

F-117

# GUIDE POUR LE DIRIGEANT RESPONSABLE



2<sup>e</sup> édition, 2024

### **Rédaction**

M<sup>e</sup> Isabelle N. Tremblay

### **Consultation**

M<sup>e</sup> Julie Laganière, notaire

Mireille Pelletier

M<sup>e</sup> Dominic Veilleux

Carolynn Viera, FPAA, CRM

### **Direction du projet**

Marie Achard

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Remerciements

*Nous tenons à remercier tous les professionnels de l’Autorité ayant contribué à la rédaction et à la consultation de ce guide.*

1<sup>re</sup> édition, revue et corrigée, 2021

### **Rédaction**

M<sup>e</sup> Gabriel Meunier, avocat

### **Consultation**

M<sup>e</sup> Julie Laganière, notaire

Christine Lemieux, BAA

Hugo Leroux

M<sup>e</sup> Robert Nadeau, avocat

### **Direction du projet**

Marie Achard

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

© AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, 2024

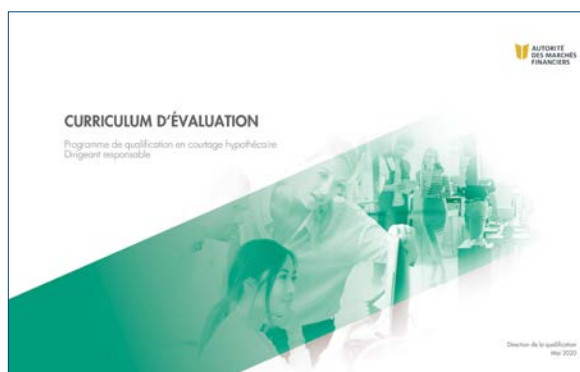
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

ISBN : 978-2-550-96704-0 (PDF)

ISBN : 978-2-550-85972-1 (PDF, 1<sup>re</sup> édition, 2020)

# AVANT-PROPOS

Bien que la lecture de ce Guide soit utile à tous les dirigeants responsables en poste ou désireux de le devenir, et ce, peu importe la discipline, cet ouvrage se veut un outil de référence et de préparation



à l'examen pour les futurs dirigeants responsables en courtage hypothécaire. Son contenu les aidera à développer la compétence visée par le module de dirigeant responsable du Curriculum d'évaluation<sup>1</sup>. La compétence « Établir une pratique professionnelle éthique, conforme aux règles encadrant la gestion d'un cabinet en courtage hypothécaire » s'applique au cabinet, à la société autonome et au représentant autonome.

**Toutes les sections sont importantes afin de se préparer adéquatement à la passation de l'examen, mais, tout au long de la lecture, les contenus propres au futur dirigeant responsable en courtage hypothécaire sont mis en évidence par un tramé gris.**

Ce guide permet de comprendre le cadre réglementaire applicable à la distribution de produits et services financiers au Québec, et présente d'autres cadres gravitant autour de l'Autorité des marchés financiers (ci-après l'Autorité), mais aussi les autres organismes impliqués dans l'encadrement du marché hypothécaire au Canada. Le dirigeant responsable doit intégrer à sa pratique professionnelle les différentes règles et responsabilités imputables à son rôle afin de superviser et d'encadrer les activités des employés sous sa responsabilité.

*Au moment de la rédaction, tous les contenus, les extraits de lois, les extraits de textes et les formulaires présentés dans cette édition du manuel de préparation aux examens étaient en usage. Il est possible que des changements aient été apportés depuis et qu'ils ne se reflètent pas dans le propos. Toutefois, veuillez noter que c'est le contenu de l'édition du manuel en vigueur au moment où vous passez l'examen qui doit servir de référence pour l'étude et qui sera pris en compte dans les examens de l'Autorité.*

Dans le présent texte, la forme masculine désigne aussi bien les hommes que les femmes.

1. Curriculum d'évaluation – Programme de qualification en courtage hypothécaire – Dirigeant responsable (lautorite.qc.ca).

# TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos.....	iii
Liste des schémas, diagrammes et tableaux.....	xiv
Liste des sigles et acronymes.....	xv

## CHAPITRE 1

### Rôle et responsabilités du dirigeant responsable

1.1 Qui est le dirigeant responsable ? .....	6
1.2 Désignation du dirigeant responsable dans la LDPSF et ses règlements.....	8
1.3 Qui nomme le dirigeant responsable ?.....	9
1.4 Formation et compétence du dirigeant responsable d'un inscrit en assurance, en expertise en règlement de sinistre ou en planification financière.....	9
1.4.1 Dirigeant responsable d'un inscrit en courtage hypothécaire.....	12
1.5 Rôle et responsabilités du dirigeant responsable .....	14
1.5.1 Connaissance des règles de droit.....	14
1.5.2 Maîtrise des règles déontologiques et professionnelles .....	14
1.5.3 Supervision des activités du cabinet.....	15
1.5.4 Règlements adoptés en vertu de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (LDPSF).....	17
1.5.5 Entreprises régies par la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (LDPSF).....	18
1.5.6 Représentants régis par la <i>Loi sur la distribution de produits et de services financiers</i> (LDPSF).....	18
1.5.7 Dispositions pénales.....	19
1.5.8 Autres lois applicables au dirigeant responsable.....	22

**CHAPITRE 2**

## Inscription et maintien de l'inscription

<b>2.1</b>	Inscription d'un cabinet ou du représentant autonome.....	26
<b>2.2</b>	Inscription d'un cabinet en courtage hypothécaire.....	28
<b>2.2.1</b>	Certification obligatoire.....	28
<b>2.2.2</b>	Formation minimale, réussite des examens et formation continue obligatoire .....	29
<b>2.2.3</b>	Notion d'établissement de l'inscrit .....	30
<b>2.2.4</b>	Assurance responsabilité de l'inscrit .....	31
<b>2.2.5</b>	Cotisations et droits.....	31
<b>2.2.6</b>	Maintien de l'inscription.....	31

**CHAPITRE 3**

## Exercice des activités par l'entremise d'un représentant

<b>3.1</b>	Sélection des représentants .....	36
<b>3.2</b>	Entrée en carrière .....	36
<b>3.2.1</b>	Formation obligatoire.....	38
<b>3.2.2</b>	Formation minimale .....	39
<b>3.2.3</b>	Examens.....	40
<b>3.2.4</b>	Période probatoire.....	43
<b>3.2.4.1</b>	Objectifs de la période probatoire.....	43
<b>3.2.4.2</b>	Admissibilité à la période probatoire .....	44
<b>3.2.4.3</b>	Stagiaire et certificat probatoire.....	44
<b>3.2.4.4</b>	Superviseur .....	44
<b>3.2.4.5</b>	Actes autorisés par le stagiaire .....	48
<b>3.2.4.6</b>	Fin de la période probatoire : rapport et recommandation.....	50
<b>3.2.5</b>	Stage scolaire .....	51
<b>3.2.6</b>	Demande de délivrance du certificat .....	51
<b>3.2.6.1</b>	Exemptions .....	52

<b>3.3</b>	Rattachement et certificat.....	54
<b>3.3.1</b>	Certification .....	54
<b>3.3.1.1</b>	Autres conditions de délivrance.....	54
<b>3.3.1.2</b>	Délivrance du certificat.....	56
<b>3.3.2</b>	Certificat assorti de restrictions ou de conditions.....	57
<b>3.3.2.1</b>	Supervision rapprochée.....	58
<b>3.3.2.2</b>	Supervision stricte .....	58
<b>3.3.3</b>	Renouvellement .....	59
<b>3.4</b>	Activités externes .....	59
<b>3.4.1</b>	Obligations relatives à l'exercice d'activités externes .....	60
<b>3.4.2</b>	Deux obligations relatives au cabinet .....	60
<b>3.4.3</b>	Supervision des activités externes des courtiers hypothécaires.....	61

## **CHAPITRE 4**

### Activités du cabinet

<b>4.1</b>	Publicité, sollicitations et représentations.....	64
<b>4.1.1</b>	Utilisation du nom.....	64
<b>4.1.2</b>	Représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur .....	64
<b>4.1.3</b>	Publicité : les obligations.....	65
<b>4.1.3.1</b>	Obligation de conformité.....	65
<b>4.1.3.2</b>	Obligations à l'égard de la concurrence .....	65
<b>4.1.3.3</b>	Mention des sources et autorisation de la personne commercialisant le produit .....	65
<b>4.1.3.4</b>	Particularité de la publicité en courtage hypothécaire.....	66
<b>4.2</b>	Rémunération, partage de commissions et autres avantages.....	66
<b>4.2.1</b>	Partage de commissions .....	68
<b>4.3</b>	Indication de client (référencement).....	69
<b>4.4</b>	Compte séparé.....	70
<b>4.4.1</b>	Obligations du cabinet.....	70
<b>4.4.2</b>	Obligations du représentant .....	71

<b>4.5</b>	Tenue de dossiers clients .....	71
<b>4.5.1</b>	Confidentialité du dossier client.....	72
<b>4.5.2</b>	Contenu du dossier client.....	72
<b>4.5.3</b>	Forme du dossier client (numérique ou physique).....	77
<b>4.5.4</b>	Conservation et destruction des dossiers clients.....	78
<b>4.6</b>	Tenue des livres et des registres.....	78
<b>4.6.1</b>	Registre obligatoire : livres et registres comptables.....	78
<b>4.6.2</b>	Registre relatif au compte séparé .....	79
<b>4.6.3</b>	Registres des commissions.....	81
<b>4.6.4</b>	Registre des mesures incitatives.....	83
<b>4.7</b>	Accessibilité, conservation et destruction des registres .....	83
<b>4.7.1</b>	Durée de conservation des registres .....	84
<b>4.7.2</b>	Destruction des registres.....	84
<b>4.7.3</b>	Registre du partage de commissions.....	85
<b>4.7.4</b>	Gestion des incitatifs.....	85
<b>4.8</b>	Cybersécurité.....	86
<b>4.8.1</b>	Mesures de contrôle.....	86
<b>4.9</b>	Traitement des plaintes.....	90
<b>4.9.1</b>	Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends.....	91
<b>4.9.2</b>	Responsable du traitement des plaintes.....	92
<b>4.9.3</b>	Droit d'examen par l'Autorité .....	92
<b>4.9.4</b>	Conciliation et médiation .....	93
<b>4.9.5</b>	Déclaration des plaintes à l'Autorité.....	93
<b>4.9.6</b>	Accès aux dossiers.....	93

**CHAPITRE 5**

## Supervision des activités du cabinet

<b>5.1</b>	Connaissance de l’Autorité, des autres régulateurs et de leurs acteurs.....	96
<b>5.2</b>	Obligations envers le client.....	98
<b>5.3</b>	Dirigeants du cabinet.....	98
<b>5.3.1</b>	Honnêteté, loyauté, soin et compétence.....	98
<b>5.3.2</b>	Disponibilité et diligence.....	100
<b>5.4</b>	Représentants.....	101
<b>5.4.1</b>	Honnêteté, loyauté, compétence et professionnalisme.....	102
<b>5.4.2</b>	Disponibilité et diligence.....	109
<b>5.4.3</b>	Représentation et sollicitation.....	109
<b>5.4.4</b>	Prospection et publicité.....	111
<b>5.4.5</b>	Médias traditionnels et médias sociaux.....	111
<b>5.5</b>	Employés et fournisseurs de services.....	113
<b>5.6</b>	Gouvernance et conformité des activités de l’inscrit.....	113
<b>5.6.1</b>	Programme de conformité.....	114
<b>5.6.2</b>	Compétences du dirigeant responsable.....	116
<b>5.6.3</b>	Indépendance du dirigeant responsable.....	116
<b>5.7</b>	Plan de continuité des affaires (PCA).....	117
<b>5.8</b>	Formation et supervision.....	118
<b>5.8.1</b>	Employés.....	118
<b>5.8.1.1</b>	Encadrement.....	119
<b>5.8.1.2</b>	Respect par les employés des politiques et procédures.....	119
<b>5.8.1.3</b>	Délégation – actes possibles à déléguer à un employé non certifié.....	119
<b>5.8.1.4</b>	Formation sur les politiques et les procédures (représentants, dirigeants et employés).....	120
<b>5.8.2</b>	Représentants.....	120
<b>5.8.2.1</b>	Conformité des dossiers clients.....	121
<b>5.9</b>	Conditions de supervision stricte ou rapprochée par l’Autorité.....	123



<b>5.10</b>	Surveillance des conditions pour le droit d'exercice.....	123
<b>5.10.1</b>	Renouvellement du certificat .....	124
<b>5.10.2</b>	Assurance de responsabilité professionnelle (erreurs et omissions).....	125
<b>5.10.3</b>	Formation continue obligatoire.....	128
<b>5.11</b>	Documentation de la supervision générale.....	131
<b>5.11.1</b>	Listes de contrôle/liste de vérification .....	131
<b>5.11.2</b>	Rapports de supervision .....	132
<b>5.11.2.1</b>	Rapport de supervision rapprochée .....	132
<b>5.11.2.2</b>	Rapport de supervision stricte.....	133
<b>5.11.3</b>	Comptes rendus de rencontres.....	133
<b>5.11.4</b>	Calendrier de formations obligatoires .....	134
<b>5.12</b>	Impartition .....	134

## **CHAPITRE 6**

### Supervision des activités du courtier hypothécaire

<b>6.1</b>	Représentation et sollicitation de clientèle.....	138
<b>6.1.1</b>	Cartes professionnelles.....	139
<b>6.2</b>	Publicité .....	140
<b>6.2.1</b>	Médias traditionnels et réseaux sociaux.....	141
<b>6.3</b>	Règles entourant l'opération de courtage hypothécaire .....	142
<b>6.4</b>	Divulgence.....	144
<b>6.4.1</b>	Divulgations relatives à la rémunération.....	144
<b>6.4.2</b>	Avances de rémunération.....	146
<b>6.4.3</b>	Divulgations relatives aux prêteurs hypothécaires.....	147
<b>6.5</b>	Connaître son client.....	149
<b>6.5.1</b>	Vérification de l'identité et de la capacité du client.....	149
<b>6.5.2</b>	Collecte de renseignements sur la situation et les besoins du client.....	152
<b>6.5.3</b>	Recommandation d'un prêt hypothécaire .....	154

<b>6.6</b>	Règles de déontologie des courtiers hypothécaires .....	156
<b>6.6.1</b>	Agir avec honnêteté .....	157
<b>6.6.2</b>	Agir avec respect, intégrité, prudence, diligence, objectivité et discrétion .....	159
<b>6.6.3</b>	Respecter la confidentialité des renseignements du client .....	161
<b>6.6.4</b>	Agir avec compétence.....	163
<b>6.6.5</b>	Indépendance et conflits d'intérêts.....	164
<b>6.6.6</b>	Collaborer avec l'Autorité .....	167
<b>6.7</b>	Activités externes exercées par le courtier hypothécaire .....	168
<b>6.7.1</b>	Exercice d'une activité externe par le courtier hypothécaire .....	168
<b>6.7.2</b>	Règle de la séparation des clientèles.....	170
<b>6.7.3</b>	Déclaration de certaines activités externes à l'Autorité.....	171

## CHAPITRE 7

### Encadrement du marché du prêt hypothécaire au Canada

<b>7.1</b>	Autorité des marchés financiers — le régulateur québécois du courtage hypothécaire .....	177
<b>7.1.1</b>	Mission.....	177
<b>7.1.2</b>	Fonctions et pouvoirs .....	178
<b>7.2</b>	Intervenants .....	178
<b>7.2.1</b>	Être courtier hypothécaire .....	178
<b>7.2.2</b>	Prêteurs.....	180
<b>7.2.2.1</b>	Encadrement des prêteurs hypothécaires .....	180
<b>7.2.3</b>	Assureur prêt hypothécaire .....	182
<b>7.3</b>	Réglementation et surveillance du courtage hypothécaire .....	182
<b>7.3.1</b>	Tribunal administratif des marchés financiers (TMF) .....	182
<b>7.3.2</b>	Tribunaux de droit commun.....	183
<b>7.3.3</b>	Cour du Québec — chambre criminelle et pénale .....	183
<b>7.3.4</b>	Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF).....	183
<b>7.3.5</b>	Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).....	184
<b>7.3.6</b>	Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH).....	186

