Mouvement Desjardins considère que le temps qui s'est écoulé depuis permet d'envisager la révision de la LDPSF avec la sérénité nécessaire pour compléter l'encadrement simplifié et intégré du secteur financier proposé par le Rapport Martineau.

⁸ Chambre de la sécurité financière, *Rapport annuel 2000*, p. 28.

⁹ Chambre de la sécurité financière, *Rapport annuel 2014*, p. 52.

¹⁰ Chambre de l'assurance de dommages, *Rapport annuel 2000*, p. 37.

¹¹ Chambre de l'assurance de dommages, *Rapport annuel 2014*, p. 3.

QUESTION A

Est-ce que selon vous les avantages du double encadrement excèdent les coûts engendrés?

Le Mouvement Desjardins considère que les coûts du double encadrement excèdent nettement les avantages décrits dans le Rapport. Si pour les assujettis, les irritants du double encadrement découlent surtout des coûts et du fardeau administratif additionnel qu'il impose, pour les consommateurs, les désavantages découlent de la confusion des rôles dévolus aux Chambres par rapport à l'Autorité et du fractionnement des informations nécessaires à assurer une intervention rapide des autorités en cas de besoin.

Le consommateur et le double encadrement

Au Québec, la distribution de produits et services financiers est systématiquement encadrée par deux entités, l'Autorité et la CSF/ChAD, ayant chacune une vision partielle de la relation d'un assujetti avec son client. Effectivement, l'Autorité encadre les activités du cabinet alors que les Chambres encadrent chacun des individus détenteurs de permis en matière de discipline et de formation. Il ne peut s'agir d'un encadrement optimal puisque ni l'un ni l'autre ne possède une vue d'ensemble ou n'a accès à un dossier complet au même endroit au même moment. Pour faire un parallèle avec l'administration de la justice, c'est comme si le requérant et l'intimé avaient à défendre leur cause devant deux juges, dans deux cours différentes à des moments différents. Dans ce contexte, la référence aux « avantages » du double encadrement n'apparaît pas justifiée puisque, peu importe la position dans laquelle on se trouve, tant l'assujetti que le consommateur doivent composer avec deux entités ayant chacun leur bout de dossier.

De plus, du côté des représentants, c'est-à-dire les 46 602 détenteurs de permis émis par l'Autorité, mais assujettis aux Chambres pour la formation continue et la discipline, le Rapport expose avec justesse que :

« le double encadrement fait naître une certaine confusion, voire de possibles incohérences à propos de la responsabilité du cabinet et du représentant et du comportement que chacun doit adopter. En effet, comme le cabinet est responsable des actes de ses représentants, il en découle qu'il doit pouvoir leur imposer des pratiques et des politiques ». ¹²

Or, lorsqu'un cabinet est informé par une des Chambres qu'un représentant à son emploi est l'objet d'une plainte, le double encadrement en vigueur fait du cabinet un joueur secondaire. Puisque la Chambre a juridiction sur le représentant, elle refuse de donner l'information au cabinet puisqu'il est sous la juridiction de l'Autorité. Dans ce contexte, le cabinet n'a pas la possibilité d'évaluer si ses processus sont en cause et encore moins de les corriger, le cas échéant. Si c'est effectivement ce que l'encadrement suggère, ce n'est certainement pas ce que les consommateurs sont en droit de s'attendre.

¹² Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, 2015, p. 19.

En ce qui a trait à la gestion des permis, l'incohérence est toute aussi flagrante que dans l'exemple précédent. C'est l'Autorité qui gère les règles de maintien des permis, de renouvellement et de remise en vigueur des inscriptions, mais tout cela en ne détenant jamais toute l'information en temps réel pour agir promptement au besoin. Puisque ce sont les Chambres qui sont responsables de la tenue des registres sur la formation continue nécessaire au renouvellement des permis d'exercer, il peut s'écouler des semaines voire des mois avant que l'Autorité sache qu'un représentant n'a pas rempli ses obligations de formation continue à la fin d'une période de référence et qu'elle suspende son permis. Concrètement, cela implique qu'un représentant peut exercer en contravention à la LDPSF pendant des semaines, et ce, à l'abri du contrôle de l'Autorité et du cabinet qui l'emploie.

Pour le Mouvement Desjardins, ces exemples sont sans équivoque : le double encadrement ne comporte pas de réel avantage. Le Rapport réfère à un avantage que Desjardins considère au mieux comme bien théorique. Actuellement, le représentant « est responsable de ses actes, qu'il soit autonome ou employé » et l'encadrement déontologique par une Chambre « se traduit par une responsabilité personnelle du représentant pour les services qu'il rend¹³ ». Dans un modèle où l'Autorité deviendrait le guichet unique, le représentant ou l'employé serait assujéti à un encadrement poursuivant les mêmes objectifs. Le plus important est de garder à l'esprit que le consommateur veut transiger avec des personnes et des organisations intègres et compétentes en tout temps. Or, le double encadrement induit un décalage dans l'information qui ne permet pas d'atteindre cet objectif.

L'encadrement des activités de distribution de produits et services financiers nécessite plus de cohérence et d'efficacité. Les consommateurs ne s'intéressent pas aux débats de structures, ils ont besoin de confiance et de service lorsqu'ils se sentent lésés.

L'institution financière et le double encadrement

Lorsque le cabinet est une institution financière, en plus d'appliquer les dispositions de la LDPSF et sa réglementation, il doit ajouter la prise en considération obligatoire des lignes directrices de l'Autorité. Le ministre des Finances cite avec justesse la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*, mais les institutions financières québécoises sont assujétiées à plusieurs autres lignes directrices dictant les attentes de l'Autorité. Concrètement, les institutions financières sont les organisations assujétiées au cadre le plus rigoureux, et ce, tant en matière de distribution de produits et services financiers qu'en matière de gouvernance, de gestion des risques, de capitalisation, de conformité, etc.

En somme, les cabinets/courtiers des institutions financières fonctionnent en vertu de règles qui dépassent largement celles du double encadrement.

Les coûts associés au double encadrement

La multiplicité d'organismes engendre des coûts élevés pour les assujétiés en plus de les soumettre à des régimes réglementaires différents selon le produit ou le service offert. L'encadrement actuel exige des efforts soutenus pour s'y conformer et génère des coûts importants. Nous pouvons les évaluer sommairement sous deux volets : les coûts directs et les coûts indirects.

¹³ *Idem*, p. 19.

Les coûts directs

Considérant la taille de son réseau de distribution, le Mouvement Desjardins a toujours porté une attention particulière à l'évolution des coûts d'encadrement.

Afin d'y voir plus clair sur l'évolution des coûts associés à la présence des Chambres, le Mouvement Desjardins a comparé des données statistiques et financières provenant de leurs rapports annuels de 2000 à aujourd'hui. Les résultats, en annexe, confirment que les Chambres imposent un fardeau financier significatif à tous les assujettis.

L'analyse des rapports annuels de la CSF est révélatrice sur les coûts engendrés par le double encadrement et la capacité limitée des assujettis à les contenir. Par exemple :

- les cotisations se sont accrues de 140 %, passant de 4,09 M\$ en 2000 à 9,83 M\$ en 2014 (Tableau 3);
- les dépenses totales se sont accrues de 168 %, passant de 4,32 M\$ en 2000 à 11,58 M\$ en 2014 (Tableau 3);
- les dépenses relatives aux salaires et charges sociales se sont accrues de 169 %, passant de 1,92 M\$ en 2000 à 5,17 M\$ en 2014 (Tableau 4);
- les dépenses du poste « publicité et promotion » et se sont accrues de 1 133 %, passant de 60 000 \$ en 2000 à 740 000 \$ en 2014 (Tableau 4);
- les dépenses du poste « procureur du syndic » se sont accrues de 673 %, passant de 150 000 \$ en 2000 à 1,16 M\$ en 2014 (Tableau 4);
- au cours de la période, 5 des 15 exercices financiers se sont soldés par des déficits (Tableau 3).

