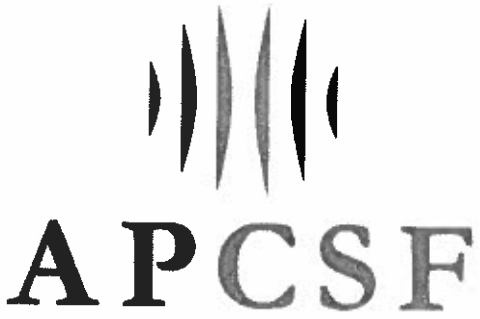
Proposition de l'**Association professionnelle des conseillers en services financiers** (APCSF) sur le projet de loi 141 visant à préserver les conseils financiers pour la classe moyenne

Déposé à l'Assemblée nationale dans le cadre de la consultation particulière et auditions publiques sur le projet de loi n° 141

Par



Association Professionnelle des Conseillers en Services Financiers

8 janvier 2018

*"Fondée en 2006 sous la loi S-40 par des conseillers financiers autonomes, l'*Association *Professionnelle des Conseillers en Services Financiers (APCSF) représente les conseillers en services financiers de toutes disciplines. Elle a pour mission de préserver la pérennité du conseil financier indépendant, par la promotion et la défense des intérêts professionnels communs aux membres. L'APCSF regroupe les conseillers en services financiers sous sa bannière, afin de les représenter auprès des divers organismes d'encadrement, les médias et le grand public. L'APCSF vise à promouvoir la profession auprès du public et favoriser la relève pour les générations futures."*

L'APCSF souhaite que le gouvernement québécois reconnaisse que le rôle des professionnels en services financiers personnels est indispensable à l'amélioration de la qualité de vie de ses citoyens, qu'il contribuera à l'enrichissement collectif de sa population et à une saine démocratie.[1]

Première partie :

L'APCSF souhaite attirer l'attention du ministre des Finances sur certains aspects du projet de loi 141 qui sont de nature à favoriser la distribution ciblée de produits financiers au détriment des besoins réels, des conseils et de l'éducation auprès du grand public.

Deuxième partie :

L'APCSF apporte des recommandations et des demandes qui visent à préserver la profession de conseiller financier et l'accès à des conseils personnalisés de qualité pour le grand public.

Première partie

Née des besoins de la population pour des conseils personnalisés, et de l'entrepreneuriat, la profession de conseiller financier s'est imposée avant même la création du Bureau des services financiers (BSF) par la Loi sur la distribution des produits et services financiers en 1998. Depuis, des révisions de la loi LDPSF et l'ajout de règlements par l'AMF ont modifié les règles de la concurrence de l'industrie en faveur des grandes sociétés.

Aujourd'hui devant une nouvelle révision proposée par le projet de loi 141, l'APCSF s'inquiète de l'avenir de la profession de conseiller financier. L'APCSF croit qu'il y aura de moins en moins de professionnels bien formés, compétents et certifiés pour conseiller le grand public. L'industrie des services financiers a toujours été au cœur des innovations technologiques et de la transformation de l'économie. La situation n'est pas différente aujourd'hui. Les agents économiques s'adaptent et innovent comme ils l'ont toujours fait par le passé. Les lois et les règlements doivent également s'ajuster aux changements, car le législateur et les Autorités règlementaires ont la responsabilité de protéger le public, d'assurer le bon fonctionnement de l'industrie et de favoriser des règles de la concurrence équitables entre les intervenants.

L'APCSF croit qu'il y a actuellement au Québec une carence en matière de conseils et qu'il y a un besoin d'améliorer et d'accroître la présence des conseillers pour le grand public. L'APCSF recommande que des études soient tenues sur l'offre de conseils pour le grand public et que des statistiques soient compilées en distinguant les catégories de professionnels qui conseillent ou qui servent le public;

travailleurs autonomes, employés à salaire, employés à commission, employés de service, la vente directe, etc. Quel est le niveau de satisfaction de la clientèle? Le facteur d'enrichissement des consommateurs diffère-t-il d'une catégorie professionnelle à l'autre? Y-a-t-il plus ou moins de fraudes ou de plaintes selon les catégories de professionnels? L'éducation financière du public varie-t-elle entre les catégories de professionnels?