**CHAPITRE 8**

## Encadrement et surveillance par l’Autorité des marchés financiers

<b>8.1</b>	Mission.....	188
<b>8.2</b>	Fonctions et pouvoirs .....	189
<b>8.2.1</b>	Assistance aux clientèles .....	189
<b>8.2.1.1</b>	Tenue de registres publics.....	189
<b>8.2.1.2</b>	Publications de l’Autorité .....	190
<b>8.2.1.3</b>	Consommateurs .....	191
<b>8.2.1.4</b>	Assistance et plainte.....	192
<b>8.2.1.5</b>	Accompagnement et information destinée aux inscrits et aux représentants .....	192
<b>8.2.1.6</b>	Surveillance de la formation initiale et continue du courtier hypothécaire et du dirigeant responsable en courtage hypothécaire.....	195
<b>8.2.2</b>	Encadrement de la pratique pour favoriser la confiance du public.....	195
<b>8.2.2.1</b>	Règlementation .....	196
<b>8.2.2.2</b>	Dénonciation .....	196
<b>8.2.2.3</b>	Application des lois.....	196
<b>8.3</b>	Inspection et enquête .....	197
<b>8.3.1</b>	Inspection.....	197
<b>8.3.1.1</b>	Déroulement d’une inspection .....	199
<b>8.3.1.2</b>	Pouvoirs et obligation de l’inspecteur.....	201
<b>8.3.2</b>	Enquête.....	202
<b>8.3.2.1</b>	Déroulement d’une enquête .....	202
<b>8.3.2.2</b>	Pouvoirs et obligation de l’enquêteur .....	203
<b>8.3.3</b>	Respect de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF)</i> .....	205

**CHAPITRE 9**

## Autres lois régissant les inscrits

<b>9.1</b>	Le respect de la vie privée : <i>Charte des droits et libertés de la personne</i> (Québec), <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i> et <i>Code civil du Québec</i> .....	207
<b>9.1.1</b>	Le renseignement personnel .....	212
<b>9.1.2</b>	La collecte de renseignements personnels .....	212
<b>9.1.3</b>	La détention et l'utilisation des renseignements personnels .....	217
<b>9.1.4</b>	L'accès aux dossiers et renseignements personnels des clients .....	219
<b>9.1.5</b>	L'accès du client à son dossier et le droit de rectification .....	219
<b>9.1.6</b>	La transmission à des tiers .....	221
<b>9.1.7</b>	Les nouvelles dispositions de <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i> (LPRPSP) .....	224
<b>9.1.8</b>	Les bonnes pratiques du dirigeant responsable .....	229
<b>9.2</b>	<i>Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes</i> .....	230
<b>9.2.1</b>	Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) .....	230
<b>9.2.1.1</b>	Directives du CANAFE .....	231
<b>9.2.2</b>	Programme de conformité .....	232
<b>9.3</b>	Liste nationale de numéros de télécommunication exclus du Canada (LNANTE) .....	233
<b>9.4</b>	<i>Loi canadienne anti-pourriel</i> .....	237
<b>9.4.1</b>	Consentement .....	238
<b>9.4.2</b>	Que doivent contenir les messages électroniques commerciaux (MEC) ? .....	242
<b>9.4.3</b>	Sanctions administratives pécuniaires (SAP) et infractions pénales .....	243
<b>9.4.4</b>	Quoi faire pour être conforme ? .....	245
<b>9.5</b>	<i>Loi sur la concurrence</i> .....	245
<b>9.5.1</b>	Se conformer à la <i>Loi sur la concurrence</i> .....	248
<b>9.6</b>	Dispositions du <i>Code civil du Québec</i> applicables aux activités du cabinet .....	249
<b>9.6.1</b>	Personne morale .....	250

<b>9.6.2</b>	Personne physique .....	252
<b>9.6.2.1</b>	Régimes de protection .....	253
<b>9.6.3</b>	Biens .....	258
<b>9.6.4</b>	Propriété.....	260
<b>9.6.5</b>	Obligations .....	261
<b>9.6.5.1</b>	Obligations à modalités simples .....	262
<b>9.6.5.2</b>	Obligation conditionnelle .....	262
<b>9.6.5.3</b>	Obligation à terme .....	263
<b>9.6.5.4</b>	Obligation avec clause pénale.....	263
<b>9.6.5.5</b>	Obligation solidaire.....	263
<b>9.6.5.6</b>	Obligation conjointe.....	264
<b>9.6.5.7</b>	Obligation indivisible.....	264
<b>9.6.5.8</b>	Obligation divisible.....	264
<b>9.6.5.9</b>	Obligation alternative.....	264
<b>9.6.5.10</b>	Réception d'indu.....	265
<b>9.6.6</b>	Contrats nommés .....	265
<b>9.6.7</b>	Responsabilité .....	269
<b>9.6.7.1</b>	Responsabilité criminelle .....	269
<b>9.6.7.2</b>	Responsabilité pénale.....	270
<b>9.6.7.3</b>	Responsabilité professionnelle .....	270
<b>9.6.7.4</b>	Responsabilité civile.....	270
<b>9.6.7.5</b>	Responsabilités spécifiques du dirigeant responsable.....	273
	Conclusion.....	279
	Bibliographie.....	280

# Liste des schémas, diagrammes et tableaux

## CHAPITRE 1

<b>Tableau 1.1</b>	Quelques définitions .....	3
<b>Tableau 1.2</b>	Titres autorisés des représentants .....	4
<b>Tableau 1.3</b>	Types d'inscriptions .....	5

## CHAPITRE 3

<b>Tableau 3.1</b>	Entrée en carrière .....	37
<b>Lignes du temps 3.1</b>	Délais à respecter pour l'obtention d'un certificat .....	52

## CHAPITRE 4

<b>Tableau 4.1</b>	Maintien d'un compte séparé .....	80
<b>Tableau 4.2</b>	Mesures liées à la cybersécurité .....	88
<b>Tableau 4.3</b>	Les étapes à suivre lors de la réception d'une plainte .....	92

## CHAPITRE 5

<b>Tableau 5.1</b>	Répartition des UFC .....	130
--------------------	---------------------------	-----

## CHAPITRE 7

<b>Tableau 7.1</b>	Organismes provinciaux encadrant le courtage hypothécaire.....	176
--------------------	--	-----

## CHAPITRE 8

<b>Tableau 8.1</b>	Publications destinées à des clientèles ciblées .....	190
--------------------	---	-----

## CHAPITRE 9

<b>Tableau 9.1</b>	Exceptions permettant la collecte de renseignements personnels auprès d'un tiers .....	215
<b>Tableau 9.2</b>	Biens meubles et biens immeubles .....	258
<b>Tableau 9.3</b>	Différents types de contrats .....	266
<b>Tableau 9.4</b>	Conditions nécessaires à la validité du contrat.....	268

## Liste des sigles et acronymes

<b>ACFC</b>	Agence de la consommation en matière financière du Canada	<b>DPP</b>	Directeur des poursuites pénales
<b>ACSED</b>	Évaluation comparative délivrée par un membre de l'Alliance canadienne des services d'évaluation de diplômes	<b>EFVP</b>	Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée
<b>AENS</b>	Attestation d'équivalence de niveau secondaire	<b>IQPF</b>	Institut québécois de planification financière
<b>AMF</b>	Autorité des marchés financiers	<b>LCAP</b>	<i>Loi canadienne anti-pourriel</i>
<b>BDNI</b>	Base de données nationales d'inscription	<b>LDPSF</b>	<i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i>
<b>BSIF</b>	Bureau du surintendant des institutions financières	<b>LESF</b>	<i>Loi sur l'encadrement des services financiers</i>
<b>C.c.Q.</b>	<i>Code civil du Québec</i>	<b>LNTE ou LT</b>	<i>Loi sur les télécommunications</i>
<b>CAI</b>	Commission d'accès à l'information	<b>LPRPSP</b>	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i>
<b>CANAFE</b>	Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada	<b>LRPCFAT</b>	<i>Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes</i>
<b>CCARCH</b>	Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires	<b>MEC</b>	Messages électroniques commerciaux
<b>ChAD</b>	Chambre de l'assurance de dommages	<b>OACIQ</b>	Organisme d'autorégulation du courtage immobilier du Québec
<b>CRTC</b>	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications	<b>OCRA</b>	Organismes canadiens de réglementation en assurance
<b>CSF</b>	Chambre de la sécurité financière	<b>OCRI</b>	Organisme canadien de réglementation des investissements

## GUIDE POUR LE DIRIGEANT RESPONSABLE

<b>OSBI</b>	Ombudsman des services bancaires et d'investissement
<b>PCA</b>	Plan de continuité des affaires
<b>RCPA</b>	Registre canadien des participants en assurance
<b>SAP</b>	Sanctions administratives pécuniaires

<b>SCHL</b>	Société canadienne d'hypothèque et de logement
<b>TMF</b>	Tribunal administratif des marchés financiers
<b>UFC</b>	Unité de formation continue



# CHAPITRE 1

## Rôle et responsabilités du dirigeant responsable

### Composantes de la compétence

- Comprendre le cadre légal du courtage hypothécaire
- Intégrer à la pratique professionnelle les règles qui encadrent l'activité de dirigeant responsable
- Superviser les activités professionnelles d'un cabinet en courtage hypothécaire

### Éléments de la compétence

- Distinguer les dispositions du *Code civil du Québec* (C.c.Q.) qui s'appliquent aux dirigeants responsables de cabinets en courtage hypothécaire
- Distinguer les autres sources de droit qui s'appliquent aux dirigeants responsables de cabinets en courtage hypothécaire
- Comprendre le rôle des organismes de réglementation en courtage hypothécaire
- Intégrer à la pratique professionnelle les responsabilités et les obligations déontologiques prescrites par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et ses règlements
- Valider le droit d'opérer d'un cabinet en courtage hypothécaire

## Introduction

### Cadre réglementaire

Au Québec, la distribution de produits et services financiers, tels l'assurance, l'expertise en règlement de sinistres, la planification financière et le courtage hypothécaire, est offerte par des intermédiaires, et la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) les encadre. Cette loi et ses règlements, adoptés à la fin des années 1990, sont les principales sources de droit concernant l'encadrement des intermédiaires. En 2018, la LDPSF a fait l'objet d'une mise à jour importante. Le législateur a notamment choisi de faire place aux nouvelles technologies et de confier à l'Autorité la surveillance et l'encadrement du courtage hypothécaire. Auparavant, celui-ci était sous la responsabilité de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ).

Il est intéressant de noter que, au Québec contrairement aux autres provinces canadiennes, l'une des distinctions importantes est que les assureurs ne distribuent pas directement leurs produits d'assurance. En effet, leurs polices d'assurance et de rentes sont offertes et vendues par des intermédiaires, soit des cabinets en assurance auxquels sont rattachés des représentants en assurance, ou encore par l'entremise de représentants autonomes. Ainsi, même si l'assureur choisit d'offrir et de vendre ses polices directement en ligne, il est tenu de s'enregistrer à titre de cabinet et d'y rattacher un représentant en assurance certifié.

### Représentants et inscrits

La LDPSF et ses règlements utilisent différents termes à maîtriser. Aussi, certains, bien que non enchâssés dans la législation, sont utilisés dans la pratique.



**TABLEAU 1.1****Quelques définitions**

<b>Représentant</b>	<p>Personne physique titulaire d'un certificat délivré par l'Autorité l'autorisant à exercer dans une ou plusieurs disciplines conformément à la LDPSF. Elle agit pour le compte d'un cabinet ou d'une société autonome, ou est inscrite comme représentant autonome.</p> <p>Le représentant peut porter d'autres titres, soit agent en assurance de dommages ou courtier hypothécaire.</p>
<b>Discipline</b>	<p>Secteur d'activité visé par la LDPSF, à savoir, l'assurance de personnes, l'assurance collective de personnes, l'assurance de dommages, l'expertise en règlement de sinistres, la planification financière et le courtage hypothécaire.</p>
<b>Inscrit</b>	<p>Terme utilisé dans le secteur financier pour référer aux personnes inscrites à l'Autorité à titre de cabinet, de représentant autonome ou de société autonome conformément à la LDPSF.</p> <p><i>Note : Le cabinet peut porter le titre d'agence en assurance de dommages.</i></p>

Le représentant, une personne physique, doit exercer ses activités conformément aux dispositions de la LDPSF et ses règlements. Aussi, pour agir en toute conformité, le représentant doit être rattaché à un cabinet, être associé d'une société autonome ou, encore, s'inscrire lui-même à titre de représentant autonome. La LDPSF règlemente le représentant en assurance, l'expert en règlement de sinistres, le planificateur financier et le courtier hypothécaire. Le représentant doit être certifié par l'Autorité pour offrir ou vendre un produit ou un service financier.

**TABLEAU 1.2****Titres autorisés des représentants**

<b>Disciplines et catégories</b>	<b>Titres</b>
Assurance de personnes	Conseiller en sécurité financière
Assurance contre la maladie ou les accidents	Représentant en assurance contre la maladie ou les accidents
Assurance collective de personnes	Conseiller en assurance et rentes collectives
Régimes d'assurance collective	Conseiller en régimes d'assurance collective
Régimes de rentes collectives	Conseiller en régimes de rentes collectives
Planification financière	Planificateur financier (Pl. Fin.)
Assurance de dommages	Agent en assurance de dommages ou courtier en assurance de dommages, selon le cas
Assurance de dommages des particuliers	Agent ou courtier en assurance de dommages des particuliers
Assurance de dommages des entreprises	Agent ou courtier en assurance de dommages des entreprises
Expertise en règlement de sinistres	Expert en sinistre
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers	Expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises	Expert en sinistre en assurance de dommages des entreprises
Courtage hypothécaire	Courtier hypothécaire

Les « inscrits », pour leur part, ne sont pas nommés ainsi dans la LDPSF et ses règlements, mais le terme est abondamment utilisé dans le jargon réglementaire ; ce sont les personnes physiques ou morales tenues de s'inscrire à l'Autorité pour distribuer leurs produits et services financiers. Sont ainsi concernés le cabinet (constitué en société par actions/corporation), le représentant autonome et la société autonome.



### À titre d'information

Considérant le peu de sociétés autonomes inscrites à l'Autorité au Québec – moins de cinq – et sous réserve de définir ce qu'est une société autonome, ce guide n'aborde pas les spécificités de l'associé responsable, excepté de dire qu'il est nommé par les associés de la société. Les principes applicables aux dirigeants et plus spécifiquement au dirigeant responsable d'un cabinet concernent l'associé responsable, avec les adaptations nécessaires.

## TABLEAU 1.3

### Types d'inscriptions

<b>Cabinet</b>	Personne morale. Cette forme d'entreprise nécessite des démarches d'incorporation.
<b>Représentant autonome</b>	Représentant désireux d'agir pour son propre compte et non pour un cabinet ou une société autonome. Il doit s'inscrire comme représentant autonome. Il est une entreprise individuelle (travailleur autonome). Cette forme d'entreprise ne nécessite pas de démarche d'immatriculation à moins que le représentant désire utiliser une raison sociale (un autre nom ne contenant pas son nom et son prénom).
<b>Société autonome</b>	Société de personnes, c'est-à-dire regroupement de personnes qui s'associent pour exercer une activité. Pour s'inscrire comme société autonome, tous les associés doivent être représentants.



### À titre d'information

Le contenu de ce guide s'applique, avec les adaptations nécessaires, au représentant autonome. En effet, bien qu'il agisse pour son propre compte, il doit prendre les mesures, comme les autres inscrits, pour exercer ses activités conformément à la LDPSF et ses règlements.

### But de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF)

Le législateur québécois a adopté la LDPSF et ses règlements afin d'assurer la protection du public et le traitement équitable des clients, parfois appelé « le traitement équitable des consommateurs ». Des lois comparables existent dans les autres provinces canadiennes et à l'échelle mondiale. Les régulateurs chargés de les appliquer se rencontrent et se consultent régulièrement pour en discuter et tenter d'uniformiser les règles, si possible.

## Rôle et responsabilités du dirigeant responsable

Le rôle de dirigeant responsable, peu importe la discipline, est essentiel à la bonne marche et à l'exercice des activités du cabinet et de ses représentants. Conforme aux exigences de la LDPSF et de ses règlements, ce rôle requiert donc de la rigueur. Ce chapitre expose en détail les connaissances et les bonnes pratiques que le dirigeant responsable d'un inscrit doit intégrer à ses activités professionnelles.