Pourtant :

- le nombre de membres ne s'est accru que de 16 % entre 2000 et 2014 (Tableau 1);
- le nombre de dossiers d'enquêtes est demeuré assez stable avec une moyenne annuelle de 503 au cours de la période, l'année 2008 ayant été plus occupée avec 700 (Tableau 5, colonnes de droite);
- le nombre de dossiers traités par le syndic est demeuré assez stable, variant entre un minimum de 26 en 2004 et un maximum de 75 en 2002, pour une moyenne de 58 au cours de la période (Tableau 5).

Du côté de la ChAD, les constats sont sensiblement les mêmes :

- les cotisations se sont accrues de 73 %, passant de 2,48 M\$ en 2000 à 4,3 M\$ en 2014 (Tableau 6);
- les dépenses totales se sont accrues de 118 %, passant de 2,36 M\$ en 2000 à 5,14 M\$ en 2014 (Tableau 6);
- les dépenses relatives aux salaires et charges sociales se sont accrues de 179 %, passant de 0,99 M\$ en 2000 à 2,76 M\$ en 2014 (Tableau 7);
- les dépenses du poste « publicité et promotion » se sont accrues de 325 %, passant de 40 000 \$ en 2000 à 170 000 \$ en 2014 (Tableau 7);
- les dépenses du poste « procureur du syndic » se sont accrues de 275 %, passant de 120 000 \$ en 2000 à 450 000 \$ en 2014 (Tableau 7);
- au cours de la période, 7 des 15 exercices financiers se sont soldés par des déficits (Tableau 6).

Pourtant :

- le nombre de membres s'est accru de 44 % entre 2000 et 2014, passant de 10 226 à 14 669 (Tableau 2);
- le nombre de plaintes est demeuré assez stable, variant entre un minimum de 94 en 2005 et un maximum de 234 en 2011, pour une moyenne de 163 au cours de la période (Tableau 8);
- le nombre de dossiers traités par le syndic est demeuré assez stable, variant entre un minimum de 14 en 2014 et un maximum de 28 en 2013, pour une moyenne de 22 au cours de la période (Tableau 9).

De l'analyse des rapports annuels des Chambres, il ressort clairement que la croissance des dépenses est disproportionnée par rapport à l'augmentation du nombre de membres et de la charge de travail.

Quant aux cotisations versées à l'Autorité par les cabinets/courtiers, en fonction du nombre de représentants, elles étaient de 160 \$ en 2008 et à 178 \$ en 2014 pour une augmentation de 11,3 % liée à l'évolution de l'IPC. Avant 2008, les cotisations variaient selon la ou les disciplines dans lesquelles le représentant était inscrit. Cependant, nos analyses révèlent des augmentations moins soutenues que celles des Chambres.

Quelques exemples

Le meilleur exemple pour illustrer les coûts associés à l'encadrement en vigueur au Québec est sans contredit le secteur de l'épargne collective.

Desjardins Cabinet de services financiers (« DCSF »), l'entité habilitée à distribuer les fonds de placement du Mouvement Desjardins au Canada, doit composer avec deux cadres réglementaires, celui du Québec, caractérisé par le double encadrement, et celui de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (« l'ACFM ») qui encadre toutes les activités des courtiers (firme et représentants).

Ainsi, en 2014, les cotisations payées par DCSF à la CSF, à l'Autorité, au Fonds d'indemnisation des services financiers et à la Base de données nationale d'inscription s'élevaient à 6 245 164 \$ auxquelles il faut ajouter 196 199 \$ pour la portion des activités hors Québec encadrées par l'ACFM pour un grand total de 6 441 363 \$.

En simulant une transposition de l'ensemble des activités de DCSF dans le cadre réglementaire en vigueur dans toutes les autres provinces, les cotisations versées à l'ACFM, à la Corporation de protection des investisseurs et à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement auraient été de 4 723 384 \$.

Le moins qu'on puisse dire c'est qu'à 1 717 979 \$, l'écart est très significatif au chapitre des coûts directs. À ce montant, s'ajoutent des coûts indirects associés à la gestion simultanée de deux cadres réglementaires bien différents pour opérer partout au Canada et à l'obligation systématique de composer avec la CSF et l'Autorité pour les affaires québécoises.

Il est à souligner que la CSF a annoncé une augmentation de sa cotisation de 25 \$ pour 2016. Si elle s'avère, Desjardins Cabinet de services financiers devra ajouter quelque 187 500 \$ aux 2 637 091 \$ versés actuellement, alors que Desjardins Sécurité financière devra ajouter 13 625 \$ aux 178 585 \$ versés en 2015. Ainsi, en 2016, le Mouvement Desjardins versera plus de 3 M\$ à la CSF.

Pour sa part, la cotisation obligatoire des membres de la ChAD s'établit à 288 \$ en 2015. Si ses membres avaient consenti à la proposition du conseil d'administration en avril 2014, la cotisation aurait été de 320 \$ en 2015, 335 \$ en 2016 et 350 \$ en 2017. Sur la base des 14 685 membres de 2014, l'augmentation de cotisation aurait été de 2 144 010 \$ en trois ans.

Les coûts indirects

Quant aux coûts indirects, principalement générés par le respect des exigences réglementaires et la transmission d'information, ils sont plus importants quoique difficiles à évaluer. Ils regroupent les ressources humaines supplémentaires requises pour la vérification, le suivi et le contrôle à l'interne, sans oublier l'observance et le traitement des plaintes. Il faut aussi ajouter les dépenses informatiques tant en soutien, traitement et développement qu'en acquisition et suivi. Sont également inclus certains frais financiers spécifiques tels, les publications et communiqués supplémentaires, les cartes d'affaires et la papeterie, de même que les processus administratifs particuliers. À ce qui précède, s'ajoutent les coûts internes de maintien et de fonctionnement des cabinets.

Comme indiqué en introduction, s'il est vrai que l'industrie finance et assurances est l'une des plus productives de l'économie québécoise, la dernière édition de l'étude de l'Institut de la statistique du Québec présentant une comparaison interprovinciale de l'industrie des services financiers est sans équivoque : « La croissance du PIB dans l'industrie finance et assurances au Québec est inférieure à l'ensemble du Canada en 2014. Le PIB dans l'industrie finance et assurances augmente de 378,5 M\$ (+2 %) au Québec et de 3 452 M\$ (+3,2 %) dans l'ensemble du Canada¹⁴. » On ne peut certes imputer ces résultats à l'encadrement en vigueur, mais il n'en demeure pas moins que sa simplification contribuerait sans doute à améliorer la productivité de ce secteur moteur de l'économie québécoise.

Il est indéniable que les coûts associés au respect de l'encadrement du secteur financier ont des impacts sur les assujettis québécois et constituent un désavantage face à la concurrence. Ce désavantage a des effets non négligeables sur la compétitivité, car les institutions financières réglementées doivent tenir compte de ces coûts lorsqu'elles établissent le prix des produits et services qu'elles offrent aux utilisateurs/clients. L'équation *encadrement complexe et coûts de revient élevés* a un impact sur la relation d'affaires que nous devons maintenir pour assurer le développement de nos organisations. Ces éléments doivent être pris en considération.

En somme, le Mouvement Desjardins estime que le régime de double encadrement doit être remplacé. Il a pour effet d'exclure l'Autorité et les cabinets/courtiers de l'encadrement des représentants aux plans de la déontologie et de la formation et il génère des coûts directs importants pour tous les assujettis. Les coûts associés à la présence des Chambres s'accroissent beaucoup plus rapidement que le nombre de membres, de plaintes et de dossiers traités par les syndicats, et ce, sans modification à leur mission. En matière de prévisibilité et de contrôle des coûts, le bilan de l'Autorité est beaucoup plus convaincant.