Les conseillers en services financiers distribuent des produits et services financiers, mais leur amalgame dissimule des nuances importantes dont le législateur doit tenir compte dans l'intérêt public et pour le maintien d'un juste équilibre de la concurrence. La profession de conseillers en services financiers n'est pas homogène. Premièrement, elle regroupe des entrepreneurs et travailleurs autonomes, qui distribuent des produits exclusifs pour certains (conseillers affiliés), ou des produits non exclusifs indépendants pour les autres (conseillers indépendants ou non-affiliés). Deuxièmement, des conseillers financiers peuvent aussi être des employés (salariés ou à commission) d'un assureur, d'une banque ou d'une caisse Desjardins, qui gère et qui distribue des produits exclusifs le plus souvent.

Les conseillers financiers entrepreneurs et travailleurs autonomes ont leurs clients pour seul employeur. Au cours de leur carrière de conseillers financiers, les travailleurs autonomes accompagnent leurs clients issus de la classe moyenne sur des périodes allant de 10 ans à 30 ans. Ils sont le plus souvent multidisciplinaires ou planificateurs financiers, offrant des conseils et des produits dans plusieurs domaines de la vie financière de leurs clients. Parce qu'ils offrent un vaste éventail de produits et de solutions, les conseillers financiers autonomes centrent leurs recommandations sur la situation financière et sur les objectifs de leurs clients, plutôt que sur la vente des produits financiers.

En intégrant la Chambre de la sécurité financière (CSF) à l'AMF, le projet de loi 141 abolit la représentativité des représentants, le code de déontologie de la profession et le syndic. Alors que depuis 25 ans, le cadre règlementaire a favorisé le développement professionnel des conseillers financiers au bénéfice du public, le projet de loi 141 favorise dorénavant la vente de produits de masse, **sans conseils**, pour les grands manufacturiers de produits financiers :

- La modification apportée à l'art 3 de loi D-9.2 « *d'agir comme conseiller en assurance individuelle de personnes* », est remplacée par « *conseiller* », une modification importante qui diminue la portée des conseils prodigués au public.
- La portée de l'article 3 est élargie par l'art. 71.1 à la loi D-9.2 : « *Un cabinet peut, sans l'entremise d'une personne physique, offrir des produits et services dans une discipline dès lors qu'il a à son emploi un représentant qui peut pratiquer dans cette discipline* ».

- La modification de l'art. 27 de la loi D-9.2 réduit la notion de recueillir personnellement les informations du client et de lui proposer les produits qui lui conviennent le mieux, en la remplaçant par : « *Un représentant en assurance doit s'enquérir de la situation de son client afin d'identifier ses besoins et de s'assurer de le conseiller adéquatement* ».

- L'article 101 de la loi D-9.2 est modifié par l'ajout suivant : De même, peut se présenter comme offrant des services de planification financière : « *le cabinet qui, sans agir par l'entremise d'une*

personne physique, compte au moins un planificateur financier à son emploi. » Ainsi, la profession de planificateur financier sera progressivement affaiblie et utilisée comme outil de distribution des produits dans la plus grande confusion au sein du public quant aux compétences réelles des représentants qui les conseilleront.

- En plus d'abaisser les critères professionnels dans la distribution des services financiers, le projet de loi 141 permet à l'AMF d'autoriser les grandes corporations à déterminer elles-mêmes les titres professionnels avec lesquels les employés se présenteront au public, ajoutant davantage à la confusion, l'art 200 de la loi D-9.2 est modifié par l'ajout : « *L'Autorité peut, aux conditions qu'elle détermine, confier à toute* ***personne morale*** *la compétence exclusive d'autoriser l'utilisation par un représentant d'un titre ou d'une abréviation de titre déterminé par un règlement pris en vertu du paragraphe 6° du premier alinéa* ».