### 1.1 Qui est le dirigeant responsable ?

Une lecture attentive de la LDPSF révèle que le législateur n'a pas spécifiquement nommé le dirigeant responsable. Elle utilise en effet le terme « dirigeant » d'un cabinet et non « dirigeant responsable » pour désigner la ou les personnes qui, dans les faits, dirigent et supervisent les activités du cabinet, et, de manière générale, en sont responsables<sup>2</sup>. Le dirigeant responsable au Québec est la personne désignée par le conseil d'administration pour diriger les opérations d'un cabinet. Voici les articles qui s'appliquent précisément à ce poste :



#### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 84

Un cabinet et ses dirigeants sont tenus d'agir avec honnêteté et loyauté dans leurs relations avec leurs clients.

Ils doivent agir avec soin et compétence.

*Cet article requiert de tous les dirigeants d'un inscrit qu'ils agissent avec honnêteté et loyauté dans leurs relations avec leurs clients et avec soin et compétence; ces exigences s'appliquent donc d'emblée au dirigeant responsable de l'inscrit.*

LDPSF, art. 85

Un cabinet et ses dirigeants veillent à la discipline de leurs représentants. Ils s'assurent que ceux-ci agissent conformément à la présente loi et à ses règlements.

*Cet article énonce les obligations du dirigeant.*

---

2. Voir le feuillet d'accompagnement (Annexe – Déclaration des dirigeants et des administrateurs ou associés) selon lequel le dirigeant responsable est la personne désignée par les dirigeants de l'inscrit pour diriger ses opérations au Québec.



### Articles de lois ou références (suite)

LDPSF, art. 86

Un cabinet veille à ce que ses dirigeants et employés agissent conformément à la présente loi et à ses règlements.

*Par cet article, le cabinet est obligé de veiller à ce que les dirigeants agissent conformément à la LDPSF et ses règlements.*

L'expression « dirigeant responsable » a été définie dans deux des règlements adoptés en vertu de la LDPSF, soit le *Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires* et le *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*.

Quant au représentant autonome, le *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* précise, à l'article 0.1, que le dirigeant responsable est le représentant lui-même.

Au Québec, la LDPSF impose de nombreuses obligations à un inscrit en matière de conformité, et il appartient à son dirigeant responsable de veiller à la conformité de ses activités aux exigences législatives et réglementaires. En quelques mots, le dirigeant responsable est garant de la conformité de l'inscrit, il en est le répondant.

Pour accomplir correctement son mandat, le dirigeant responsable doit disposer de l'indépendance, des pouvoirs et des ressources nécessaires. Il doit en outre avoir accès à la haute direction ou au conseil d'administration de l'inscrit pour lui communiquer toute information pertinente sur la gestion de la conformité, par exemple en lui soumettant un rapport écrit. Au besoin, il lui faut obtenir le soutien des autres dirigeants.

La fonction de dirigeant responsable n'est pas à prendre à la légère. Une personne serait mal avisée d'accepter cette désignation pour le prestige, ou de consentir à agir à titre d'homme de paille pour permettre à l'entreprise de s'inscrire à l'Autorité ou à l'inscrit de maintenir son inscription.

Si le dirigeant responsable n'assume pas correctement ses responsabilités prévues par la loi et la réglementation, notamment quant à la supervision des représentants, il pourrait exposer l'inscrit à des poursuites et à des pénalités, et pourrait même avoir à payer une pénalité. De surcroît, selon la nature des manquements, il pourrait ne plus être autorisé à agir à titre de dirigeant responsable durant plusieurs années ou faire l'objet d'une supervision stricte de la part d'un autre dirigeant responsable afin de continuer d'exercer ses activités de représentant.

Quant à l'inscrit, il peut se voir imposer une pénalité importante pour ne pas avoir respecté la loi ou pris les mesures nécessaires afin que ses représentants respectent la loi ou les règles déontologiques. Le tribunal peut lui ordonner de désigner un autre dirigeant responsable, ou, même, radier son inscription, la suspendre ou l'assortir de restrictions ou de conditions.

## 1.2 Désignation du dirigeant responsable dans la LDPSF et ses règlements

Le cabinet doit nommer un dirigeant responsable, comme le prévoit le paragraphe 7 de l'article 2 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* :



### Articles de lois ou références

*Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, art. 2.

Cette personne morale doit, de plus, transmettre à l'Autorité ou permettre que le gouvernement, un de ses organismes, un ordre professionnel ou toute autre personne au Québec puisse transmettre à l'Autorité en son nom les documents et renseignements suivants :

[...]

7° le nom de son dirigeant responsable, de la personne désignée à titre de correspondant auprès de l'Autorité et, le cas échéant, des personnes désignées pour assister la personne désignée à titre de correspondant auprès de l'Autorité.

[...]

---

La réglementation requiert donc que chaque inscrit désigne un seul dirigeant responsable ; cette personne est, par défaut, responsable de faire respecter la loi et ses règlements, et de communiquer avec le régulateur.

Cela étant dit, rien n'empêche l'inscrit de désigner des personnes, voire des équipes entières, pour aider le dirigeant responsable à s'acquitter de ses responsabilités.

Quant aux communications écrites ou verbales avec l'Autorité (demande ou maintien d'inscription, formulaires, etc.), elles peuvent être faites et signées par une autre personne que le dirigeant responsable. Mais, encore une fois, la justesse et la validité des réponses demeurent la responsabilité du dirigeant responsable qui a donc tout intérêt à les réviser avec soin.



### 1.3 Qui nomme le dirigeant responsable ?

Dans le cas d'un cabinet (obligatoirement une société par actions, aussi appelée « compagnie » ou « corporation »), ses administrateurs désignent le dirigeant responsable. Ils peuvent nommer un employé, un représentant rattaché au cabinet ou, encore, un fournisseur de services à titre de dirigeant responsable.

Si l'inscrit est un représentant autonome, aucune nomination n'est requise puisque cette personne est, d'office, le dirigeant responsable.

### 1.4 Formation et compétence du dirigeant responsable d'un inscrit en assurance, en expertise en règlement de sinistre ou en planification financière

Le législateur n'impose aucune formation particulière au dirigeant responsable d'un inscrit en assurance, en expertise en règlement de sinistre ou en planification financière, pas plus qu'il n'a exigé une certification quelconque de leur part.

Si la loi et la réglementation sont muettes à cet égard, il en va autrement des attentes de l'Autorité. En effet, le paragraphe 13 de l'article 2 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* prévoit ce qui suit :



#### Articles de lois ou références

*Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, art. 2.

Cette personne morale doit, de plus, transmettre à l'Autorité ou permettre que le gouvernement, un de ses organismes, un ordre professionnel ou toute autre personne au Québec puisse transmettre à l'Autorité en son nom les documents et renseignements suivants :

[...]

13° sauf pour la personne morale qui entend s'inscrire dans la discipline du courtage hypothécaire, dans le cas où son dirigeant responsable n'est pas titulaire d'un certificat de l'Autorité, une description de la compétence que possède ce dirigeant pour agir à ce titre et, s'il y a lieu, tout document établissant cette compétence.

[...]

---

Ainsi, lorsque le dirigeant responsable n'est pas certifié au Québec, le régulateur requiert une copie de ses diplômes et son curriculum vitae afin de démontrer qu'il possède la compétence attendue pour agir à ce titre. L'évaluation des compétences d'un candidat se fonde notamment sur les critères suivants :

- expérience pertinente dans le domaine des services financiers;
- autorité fonctionnelle propre à son poste de direction;
- capacité à diriger les opérations québécoises du cabinet;
- compétence voulue en matière de conformité ou capacité de travailler en étroite collaboration avec un service de conformité compétent afin de superviser les activités du cabinet.

Si les renseignements transmis à l'Autorité ne permettent pas de conclure avec certitude qu'un candidat possède toutes les compétences nécessaires, l'Autorité peut demander à ce dernier de suivre et de réussir une formation, ainsi que de passer un examen portant sur des notions de droit et de lois. Dans certains cas, l'Autorité peut recommander la nomination d'une autre personne.





À la page 28 du *Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers*<sup>3</sup> (ci-après désigné le « Guide »), on trouve d'autres précisions quant à la qualification attendue d'un dirigeant responsable en courtage hypothécaire :

### « **Compétence**

Le dirigeant chargé de la conformité de l'inscrit devrait avoir l'expérience et les connaissances suffisantes pour s'acquitter de son mandat. Il devrait minimalement avoir une bonne connaissance de l'encadrement législatif et réglementaire applicable à l'inscrit. Par ailleurs, sous réserve des exigences spécifiques au dirigeant responsable d'un inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire, les critères suivants peuvent être considérés dans l'évaluation de la compétence du dirigeant chargé de la conformité :

- Être titulaire d'un certificat délivré par l'Autorité;
- Avoir une expérience et une formation pertinentes dans le domaine des services financiers ou de la gestion.

Le niveau d'expérience et de formation souhaité varie en fonction de la complexité de la tâche assumée par le dirigeant chargé de la conformité. Par exemple, la fonction de dirigeant chargé de la conformité d'un cabinet de petite taille offrant une seule catégorie de produits d'assurance ne comporte pas le même niveau de complexité que celle du dirigeant d'un cabinet de grande taille offrant une plus grande diversité de produits et services.

[...] »



### À titre d'information

Le dirigeant responsable d'un cabinet multidisciplinaire offrant également des produits et services en épargne collective doit s'inscrire au registre de Base de données nationales d'inscription (BDNI) en plus des autres exigences d'inscription de l'Autorité, le tout, selon le règlement 31-103.

3. Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits 3<sup>e</sup> édition (lautorite.qc.ca).

### 1.4.1 Dirigeant responsable d'un inscrit en courtage hypothécaire

Si la certification du dirigeant responsable dans la discipline du cabinet n'est pas obligatoire en assurance, en expertise, en règlement des sinistres ou en planification financière, il en est autrement en matière de courtage hypothécaire. En effet, contrairement aux autres disciplines, le dirigeant responsable d'un cabinet de courtage hypothécaire doit obligatoirement être un représentant certifié en courtage hypothécaire.

Il doit répondre à d'autres exigences décrites à l'article 2.1 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* :



#### Articles de lois ou références

*Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, art. 2.1*

Pour qu'une personne morale puisse s'inscrire à titre de cabinet dans la discipline du courtage hypothécaire, son dirigeant responsable doit satisfaire aux conditions suivantes :

- 1° il est titulaire d'un certificat de représentant dans la discipline du courtage hypothécaire ;
- 2° dans les 2 ans précédant la demande d'inscription, il a réussi les examens de l'Autorité portant sur les compétences que doit posséder le dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou un représentant autonome inscrit dans cette discipline, ou il a agi à titre de dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou a été inscrit à titre de représentant autonome dans cette discipline ;
- 3° il n'est pas en défaut de se conformer aux obligations relatives à la formation continue obligatoire prévues à l'article 5 du *Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires*.

*Les exigences sont sensiblement les mêmes concernant le courtier hypothécaire désireux de s'inscrire à titre de représentant autonome dans cette discipline. C'est alors l'article 4.1 du règlement qui s'applique.*



### Articles de lois ou références (suite)

*L'article 5 du Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires, pour sa part, décrit précisément le type de formation attendu du dirigeant responsable :*

*Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires, art. 5*

Un courtier hypothécaire qui agit à titre de dirigeant responsable doit, pour toute période de référence, en plus de se conformer à l'article 4 du présent règlement, suivre des activités de formation continue reconnues par l'Autorité et accumuler au moins 6 UFC afférentes à des activités de formation parmi les matières suivantes :

- 1° la conformité aux normes;
- 2° l'éthique et la déontologie ou la pratique professionnelle;
- 3° la tenue des dossiers et des registres;
- 4° la gestion des risques;
- 5° la prévention de la fraude ou du recyclage des produits de la criminalité;
- 6° le démarrage d'une entreprise et sa gestion.

*Si un cabinet exerce dans plusieurs disciplines, dont le courtage hypothécaire, son dirigeant responsable doit obligatoirement être certifié dans cette discipline pour habiliter ce cabinet à agir.*

## 1.5 Rôle et responsabilités du dirigeant responsable

Bien que le mandat du dirigeant responsable se résume en quelques lignes et autant d'idées, il requiert, dans les faits, l'exécution d'une multitude de tâches pour atteindre le but recherché par le législateur, soit de protéger le public et d'assurer un traitement équitable du consommateur. Le dirigeant responsable doit :

- s'assurer du respect de la loi, de la réglementation, des règles déontologiques et des attentes de l'Autorité;
- superviser les activités de l'inscrit, des représentants rattachés à l'inscrit, des employés et des fournisseurs de service;
- être le principal représentant de l'inscrit auprès de l'Autorité et des autres régulateurs.

### 1.5.1 Connaissance des règles de droit

Puisque ses actions engagent sa responsabilité et celle du cabinet ou de la société autonome, le dirigeant responsable doit maîtriser les lois et les règles qui s'appliquent à lui, à l'inscrit, aux représentants, aux employés et aux fournisseurs de services de l'inscrit.

Le dirigeant responsable doit aussi être à l'affût des changements réglementaires, ceux concernant les inscrits étant modifiés régulièrement. Il peut prévoir plusieurs moyens pour se préparer aux changements :

- Participer aux Rendez-vous avec l'Autorité<sup>4</sup>;
- Effectuer périodiquement une surveillance réglementaire;
- S'inscrire aux infolettres<sup>5</sup> de l'Autorité;
- Lire les bulletins et les nouvelles des régulateurs;
- Lire les consultations réglementaires en cours et s'impliquer, si indiqué, pour donner le point de vue de l'inscrit;
- Lire les journaux spécialisés en services financiers.

### 1.5.2 Maîtrise des règles déontologiques et professionnelles

Le dirigeant responsable doit maîtriser les obligations professionnelles et déontologiques imposées aux représentants par la LDPSF et ses règlements. En effet, de par ses responsabilités, il doit s'assurer que ses représentants respectent les règlements propres à leur champ de pratique, notamment concernant l'autorisation à agir dans leur discipline, conformément aux attentes de l'Autorité, entre autres, à l'égard de l'offre de produits, de la sollicitation de la clientèle et des activités de représentation.

---

4. Rendez-vous avec l'Autorité | AMF ([lautorite.qc.ca](http://autorite.qc.ca)).

5. Abonnements aux infolettres | AMF ([lautorite.qc.ca](http://autorite.qc.ca)).

Le dirigeant responsable doit aussi vérifier que les administrateurs et dirigeants sont informés des activités du cabinet, et aussi que les représentants et employés obtiennent le soutien nécessaire quant à leurs questions relatives aux règles encadrant le cabinet.

De plus, sa propre conduite déontologique et professionnelle doit être irréprochable puisqu'il agit à titre de modèle pour des représentants de l'inscrit.

Le cabinet doit également respecter d'autres règles provenant de chartes, lois, règlements ou guides. Un bon exemple de règles n'étant pas dans la LDPSF, sauf comme référence, sont celles relatives à la protection des renseignements personnels des clients, des représentants et des employés, qui occupent pourtant une place importante dans les activités d'un inscrit. Ces autres règles de droit sont abordées tout au long de ce guide.

Le dirigeant responsable est bien avisé de s'adjoindre les services de professionnels, par exemple d'un juriste pour l'aider à comprendre les règles, à prendre des décisions éclairées ou à donner des avis respectant la loi et la jurisprudence. Il est aussi indiqué qu'il s'inscrive à des formations concernant ces règles légales et déontologiques.

Comme vu ci-dessous, le dirigeant responsable d'un cabinet détenant la discipline en courtage hypothécaire doit obligatoirement suivre des formations, jusqu'à l'obtention de 30 UFC (unités de formation continue) par période de référence<sup>6</sup>.

### 1.5.3 Supervision des activités du cabinet

Les responsabilités du dirigeant d'un cabinet sont décrites de manière générale à l'article 85 de la LDPSF.



#### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 85

Un cabinet et ses dirigeants veillent à la discipline de leurs représentants. Ils s'assurent que ceux-ci agissent conformément à la présente loi et à ses règlements.

En tant que dirigeant responsable de l'inscrit, certaines règles le visent particulièrement. En effet, en raison de sa position centrale, il est aux premières loges pour déceler un possible manquement ou une violation des règles imposées au cabinet et aux représentants. Par exemple, il peut détecter les situations de conflits

6. Courtage hypothécaire – Unités de formation continue | AMF (lautorite.qc.ca).

d'intérêts susceptibles de se produire dans les relations de son cabinet avec d'autres partenaires financiers. Ou encore, son rôle de supervision et d'encadrement doit lui permettre de découvrir des opérations douteuses qui, prises individuellement, paraissent bénignes, mais une fois combinées, de dévoiler un stratagème de fraude, par exemple.