¹⁴ Institut de la statistique du Québec, *Industrie des services financiers : comparaison interprovinciale des principaux indicateurs économiques*, 2015, p. 9.

QUESTION B

Si non, que proposez-vous comme encadrement?

Le Mouvement Desjardins propose l'établissement d'un encadrement simplifié et intégré du secteur financier. Concrètement, la LDPSF et les autres lois pertinentes devraient être modifiées pour remettre l'encadrement du secteur financier à l'Autorité.

En vertu de ce modèle préconisé par le Rapport Martineau, l'Autorité récupérerait les responsabilités dévolues à la CSF, à la ChAD et à l'Institut québécois de planification financière (« IQPF »). En plus des responsabilités relatives à l'entrée en carrière, au maintien et au renouvellement des inscriptions, il appartiendrait désormais à l'Autorité « d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie » des représentants et de décerner le diplôme de planificateur financier.

L'encadrement bicéphale n'est pas optimal au plan de la protection des consommateurs, il crée de la confusion et il est coûteux pour les assujettis. De plus, il n'est pas possible de démontrer que les Chambres sont à ce point mieux placées que l'Autorité pour veiller à la discipline et à la déontologie qu'il faille opter pour le statu quo. Il n'est pas plus possible de faire cette démonstration au chapitre de la formation.

En somme, l'Autorité est une organisation mature, en contrôle de ses coûts, crédible et parfaitement en mesure de prendre le relais des Chambres et de l'IQPF. Cette option offrirait de la cohérence et une protection accrue aux consommateurs tout en permettant aux assujettis de réaliser des économies en frais directs et indirects.

3.1 Représentants de courtier en épargne collective et en plans de bourses d'études

QUESTION C

Quel type d'encadrement le gouvernement devrait-il envisager dans le cas particulier des représentants en épargne collective et en plans de bourses d'études?

Pour le Mouvement Desjardins, la question relative à l'encadrement de l'épargne collective s'inscrit dans un contexte plus large et plus complexe que la seule révision de la LDPSF comme l'indique le ministre des Finances dans le Rapport.

Il rappelle que l'encadrement du commerce des valeurs mobilières suscite beaucoup d'intérêt puisqu'il oppose deux visions : la mise en place d'une commission unique « fédérale-provinciale » pour les uns ou un encadrement fondé sur le passeport géré par les autorités provinciales pour les autres.

À titre de leader des tenants du respect des compétences provinciales, le ministre souligne avec justesse que la détermination des promoteurs d'une commission unique n'a pas fléchi malgré la décision unanime de la Cour suprême en 2011 confirmant le pouvoir exclusif des provinces de réglementer le commerce des valeurs mobilières. Dans ce contexte, le Mouvement Desjardins estime lui aussi que l'harmonisation de la réglementation québécoise avec celle des ACVM est prioritaire.

Or, le Québec continue de faire bande à part en matière d'encadrement du secteur de l'épargne collective. Partout au Canada, les courtiers et leurs représentants en épargne collective sont assujettis à l'ACFM alors qu'au Québec c'est le double encadrement qui prévaut.

Malgré le transfert dans la *Loi sur les valeurs mobilières* de l'encadrement des disciplines de valeurs mobilières auparavant assujetties à la LDPSF et la réforme de l'inscription complétée en 2009, l'harmonisation ne peut être complétée en raison de l'impossibilité de faire coexister deux modèles totalement différents.

Si les principes sous-jacents à la mise en place du passeport et à la réforme de l'inscription font consensus, il en va autrement de la concrétisation de l'harmonisation recherchée dans le secteur de l'épargne collective. Effectivement, l'Autorité a mené des consultations en 2007 et en 2010 et la division au sein de l'industrie l'a conduite à proposer l'introduction d'un régime de compromis insatisfaisant pour à peu près tous les joueurs de l'industrie. Quant à la CSF, elle profitait de l'occasion pour tenter un positionnement comme OAR pancanadien des courtiers québécois en épargne collective à l'intérieur du régime de passeport.

La CSF comme OAR pancanadien pour les courtiers québécois

Cette idée de la CSF mérite qu'on s'y attarde un instant puisqu'il est probable que cette consultation la fasse ressurgir. En fait, la CSF voulait être reconnue par les ACVM comme l'OAR des courtiers québécois actifs à l'échelle canadienne. Intéressant au premier abord, le projet obligerait les ACVM et les gouvernements provinciaux à modifier le régime de passeport en vigueur depuis 2003. Ainsi, il faudrait réussir à convaincre les provinces de modifier le régime de passeport sur la base que l'encadrement en vigueur au Québec est incompatible avec celui en vigueur au Canada. Et si cela réussissait, l'autre élément, le plus important d'ailleurs, est que l'Ontario ne fait pas partie du régime de passeport. Concrètement, cette option ferait en sorte que l'ACFM continuerait d'être l'OAR des courtiers québécois en Ontario et que la CSF deviendrait l'OAR des courtiers québécois partout ailleurs Canada.

Considérant le contexte canadien à l'égard de l'encadrement des valeurs mobilières, l'option privilégiée est d'aller de l'avant avec la reconnaissance d'un OAR pancanadien comme l'ACFM pour valoriser le régime de passeport. S'il survenait éventuellement une consolidation des OAR affectés à l'encadrement du commerce des valeurs mobilières, les ACVM seraient tenues de mener des consultations auxquelles le Mouvement Desjardins participerait à coup sûr.

Recommandation du Mouvement Desjardins

Bien qu'ardent promoteur du guichet unique pour l'encadrement du secteur financier, le Mouvement Desjardins reconnaît que le contexte actuel commande la reconnaissance d'un OAR pancanadien au Québec comme l'ACFM. Par ailleurs, il souhaite que l'Autorité procède sur la base des principes directeurs suivants :

- i) Une présence forte du Québec au sein de cet OAR pancanadien, notamment par l'entremise de son conseil d'administration, des comités permanents et des comités de travail.

- ii) La section québécoise de l'OAR serait dotée de pouvoirs décisionnels reconnus, notamment :
- en matière budgétaire;
 - d'inspection;
 - de consultation de ses membres;
 - de formation, de discipline et de déontologie.
- iii) La section québécoise de l'OAR offrirait ses services en français.

Ainsi, l'Autorité et les courtiers québécois disposeraient des outils pour jouer adéquatement leur rôle au sein du nouvel OAR.

QUESTION D

Dans le cas où l'ACFM serait reconnue, devrait-on conserver la protection du FISF en plus de la CPI?

Non, il serait trop coûteux de maintenir deux systèmes d'indemnisation pour l'industrie, voire pour les consommateurs qui assument en réalité les coûts d'encadrement.

Deuxièmement, la protection offerte aux investisseurs par la CPI est supérieure à celle du FISF. La CPI offre une protection élargie aux consommateurs en termes de couverture maximale. Celle-ci est fixée à 1 000 000 \$ par compte comparativement au FISF dont le plafond est fixé à 200 000 \$ par réclamation. Bien que la couverture de la CPI s'applique en cas d'insolvabilité, les investisseurs victimes de fraude pourront en bénéficier dans le cas d'organisations non viables qui sont généralement insolubles ou le deviendront de toute façon suite aux réclamations pour fraude. Dans les cas de fraude perpétrée au sein d'une organisation solvable, celle-ci est généralement réglée à l'intérieur même de l'organisation qui n'hésite pas à dédommager les investisseurs floués afin de préserver sa réputation et la confiance des investisseurs.