L'article 200 ouvre par conséquent la porte à la commercialisation des titres. Pourtant, dans l'avis 33-318 publié le 15 décembre 2016 « Analyse des pratiques de rémunération des représentants », les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) affichaient leurs craintes quant aux conflits d'intérêts qui pouvaient survenir de l'attribution de titres professionnels par les sociétés: « *Les sociétés peuvent attribuer des titres professionnels (par exemple, vice-président, représentant principal, spécialiste) aux représentants d'après leur capacité d'atteindre certaines cibles de ventes ou de chiffres d'affaires. Cette pratique peut inciter les représentants à chercher la façon la plus facile d'atteindre une cible (c'est-à-dire à se concentrer sur ce qui est le plus facile à vendre, ce qui génère le plus grand chiffre d'affaires et ce qu'ils peuvent vendre le plus), au détriment de ce qui convient au client, surtout quand ils se rapprochent de leur cible. En outre, le client pourrait interpréter à tort le titre ainsi conféré au représentant (par exemple, membre du club du président) comme un indicateur de la compétence, de l'expérience ou de la qualité, plutôt que comme une mesure de l'activité de vente, ce qui pourrait accroître indûment la confiance qu'il lui accorde* ».

Cette pratique répandue et observée dans le domaine des valeurs mobilières pourrait dorénavant se répandre dans le domaine des assurances si l'article 200 du projet de loi 141 était adopté dans sa forme actuelle. Les titres professionnels doivent répondre à des critères de compétence réels et reconnus par une institution indépendante de la distribution des produits afin d'éviter la confusion du public sur la nature et la qualité des conseils qu'il reçoit.

Transformation du portrait de conseiller financier par les propositions du projet de loi 141

Dorénavant, le conseiller financier devient une personne physique rattachée à un cabinet qui n'est plus obligé de recueillir les informations en personne sur les clients.

Il doit s'enquérir de l'information sur les clients potentiels pour leur proposer des produits et services qu'ils leur conviennent. Le cabinet aura le droit de vendre tous les produits et services financiers avec une seule personne physique qualifiée qui détient la certification ou les certifications. Le démarchage peut être fait par la technologie virtuelle, par télémarketing, par l'emploi des personnes sans certification, par référencement, etc.

Les sociétés pourront être autorisées par l'AMF d'attribuer des titres professionnels à leurs employés, qu'ils soient certifiés ou non-certifiées, pour conseiller et vendre des produits d'assurances au public.

L'autorité aura le pouvoir de poursuivre les cabinets et les personnes qui fraudent ou qui ne respectent pas les lois et règlements devant le tribunal administratif.

Le code de déontologie de la CSF continuera de s'appliquer temporairement, jusqu'à ce qu'il soit abrogé ou remplacé par règlement de l'autorité (AMF).

Conséquences préjudiciables des modifications

1er. Augmentation de l'offre ciblée de produits simplifiés sans conseils, par télémarketing et présentation virtuelle (robot conseiller).

2e. Diminution du nombre de certifications au renouvèlement dans toutes les institutions de dépôt et les réseaux de distribution, dont les représentants sont des employés à commissions ou à salaire.

3e. L'art. 71.1 entraînera une diminution des coûts d'exploitation pour les institutions de dépôts et les réseaux qui emploient des employées de service.

4e. Le soutien du service d'encadrement, en incluant le FISF, subira des augmentations de coûts pour tous ceux qui maintiendront leur certification professionnelle, au premier chef les travailleurs autonomes.

5e. Sans un code de déontologie et un syndic géré par les pairs, le consommateur devra s'en remettre à l'institution financière pour porter plainte. En cas d'insatisfaction, le consommateur devra payer des frais afin de porter son dossier devant l'AMF.

6e. Le statut professionnel du conseiller financier disparaît avec le projet de loi 141 et réduit à un rôle de vendeur avec des qualifications qui iront en diminuant avec les années. Un retour en arrière sur les progrès réalisés depuis 25 ans en matière de conseils professionnels pour la classe moyenne.