Le dirigeant responsable a donc un rôle d'administrateur de conformité, d'encadrement et de surveillance de ses représentants et employés. Ce rôle requiert de sa part un haut niveau de diligence et de sens éthique ainsi que la réalisation de certaines tâches essentielles. Ainsi, le dirigeant responsable :

- Veille à l'élaboration, à la mise en place et à la révision de politiques et de procédures pour que l'inscrit, ses représentants, employés et fournisseurs de services se conforment aux lois et normes applicables ;
- Veille à l'application de ces politiques et procédures ;
- S'assure périodiquement de leur évaluation et veille à la pertinence du système de contrôle et de supervision ;
- Veille à la discipline des personnes relevant de l'inscrit, soit les représentants rattachés, les employés et les stagiaires ;
- Effectue des suivis plus stricts en cas de lacunes importantes de la part de représentants, d'employés ou de fournisseurs de services et sévit, si nécessaire ;
- S'assure que l'inscrit agit en tout temps par l'entremise de représentants certifiés dans leurs disciplines ;
- Avertit dès que possible la haute direction ou le conseil d'administration des lacunes présentant un risque important pour l'inscrit, notamment celles récurrentes ou de nature à porter préjudice au client ;
- Présente à la haute direction ou au conseil d'administration un rapport annuel sur la conformité des activités de l'inscrit ;
- À défaut d'avoir désigné une autre personne, est le canal de communication et le lien entre l'Autorité et l'inscrit.

Le dirigeant responsable n'a pas nécessairement à accomplir toutes ces tâches. En effet, l'inscrit peut nommer un chef de la conformité qui, assisté de son équipe, veille à l'exécution du programme de conformité et à la conformité des transactions des représentants, et qui communique avec l'Autorité dans différents dossiers. L'inscrit peut aussi désigner un responsable des plaintes pour s'occuper de répondre aux plaignants et de tenir le registre conformément à la réglementation. Dans les cabinets de grande taille, le dirigeant responsable ne répond pas en général personnellement aux plaintes ou ne révise pas les transactions des représentants. Dans cet exemple, un vice-président, nommé dirigeant responsable du cabinet, est ultimement responsable de la conformité, de la supervision, du traitement des plaintes et des réponses transmises à l'Autorité. Il répond des actions et gestes accomplis par le chef de la conformité et le responsable des plaintes sous sa responsabilité.



Ainsi, bien que le cabinet puisse nommer d'autres personnes pour occuper des postes clés et exécuter certaines tâches relevant par ailleurs du dirigeant responsable, il appartient ultimement à celui-ci de s'assurer du respect des règles par le cabinet et de la discipline des représentants.

### **1.5.4 Règlements adoptés en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF)**

Divers règlements et codes de déontologie découlent de la LDPSF :

- *Règlement sur l'admissibilité d'une réclamation au Fonds d'indemnisation des services financiers;*
- *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome;*
- *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière;*
- *Code de déontologie des experts en sinistre;*
- *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;*
- *Règlement sur le courtage en assurance de dommages;*
- *Règlement sur le courtage spécial en assurance de dommages;*
- *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant;*
- *Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles;*
- *Règlement sur l'exercice des activités des représentants;*
- *Règlement sur l'expérience minimale requise des représentants autonomes et des représentants associés d'une société autonome dans la discipline de l'expertise en règlement de sinistres;*
- *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages;*
- *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de la sécurité financière;*
- *Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires;*
- *Règlement sur la formation continue obligatoire du planificateur financier;*
- *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome;*
- *Règlement sur les modes alternatifs de distribution;*
- *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur;*
- *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres;*
- *Règlement sur les titres similaires à celui de planificateur financier.*

### 1.5.5 Entreprises régies par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF)*

La LDPSF régit quatre types d'entreprise : le cabinet, le représentant autonome, la société autonome et l'assureur. Elles doivent obligatoirement être inscrites auprès de l'Autorité pour pouvoir exercer leurs opérations.

**Le cabinet :** entreprise constituée en société par actions (compagnie ou corporation) qui doit être inscrite au Registraire des entreprises du Québec. Son ou ses dirigeants en sont les administrateurs. Pour pouvoir la gérer au Québec, le cabinet doit obligatoirement y avoir un établissement. Il peut être unidisciplinaire et offrir des produits et services uniquement dans une seule discipline, ou multidisciplinaire, soit dans deux disciplines ou plus.

**Le représentant autonome :** personne physique titulaire d'un certificat de représentant qui exerce ses activités pour son propre compte. Il doit s'inscrire auprès de l'Autorité comme représentant autonome dans toutes les disciplines ou catégories de disciplines pour lesquelles il est autorisé à agir en vertu de son certificat.

**La société autonome** (moins de cinq au Québec actuellement) : société au sens de l'article 2188 C.c.Q. Tous ses associés sont aussi des représentants certifiés. Elle peut s'inscrire dans les disciplines pour lesquelles un ou plusieurs de ses représentants sont autorisés à agir.

**L'assureur :** personne autorisée à agir comme tel en vertu de la *Loi sur les assureurs*. Il distribue ses produits par l'entremise des cabinets, des représentants autonomes ou des sociétés autonomes. Il peut aussi vendre ses produits par l'intermédiaire de distributeurs non inscrits, comme des banques ou des concessionnaires automobiles.

### 1.5.6 Représentants régis par la *Loi sur la distribution de produits et de services financiers (LDPSF)*

Les articles 1 à 13 de la LDPSF énumèrent les représentants régis par la loi et ses règlements. Les personnes suivantes doivent donc obtenir un certificat pour exercer leurs activités.

Dans le domaine de l'assurance :

- **Le représentant en assurance de personnes :** personne physique rattachée à un cabinet, associé d'une société autonome ou représentant autonome offrant aux consommateurs des produits d'assurance individuelle de personnes ou des rentes individuelles d'un ou de plusieurs assureurs.
- **Le représentant en assurance collective :** personne physique qui offre des produits d'assurance collective de personnes ou des rentes collectives d'un ou de plusieurs assureurs. Il est rattaché à un cabinet ou représentant autonome.

- **L'agent en assurance de dommages** : personne physique rattachée à un cabinet détenu par un assureur ou par un cabinet lié par un contrat d'exclusivité avec un seul assureur, qui offre directement au public des produits d'assurance de dommages.
- **Le courtier en assurance de dommages** : personne physique qui offre directement au public un choix de différents produits d'assurance de dommages de plusieurs assureurs ou qui offre à un cabinet, à un représentant autonome ou à une société autonome des produits d'assurance de dommages d'un ou de plusieurs assureurs.

Dans les autres disciplines :

- **L'expert en sinistre** : personne physique qui, en assurance de dommages, enquête sur un sinistre, en estime les dommages ou en négocie le règlement.
- **Le planificateur financier** : personne physique qui offre des conseils objectifs en matière de planification financière.

- **Le courtier hypothécaire** : personne physique qui, pour autrui et contre une rétribution en fonction de la conclusion d'un prêt garanti par hypothèque immobilière, se livre à une opération de courtage relative à un tel prêt.

La LDPSF énumère aussi les personnes physiques ou morales non régies par ses dispositions lorsqu'elles accomplissent des actes, par ailleurs réservés aux représentants, dans le cadre de leurs activités usuelles. On mentionne, notamment, des avocats, des actuaires, des courtiers en douanes, des employeurs et des syndicats.

### 1.5.7 Dispositions pénales

Le dirigeant a tout intérêt à garder l'œil ouvert, à demeurer proactif et à anticiper les risques liés à l'offre de produits et de services financiers.

Les articles 461 à 494 de la LDPSF mentionnent des pénalités susceptibles d'être imposées par un tribunal. Les plus applicables au dirigeant responsable sont reproduits ici :



## Articles de lois ou références

LDPSF, art. 485

Sauf disposition particulière, quiconque contrevient à une disposition de la présente loi ou d'un de ses règlements commet une infraction et est passible d'une amende minimale, selon le plus élevé des montants, de 2 000 \$ dans le cas d'une personne physique et de 3 000 \$ dans les autres cas, du double du bénéfice réalisé ou du cinquième des sommes qui lui ont été confiées ou qu'elle a perçues. Le montant maximal de l'amende est, selon le plus élevé des montants, de 150 000 \$ dans le cas d'une personne physique et de 200 000 \$ dans les autres cas, du quadruple du bénéfice réalisé ou de la moitié des sommes qui lui ont été confiées ou qu'elle a perçues.

Dans le cas d'une infraction prévue aux articles 468, 469.1 et 469.3, l'amende minimale est de 5 000 \$ ou tout autre montant relatif à l'amende minimale déterminé au premier alinéa, selon le plus élevé des montants.

Dans le cas d'une infraction prévue aux articles 469.1 et 469.3, l'amende maximale est de 1 000 000 \$ ou tout autre montant relatif à l'amende maximale déterminé au premier alinéa, selon le plus élevé des montants.

En cas de récidive, les amendes minimales et maximales sont portées au double.

LDPSF, art. 468

Commets une infraction, quiconque :

- 1° contrevient à une décision de l'Autorité ou du Tribunal administratif des marchés financiers;
- 2° ne fournit pas, dans le délai fixé, un renseignement ou un document exigé par la présente loi ou par ses règlements;
- 3° fait défaut de comparaître à la suite d'une assignation, refuse de témoigner ou de communiquer ou de remettre des pièces ou des objets réclamés par l'Autorité, ou par l'agent commis par elle, au cours d'une enquête ou d'une inspection;



### Articles de lois ou références (suite)

4° tente, de quelque manière, d'entraver les fonctions d'un représentant de l'Autorité accomplies dans le cours ou en vue d'une inspection ou d'une enquête.

LDPSF, art. 469.1

Quiconque fournit, de quelque manière que ce soit, des informations fausses ou trompeuses à l'Autorité, à un assuré, à un client ou à toute autre personne, à l'occasion d'activités régies par la présente loi ou par ses règlements, commet une infraction.

LDPSF, art. 488

Le dirigeant, l'administrateur ou le salarié de l'auteur principal d'une infraction, y compris celui qui est rémunéré à commission, s'il autorise ou permet une infraction prévue par la présente loi, est passible des mêmes peines que l'auteur principal.

LDPSF, art. 489

La contravention à un règlement adopté en vertu de la présente loi constitue une infraction soumise aux mêmes dispositions que les infractions prévues par la présente loi.

LDPSF, art. 491

Celui qui, par son acte ou son omission, aide ou amène quelqu'un à commettre une infraction est coupable de cette infraction comme s'il l'avait commise lui-même. Il est passible de la même peine que celle prévue pour l'infraction qu'il a aidé ou amené à commettre.

La même règle s'applique à celui qui, par des encouragements, des conseils ou des ordres, amène quelqu'un à commettre une infraction.

LDPSF, art. 492

Une poursuite relative à une infraction visée à l'un des articles du présent titre peut être intentée par l'Autorité.

Lorsque l'Autorité a assumé la conduite de la poursuite, l'amende imposée pour sanctionner l'infraction lui appartient.

---

Afin de comprendre la portée du rôle, le dirigeant responsable peut prendre connaissance des décisions passées, par exemple celles rendues par le Tribunal administratif des marchés financiers (TMF), ou par l’Autorité. Elles sont de bons indicateurs des risques encourus par des dirigeants responsables ne respectant pas leurs devoirs et obligations, notamment quant à la supervision et à la discipline des représentants rattachés au cabinet pour lequel il est dirigeant responsable. Dans des décisions récentes, des pénalités d’importance ont été imposées. Il est à noter que l’assurance responsabilité ne couvre ni ne rembourse le coût des pénalités.

En plus de la pénalité, des dirigeants responsables sanctionnés récemment n’ont pu agir à ce titre durant des périodes variant de trois à cinq ans. Ultimement, certains ont même fait l’objet d’une supervision stricte de la part d’un autre dirigeant responsable.

Quant à l’inscrit, les pénalités sont décrites à l’article 486 LDPSF, qui se lit comme suit :



#### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 486

Une personne morale déclarée coupable d’une infraction visée à l’un des articles 463, 464, 470.2, 477 et 478 est passible d’une amende minimale, selon le plus élevé des montants, de 4 000 \$, du double du bénéfice réalisé ou du cinquième des sommes qui lui ont été confiées ou qu’elle a perçues. Le montant maximal de l’amende est, selon le plus élevé des montants, de 200 000 \$, du quadruple du bénéfice réalisé ou de la moitié des sommes qui lui ont été confiées ou qu’elle a perçues.

En cas de récidive, les amendes minimales et maximales sont portées au double.

---

Toujours dans la jurisprudence récente, des inscrits se sont vu imposer une pénalité importante, notamment parce que leur dirigeant responsable n’avait pas détecté les gestes des représentants allant à l’encontre de la LDPSF, d’un de ses règlements ou du Code de déontologie. Dans certains cas, le tribunal a ordonné à l’inscrit d’engager un autre dirigeant responsable préalablement autorisé par le régulateur, et dans d’autres cas, le permis a été radié.

### 1.5.8 Autres lois applicables au dirigeant responsable

Plusieurs autres lois régissent les inscrits et le dirigeant responsable. Ainsi, quant à sa responsabilité personnelle, on peut référer à son rôle de mandataire de l’inscrit, tel que défini à l’article 2130 du C.c.Q, comme suit :



### Articles de lois ou références

C.c.Q., art. 2130

Le mandat est le contrat par lequel une personne, le mandant, donne le pouvoir de la représenter dans l'accomplissement d'un acte juridique avec un tiers, à une autre personne, le mandataire qui, par le fait de son acceptation, s'oblige à l'exercer.

*Les articles 312 à 330 du C.c.Q., qui traitent de la personne morale, s'appliquent personnellement au dirigeant responsable. Voici les articles importants :*

C.c.Q., art. 312

La personne morale est représentée par ses dirigeants, qui l'obligent dans la mesure des pouvoirs que la loi, l'acte constitutif ou les règlements leur confèrent.

C.c.Q., art. 316

En cas de fraude à l'égard de la personne morale, le tribunal peut, à la demande de tout intéressé, tenir [...] les autres dirigeants [...] qui ont participé à l'acte reproché ou en ont tiré un profit personnel responsables, dans la mesure qu'il indique, du préjudice subi par la personne morale.

C.c.Q., art. 321

L'administrateur est considéré comme mandataire de la personne morale. Il doit, dans l'exercice de ses fonctions, respecter les obligations que la loi, l'acte constitutif et les règlements lui imposent et agir dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés.

C.c.Q., art. 322

L'administrateur doit agir avec prudence et diligence. Il doit aussi agir avec honnêteté et loyauté dans l'intérêt de la personne morale.

C.c.Q., art. 323

L'administrateur ne peut confondre les biens de la personne morale avec les siens ; [...]



### Articles de lois ou références (suite)

C.c.Q., art. 324

L'administrateur doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et ses obligations d'administrateur.

[...]

C.c.Q., art. 329

Le tribunal peut, à la demande de tout intéressé, interdire l'exercice de la fonction d'administrateur d'une personne morale à toute personne trouvée coupable d'un acte criminel comportant fraude ou malhonnêteté, dans une matière reliée aux personnes morales [...]

---

Par ailleurs, le dirigeant responsable se doit de connaître, du moins en partie, certaines dispositions clés des lois suivantes qui s'appliquent à l'inscrit :

- *Charte des droits et libertés de la personne du Québec;*
- *Loi sur les assureurs;*
- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (LPRPSP);*
- *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information;*
- *Charte canadienne des droits et libertés;*
- *Code criminel;*
- *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (LRPCFAT);*
- *Loi sur les télécommunications (LNTE);*
- *Loi canadienne anti-pourriel.*

Cela complète le chapitre introductif sur le dirigeant responsable.



## CHAPITRE 2

### Inscription et maintien de l'inscription

#### Composantes de la compétence

- Intégrer à la pratique professionnelle les règles qui encadrent l'activité de dirigeant responsable
- Superviser les activités professionnelles d'un cabinet en courtage hypothécaire

#### Éléments de la compétence

- Intégrer à la pratique professionnelle les autres responsabilités et obligations des dirigeants responsables prescrites qui s'appliquent à leur pratique
- Valider le droit d'opérer d'un cabinet en courtage hypothécaire



## Inscription et maintien de l’inscription

Le représentant exerce ses activités pour le compte d’un cabinet auquel il est rattaché. Il peut être un employé du cabinet, ou encore être un travailleur autonome.