Au Québec, puisque les cotisations sont établies sur le nombre de représentants par courtier, Desjardins Cabinet de services financiers assume le tiers des cotisations au FISF (+/- 1,2 M\$ en 2014) par rapport aux 158 715 \$ de la CPI basés sur l'actif sous gestion. Il s'agit d'un autre exemple probant des coûts générés par le double encadrement.

D'ailleurs, il est difficile de concevoir qu'une institution financière réglementée comme le Mouvement Desjardins, qui investit des sommes importantes pour assurer sa conformité ainsi que la compétence et la probité de ses représentants, constitue le principal contributeur au FISF en épargne collective. Dans les faits, un membre ou un client victime d'une fraude commise par un employé de Desjardins serait immédiatement remboursé. Il ne saurait être question de diriger qui que ce soit vers le FISF puisque cela minerait la confiance du public et pourrait même menacer la pérennité de l'organisation.

Enfin, pour illustrer davantage le point de vue exprimé ci-dessus, compte tenu du fait que la cotisation au FISF est fixée en fonction du nombre de représentants au sein d'un cabinet, nous pouvons affirmer que le Mouvement Desjardins a assumé le tiers de la facture pour l'indemnisation des victimes de Norbourg. Par extension, ce sont donc principalement les membres de Desjardins qui ont payé pour indemniser des investisseurs floués par un compétiteur.

3.2 Employés des assureurs

QUESTION E

Quel type d'encadrement le gouvernement devrait-il envisager dans le cas particulier des employés des assureurs?

Le Mouvement Desjardins estime que le gouvernement devrait confier à l'Autorité le mandat d'assujettir les assureurs à un cadre spécifique pour leurs employés affectés à la distribution de leurs produits.

Considérant l'étendue de ses pouvoirs sur les institutions financières réglementées, l'Autorité dispose de tous les outils pour signifier ses attentes et établir les règles pertinentes pour assurer aux consommateurs la protection et la qualité du service auxquelles ils ont droit. En fait, les assureurs seraient imputables de la prestation de services de leurs employés.

En vertu de ce modèle, il appartiendrait aux assureurs de qualifier leurs employés pour la distribution de leurs produits et services et d'assurer le maintien de leurs compétences en fonction d'un programme de formation continue élaboré selon des exigences de l'Autorité. Au lieu d'un modèle où, en formation continue, les représentants rendent des comptes aux Chambres à l'abri des cabinets et de l'Autorité, l'assureur rendrait des comptes à l'Autorité dans toutes les sphères de ses activités : de la distribution à la gouvernance en passant par les règles de capital et de saines pratiques commerciales.

La formation au Mouvement Desjardins

Les compagnies d'assurances du Mouvement Desjardins offrent déjà de la formation à leurs employés et sont parties prenantes de l'entrée en carrière. En fonction du modèle proposé, l'Autorité assujettirait les assureurs à un cadre réglementaire dont les objectifs seraient d'assurer une prestation de services fondée sur la compétence, la valeur du conseil et le service en cas de réclamations (indemnisations).

Les assureurs du Mouvement Desjardins prennent très au sérieux la formation de leurs employés. Par exemple, en assurance de dommages, la période probatoire s'articule comme suit :

- l'agent participe à une formation à distance de 5 semaines en préparation pour les examens de l'Autorité (taux de succès de 97 %);
- il amorce ensuite une formation de 18 jours sur les produits et les systèmes de Desjardins Groupe d'assurances générales (« DGAG »), le tout entrecoupé de prises d'appels réels;
- puis, il répond à des appels pendant 2 semaines, retourne par la suite en salle pour une formation d'une semaine suivie d'une autre période de prises d'appels de 4 semaines;
- DGAG doit formuler une recommandation pour l'octroi du permis par l'Autorité.

Une fois le permis obtenu par l'agent, ce dernier bénéficie de formations sur une base récurrente. Qu'il s'agisse de formations en salle, en ligne ou d'activités de *coaching*, les agents sont appuyés pour le développement de leurs compétences et de leur carrière.

En plus des activités de formation, DGAG assure un suivi de nature qualitative. Par exemple, les clients sont informés que les appels peuvent être enregistrés pour assurer la qualité du service et des conseils offerts. Ce genre de pratique est particulièrement intéressant et à valeur ajoutée lors du lancement d'un nouveau produit. L'écoute permet à l'assureur d'évaluer les zones d'incompréhension et d'outiller les agents en conséquence. Aussi, les agents sont soutenus dans leur développement par du *monitoring* individuel et toute une gamme d'outils leur permettant de répondre aux besoins exprimés par les clients.

En fait, le cadre dans lequel les employés des assureurs travaillent conjugué à l'importance accordée à la formation et aux pouvoirs de l'Autorité ont de quoi rassurer les consommateurs les plus prudents.

Éléments de réflexion pour étayer la position du Mouvement Desjardins

Puisque la ChAD encadre les courtiers et les employés des assureurs (agents et experts en sinistres) en assurance de dommages, ses rapports annuels ont été examinés sous l'angle des plaintes et des dossiers portés devant le syndic et les résultats confirment la valeur de la proposition du Mouvement Desjardins. Par exemple¹⁵ :

- de 2000 à 2014, sur le total des plaintes formulées à la ChAD, 57 % étaient attribuables aux courtiers (Tableau 8), bien que ces derniers ne représentent que 48 % des membres (Tableau 2);
- au cours de la même période, les employés des assureurs de dommages (agents) qui représentent 32 % des membres (Tableau 2), n'ont généré que 11 % des plaintes (Tableau 8);
- de 2000 à 2014, de tous les dossiers qui ont été portés devant le syndic de la ChAD, 68 % étaient attribuables aux courtiers (Tableau 9), comparativement à 8 % pour les employés des assureurs (Tableau 9);
- du côté des experts en sinistre à l'emploi des assureurs, bien que 3 fois plus nombreux (Tableau 2), ils ont généré 19 % des plaintes comparativement à 13 % pour les experts indépendants (Tableau 8);
- de tous les dossiers d'expertise en sinistre portés devant le syndic de la ChAD, les experts indépendants ont été impliqués 3 fois plus souvent que les experts à l'emploi des compagnies d'assurances, pourtant 3 fois plus nombreux (Tableaux 2 et 9);
- au cours de la période, les employés des assureurs, agents et experts en sinistre confondus, ont représenté 48 % des membres de la ChAD et généré 30 % des plaintes. Pour leur part, les courtiers et les experts en sinistre indépendants représentaient 52 % des membres et généraient 70 % des plaintes (Tableaux 2 et 8).

Cette démonstration est sans équivoque sur la qualité de la formation et de l'environnement dans lequel les employés des compagnies d'assurances travaillent et sur la crédibilité de la proposition du Mouvement Desjardins.

Pour en finir avec la course aux UFC

Déjà en 2007, dans le cadre d'une des consultations sur l'encadrement de l'épargne collective, le Mouvement Desjardins déplorait que le courtier soit considéré comme un tiers tenu à distance dans le régime de formation continue en vigueur.

¹⁵ Les exemples sont basés sur des moyennes après traitements des données de 2000 à 2014.

Le régime n'accorde aucun rôle ni responsabilité au cabinet/courtier. Dans un contexte où la certification des représentants est tributaire de l'accumulation d'un nombre d'UFC, la logique voudrait que ces derniers aient un rôle de premier plan pour s'assurer de la conformité de leurs représentants en matière de formation continue. Or, les cabinets/courtiers sont dans l'impossibilité d'avoir accès à l'état des UFC cumulés par leurs représentants, car les Chambres n'ont pas à le divulguer.