La distribution directe ou par internet de produits existe et continuera à exister pour offrir plus de choix aux consommateurs pour l'acquisition de produits financiers. **Cependant, l'APCSF propose que l'offre directe de produits financiers comporte un avertissement explicite des risques associés aux transactions directes et qu'elle ne s'adresse qu'aux consommateurs avisés.** À la manière des avertissements affichés sur les paquets de cigarettes, les achats en ligne devraient spécifier au consommateur que *« l'acquisition de produits d'assurance sans les conseils d'un professionnel inscrit, qui réalise une analyse complète de sa situation personnelle et financière, comporte des risques qui pourraient entraîner des conséquences importantes sur sa sécurité financière et pour celle de sa famille. Si vous n'êtes pas un consommateur avisé en matière d'assurances, l'Autorité des marchés financiers recommande que vous consultiez un professionnel dûment accrédité pour la distribution de produits d'assurances »*. Cet avertissement devrait être mis bien en évidence dès l'entrée d'un site internet

pour la distribution de produits d'assurances, et dans les documents promotionnels des produits d'assurances, incluant ceux prévus à l'article 408 pour la distribution des produits d'assurance-crédit.[2]

Deuxième partie : les demandes de l'APCSF

Pour la préservation et le développement de la profession de conseiller en services financiers dédiés à l'émancipation financière des Québécoises et des québécois, l'APCSF recommande :

1. De préserver le code de déontologie et de renforcer la profession ; la gestion et l'application du code de déontologie par des professionnels, élus par les pairs doit être maintenu. **La création d'un ordre professionnel pour les conseillers financiers ou le renforcement de la CSF permettrait de réaliser notre recommandation.**[3]

2. La participation des pairs aux Comités de discipline doit être maintenue et la formation d'un tribunal administratif retirée du projet de loi. **La création d'un ordre professionnel ou le renforcement de la CSF permettrait de réaliser notre recommandation.** Il est remarquable qu'en 2016 la CSF a reçu seulement 60 plaintes, toutes déposées par la syndique, qui visait seulement 0,2% de tous les membres inscrits.

3. Que le Comité des consommateurs soit remplacé par un Comité consultatif plus large qui rassemble tous les intervenants du milieu et des représentants des consommateurs. Pas de comité des consommateurs sans la participation des représentants. Si un comité consultatif doit être créé pour l'AMF, il devrait comporter des représentants des conseillers, d'Option consommateur et autres organismes à une même table. L'APCSF croit que les différents groupes concernés doivent être réunis à une même table dans la recherche de l'intérêt public, plutôt que de les placer en opposition. **Un comité consultatif au sein de l'AMF ne devrait jamais représenter des intérêts particuliers, mais plutôt les intérêts de tous.**

4. L'adoption de la disposition 526 modifiant l'article 258 qui élargit le dédommagement des victimes de fraudes.[4]

5. La participation des représentants autonomes au comité sur le fonds d'indemnisation constitué à même leurs cotisations. Le fonds d'indemnisation doit être financé par tous les intervenants de l'industrie ; les manufacturiers, les distributeurs, les représentants et les épargnants. Il faut une responsabilité équitable entre les intervenants alors que le projet de loi 141 prévoit d'élargir les réclamations en cas de fraudes sur tous les produits, incluant les fraudeurs qui ne sont pas certifiés.[5]

6. **L'élimination des frais de médiation pour le consommateur prévue dans le projet de loi 141.** Ces frais sont actuellement défrayés par les cotisations des inscrits. Continuer de rendre publiques les condamnations de tous les professionnels, quelle que soit l'institution financière à laquelle il est rattaché. Tous les courtiers et tous les cabinets doivent être imputables des agissements de leurs employés comme pour les travailleurs autonomes, leur réputation doit être tributaire de leur bon travail de supervision.