Le cabinet et le représentant autonome, pour leur part, doivent s’inscrire auprès de l’Autorité pour être autorisés à exercer leurs activités d’offre et de vente de produits et services financiers.

### 2.1 Inscription d’un cabinet ou du représentant autonome

L’inscription du cabinet ou du représentant autonome est tributaire de diverses exigences selon la forme et la discipline dans laquelle il est inscrit. Ainsi, le dirigeant responsable doit s’assurer de la conformité aux exigences propres à leur type d’exercice.

Pour s’inscrire à titre de cabinet, la personne morale doit remplir le formulaire de l’Autorité intitulé *Inscription de cabinet ou de société autonome* et ses Annexes<sup>7</sup>.

La personne qui déclare les renseignements à fournir est le dirigeant responsable ou encore un signataire autorisé par le cabinet à le faire.

Si le dirigeant responsable n’est pas le signataire de la déclaration, il est souhaitable qu’il mette en place des mesures afin qu’elle soit conforme et transmise dans les délais requis.

On autorise aussi un correspondant et un assistant du correspondant à communiquer avec l’Autorité, mais cette personne n’est pas nécessairement le signataire autorisé.

L’une des annexes, « Annexe — Déclaration des dirigeants et des administrateurs ou associés – Cabinet/ Société autonome » vise expressément le dirigeant responsable et les administrateurs du cabinet<sup>8</sup>. Plusieurs questions sont posées aux administrateurs et au dirigeant responsable. Ce dernier doit indiquer son adresse résidentielle au Québec et sa certification ou non au Québec. Dans la négative, il doit fournir son curriculum vitæ, sa formation, son expérience et, le cas échéant, sa certification dans d’autres provinces. En plus de leurs coordonnées personnelles et leur niveau d’éducation, on leur demande leurs liens avec d’autres inscrits ou entreprises de services financiers et s’ils exercent d’autres fonctions, activités rémunérées ou non.

---

7. Formulaires – Cabinets, sociétés autonomes et représentants autonomes | AMF (lautorite.qc.ca).

8. Annexe – Déclaration des dirigeants et des administrateurs ou associés – Cabinet | Société autonome | AMF (lautorite.qc.ca).



### Attention

En courtage hypothécaire, le dirigeant responsable doit confirmer qu'il est certifié dans cette discipline et qu'il a passé l'examen obligatoire.

À la page 2 de l'Annexe, 11 questions évaluent la probité et la solvabilité de chaque dirigeant et administrateur. Si l'une des réponses est « oui », ils doivent fournir des renseignements complémentaires.

Ils sont requis, conformément aux exigences des articles 78 et 79 de la LDPSF qui indiquent ce qui suit :



### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 78

L'Autorité peut refuser l'inscription dans une discipline ou l'assortir de restrictions ou de conditions lorsque celui qui la demande a déjà vu son inscription radiée dans l'une ou l'autre des disciplines visées au deuxième alinéa de l'article 13 ou lorsqu'un de ses administrateurs ou dirigeants a déjà vu son inscription ainsi radiée ou a déjà été un associé d'une société autonome ou un administrateur ou dirigeant d'un cabinet qui a déjà eu une inscription radiée.

LDPSF, art. 79

L'Autorité peut aussi refuser l'inscription lorsque celui qui la demande, ou l'un de ses administrateurs ou dirigeants, ne présente pas de l'avis de l'Autorité, l'honnêteté, la compétence et la solvabilité voulues.

Les devoirs d'honnêteté et de diligence ont été abordés précédemment, mais celui de solvabilité mérite une précision. En effet, les administrateurs doivent démontrer qu'ils peuvent mettre en place de saines pratiques de gestion financière, assurer la pérennité de l'entreprise et s'acquitter de leurs obligations, par exemple à l'égard de leurs clients, partenaires et créanciers.



### Attention

En cours d'inscription, si le cabinet change de dirigeant responsable, la partie 2 du formulaire « Gestion des liens d'affaires<sup>9</sup> » doit être remplie.

Pour tous ces documents, l'Autorité a préparé des Feuillet d'accompagnement. Feuillet d'accompagnement – Maintien d'inscription (Cabinet – Société autonome) ou le Feuillet d'accompagnement – Renouvellement du certificat/Maintien d'inscription Représentant autonome ; Feuillet d'accompagnement – Annexe Déclaration des dirigeants et des administrateurs ou associés. Feuillet d'accompagnement – Gestion des liens d'affaire – Courtage hypothécaire.

Il est important que le dirigeant responsable en prenne connaissance afin que toutes les informations inscrites sur la demande de maintien d'inscription et ses Annexes correspondent aux attentes de l'Autorité.



### Attention

Pour le courtage hypothécaire, les feuillets d'accompagnement sont adaptés à cette discipline<sup>10</sup>.

## 2.2 Inscription d'un cabinet en courtage hypothécaire

Le dirigeant responsable doit s'assurer de la conformité des qualifications des courtiers hypothécaires travaillant pour lui. Dans le passé, des cabinets ont été sanctionnés pour avoir laissé un représentant exercer ses activités malgré la suspension de son permis.

L'Autorité valide la conformité des qualifications des courtiers hypothécaires, notamment grâce à son formulaire d'inscription et son formulaire de maintien d'inscription d'un cabinet en courtage hypothécaire

### 2.2.1 Certification obligatoire

Si le cabinet unidisciplinaire ou multidisciplinaire demande son inscription dans la discipline du courtage hypothécaire, son dirigeant responsable doit obligatoirement être certifié dans cette discipline, comme le prévoit l'article 2.1 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* :

9. Gestion des liens d'affaires – Cabinet/Société autonome/Représentant autonome (lautorite.qc.ca).

10. Feuillet d'accompagnement – Gestion des liens d'affaires – Courtage hypothécaire (lautorite.qc.ca).



### Articles de lois ou références

*Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, art. 2.1*

Pour qu'une personne morale puisse s'inscrire à titre de cabinet dans la discipline du courtage hypothécaire, son dirigeant responsable doit satisfaire aux conditions suivantes :

1° il est titulaire d'un certificat de représentant dans la discipline du courtage hypothécaire ;

[...]

## 2.2.2 Formation minimale, réussite des examens et formation continue obligatoire

Le *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* requiert aussi du dirigeant responsable d'un cabinet de courtage hypothécaire de réussir les examens de l'Autorité en la matière dans les deux ans précédant la demande d'inscription.



### Articles de lois ou références

*Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, art. 2.1*

Pour qu'une personne morale puisse s'inscrire à titre de cabinet dans la discipline du courtage hypothécaire, son dirigeant responsable doit satisfaire aux conditions suivantes :

[...]

2° dans les 2 ans précédant la demande d'inscription, il a réussi les examens de l'Autorité portant sur les compétences que doit posséder le dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou un représentant autonome inscrit dans cette discipline, ou il a agi à titre de dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou a été inscrit à titre de représentant autonome dans cette discipline ;

[...]

En plus de la formation et de la compétence exigées, le dirigeant responsable d’un cabinet en courtage hypothécaire doit mettre à jour ses connaissances générales sur l’industrie et développer son expertise afin de répondre aux responsabilités de son rôle qui évoluent au fil du temps. Ces exigences s’ajoutent à celles de la formation continue. Pour cela, il doit suivre des formations accréditées. Cette exigence est étudiée en détail plus loin dans ce guide. Il sera notamment indiqué l’obligation pour le dirigeant ou le futur dirigeant responsable d’un cabinet de courtage hypothécaire d’attester, sur le formulaire d’inscription d’un cabinet, qu’il est bel et bien certifié et qu’il a suivi ces formations.

### 2.2.3 Notion d’établissement de l’inscrit

L’inscrit doit avoir un établissement au Québec. Il n’est toutefois pas obligatoire que ce soit une succursale de l’inscrit. Il peut, par exemple, s’agir du bureau d’un représentant rattaché ou d’un bureau d’avocats.

Il doit être possible d’y consulter et d’y obtenir tous les documents, renseignements, livres, comptes, dossiers et registres dont la tenue et la conservation sont exigées par la loi et ses règlements.

L’inscrit n’a pas à déclarer, à titre d’établissement, les résidences des représentants et des employés qui font du télétravail, que cette mesure soit en place à titre exceptionnel ou non.

Conformément à l’article 5 du Règlement, « les livres et les autres registres comptables doivent être intégrés dans un système de comptabilité ».



#### Attention

L’inscrit doit tenir une comptabilité distincte et séparée de la comptabilité générale pour son compte séparé. Les livres et autres registres comptables relatifs au compte séparé, le cas échéant, doivent contenir la comptabilité de toutes les sommes reçues ou perçues pour le compte d’autrui déposées dans le compte séparé et de toutes les sommes payées ou versées à même ce compte séparé<sup>11</sup>.

---

11. Article 5 du Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres.

## 2.2.4 Assurance responsabilité de l'inscrit

Les articles 76, 83 et 131 de la LDPSF requièrent que le cabinet et le représentant autonome détiennent une assurance responsabilité, ce qui constitue également une obligation pour être inscrit auprès de l'Autorité. Cette obligation pour le cabinet concerne tous les employés, associés et représentants qui y sont rattachés, même s'ils ne sont pas directement des employés. Une copie du contrat doit être transmise à l'Autorité.

L'assurance responsabilité permet à l'inscrit de se protéger des conséquences découlant d'erreurs, de fautes ou d'omissions commises par lui-même, ses employés, ses représentants ou ses stagiaires, dans l'exercice de leurs activités. Comme exemple de conséquence : la réparation d'une atteinte à la réputation causé à des clients du cabinet en raison d'une fuite de renseignements personnels.

## 2.2.5 Cotisations et droits

Pour compléter son inscription auprès de l'Autorité, l'inscrit doit également acquitter les droits exigibles, comme prévu aux articles 2 à 3.1 du *Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles*. Le cabinet doit verser les droits annuels pour le maintien de l'inscription par discipline pour chaque représentant par l'entremise de qui il exerce ses activités.

Le représentant autonome doit aussi acquitter des droits annuels pour chaque discipline dans laquelle il est autorisé à agir. Ces montants sont indexés tous les ans.

Chaque représentant doit payer une cotisation annuelle pour chaque discipline additionnelle dans laquelle il est autorisé à agir.

Une cotisation au fonds d'indemnisation des services financiers doit également être versée.

## 2.2.6 Maintien de l'inscription

Le cabinet inscrit est tenu d'effectuer annuellement une activité de maintien d'inscription, par les services en ligne, au moyen du formulaire *Maintien d'inscription*. L'activité consiste notamment à réviser, valider, mettre à jour et déclarer la véracité des informations transmises à l'Autorité. L'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* énonce les conditions à respecter par l'inscrit, notamment :

- respecter les exigences relatives à la tenue d'un compte séparé;
- transmettre annuellement à l'Autorité :
  - une preuve d'assurance responsabilité pour tous ses représentants;
  - une liste à jour de leurs noms et adresses résidentielles;

- une déclaration signée par chaque administrateur et dirigeant confirmant leur respect des exigences de l’Autorité ;
- le cas échéant, une déclaration signée confirmant qu’il n’est survenu aucun changement de circonstances affectant la véracité des renseignements fournis à l’Autorité ;
- le nom des prêteurs hypothécaires détenant directement ou indirectement des intérêts dans leur propriété.

Le dirigeant responsable, ou encore le signataire désigné par le cabinet, doit signer la déclaration.

Aussi, si, pendant la durée d’une inscription, survient un changement de circonstances affectant la véracité des renseignements et des documents fournis, l’inscrit doit en aviser l’Autorité par écrit dans un délai de 30 jours, conformément à l’article 9 du règlement précité.





En outre, concernant plus spécifiquement ses activités de courtage hypothécaire, l'article 10 2° j) du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, l'inscrit doit fournir :

- le nom des prêteurs dont un prêt garanti par hypothèque immobilière a été proposé à un client au cours de la dernière année se terminant le 31 décembre ;
- la proportion, pour chaque prêteur, [...] de prêts garantis par hypothèque immobilière [...] par rapport au total des prêts de ce type proposés à des clients au cours de la dernière année se terminant le 31 décembre ;
- le nombre d'opérations de courtage relatives à un prêt garanti par hypothèque immobilière auxquelles il s'est livré au cours de la dernière année se terminant le 31 décembre ;
- une déclaration signée par le représentant autonome ou, dans le cas d'un cabinet ou d'une société autonome, par la personne autorisée à signer la demande d'inscription confirmant que son dirigeant responsable satisfait, le cas échéant, aux conditions réglementaires ;
- des copies des attestations de participation et des autres pièces justificatives concernant chaque activité de formation continue à laquelle son dirigeant responsable a participé, notamment des copies des attestations de réussite d'examens ou de tests ou des relevés de notes, démontrant que son dirigeant responsable se conforme aux obligations relatives à la formation continue obligatoire.

Par ailleurs, les articles 10.1 et 10.2 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* prévoient des obligations supplémentaires concernant aussi le maintien de l'inscription :



### Articles de lois ou références

*Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, art. 10.1

Pour qu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire puisse maintenir son inscription, son dirigeant responsable doit satisfaire aux conditions prévues à l'article 2.1, à l'article 4.1 ou à l'article 6.1, selon le cas, compte tenu des adaptations nécessaires.

---



### Articles de lois ou références (suite)

*Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, art. 10.2*

Pour maintenir son inscription, un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire doit, en conformité avec les articles 13 à 15 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* et 15, 16 et 18 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*, compte tenu des adaptations nécessaires, conserver et tenir à jour au Québec un dossier sur son dirigeant responsable dans lequel les documents suivants sont déposés et rendus accessibles à l'Autorité :

- 1° le document attestant la réussite par le dirigeant responsable des examens de l'Autorité portant sur les compétences que doit posséder le dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou un représentant autonome inscrit dans cette discipline ;
- 2° des copies des attestations de participation ainsi que des autres pièces justificatives concernant chaque activité de formation continue reconnue à laquelle le dirigeant responsable a participé, notamment des copies des attestations de réussite d'examens ou de tests et des relevés de notes.

Cela complète le chapitre sur la demande et le maintien d'inscription, ainsi que le rôle tenu par le dirigeant responsable.

## CHAPITRE 3

### **Exercice des activités par l'entremise d'un représentant**

#### Composante de la compétence

- Superviser les activités professionnelles d'un cabinet en courtage hypothécaire

#### Élément de la compétence

- Encadrer les activités professionnelles des courtiers hypothécaires



## Exercice des activités par l'entremise d'un représentant

Le dirigeant responsable a l'obligation d'encadrer les activités professionnelles des représentants et, également, des stagiaires. Elle comporte plusieurs aspects.

Ce chapitre vise à sensibiliser le dirigeant responsable à l'importance des bonnes pratiques à mettre en place, notamment pour la sélection des candidats, la gestion des périodes probatoires, la certification et le droit d'exercice.

### 3.1 Sélection des représentants

L'article 85 de la LDPSF impose au cabinet et à ses dirigeants de veiller à la discipline de leurs représentants. Ils doivent notamment s'assurer que ceux-ci agissent conformément à la LDPSF et à ses règlements.

L'Autorité suggère de mettre en place un processus de sélection des représentants prévoyant notamment la vérification de l'exactitude des renseignements fournis. Ainsi, l'Autorité recommande à l'inscrit de vérifier pour chaque candidat :

- sa compétence;
- sa scolarité;
- les références fournies et ses antécédents professionnels;
- les motifs de résiliation de contrat, de licenciement ou de congédiement, le cas échéant;
- ses antécédents criminels, pénaux et disciplinaires;
- ses antécédents en matière de faillite et son plumitif;
- l'exercice éventuel d'une activité externe incompatible avec la profession de représentant.

À la suite de ces vérifications, le dirigeant responsable doit pouvoir sélectionner un représentant de façon plus éclairée.