Le régime fait en sorte que les représentants attendent à la fin du cycle de 2 ans prévu par règlement pour se conformer à leurs obligations de formation continue. Ainsi, le 16 septembre 2015, la ChAD révélait que seulement 31% de ses membres avaient acquis les 20 UFC obligatoires au maintien de leur permis. Du côté de la CSF, dont les membres sont assujettis au même cycle, un décompte journalier a été ajouté à son site Internet de même qu'un document intitulé *Guide de survie pour vos obligations de formation continue*. Au 30 septembre, le décompte indique aux membres de la CSF qu'il leur reste 62 jours pour se conformer aux obligations de formation continue.

Effectivement, ce modèle fait en sorte que des représentants « magasinent » de la formation en fonction du nombre d'UFC, de leur catégorie et du lieu de diffusion, laissant trop souvent en plan la pertinence du sujet, pour rencontrer les exigences quantitatives du régime de formation continue.

En somme, le gouvernement devrait confier aux assureurs qui le souhaitent l'ensemble des responsabilités relatives à une prestation de services à l'avantage et conforme aux attentes des consommateurs. En vertu de ce modèle, les exigences de formation continue seraient élaborées par l'Autorité et administrées par l'assureur lui permettant de faire cheminer ses ressources dans un cadre fondé sur la qualité et l'à-propos des formations. Ainsi, les consommateurs auraient accès à des ressources réellement formées en continu, à l'abri de décompte et d'outils divers pour se rendre au fil d'arrivée dans le délai prescrit.

3.3 Experts en sinistre à l'emploi d'un assureur

QUESTION F

Quel type d'encadrement le gouvernement devrait-il envisager pour les experts en sinistre employés des assureurs?

S'il existe un moment crucial dans la relation d'un assureur et d'un assuré c'est bien lors de la réalisation du risque contre lequel l'assuré s'est prémuni. Dans ce contexte, comme pour tous les autres employés des assureurs en relation avec les clients, le gouvernement devrait laisser l'assureur gérer la formation et appuyer la compétence de ses experts en sinistre en fonction d'un cadre convenu avec l'Autorité.

Comme indiqué au point 3.2 pour les agents, l'approche concernant la formation des experts en sinistre est fondée sur une prise en charge complète dès la première journée de travail chez DGAG afin d'assurer la compétence des experts en sinistre.

La nature de leur fonction soit, évaluer des dommages et accompagner le client dans son retour rapide à la vie normale, impose aux assureurs d'outiller adéquatement leurs experts en sinistre, car ils doivent posséder un certain nombre de connaissances, notamment en construction. L'assureur mal doté en expertise en sinistre sera perdant sur toute la ligne alors que celui qui s'appuie sur des experts bien formés sera en mesure d'offrir une expérience client positive. Pour les clients, les dossiers se régleront plus rapidement et pour l'assureur, il sera en mesure de mieux contrôler ses coûts et d'être plus compétitif.

3.4 Représentants autonomes

QUESTION G

Quel type d'encadrement le gouvernement devrait-il envisager pour les représentants autonomes?

Les représentants autonomes devraient être assujettis à l'Autorité dans toutes les sphères de leurs pratiques, incluant la formation continue et la discipline.

4. Indemnisation en cas de fraude

RECOMMANDATION 4

Prévoir qu'un consommateur puisse être indemnisé lorsqu'il est victime d'une fraude commise par un représentant certifié, même si la réclamation concerne la vente de produits que le représentant n'était pas autorisé à offrir.

Pour le Mouvement Desjardins, les employés des institutions financières ne devraient pas être assujettis aux règles du FISF. Réglementé dans toutes les sphères de ses activités, la seule question du risque de réputation est suffisante pour affirmer qu'un assureur ne permettrait pas qu'un consommateur recoure au FISF en cas de fraude ou manœuvres dolosives. Un assureur dédommagerait immédiatement les consommateurs floués afin de conserver sa crédibilité et la confiance de ses clients.

Ceci dit, le Mouvement Desjardins demeure en désaccord avec la recommandation 4. Si le FISF était maintenu pour les représentants autonomes, il ne devrait couvrir que des fraudes concernant des produits financiers que les représentants ou cabinets dûment inscrits peuvent légalement offrir dans le cadre de leur inscription. Il faut limiter les paramètres du FISF car plus on les augmente, plus on désresponsabilise les consommateurs, ce qui risque de faire augmenter les cas de fraudes, et par conséquent, les coûts d'indemnisation.

Le consommateur a sa part de responsabilités pour éviter les fraudes et doit réaliser un minimum de vérifications avant de confier un mandat à un représentant. Cependant, les consommateurs devraient être mieux informés des critères d'admissibilité à l'indemnisation et des limites à la couverture pour éviter tout quiproquo. Dans cette optique, il importe de poursuivre et même de redoubler les efforts devant être consentis par le gouvernement et l'industrie en matière d'éducation financière et de sensibilisation des investisseurs face aux dangers des actes frauduleux.

Recommandation 5

Mettre à contribution des représentants de l'industrie dans le processus décisionnel du Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF).

Le Mouvement Desjardins est en désaccord avec cette recommandation. L'Autorité devrait poursuivre l'administration du FISF à titre de patrimoine distinct qui, à notre connaissance, a fait ses preuves jusqu'à maintenant et n'a pas soulevé d'insatisfaction ou de préoccupations particulières.

L'Autorité, de par sa connaissance de l'industrie et de ses fonctions de surveillance, nous semble la mieux placée pour exercer le devoir de fiduciaire du FISF, sous réserve que l'administration du FISF demeure un patrimoine distinct au sein de l'Autorité. Il pourrait potentiellement y avoir un risque de conflits d'intérêts si des représentants de l'industrie (des cotisants au FISF), ou encore, des consommateurs (des bénéficiaires potentiels du FISF) décidaient de la gestion du FISF et des réclamations.

Commentaires additionnels du Mouvement Desjardins

Le dépôt du Rapport et les réactions qu'il suscite laissent présager une tentative de réédition des débats survenus il y a 15 ans. En 2015, la distribution d'assurance par Internet semble être pour les représentants et leurs associations ce que la distribution d'assurance dans les caisses Desjardins fût à la fin des années 1990 alors que les Chambres continuent de lutter contre la mise en place du guichet unique proposé par le Rapport Martineau.

Distribution par Internet

Dans les faits, le courtage de produits et services financiers se porte relativement bien et il ne fait point de doute que le recours aux conseils d'un représentant demeurera toujours l'option privilégiée d'un bon nombre de consommateurs de produits et services financiers. Or, pour certains consommateurs, le recours aux services d'un représentant n'est pas une option souhaitée. Ces derniers connaissent le WEB, consomment du WEB, savent distinguer les fournisseurs crédibles des autres.

Il ne s'agit pas ici d'ouvrir le marché à n'importe qui, n'importe comment! Il s'agit de distribution de produits d'assurance par des institutions financières réglementées dans tous les aspects de leurs activités.

Pour le Mouvement Desjardins, il est faux de prétendre qu'Internet ne permettra pas aux consommateurs de s'assurer adéquatement en fonction de leurs besoins. Par ailleurs, Desjardins est d'accord avec le fait que l'assurance n'est pas un « bien de consommation », c'est pourquoi les assureurs veilleront à développer des outils qui permettront aux consommateurs de prendre le temps qu'il faut pour remplir adéquatement leur profil, définir leurs besoins et obtenir une soumission qu'ils auront ensuite le loisir de comparer avec d'autres produits, qu'ils soient distribués sur Internet ou par l'entremise d'un représentant.

Les Chambres et la protection du public

Inquiètes pour leur avenir, les Chambres annoncent le début d'une ère dans laquelle le consommateur sera livré à lui-même devant des institutions financières gourmandes et des représentants mal formés et sans aucune responsabilité en matière d'éthique.