7. Le 28 septembre 2009, les disciplines de courtage en épargne collective et en plans de bourses d'études ont été transférées par règlement, de la LDPSF à la Loi sur les valeurs mobilières. **Ces produits ne sont pas des valeurs mobilières et leur distribution fait appel à des conseils et des services différents de ceux du commerce en valeurs mobilières, contrairement aux FNB qui sont sujets à l'offre et à la demande.** Bien que cette question ne fasse pas partie du projet de loi 141, depuis son transfert sous la Loi des valeurs mobilières par règlement en 2009, l'APCSF réclame que ces disciplines soient ramenées dans leur encadrement initial et qu'elles soient enchâssées dans le projet de loi 141, puisqu'en matière de conseils elles s'apparentent davantage aux disciplines en assurances et en planification financière, plutôt que celle de la gestion des titres en valeurs mobilières.

8. Le retour des disciplines de courtage en valeurs mobilières et en plans de bourses d'études sous la loi LDPSF doit préciser le droit au transfert bloc des pratiques des représentants entre les courtiers, telle qu'elle avait cours avant 2009. Cette mesure est de nature à favoriser la concurrence entre les courtiers pour des services de qualité aux représentants et à leurs clients.[6]

9. La création d'une fiducie pour tous les courtiers AG et sociétés de distribution, afin que les commissions (la rémunération) des représentants soient à l'abri de leurs créanciers.[7]

10. L'introduction d'une clause rendant l'adhésion à l'APCSF obligatoire pour tous les travailleurs autonomes des services financiers actuellement régis par la CSF. Les travailleurs autonomes ont besoin de la protection d'une association qui dispose des moyens financiers adéquats, afin de les représenter efficacement auprès des autorités et de défendre leurs intérêts vis-à-vis de ceux des grandes corporations de l'industrie.

11. La reconnaissance dans la loi d'un titre professionnel particulier pour les travailleurs autonomes en services financiers, qui permettrait de les distinguer des autres conseillers ayant un statut d'employé assujetti à une institution financière. L'APCSF serait responsable de la formation des représentants et de la gestion du titre de « conseiller en services financiers agréé » pour les travailleurs autonomes.

12. La création d'un fonds d'assurance responsabilité réservé aux travailleurs autonomes et autogéré afin d'éviter les refus injustes de protection et la perte du permis pour les représentants ayant fait une réclamation.[8] Voir pour exemple, l'assurance E&O de l'OACIQ.

13. La fin du monopole dont jouit l'Institut québécois de planification financière (IQPF) pour la formation en planification financière, qui entraîne un coût prohibitif des unités de formation continue. Aussi, la modification du règlement (D-9.2,r.20) de l'Autorité des marchés financiers qui interdit l'utilisation de titres similaires de manière à ce que seul le terme « planificateur financier » soit interdit dans les titres utilisés . Après près de 30 ans d'existence, seulement 13,5% des planificateurs financiers québécois ne vivent que de leurs honoraires, la très grande majorité (86,5%) vivant de commissions de vente sur les produits financiers (voir annexe 1).[9] Le

public québécois doit pouvoir reconnaître les conseillers financiers de qui ils reçoivent des conseils professionnels de qualité ou qui sont multidisciplinaires, sans pour autant qu'ils s'affichent comme planificateurs financiers.

14. La rationalisation et la réduction des duplications des exigences en matière d'unités de formation continue qui sont devenues une industrie de la formation en soi.

15. L'établissement de standards professionnels pour tous les titres.

16. D'introduire la possibilité pour les travailleurs autonomes de s'incorporer comme les autres professionnels. Le projet de loi 141 ne prévoit pas cette possibilité actuellement.[10]

17. Le projet de loi ne prévoit aucune mesure qui facilite la mobilité des clients et de leurs informations financières, alors que d'autres pays prennent des mesures en ce sens (R-U). Le retour à plus de mobilité pour les représentants autonomes permettrait plus de mobilité pour le consommateur, dans l'esprit de la tendance mondiale actuelle.

18. Réglementer pour limiter les délais de transfert abusifs entre les institutions financières à un maximum de 5 jours ouvrables.