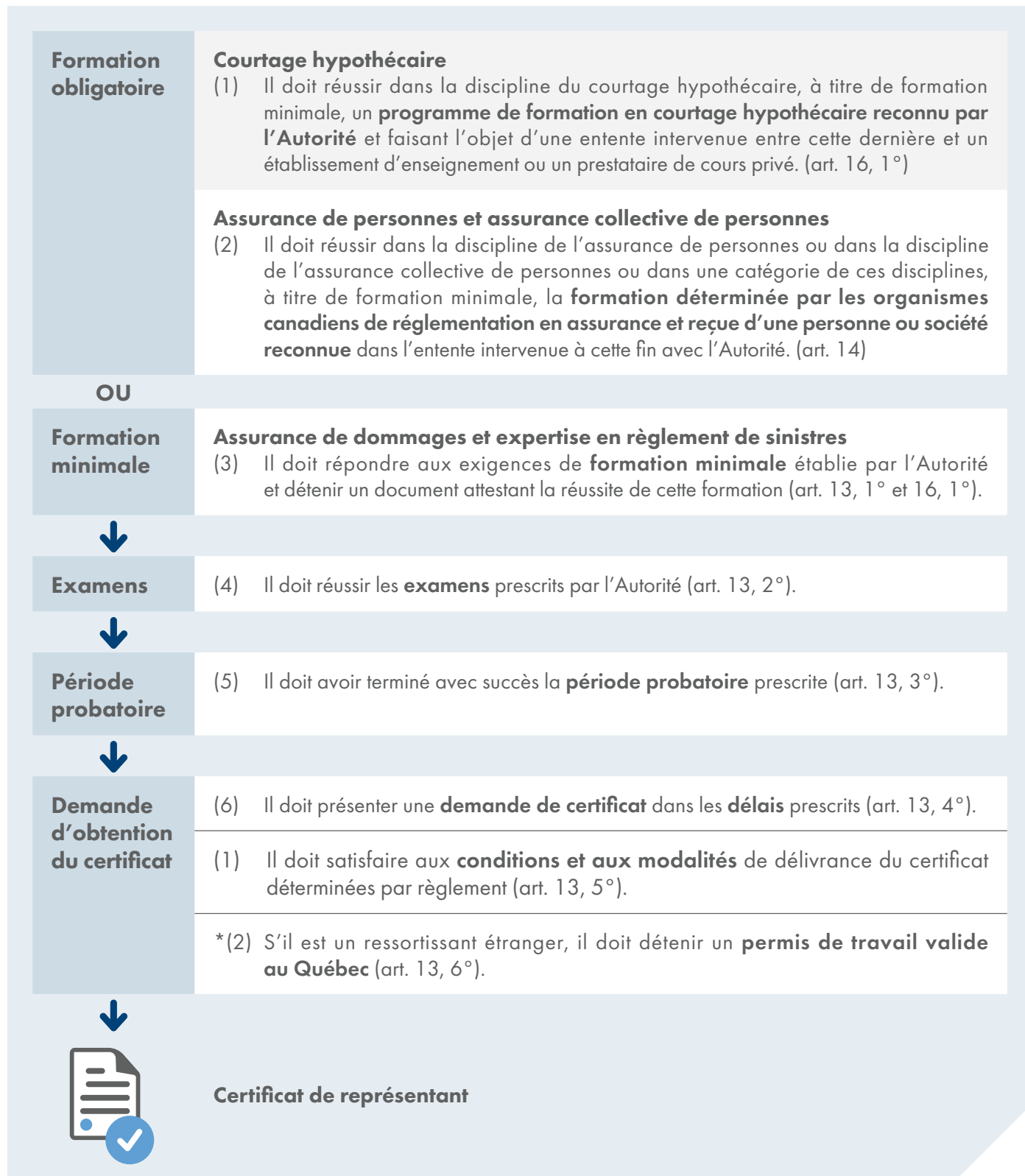
### 3.2 Entrée en carrière

Le certificat, délivré par l'Autorité, donne à un individu son droit de pratiquer dans l'une des disciplines assujetties à la LDPSF, soit l'assurance de personnes, l'assurance collective de personnes, l'assurance de dommages, l'expertise en règlement de sinistres, la planification financière ou le courtage hypothécaire.

Le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* énonce les conditions à respecter par le postulant désireux d'obtenir un certificat de représentant délivré par l'Autorité.

**TABLEAU 3.1**

**Entrée en carrière**



### 3.2.1 Formation obligatoire

Pour être admissible aux examens dans l'une des disciplines suivantes régulées par l'Autorité, un candidat doit réussir une formation spécialisée auprès d'un organisme de formation reconnu par l'Autorité :

- courtage hypothécaire<sup>12</sup>;
- assurance de personnes et assurance collective de personnes<sup>13</sup>.

Les formations obligatoires sont basées sur les curriculums de formation et sur les curriculums d'évaluation produits par l'Autorité.

Une formation est valide pour deux ans à compter de la date de la réussite de l'examen.

#### EXEMPLE

Gustavo désire devenir courtier hypothécaire. Il croit pouvoir passer les examens de l'Autorité sans suivre une formation obligatoire puisqu'il possède un baccalauréat et qu'il a déjà travaillé dans une banque. Cette croyance est fautive. Gustavo doit suivre la formation obligatoire donnée par un prestataire de cours reconnu par l'Autorité. Toutes les personnes désireuses d'accéder à la profession de courtier hypothécaire doivent la suivre.



#### Attention

Pour les disciplines de l'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres, une formation obligatoire n'est pas exigée, mais le futur représentant doit satisfaire aux exigences de la formation minimale de la discipline<sup>14</sup>.

12. Formation obligatoire | AMF (lautorite.qc.ca) en courtage hypothécaire.

13. Formation obligatoire – Assurance de personnes et assurance collective de personnes | AMF (lautorite.qc.ca).

14. Pour consulter les exigences de formation minimale : Devenir professionnel | AMF (lautorite.qc.ca).



### À titre d'information

Pour la discipline de la planification financière, le futur professionnel doit suivre la formation obligatoire et obtenir un diplôme de l'Institut québécois de planification financière (IQPF). Pour en savoir davantage, consulter le site Web de l'Autorité<sup>15</sup>.

## 3.2.2 Formation minimale

Pour les disciplines de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres, le futur représentant doit satisfaire aux exigences de formation minimale et détenir une des formations suivantes ou toute formation d'études supérieures ayant nécessité comme préalable la réussite d'une des formations suivantes, soit :

- un diplôme d'études collégiales du Québec ou l'équivalent;
- une attestation d'études collégiales en assurance reconnue dans une entente intervenue à cette fin entre l'Autorité et un établissement de l'ordre d'enseignement collégial;
- un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent, et avoir travaillé à temps plein pendant 3 ans dans les 10 dernières années.

Des équivalences de formation sont prévues par le référentiel publié sur le site Web de l'Autorité. Il présente, entre autres, la méthode utilisée pour calculer le nombre d'années d'études requis pour satisfaire aux exigences de formation minimale. L'équivalence de formation délivrée par l'Autorité n'est valide que dans le cadre du processus d'entrée en carrière en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres.

Pour les postulants désireux d'entrer en carrière par la voie du diplôme d'études secondaires et de l'expérience de travail, l'Autorité évalue le temps de travail. Une attestation d'emploi (trois ans) confirmera si l'exigence est satisfaite ou non.

15. Planification financière | AMF (lautorite.qc.ca).



### À titre d'information

Pour les équivalences d'études dans la discipline de l'assurance de dommages ou de l'expertise en règlement de sinistres, les documents suivants sont équivalents au diplôme d'études secondaires :

- un diplôme d'études professionnelles de 60 unités ou plus;
- une attestation d'équivalence de niveau secondaire (AENS);
- un certificat d'équivalence d'études secondaires;
- une évaluation comparative délivrée par un membre de l'Alliance canadienne des services d'évaluation de diplômes (ACSED).

### 3.2.3 Examens

Après avoir suivi la formation obligatoire ou satisfait aux exigences de formation minimale selon la discipline choisie, le postulant doit réussir les examens de l'Autorité afin d'obtenir son certificat de représentant.

L'inscription aux examens se fait en deux étapes : la demande d'autorisation d'inscription et l'inscription elle-même.

La demande d'autorisation d'inscription aux examens permet à l'Autorité :

- d'obtenir les preuves d'identité du postulant;
- de vérifier sa capacité de travailler au Canada;
- de valider si le postulant satisfait aux exigences de formation minimale;
- de valider la situation du postulant par rapport à sa solvabilité, sa probité, sa situation d'emploi et sa capacité à exercer;
- d'obtenir son engagement de préserver la confidentialité aux examens.

Les exigences de qualifications étant différentes pour chaque discipline, le postulant doit faire pour chacune une demande d'autorisation d'inscription aux examens.





### À titre d'information

En courtage hypothécaire, le prestataire de formation reconnu pour donner la formation obligatoire inscrit la réussite de la formation directement dans les services en ligne de l'Autorité. Le postulant recevra une lettre de l'Autorité l'informant que le prestataire a déclaré la réussite de sa formation et l'invitant à faire une demande d'autorisation d'inscription aux examens.

Pour les disciplines de l'assurance de personnes et de l'assurance collective de personnes, le postulant doit donner son numéro d'inscription au *Registre canadien des participants en assurance* (RCPA) lors de la demande d'autorisation d'inscription aux examens. Le RCPA est un registre utilisé par l'ensemble des prestataires de formation pour déclarer les inscriptions de postulants au Programme de qualification en assurance de personnes et y inscrire les réussites. L'Autorité consulte le RCPA pour valider l'inscription à une formation qu'elle reconnaît et sa date de réussite.

De plus, le postulant ne doit pas être dans l'une des situations suivantes :

- avoir vu son certificat ou son droit de pratique révoqué, suspendu ou assorti de restrictions ou de conditions ;
- avoir été déclaré coupable d'une infraction ou d'un acte concernant l'exercice de l'activité de représentant ;
- être pourvu d'un tuteur, d'un curateur ou d'un conseiller ;
- avoir fait cession de ses biens ou être sous le coup d'une ordonnance de séquestre prononcée en vertu de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* ;
- être dépourvu de la probité nécessaire pour exercer les activités liées à sa discipline ;
- occuper une activité externe qui est incompatible avec ses activités de représentant.

Une fois l'analyse de la demande d'autorisation d'inscription aux examens terminée, le postulant reçoit une lettre confirmant son autorisation à s'inscrire. À ce moment, il peut faire une demande d'inscription à un ou plusieurs examens. Pour cela, il doit sélectionner ses dates d'examens à l'intérieur des plages offertes.



### À titre d'information

Les examens de qualification de l'Autorité ne sont pas des examens de connaissances mais de compétences. Ils valident les compétences techniques des postulants liées à la protection des consommateurs pour la discipline postulée. Les questions sont donc basées sur des mises en situation courantes vécues par les représentants dans les trois premières années d'exercice.

Le seuil de réussite de chaque examen est de 60 %. En outre, une fois les examens réussis, le postulant a deux ans pour entreprendre sa période probatoire.



### À titre d'information

Dans la discipline du courtage hypothécaire, l'Autorité exige la réussite de deux examens afin de s'assurer que les futurs professionnels possèdent les compétences nécessaires pour bien conseiller les clients.

Un courtier hypothécaire désireux d'être admissible à la fonction de dirigeant responsable ou de s'inscrire comme représentant autonome doit réussir un examen portant sur la pratique professionnelle.

## EXEMPLE

Mélanie a réussi ses deux examens en courtage hypothécaire et obtenu son certificat puisqu'elle répondait à toutes les conditions. Souhaitant devenir dirigeante responsable, elle peut donc s'inscrire à l'examen lui permettant d'exercer cette fonction. Par contre, en cas d'échec à un ou aux deux examens en courtage hypothécaire, elle ne pourrait pas détenir son certificat de courtier hypothécaire. Puisqu'elle détient son certificat, si elle réussit l'examen de dirigeant responsable et qu'elle satisfait aux autres conditions, elle peut exercer cette fonction.

### 3.2.4 Période probatoire

La période probatoire est obligatoire pour l'obtention du certificat de représentant en assurance, en expertise en règlement de sinistres et en courtage hypothécaire. Ainsi, le futur représentant peut mettre en pratique dans un contexte réel les habiletés et les connaissances acquises lors de sa préparation.

#### 3.2.4.1 Objectifs de la période probatoire

La période probatoire est une phase du processus d'entrée en carrière permettant au postulant d'acquérir et de mettre en pratique les connaissances, le savoir-faire et le savoir-être requis pour exercer la fonction de représentant. Ainsi, le futur représentant peut se familiariser avec les différentes facettes de l'exercice des activités de la discipline pour laquelle il postule et prendre en charge, progressivement et sous supervision, les actes rattachés à celle-ci. Cet apprentissage s'effectue dans un contexte réel de travail où un représentant détenant un certificat dans la discipline postulée supervise le travail du stagiaire. Le dirigeant responsable a les superviseurs de période probatoire sous sa responsabilité. Il doit toujours s'assurer que cette surveillance est effectuée adéquatement.



#### À titre d'information

Pour en savoir plus, il est conseillé de lire le Guide de la période probatoire disponible sur le site Web de l'Autorité<sup>16</sup>. Il offre notamment de l'information pour aider le stagiaire à présenter une demande de certificat probatoire, précise les obligations et les responsabilités du stagiaire et du superviseur, et fournit des renseignements sur les démarches à effectuer après la période probatoire.

---



16. Voir : [https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/devenir-professionnel/dq\\_guidepp-fr.pdf](https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/devenir-professionnel/dq_guidepp-fr.pdf).

### 3.2.4.2 Admissibilité à la période probatoire

Le postulant devient admissible à la période probatoire une fois qu'il a passé les examens prescrits par l'Autorité, qu'il respecte les conditions et les modalités émises par celle-ci, qu'il détient le droit d'occuper un emploi au Québec et qu'il a acquitté les frais nécessaires.

### 3.2.4.3 Stagiaire et certificat probatoire

Lorsque le postulant est en période probatoire, l'Autorité lui délivre un certificat probatoire. Il devient alors stagiaire. Ce certificat mentionne notamment les éléments nécessaires à l'identification du postulant et ceux relatifs à la durée de sa validité. Le stagiaire doit l'obtenir avant de commencer ses activités à ce titre, sinon il se trouverait en situation de pratique illégale.



#### À titre d'information

Une façon simple de vérifier que le dossier du stagiaire est conforme et qu'il peut commencer ses activités à ce titre est de vérifier s'il est inscrit au Registre des entreprises et des individus autorisés à exercer. Mis à jour en temps réel, celui-ci confirme que le stagiaire a bel et bien son certificat probatoire et qu'il peut réaliser les actes professionnels assujettis à la réglementation.

---

Pendant sa période probatoire, le postulant doit se présenter au public sous le titre de « stagiaire ». Cette obligation découle du fait que le consommateur a le droit de savoir qu'une personne n'étant pas encore dûment certifiée traite son dossier et qu'un représentant certifié validera son travail. Ainsi, le superviseur, qui peut aussi être mais pas obligatoirement le dirigeant responsable de l'inscrit, doit s'assurer que tous les stagiaires se présentent au public comme tels.



#### Attention

En cas de changement des renseignements fournis à l'Autorité, le postulant ou le superviseur doit aviser celle-ci dans les cinq jours suivant cette modification. Si le stagiaire n'est plus admissible à la période probatoire, l'Autorité lui retirera son certificat probatoire.

---

### 3.2.4.4 Superviseur

Dans le cadre de la période probatoire, le superviseur est le représentant autorisé à agir dans la discipline ou la catégorie de discipline postulée par le stagiaire, qui a été approuvé par l'Autorité pour encadrer ce dernier.

## Qualification du superviseur

Le superviseur doit être titulaire d'un certificat délivré par l'Autorité au moment de la période probatoire, et il doit avoir agi comme représentant dans la discipline convoitée par le stagiaire pendant au moins 24 des 36 mois précédant la période probatoire. L'Autorité doit avoir autorisé le superviseur à surveiller le stagiaire. La demande de supervision est présentée à l'Autorité par le superviseur, le cabinet ou la société autonome.

Le superviseur doit aussi satisfaire aux conditions suivantes, sous peine de devoir cesser d'agir :

- ne pas avoir fait l'objet d'une sanction disciplinaire concernant la distribution de services financiers dans les cinq années précédant la demande du postulant;
- ne pas avoir été radié par le conseil de discipline d'un ordre professionnel dans les cinq années précédant la demande du postulant;
- ne pas être titulaire d'un certificat assorti de restrictions ou de conditions;
- ne pas avoir reçu dans la dernière année un deuxième avis écrit de l'Autorité pour un manquement aux obligations de superviseur.