Or, il en est absolument rien. La révision de la LDPSF permettra de remettre à l'Autorité les responsabilités dévolues aux Chambres et à l'IQPF. Ainsi, l'Autorité administrera le régime de formation continue, veillera à la discipline et la déontologie des représentants et des assureurs et décernera le diplôme de planificateur financier. Dans ce modèle d'encadrement simplifié évacuant toute confusion des rôles, le consommateur disposerait de l'Autorité comme interlocuteur unique, et ce, peu importe la nature de ses questions ou des problèmes qui l'affectent. Ceux qui prétendent que les consommateurs se retrouveront seuls devant des corporations et les tribunaux tiennent un discours alarmiste qui n'a rien à voir avec la réalité et la protection du public.

Quant aux arguments à l'effet que seules les Chambres connaissent suffisamment les représentants pour encadrer leur pratique, ils ne tiennent pas la route. La mission des Chambres se limite au maintien de la discipline en veillant à la formation et à la déontologie des représentants. Or, l'inventaire des manquements disciplinaires les plus fréquents énoncés dans les rapports annuels des Chambres permet d'affirmer que l'Autorité, en fonction de ses responsabilités envers les cabinets/courtiers, ferait les mêmes constats.

En fait, l'analyse des rapports d'inspection réalisés par l'Autorité¹⁶ auprès des Chambres permet de remettre les choses en perspective.

Inspections de la Chambre de la sécurité financière

Effectivement, dans son rapport publié le 24 août 2009, l'Autorité constate, entre autres, que les processus de la CSF sont inadéquats à l'égard du volet de sa mission relatif à la formation continue. Les recommandations de l'Autorité portent sur le processus de reconnaissance des formations et sur l'évaluation de la qualité¹⁷.

Sur la reconnaissance des formations, l'Autorité constate que l'absence d'exigences standardisées pour les fournisseurs de formation « rend le processus plutôt subjectif » et que la cueillette d'information sur les formateurs eux-mêmes permettrait de rehausser le niveau et la qualité des formations. L'Autorité recommande également que la CSF « s'assure d'une adéquation entre les formations suivies et l'obtention des compétences clés identifiées ». Sur l'évaluation de la qualité des formations reconnues, l'Autorité constate « qu'aucun processus formel de vérification de la qualité des formations n'existe. Seules quelques visites surprises ont eu lieu par le passé et les résultats de celles-ci n'ont pas été concluants, ni documentés suffisamment¹⁸ ».

¹⁶ <http://www.lautorite.qc.ca/fr/organismes-autoreglementation.html>

¹⁷ Autorité des marchés financiers, *Inspection de la Chambre de la sécurité financière pour la période du 1^{er} février 2004 au 31 décembre 2007 : Rapport final*, 24 août 2009, p. 15 à 17.

¹⁸ *Idem*, p. 16.

Trois ans plus tard, dans le rapport d'inspection publié le 18 juin 2012, l'Autorité formule 20 recommandations portant sur différents aspects des activités de la CSF, mais considérant ce qu'elle véhicule à propos de la protection du public, ces constatations méritent d'être citées :

« Nous avons constaté que la pratique de reconnaissance des formations est comparable à celle qui existait lors de l'inspection précédente. Ainsi, les recommandations effectuées à cet égard au Rapport d'inspection précédent n'ont pas été mises en place. Nos vérifications nous amènent à conclure que la plupart des changements restent à effectuer.

En effet, les documents soumis à la CSF par les fournisseurs de formation dans le but d'obtenir une accréditation varient d'une demande à l'autre. De plus, il persiste une carence à propos de l'information fournie en ce qui concerne la répartition du temps et les objectifs des formations. Ces informations s'avèrent déterminantes afin d'allouer un nombre d'unités de formation adéquat aux formations en processus d'accréditation.

Par ailleurs, une des recommandations émises lors de la dernière inspection consistait en la mise en place d'une procédure de reconnaissance des formateurs. Au moment de l'inspection, la CSF n'avait pas établi de telle procédure¹⁹. » (nos soulignés)

Quant à la mise en place d'une procédure de vérification de la qualité des formations, l'Autorité soulignait à nouveau l'importance de compléter ce chantier²⁰.

Inspections de la Chambre de l'assurance de dommages

Pour la période du 1^{er} janvier 2009 au 31 décembre 2012, le Rapport²¹ indique que :

« L'Autorité a constaté que les trois départements ayant occasionné les principales dépenses moyennes annuelles de la ChAD, au cours de la période couverte par l'inspection, sont l'administration avec 22 % des dépenses, le service du syndic à 21 % et les communications à 19 % des dépenses. Par ailleurs, la moyenne des dépenses réalisées en matière de formation continue ne représente que 4,5 % pour la période d'inspection²². » (nos soulignés)

Considérant que la formation continue est au cœur de la mission de la ChAD, l'écart budgétaire remarqué par l'Autorité a de quoi surprendre.

En matière de communication, l'Autorité indique que : « La vérification de certains documents et l'écoute de certaines chroniques radio ont révélé, dans certains cas, des informations incomplètes. En effet, certaines publications sont présentées dans un contexte général en omettant certains détails, ce qui engendre des risques de mauvaise interprétation par le consommateur²³. » (nos soulignés)

¹⁹ Autorité des marchés financiers, *Inspection de la Chambre de la sécurité financière : Rapport final*, 18 juin 2012, p. 13.

²⁰ *Idem*, p. 14.

²¹ Autorité des marchés financiers, *Inspection de la Chambre de l'assurance de dommages : Rapport final*, 27 août 2013.

²² *Idem*, p. 10.

²³ *Idem*, p. 7.

En ce qui a trait à la formation continue, l'Autorité recommande à la ChAD d'intégrer des exigences plus précises sur le niveau d'expérience requise des représentants et sur la pertinence des formations pour assurer la protection du public. L'Autorité recommande également que des syllabus de cours soient exigés des formateurs pour mieux valider le contenu, de réviser le processus d'accréditation des formations reliées aux grands cabinets et de valider le contenu des formations préalablement à leur diffusion²⁴. Ces recommandations relatives à la formation continue sont à peu près les mêmes que celles du Rapport publié en 2010.

Dans ce Rapport, l'Autorité recommande également à la ChAD de modifier ses pratiques pour augmenter la portée des vérifications et inspections au sein des cabinets afin de minimiser le risque de ne pas détecter de défaillance. La ChAD est également invitée à détailler davantage les vérifications et les pièces sur lesquelles elle fonde ses observations, selon l'Autorité « ces situations sont sans doute attribuables au fait que, dans la majorité des cas, les inspections sur place sont planifiées pour ne durer qu'une seule journée ou une demi-journée, lors des visites en succursales²⁵ ».

Au moment d'écrire ces lignes, les rapports d'inspection des Chambres par l'Autorité pour la dernière période ne sont pas encore publiés.

Conclusion

Un peu plus de trois mois après le dépôt du Rapport et en fonction des réflexions qui ont eu cours au sein de l'organisation, le Mouvement Desjardins réitère la pertinence des constats posés par le ministre des Finances et l'invite à aller de l'avant avec la modernisation de l'encadrement de la distribution de produits et services financiers.

Les principaux enjeux portent définitivement sur le double encadrement. À cet égard, le Mouvement Desjardins considère avoir fait la démonstration que le moment est venu de passer d'un encadrement par des organismes dirigé principalement par des représentants de l'industrie à un encadrement gouvernemental. Ce modèle permettra d'éliminer la confusion, de renforcer la protection du public et de mettre de l'efficacité dans le système. L'Autorité est pleinement en mesure de prendre le relais des Chambres et de l'IQPF.

En ce qui a trait à la distribution par Internet, il serait intéressant d'entendre les consommateurs et les investisseurs québécois, il y a fort à parier que leur point de vue serait très près de celui des assureurs.

En somme, dans le cadre de l'exercice en cours, le Mouvement Desjardins considère qu'il ne s'agit ici pas de reculer, il s'agit plutôt d'innover et de confirmer la position du Québec comme chef de file dans l'encadrement de son secteur financier.