19. Réglementer pour réduire les frais prohibitifs des institutions pour les transferts de tous les produits de placements (certificats garantis, fonds distincts et fonds communs) qui sont devenus une entrave au droit du consommateur de choisir.[11]

20. La reconnaissance que les représentants en assurances des personnes, en fonds communs et en placements sont des professionnels au sens des facteurs de 1 à 5 décrits dans le chapitre de la loi C26 :

Chapitre C26 loi sur les ordres professionnels

SECTION I CONSTITUTION DES ORDRES PROFESSIONNELS

Art 25; pour déterminer si un ordre professionnel doit ou non être constitué ou si un groupe de personnes doit ou non être intégré à l'un des ordres visés à la section III du chapitre IV, il est tenu compte notamment de l'ensemble des facteurs suivants:

1° les connaissances requises pour exercer les activités des personnes qui seraient régies par l'ordre dont la constitution est proposée;

2° le degré d'autonomie dont jouissent les personnes qui seraient membres de l'ordre dans l'exercice des activités dont il s'agit, et la difficulté de porter un jugement sur ces activités pour des gens ne possédant pas une formation et une qualification de même nature;

3° le caractère personnel des rapports entre ces personnes et les gens recourant à leurs services, en raison de la confiance particulière que ces derniers sont appelés à leur témoigner, par le fait notamment qu'elles leur dispensent des soins ou qu'elles administrent leurs biens;

4° la gravité du préjudice qui pourrait être subi par les gens recourant aux services de ces personnes par suite du fait que leur compétence ou leur intégrité ne seraient pas contrôlées par l'ordre;

5° le caractère confidentiel des renseignements que ces personnes sont appelées à connaître dans l'exercice de leur profession.

Tous ces facteurs s'appliquent au conseiller en services financiers qui est un travailleur autonome dans plusieurs disciplines, distribuant des produits exclusifs ou non exclusifs.

En terminant, l'APCSF a déposé un mémoire sur la révision de la loi 188 le 30 septembre 2015, ainsi qu'une demande au mois de décembre afin de participer aux séances de la Commission des finances publiques les 17 et 18 janvier prochain.

IMPORTANT

L'APCSF souhaite faire connaître son point de vue sur les modifications proposées par le projet de loi 141 et apporter sa contribution à son amélioration, dans l'intérêt public.

La proposition a été rédigé par :

Flavio Vani, B. Sc. Relations Industrielles
Président et porte-parole de l'APCSF
Conseiller en relations industrielles pour l'APCSF