### EXEMPLE

Courtier hypothécaire, Samuel a déjà été superviseur de futurs courtiers hypothécaires. Toutefois, son certificat est maintenant assorti de restrictions. Il ne peut plus être superviseur tant que cette situation ne sera pas régularisée.

## Obligations, devoirs et responsabilités du superviseur

Au début de la période probatoire, le superviseur doit présenter les objectifs du stage et les tâches nécessaires pour satisfaire aux exigences qui y sont associées.

Pendant la période probatoire, le superviseur a la responsabilité d'offrir au stagiaire l'encadrement nécessaire lui permettant d'exercer adéquatement les activités de représentant dans la discipline choisie. Il doit lui fournir un environnement de travail favorable à l'apprentissage et au développement de ses compétences. Il doit notamment lui laisser assez de latitude pour exercer progressivement des activités réservées aux représentants. Il est tenu de veiller en tout temps à ce que celles-ci se fassent correctement, tant pour le bien du client que pour celui du stagiaire.

**EXEMPLE**

Rémi, superviseur dans la discipline du courtage hypothécaire, peut, avec l'accord de son client, laisser Sara, sa stagiaire et future représentante en courtage hypothécaire, assister à la rencontre et prendre des notes. Il peut ensuite lui demander d'analyser les besoins du client et vérifier avec elle quel produit ou service est le plus adéquat. Ensuite, Rémi peut demander à Sara de mener la rencontre avec le client, tout en étant présent.

Le superviseur doit également s'assurer que le stagiaire respecte en tout temps la législation, les règles déontologiques et d'éthique professionnelle, et qu'il se conforme aux procédures et politiques du cabinet. Il doit vérifier que le stagiaire a les connaissances et les habiletés requises, ainsi que les comportements et les attitudes nécessaires à l'exercice des activités de représentant. Il doit, bien entendu, s'assurer de sa présence, et comptabiliser ses heures de travail. Si le stagiaire doit s'absenter ou s'il prend des vacances, le superviseur doit veiller à ce qu'il rattrape ces journées.

En résumé, de manière plus spécifique, les fonctions du superviseur consistent à :

- 1° déterminer les tâches que le stagiaire doit effectuer en précisant les délais à respecter et s'assurer que ces tâches englobent l'ensemble des activités d'un représentant exerçant dans la discipline convoitée;
- 2° évaluer et réviser les tâches accomplies par le stagiaire au moins une fois par semaine.

**EXEMPLE**

En plus d'observer Paul, un stagiaire, lors de rencontres avec des clients, Stéphanie, sa superviseure, le rencontre tous les vendredis. Elle fait la revue de ses activités de la semaine, discute des points forts et à améliorer, et planifie avec lui les objectifs des prochains jours. Stéphanie consigne ces activités et ses observations dans le dossier du stagiaire, ainsi que le nombre total d'heures d'apprentissage effectuées hebdomadairement par Paul.

- 3° consigner les approbations dans le dossier client;
- 4° consigner les actes posés par le stagiaire dans un dossier qui lui est spécifiquement réservé;
- 5° enfin, recommander, favorablement ou non, la réussite de la période probatoire. Le cabinet doit approuver cette recommandation.

**Attention**

Dans la discipline du courtage hypothécaire, le superviseur doit approuver le prêt proposé et toute autre recommandation relative à l'opération de courtage hypothécaire faite par le stagiaire avant que ce dernier ne propose le prêt ou ne fasse sa recommandation au client.

**Attention**

Le superviseur doit accomplir personnellement ces tâches; il ne peut les déléguer.

**À titre d'information**

Le dossier tenu par le superviseur est un document important. En effet, il y note les tâches effectuées par le stagiaire concernant les activités de représentant. Il doit aussi y consigner un résumé des rencontres avec le stagiaire et sa progression au cours de la période probatoire, ses heures de travail et la liste des dossiers traités. Il peut également noter les mesures compensatoires ou les formations suivies par le stagiaire s'il n'a pu en réaliser pendant sa période probatoire. Il est de la responsabilité du cabinet de conserver ce dossier pendant cinq ans, que le stagiaire ait réussi sa période probatoire ou non.

Si le superviseur s'absente, il doit se faire remplacer par un suppléant approuvé par l'Autorité. Ce dernier doit détenir les mêmes qualifications et est soumis aux mêmes obligations que celles imposées au superviseur.

Deux superviseurs peuvent être assignés à une même période probatoire en même temps. Si l'un d'eux prend des vacances, le deuxième continue la supervision. Ils ne peuvent prendre des vacances simultanément. Un superviseur doit être en tout temps disponible pour guider et encadrer le stagiaire.

**EXEMPLE**

Amin et May supervisent cinq stagiaires en période probatoire. Ils ne peuvent en suivre plus. Si Amin s'absente quelques jours, la période probatoire des stagiaires ne sera pas interrompue, May continuant la supervision.

Le dirigeant responsable, pour sa part, doit veiller à ce que ses superviseurs agissent en ce sens. Il devrait aussi prévoir des mécanismes de reddition de comptes pour se tenir informé du déroulement des périodes probatoires au sein du cabinet et offrir son soutien en cas de besoin.

**3.2.4.5 Actes autorisés par le stagiaire**

Durant sa période probatoire, toujours sous la responsabilité et la supervision de son superviseur, le stagiaire a le droit d'accomplir les actes suivants :

- assister aux rencontres du superviseur avec le client;
- recueillir des renseignements sur la situation financière du client;
- procéder à l'analyse des besoins du client, en parallèle avec le superviseur;
- suggérer à son superviseur des produits adaptés aux besoins du client avant de les proposer à ce dernier;
- aider le client à remplir sa proposition d'assurance et les autres documents complémentaires exigés par l'institution financière;
- transmettre les documents à l'institution financière, après les avoir fait approuver par le superviseur.

**Attention**

Durant la période probatoire, le superviseur et le cabinet demeurent responsables de tous les actes professionnels accomplis par le stagiaire. Le superviseur doit donc le surveiller étroitement afin d'éviter toute erreur et veiller à la protection des actifs et des intérêts du client de l'inscrit.

Lorsqu'il rencontre un nouveau client, le stagiaire doit lui remettre un document mentionnant les éléments suivants :

- son nom;
- l'adresse et le numéro de téléphone de son lieu de travail ainsi que son adresse électronique;
- les disciplines ou les catégories de disciplines dans lesquelles il est autorisé à agir;



- le nom du cabinet, de la société autonome ou du représentant autonome pour qui il agit;
- son titre de stagiaire.

Souvent, ce document est une simple carte professionnelle. Le dirigeant responsable et le superviseur doivent le mettre à la disposition du stagiaire.

**Sabrina Untel**

Stagiaire en courtage hypothécaire

Cabinet ABC

111, 1<sup>er</sup> rue

Montréal (Québec) G0V 0C0

Tél.: 000 000-0000

Sabrina.untel@cabinetabc

Toutefois, s'il communique à distance avec le client, le stagiaire doit fournir à l'adresse courriel de ce dernier les informations suivantes :

- son nom ;
- le nom du cabinet, de la société autonome ou du représentant autonome pour qui il agit;
- son titre de stagiaire.

Le dirigeant responsable et le superviseur doivent veiller à ce qu'un modèle de signature courriel soit en place pour les communications électroniques du stagiaire.

À la demande du client, il doit lui faire parvenir d'autres informations et documents prescrits par règlement, au moment du premier envoi.



**À titre d'information**

Le stagiaire peut changer de superviseur, à condition qu'il en avise l'Autorité au moins 10 jours avant et que le nouveau superviseur agisse pour le même cabinet ou la même société autonome. Pour ce faire, une demande de modification doit être remplie par tous les participants : cabinet, stagiaire et nouveau superviseur.

### Interruption ou abandon de stage

En cas d'interruption de la période probatoire, par exemple pour cause de maladie ou d'invalidité, le stagiaire doit cesser immédiatement d'accomplir les actes autorisés.

Quant au superviseur, il doit informer l'Autorité dans les cinq jours de la première journée d'absence. Il en est de même en cas d'abandon de stage.

Il est possible de poursuivre une période probatoire à la suite de son interruption. Le cas échéant, une demande de prolongation doit être présentée à l'Autorité par le stagiaire ou le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome auprès de qui le stagiaire effectue la période probatoire. Cette demande doit contenir les documents indiquant la cause de l'interruption.

La période probatoire doit être interrompue si le stagiaire se trouve dans l'une des situations suivantes :

- il n'est plus sous la supervision d'une personne autorisée ;
- il est en situation d'invalidité, notamment en raison d'un retrait préventif lié à un congé parental ou si des circonstances exceptionnelles le justifient.

Dans les autres situations, il sera réputé avoir abandonné son stage.

De plus, il doit cesser d'accomplir des actes de stagiaire si au moment de l'échéance de son certificat de période probatoire, il ne détient pas de certificat de droit de pratique.

### Rémunération du stagiaire

Le stagiaire peut recevoir toute forme de rémunération, que ce soit un salaire ou une commission, si son certificat probatoire est valide. Il est alors associé à un représentant détenteur d'un certificat pour l'application des règles relatives à la rémunération.

#### 3.2.4.6 Fin de la période probatoire : rapport et recommandation

Dans les 10 jours suivant la fin de la période probatoire, le superviseur doit émettre un rapport à l'Autorité notamment concernant sa satisfaction quant aux tâches exécutées par le stagiaire et mentionnant les lacunes, le cas échéant. La direction du cabinet ou de la société autonome doit approuver le rapport.

### 3.2.5 Stage scolaire

Bien que moins fréquent, le postulant peut effectuer un stage conforme à une entente conclue entre un établissement d'enseignement et l'Autorité. Les obligations du superviseur et du stagiaire sont les mêmes. La durée du stage scolaire varie en fonction de l'entente et du type de stage réalisé. Celui-ci est comptabilisé dans le parcours scolaire de l'étudiant<sup>17</sup>. Pour obtenir une attestation de ce genre de stage, le postulant doit :

- être inscrit à un programme de formation reconnu selon une entente valide entre l'Autorité et un établissement d'enseignement;
- avoir réussi les cours prévus à l'entente pour la discipline ou la catégorie de discipline qui fait l'objet du stage;
- être accepté comme stagiaire auprès d'un inscrit;
- remplir les formulaires nécessaires.

L'Autorité analyse ensuite le dossier et, s'il est conforme, remet une attestation de stage au postulant.

#### EXEMPLE

Étudiante, Naima termine ses études dans un établissement d'enseignement qui offre le programme « Techniques de services financiers et d'assurances ». Dans ce cadre, elle a obtenu une recommandation favorable pour ses stages d'été, à temps partiel, dans différentes disciplines. Ils durent bien plus longtemps que la période probatoire prévue par le Règlement. Actuellement, elle fait son stage de fin d'études. Une fois son diplôme obtenu et ses examens accomplis avec succès, elle a un an pour demander la délivrance de son certificat dans les disciplines où elle a réussi un stage.

### 3.2.6 Demande de délivrance du certificat

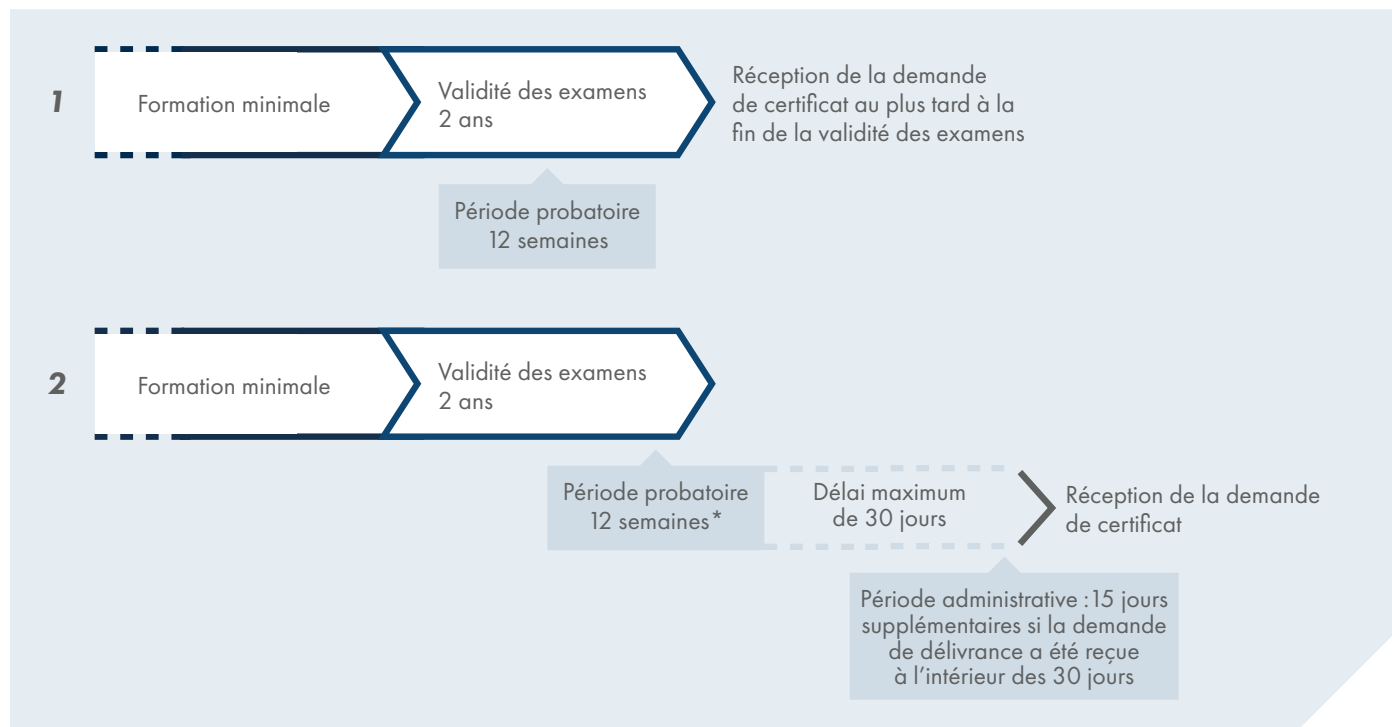
Le Règlement modifiant le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant établit également les délais à respecter par un postulant désirant obtenir son certificat. Ainsi, l'Autorité doit recevoir la demande avant l'expiration de la période de validité des examens. Si celle-ci se termine durant la période probatoire, l'Autorité doit la recevoir dans les 30 jours suivant la fin de cette période.

17. Voir : [https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/devenir-professionnel/dq\\_guidepp-fr.pdf](https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/devenir-professionnel/dq_guidepp-fr.pdf).

Voici deux lignes du temps expliquant les deux cas possibles.

## LIGNES DU TEMPS 3.1

### Délais à respecter pour l'obtention d'un certificat



\* La période probatoire doit commencer pendant la validité des examens.

#### 3.2.6.1 Exemptions

L'Autorité a prévu diverses exemptions aux conditions de l'article 13 du *Règlement modifiant le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*.

##### Remise en vigueur : de un à trois ans

Ainsi, si le postulant présente une demande de certificat dans les trois ans suivant l'abandon ou le non-renouvellement d'un certificat dont il a été titulaire et qu'il a agi comme représentant durant au moins 12 mois dans la discipline du courtage hypothécaire, il peut être exempté de la formation minimale, de certains examens de l'Autorité et de la période probatoire. Le postulant aura toutefois à reprendre l'examen portant sur la législation applicable à l'exercice des activités de représentant, dans la discipline qu'il souhaite exercer.

##### Remise en vigueur : moins d'un an

De la même manière, il peut être exempté de la formation minimale, de la période probatoire et des examens de l'Autorité s'il présente une demande dans l'année suivant l'abandon ou le non-renouvellement d'un certificat dont il a été titulaire.

**EXEMPLE**

Marie-Ève Haché a obtenu son certificat de représentante en courtage hypothécaire (courtier hypothécaire) en janvier 2022. Elle a agi à ce titre durant un an, soit de janvier 2022 à janvier 2023. Ensuite, elle n'a pas renouvelé son certificat, car elle est partie en voyage dans le monde entier. Jusqu'en mai 2024, elle peut faire une demande de certificat sans avoir à suivre la formation minimale, à réussir les examens (sauf celui portant sur la législation applicable) et à passer par la période probatoire.