²⁴ *Idem*, p. 17-18.

²⁵ *Idem*, p. 15.

Annexe

Tableau 1 – Statistiques sur les membres de la CSF de 2000 à 2014

Année	Épargne collective		Planification financière		Assurances de personnes		Assurances collectives		Plans de bourses d'études		Autres*		TOTAL	TOTAL
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb**	Membres
2000	19 060	42,7	2 513	5,6	12 201	27,3	10 149	22,7	623	1,4	113	0,3	44 659	27 624
2001	20 136	43,7	3 046	6,6	12 417	27,0	9 610	20,9	717	1,6	108	0,2	46 034	28 275
2002	20 665	46,2	3 512	7,9	12 221	27,3	7 528	16,8	704	1,6	91	0,2	44 721	28 294
2003	20 954	48,1	3 763	8,6	12 098	27,8	5 700	13,1	954	2,2	80	0,2	43 549	28 641
2004	21 171	48,6	4 213	9,7	11 826	27,2	5 430	12,5	843	1,9	53	0,1	43 536	28 647
2005	21 521	48,7	4 586	10,4	12 010	27,2	5 243	11,8	812	1,8	46	0,1	44 218	29 334
2006	22 191	49,5	4 669	10,4	12 133	27,1	4 932	11,0	858	1,9	42	0,1	44 825	30 266
2007	22 870	50,2	4 739	10,4	12 379	27,2	4 691	10,3	846	1,8	38	0,1	45 563	31 104
2008	23 193	50,8	4 787	10,5	12 302	27,0	4 439	9,7	864	1,9	35	0,1	45 620	31 490
2009	23 664	51,7	4 753	10,4	12 183	26,6	4 333	9,5	820	1,8	n.d.	n.d.	45 753	31 193
2010	23 122	51,7	4 710	10,5	12 121	27,1	4 167	9,4	600	1,3	n.d.	n.d.	44 720	31 470
2011	22 786	51,4	4 664	10,5	12 188	27,5	4 053	9,2	620	1,4	n.d.	n.d.	44 311	31 248
2012	22 954	51,7	4 610	10,4	12 286	27,7	3 949	8,9	594	1,3	n.d.	n.d.	44 393	31 611
2013	23 089	52,2	4 575	10,3	12 216	27,6	3 795	8,6	558	1,3	n.d.	n.d.	44 233	31 677
2014	22 855	51,3	4 591	10,3	12 780	28,7	3 756	8,4	553	1,3	n.d.	n.d.	44 535	31 917
	Croissance de 2000 à 2014	Moyenne	Croissance de 2000 à 2014	Moyenne	Croissance de 2000 à 2014	Moyenne	Croissance de 2000 à 2014	Moyenne	Croissance de 2000 à 2014	Moyenne	Croissance de 2000 à 2014	Moyenne	Croissance de 2000 à 2014	Moyenne
	20%	49,2	83%	9,5	5%	27,4	-63%	12,2	-11%	1,6	n.d.	0,2	0%	16%

* Courtage en contrats d'investissement ou représentants ayant mention seulement. ** Un membre peut être inscrit dans plus d'une catégorie.

Tableau 2 – Statistiques sur les membres de la CHAD de 2000 à 2014

Année	Agents		Courtiers		Experts en sinistres (ass.)		Experts en sinistres (ind.)		TOTAL
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb*
2000	2 875	28,1	4 844	47,4	1 837	17,9	670	6,6	10 226
2001	3 077	29,5	4 969	47,6	1 769	16,9	625	6,0	10 440
2002	3 309	30,5	5 154	47,5	1 812	16,7	575	5,3	10 850
2003	3 502	30,6	5 618	49,1	1 762	15,4	561	4,9	11 443
2004	3 808	30,7	6 265	50,5	1 774	14,3	558	4,5	12 405
2005	4 018	31,5	6 339	49,7	1 811	14,2	587	4,6	12 755
2006	4 112	31,7	6 396	49,3	1 816	14,0	649	5,0	12 973
2007	4 270	32,0	6 486	48,6	1 922	14,4	667	5,0	13 345
2008	4 402	32,2	6 562	48,0	1 996	14,6	711	5,2	13 671
2009	4 471	32,3	6 561	47,4	2 076	15,0	734	5,3	13 842
2010	4 764	33,6	6 735	47,5	2 042	14,4	638	4,5	14 179
2011	4 916	34,1	6 701	46,6	2 085	14,5	691	4,8	14 393
2012	4 975	34,1	6 743	46,2	2 173	14,9	705	4,8	14 596
2013	5 080	34,8	6 615	45,3	2 182	15,0	716	4,9	14 593
2014	5 137	35,0	6 604	45,0	2 230	15,2	714	4,8	14 685
	Croissance de 2000 à 2014	Moyenne	Croissance de 2000 à 2014	Moyenne	Croissance de 2000 à 2014	Moyenne	Croissance de 2000 à 2014	Moyenne	Croissance de 2000 à 2014
	79%	32,0	36%	47,7	21%	15,2	7%	5,1	44%

* Les totaux peuvent varier quelque peu avec ceux publiés dans les rapports annuels car un membre peut être inscrit dans plus d'une catégorie (ex.: 2014 = 14 669 vs 14 685).

Tableau 3 – CSF : Évolution des revenus et des dépenses 2000-2014

Année	Cotisations* M\$	Revenus M\$	Dépenses M\$	Excédents \$
2000	4,09	4,79	4,32	515 231 \$
2001	5,00	5,93	5,55	67 675 \$
2002	5,04	5,99	5,94	-449 760 \$
2003	5,08	6,27	6,57	-676 635 \$
2004	4,61	5,50	5,72	-297 810 \$
2005	5,52	6,17	5,60	571 791 \$
2006	6,40	7,84	7,12	719 672 \$
2007	6,72	9,09	8,34	754 746 \$
2008	6,97	8,94	8,55	395 692 \$
2009	7,23	9,67	9,19	475 151 \$
2010	7,36	9,24	9,34	-96 095 \$
2011	7,57	10,13	9,98	151 280 \$
2012	9,16	11,19	10,16	1 030 000 \$
2013	9,67	11,69	10,49	1 160 000 \$
2014	9,83	11,57	11,58	-294 134 \$
Moy.	6,68	8,27	7,90	268 454 \$

* En 1999, le total des cotisations correspondait seulement à 788 533 \$.

Croissance de 2000 à 2014	Croissance de 2000 à 2014	Croissance de 2000 à 2014
140%	142%	168%

Tableau 4 – CSF : Évolution de certaines dépenses 2000-2014

Salaires et charges sociales			Publicité et promotion			Procureur du syndic		
M\$	%Cotisations	%Dépenses	M\$	%Cotisations	%Dépenses	M\$	%Cotisations	%Dépenses
1,92	47%	44%	0,06	1%	1%	0,15	4%	3%
2,18	44%	39%	0,08	2%	1%	0,21	4%	4%
2,28	45%	38%	0,26	5%	4%	0,36	7%	6%
2,64	52%	40%	0,28	6%	4%	0,41	8%	6%
2,41	52%	42%	0,15	3%	3%	0,33	7%	6%
2,40	43%	43%	0,04	1%	1%	0,45	8%	8%
2,50	39%	35%	0,58	9%	8%	0,72	11%	10%
2,82	42%	34%	0,52	8%	6%	0,69	10%	8%
3,17	45%	37%	0,49	7%	6%	0,61	9%	7%
3,58	50%	39%	0,61	8%	7%	0,86	12%	9%
3,96	54%	42%	0,38	5%	4%	0,89	12%	10%
4,30	57%	43%	0,51	7%	5%	0,91	12%	9%
4,17	46%	41%	0,60	7%	6%	1,01	11%	10%
4,53	47%	43%	0,74	8%	7%	1,01	10%	10%
5,17	53%	45%	0,74	8%	6%	1,16	12%	10%
3,20	48%	40%	0,40	6%	5%	0,65	9%	8%