Michael Luciani, A.V.C.
Vice-président et porte-parole de l'APCSF

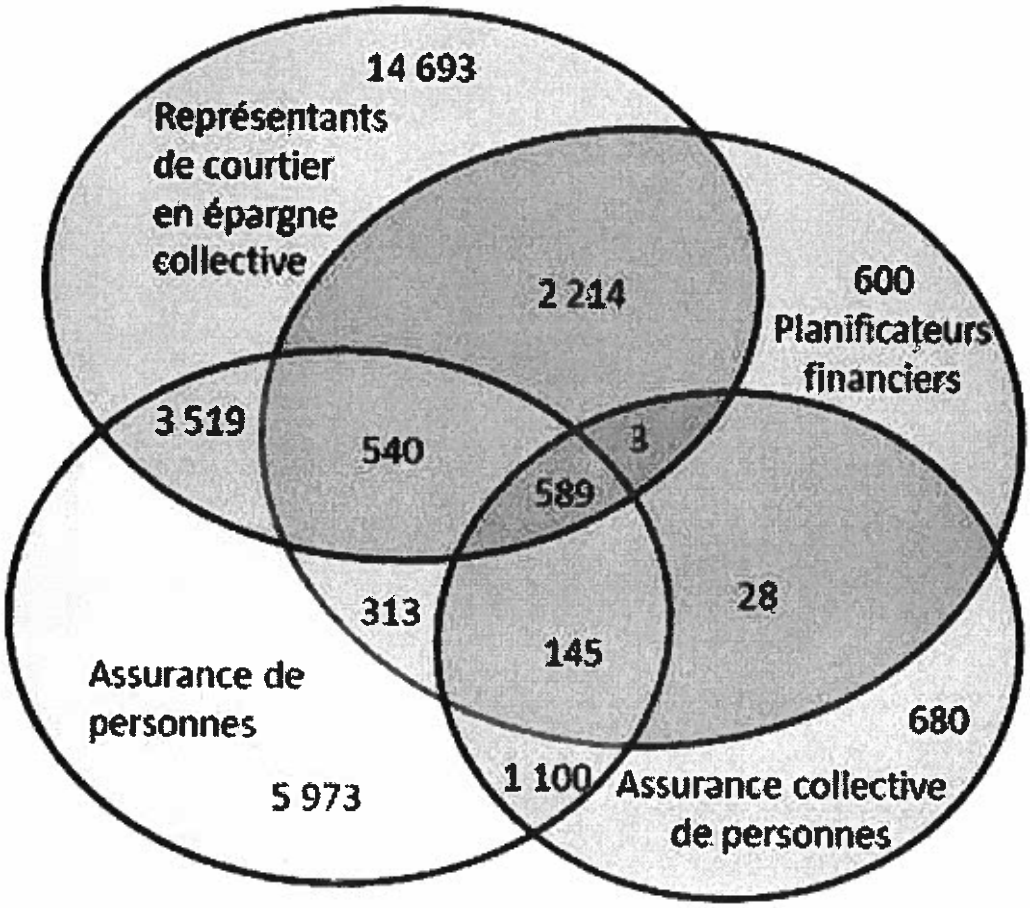
Bertrand Larocque, M. Sc. Économie
Trésorier de l'APCSF
Conseiller économique pour l'APCSF

Association professionnelle des conseillers en services financiers
110, rue de la Barre, bureau 212
Longueuil, Québec, J4K 1A3

Téléphone : 1-866 551-5554
Courriel : info@apcsf.ca

Annexe 1

Répartition des 30 397 conseillers en services financiers selon les permis qu'ils détiennent



Source : Chambre de la sécurité financière, 31 décembre 2016

Références mentionnées

[1] Lire à ce sujet « The retreat of western liberalism », de Edward Luce, 234 pages, Atlantic Monthly Press, 20 juin 2017.

[2] La recommandation de l'APCSF fait suite à sa position contre la distribution de produits d'assurances par internet présenté dans son mémoire au ministre des Finances du Québec Carlos Leitao, « Mémoire concernant la révision de la loi 188 (LDPSF) », 30 septembre 2015, pp.5-8.

[3] L'APCSF recommandait un ordre professionnel pour les conseillers en services financiers dans son mémoire présenté au ministre des Finances du Québec Carlos Leitao, « Mémoire concernant la révision de la loi 188 (LDPSF) », 30 septembre 2015, pp.11-12.

[4] Mémoire présenté au ministre des Finances du Québec Carlos Leitao, 30 septembre 2015, p15.

[5] Mémoire présenté au ministre des Finances du Québec Carlos Leitao, 30 septembre 2015, p16.

[6] Mémoire présenté au ministre des Finances du Québec Carlos Leitao, 30 septembre 2015, p19.

[7] Mémoire présenté au ministre des Finances du Québec Carlos Leitao, 30 septembre 2015, p18.

[8] Mémoire présenté au ministre des Finances du Québec Carlos Leitao, 30 septembre 2015, p12.

[9] Mémoire présenté au ministre des Finances du Québec Carlos Leitao, 30 septembre 2015, p12-13.

[10] Mémoire présenté au ministre des Finances du Québec Carlos Leitao, 30 septembre 2015, p13-14.

[11] L'Autorité de surveillance de la concurrence au Royaume-Uni (CMA) a mis en évidence des entraves similaires à la mobilité des consommateurs qui réduit la concurrence au Royaume-Uni. Lire à ce sujet Competition and Markets Authority, « Making banks work harder for you », 9 août 2016.