Croissance de 2000 à 2014	Croissance de 2000 à 2014	Croissance de 2000 à 2014
169%	1133%	673%

Tableau 5 – CSF : Répartition des enquêtes par secteur d'activité et dossiers traités par le syndic 2000-2014

Année	Valeurs mobilières		Assurances		Valeurs mobilières & Ass.		TOTAL Nb	Demandes d'enquêtes	Dossiers d'enquêtes
	Nb	%	Nb	%	Nb	%			
2000	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	70	n.d.	420
2001	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	56	n.d.	502
2002	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	75	n.d.	575
2003	14	21,0	52	79,0	n.d.	n.d.	66	n.d.	501
2004	4	15,0	22	85,0	n.d.	n.d.	26	n.d.	455
2005	12	21,0	44	79,0	n.d.	n.d.	56	n.d.	395
2006	24	39,0	37	61,0	n.d.	n.d.	61	n.d.	518
2007	7	23,0	18	58,0	6	19,0	31	n.d.	523
2008	21	39,0	22	41,0	11	20,0	54	n.d.	582
2009	12	29,0	14	34,0	15	37,0	41	n.d.	700
2010	29	51,0	23	40,0	5	9,0	57	652	594
2011*	16	28,0	23	40,0	18	32,0	57	651	541
2012	20	30,0	35	52,0	12	18,0	67	671	485
2013	13	19,0	41	60,0	14	21,0	68	501	383
2014	14	22,0	41	65,0	8	13,0	63	529	375
Min.	4	15,0	14	34,0	5	9,0	26	501	375
Max.	29	30,0	52	85,0	18	37,0	75	671	700
Moy.	16	28,1	31	57,8	11	21,1	58	601	503
		28%		53%		19%			

Tableau 6 – CHAD : Évolution des revenus et des dépenses 2000-2014

Année	Cotisations	Revenus	Dépenses	Excédents \$
	M\$	M\$	M\$	
2000	2,48	2,65	2,36	291 369 \$
2001	2,66	2,90	2,54	358 990 \$
2002	2,63	3,06	2,96	101 865 \$
2003	2,62	2,98	3,01	-26 784 \$
2004	3,03	3,41	2,97	440 207 \$
2005	3,13	3,50	3,30	200 730 \$
2006	3,18	3,65	3,36	290 395 \$
2007	3,27	3,71	3,50	238 661 \$
2008	3,36	3,82	3,92	-109 067 \$
2009	3,47	3,90	4,11	-209 590 \$
2010	3,49	3,98	4,20	-228 466 \$
2011	3,57	4,17	4,36	-191 519 \$
2012	4,11	4,66	4,65	1 829 \$
2013	4,21	4,96	5,08	-121 110 \$
2014	4,30	5,03	5,14	-106 105 \$
Moy.	3,30	3,76	3,70	62 094 \$

Croissance de 2000 à 2014	Croissance de 2000 à 2014	Croissance de 2000 à 2014
73%	90%	118%

Tableau 7 – CHAD : Évolution de certaines dépenses 2000-2014

Salaires et charges sociales			Publicité et promotion			Procureur du syndic		
M\$	%Cotisations	%Dépenses	M\$	%Cotisations	%Dépenses	M\$	%Cotisations	%Dépenses
0,99	40%	42%	0,04	2%	2%	0,12	5%	5%
1,11	42%	44%	0,04	2%	2%	0,13	5%	5%
1,32	50%	45%	0,07	3%	2%	0,14	5%	5%
1,41	54%	47%	0,09	3%	3%	0,13	5%	4%
1,34	44%	45%	0,10	3%	3%	0,19	6%	6%
1,47	47%	45%	0,13	4%	4%	0,17	5%	5%
1,54	48%	46%	0,13	4%	4%	0,23	7%	7%
1,72	53%	49%	0,13	4%	4%	0,17	5%	5%
1,93	57%	49%	0,25	7%	6%	0,26	8%	7%
2,06	59%	50%	0,19	5%	5%	0,24	7%	6%
2,25	64%	54%	0,13	4%	3%	0,32	9%	8%
2,24	63%	51%	0,17	5%	4%	0,30	8%	7%
2,45	60%	53%	0,22	5%	5%	0,39	9%	8%
2,58	61%	51%	0,16	4%	3%	0,59	14%	12%
2,76	64%	54%	0,17	4%	3%	0,45	10%	9%
1,81	54%	48%	0,13	4%	4%	0,26	7%	7%

Croissance de 2000 à 2014	Croissance de 2000 à 2014	Croissance de 2000 à 2014
179%	325%	275%

Tableau 8 – CHAD : Répartition des plaintes par catégorie de membres 2000-2014

Année	Agents		Courtiers		Experts en sinistres (ass.)		Experts en sinistres (ind.)		Non-membres		TOTAL Nb
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	
2000	20	11,8	128	75,7	4	2,4	17	10,1	0	0,0	169
2001	13	7,9	118	72,0	19	11,6	14	8,5	0	0,0	164
2002	17	9,9	119	69,2	20	11,6	16	9,3	0	0,0	172
2003	12	8,0	103	71,0	16	11,0	15	10,0	0	0,0	146
2004	8	5,9	83	61,5	16	11,9	26	19,2	2	1,5	135
2005	12	12,8	60	63,8	11	11,7	11	11,7	0	0,0	94
2006	15	11,0	84	61,8	23	16,9	14	10,3	0	0,0	136
2007	9	7,7	70	59,8	27	23,1	11	9,4	0	0,0	117
2008	25	14,1	84	47,5	40	22,6	28	15,8	0	0,0	177
2009	32	20,1	74	46,5	37	23,3	16	10,1	0	0,0	159
2010	16	10,4	69	45,1	46	30,1	22	14,4	0	0,0	153
2011*	15	6,4	136	58,1	59	25,2	21	9,0	3	1,3	234
2012	22	11,3	92	47,4	63	32,5	17	8,8	0	0,0	194
2013	23	11,3	72	35,3	48	23,5	60	29,4	1	0,5	204
2014	27	14,7	79	42,9	57	31,0	20	10,9	1	0,5	184
Min.	8	5,9	60	35,3	4	2,4	11	8,5	0	0,0	94
Max.	32	20,1	136	75,7	63	32,5	60	29,4	3	1,5	234
Moy.	18	10,9	91	57,2	32	19,2	21	12,5	0	0,3	163

* 51 plaintes des 136 dans la catégorie « Courtiers » proviennent du même représentant.

Tableau 9 – CHAD : Répartition des dossiers traités par le syndic 2000-2014

Année	Agents		Courtiers		Experts en sinistres (ass.)		Experts en sinistres (ind.)		TOTAL Nb
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	
2000	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	25
2001	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	27
2002	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	26
2003	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	21
2004	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	28
2005	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	14
2006	0	0%	16	100%	0	0%	0	0%	16
2007	1	5%	19	86%	2	9%	0	0%	22
2008	0	0%	14	82%	2	12%	1	6%	17
2009	2	11%	13	68%	1	5%	3	16%	19
2010	5	22%	15	65%	1	4%	2	9%	23
2011*	2	7%	19	68%	2	7%	5	18%	28
2012	6	22%	17	63%	4	15%	0	0%	27
2013	1	4%	15	54%	0	0%	12	43%	28
2014	0	0%	4	29%	0	0%	10	71%	14
Min.	0	0%	4	29%	0	0%	0	0%	14
Max.	6	22%	19	100%	4	15%	12	71%	28
Moy.	2	8%	15	68%	1	6%	4	18%	22