**EXEMPLE**

Bedros a obtenu son certificat de représentant en courtage hypothécaire (courtier hypothécaire) en mai 2022. Il ne l'a pas renouvelé en juin 2023 afin de retourner aux études. Dans l'année suivant cet abandon, il peut effectuer une demande sans avoir à suivre la formation obligatoire, à réussir les examens et à passer par la période probatoire.

**EXEMPLE**

Fanny a détenu un certificat de représentante en courtage hypothécaire (courtier hypothécaire) du 1<sup>er</sup> mai 2020 au 1<sup>er</sup> mai 2021. Elle planifie prendre un congé de maternité et le prolonger jusqu'au début de la maternelle de son enfant. Après le 1<sup>er</sup> mai 2024, Fanny devra réussir une fois de plus la formation minimale, les examens de l'Autorité et une période probatoire afin de pouvoir être de nouveau représentante en courtage hypothécaire.

**Exemption pour les postulants provenant d'une autre province**

L'Autorité a prévu des exemptions pour le postulant provenant d'une autre province ou d'un territoire au Canada. Il peut donc être exempté de la formation minimale et de certains examens de l'Autorité s'il satisfait aux conditions suivantes :

- 1<sup>o</sup> il a fourni à l'Autorité une autorisation émise par une autorité compétente d'une province ou d'un territoire canadien alors qu'il résidait à l'extérieur du Québec, équivalente au certificat de représentant pour agir dans une discipline ou une catégorie de discipline correspondante selon le référentiel établi par l'Autorité et disponible sur son site Internet;

- 2° il a terminé avec succès la période probatoire conformément aux articles 30 à 40 et 44 à 50 du *Règlement modifiant le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*;
- 3° il a présenté à l'Autorité une demande d'obtention de certificat.

Un candidat en provenance d'un autre pays peut aussi être exempté de la formation minimale, de certains examens et de la période probatoire s'il provient d'un pays faisant partie d'une entente conclue avec l'Autorité.

### 3.3 Rattachement et certificat

Un représentant souhaitant agir par l'entremise d'un cabinet doit d'abord se rattacher à celui-ci, pour que l'Autorité procède ensuite à la délivrance de son certificat. Le cabinet est responsable d'effectuer le rattachement des représentants qui agiront en son nom.

Un représentant sans droit de pratique valide ne peut agir à titre de représentant auprès de la clientèle.

#### 3.3.1 Certification

Le dirigeant responsable doit donc en tout temps, pour tous les représentants rattachés et œuvrant pour son cabinet, s'assurer de la conformité de leurs qualifications.



#### Attention

Un cabinet peut être sanctionné pour avoir laissé un représentant dont le permis est suspendu exercer ses activités, par exemple parce qu'il a été radié, n'a pas payé les droits exigibles ou n'a pas respecté les exigences de formation continue.

---

##### 3.3.1.1 Autres conditions de délivrance

En outre, des conditions supplémentaires s'appliquent à la délivrance du certificat de représentant. Ainsi, le postulant ne peut obtenir sa certification, par exemple, s'il :

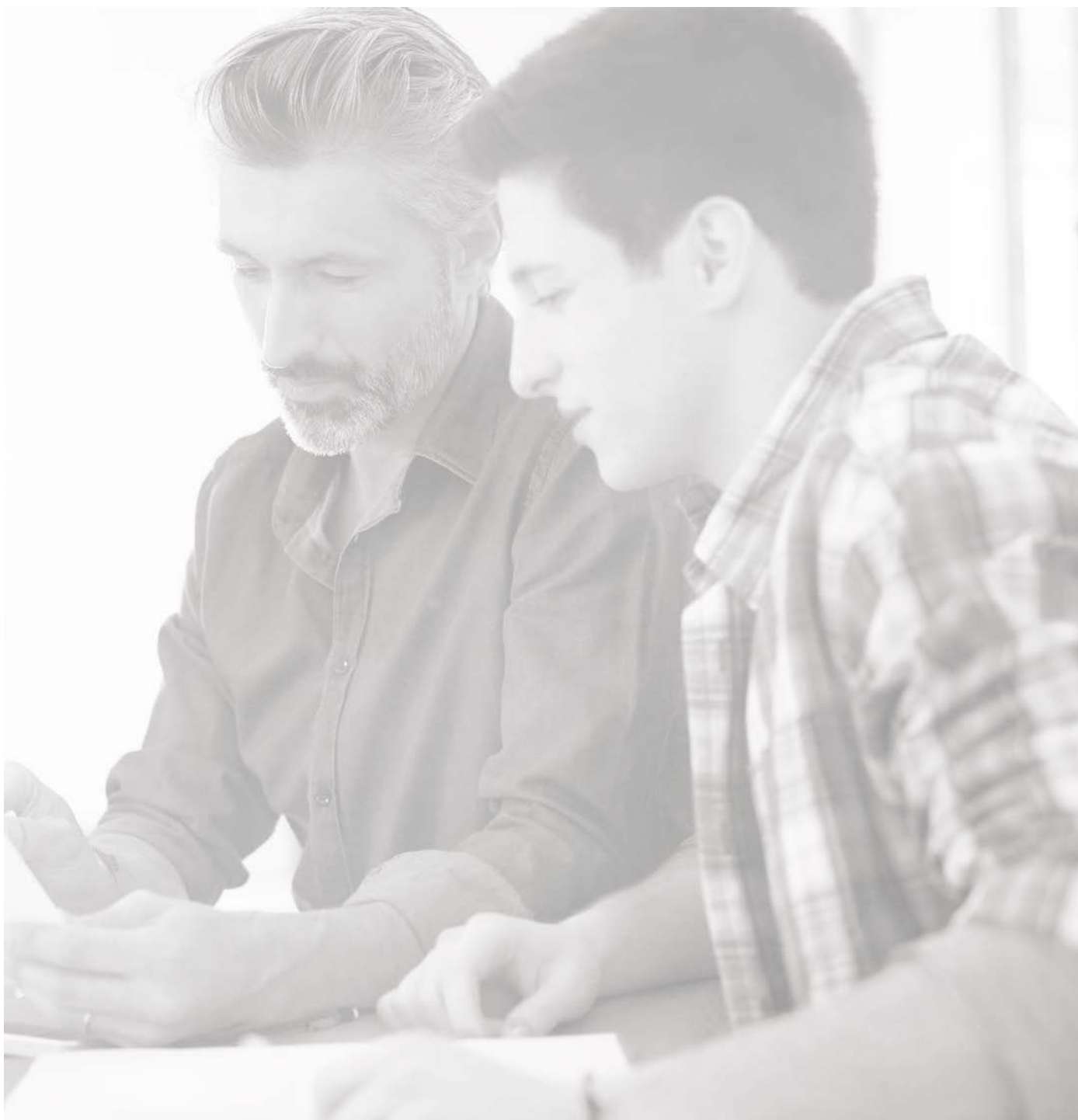
- fait l'objet d'une sanction disciplinaire de la part d'un comité ou d'un conseil de discipline lié au domaine des services financiers;
- est en défaut d'acquitter une amende, une pénalité administrative ou des dépenses en suspens;
- n'a pas remboursé le montant de tout jugement définitif auquel il a été condamné en raison de sa responsabilité dans une affaire liée au domaine des services financiers;
- est en défaut d'acquitter les droits et les frais exigibles de sa certification.



### Attention

Le stagiaire ne peut effectuer sa période probatoire s'il se trouve dans l'une des situations précédentes, même s'il prévoit la régler dans les meilleurs délais.

---



### 3.3.1.2 Délivrance du certificat

Une fois toutes les conditions de l'article 13 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat* de représentant remplies, l'Autorité délivre un certificat, qui mentionne notamment :

- les renseignements relatifs à son titulaire ;
- la discipline ou la catégorie de discipline dans laquelle il exerce ses activités ;
- les titres qu'il a le droit d'utiliser ;
- les conditions et les restrictions imposées par l'Autorité, le cas échéant.



Le 1<sup>er</sup> mai 2020

MADAME ÉLOÏSE GAUTHIER  
1314, RUE DE LUCERNE  
LONGUEUIL (QC) H3L 3B8

N° de certificat : 000000  
N° de décision : 2019-CI-0000000  
N° de client : 3001000000  
N° d'inscription de représentant autonome : Non applicable

Objet : Certificat de représentant

...



## Modification

Dès qu'il en a connaissance, le titulaire d'un certificat doit aviser l'Autorité de la modification d'un renseignement ou d'un document qu'il lui a fourni.



### Articles de lois ou références

*Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles, art. 1*

Les droits exigibles pour la délivrance du certificat d'un représentant et les droits annuels pour son renouvellement sont de 107 \$ pour chacune des disciplines ou catégories de disciplines pour lesquelles il est autorisé à agir.

Lorsqu'un représentant est autorisé à agir dans une discipline, ce dernier doit acquitter un droit supplémentaire pour la délivrance et un droit supplémentaire annuel pour le renouvellement de son certificat.

## Cotisations obligatoires au *Fonds d'indemnisation des services financiers*

Le représentant autonome, la société autonome et le cabinet doivent obligatoirement verser un montant au *Fonds d'indemnisation des services financiers* pour chaque représentant rattaché et pour chacune des disciplines dans laquelle le représentant est autorisé à agir.

Le coût de cette cotisation est fixé par l'article 3.1 du *Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles*. L'Autorité fixe notamment la cotisation des différentes disciplines en fonction du risque de fraude qu'elles représentent, comme le précise l'article 278 de la LDPSF.

Le *Fonds d'indemnisation des services financiers* a été créé afin d'indemniser les personnes victimes de fraude alors qu'elles font affaire avec un représentant certifié par l'Autorité. Lors d'une demande d'indemnisation, l'Autorité précède à son analyse, statue sur son admissibilité et fixe le montant de l'indemnité payable à la victime de fraude. Le montant maximal qui peut être versé pour une réclamation est de 200 000 \$.

### 3.3.2 Certificat assorti de restrictions ou de conditions



L'Autorité peut assortir le certificat d'un représentant de restrictions ou de conditions. Cette mesure a pour objectif de protéger le public et peut survenir, par exemple, à la suite d'une décision de culpabilité d'un représentant rendue par le Tribunal administratif des marchés financiers (TMF). Dans l'éventualité où des conditions de supervisions seraient imposées, le cabinet doit alors nommer une personne responsable de la supervision de ce représentant. Ainsi, lorsqu'il accepte d'avoir au sein de son cabinet un représentant dont le certificat est assorti de conditions, le dirigeant responsable doit être conscient de la responsabilité engendrée par cette décision. En effet, cela nécessite

une supervision accrue des activités de ce représentant et constitue une charge de travail additionnelle pour le superviseur désigné. Même si la tâche de supervision est déléguée à quelqu'un d'autre dans le cabinet, le dirigeant responsable demeurera toujours celui qui s'assure d'une supervision adéquate.

### 3.3.2.1 Supervision rapprochée

Dans le cadre d'une condition de supervision rapprochée, chaque transaction effectuée par le représentant doit être examinée une fois par semaine par le cabinet.

Le superviseur doit remplir mensuellement une déclaration écrite faisant état des transactions effectuées par le représentant. Cette déclaration doit être transmise à l'Autorité sur demande ou encore si des enjeux de conformité ou relatifs aux plaintes sont relevés concernant les transactions.

### 3.3.2.2 Supervision stricte

Dans le cadre d'une supervision stricte, le dirigeant responsable ou le chef de conformité de l'inscrit doit signer un *Engagement de supervision* prévoyant de façon non équivoque qu'il doit approuver au préalable chacune des transactions du représentant supervisé. Cet engagement requiert aussi généralement que le responsable de la supervision stricte :

- Veille à la discipline du représentant et s'assure qu'il agit conformément aux lois et aux règlements ;
- Révise et approuve préalablement, pour chaque transaction, la convenance des produits et services proposés aux clients par le représentant ;
- S'assure qu'aucun montant d'argent ne transige, sans l'approbation du gestionnaire, entre la clientèle et le représentant ;
- Évalue les autres tâches accomplies par le représentant ;
- Remplit mensuellement le formulaire *Déclaration relative à une condition de supervision stricte* et qu'il le transmette à l'Autorité.

Le dirigeant responsable doit donc mensuellement remplir et transmettre à l'Autorité une déclaration faisant état des transactions effectuées par le représentant. Il se doit d'être vigilant afin de ne pas être tenu responsable d'une déclaration fautive ou inexacte concernant la supervision d'un représentant dont la certification est assortie de conditions. Il doit garder en tête qu'il peut être responsable des manquements ou des irrégularités commises par ce représentant. Il doit donc contrôler et superviser de manière suffisante les activités du représentant sous supervision, qu'il ait délégué une partie de la tâche ou non. Il doit accorder l'importance requise au respect de ses devoirs et de ses obligations de supervision stricte des activités du représentant supervisé.

## EXEMPLE

Le TMF peut sanctionner Rebecca, une dirigeante responsable, pour avoir approuvé des transactions effectuées par un représentant sous supervision stricte postérieurement à celles-ci, alors qu'elle aurait dû les approuver au préalable. Une pénalité administrative de quelques milliers de dollars pourrait lui être personnellement imposée, et le Tribunal lui interdirait d'agir à titre de superviseure de représentants pour une période de 5 ans.

### 3.3.3 Renouvellement

Le certificat de représentant doit être renouvelé annuellement. Il est de la responsabilité de ce dernier de le faire; toutefois, le dirigeant responsable doit s'assurer que tous les représentants agissant pour le cabinet ou la société autonome détiennent un certificat valide en tout temps.

Il est suggéré que le dirigeant responsable mette en place une politique sur le renouvellement du certificat afin de sensibiliser les représentants à leurs obligations. Aussi, il devrait mettre en place un mécanisme ou une procédure visant le suivi des renouvellements de certificats.

Pour renouveler son certificat, le représentant doit en faire la demande à l'Autorité. Il doit satisfaire aux critères relatifs à l'obtention originale du certificat et détenir le droit d'occuper un emploi au Québec.

La demande de renouvellement du certificat doit parvenir à l'Autorité avant son expiration. La date d'expiration est fixée au jour qui précède le premier jour du mois correspondant à la première lettre du nom de famille du titulaire du certificat.

Dans de rares situations, le titulaire peut déposer sa demande dans les 30 jours suivant l'expiration de son certificat s'il démontre qu'il était dans l'impossibilité d'agir avant. Le cas échéant, le certificat sera réputé en vigueur jusqu'à la décision de l'Autorité autorisant ou refusant le renouvellement.

## 3.4 Activités externes<sup>18</sup>

En tout temps, le représentant doit préserver son indépendance et éviter toute situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts, et faire preuve de disponibilité et de diligence dans l'exercice de ses activités.

Si un représentant exerce une ou plusieurs activités externes, il doit déclarer celles-ci par écrit à chacun des cabinets auprès desquels il est rattaché, le cas échéant. Cette obligation lui appartient.

18. L'Autorité entend par « activité externe » toute occupation, fonction ou activité exercée auprès du public autre que l'activité de représentant, qu'elle soit rémunérée ou non, et qu'elle soit exercée à temps plein ou à temps partiel, pour une période déterminée ou non.

Le représentant n'a pas à déclarer à l'Autorité l'ensemble des activités externes qu'il a déclarées au cabinet. Les seules activités qu'il doit déclarer à l'Autorité sont les suivantes :

- Les activités constituant une prestation de services liés aux finances;
- Les activités exigeant la séparation des clientèles.

### 3.4.1 Obligations relatives à l'exercice d'activités externes

Une fois que le représentant a déclaré ses activités externes à son cabinet, il peut exercer ses fonctions s'il respecte les conditions suivantes :

- L'exercice des activités externes n'est pas susceptible de prêter à confusion avec l'exercice de ses activités à titre de représentant. Certaines activités externes peuvent créer de la confusion. Les clients pourraient confondre les activités externes avec celles pour lesquelles le représentant détient un certificat de représentant.
- Si le représentant a accès à de l'information privilégiée ou confidentielle dans le cadre de ses activités externes et qu'il souhaite utiliser cette information dans le cadre de l'exercice de ses activités de représentant, il doit d'abord obtenir le consentement écrit de la personne concernée.
- Dans certains cas, le représentant ne pourra pas offrir de produits et services financiers à sa clientèle dont il dispose dans le cadre de son activité externe.

### 3.4.2 Deux obligations relatives au cabinet

#### 1. Obligation générale

Les règles découlent de l'obligation générale du cabinet de veiller à la discipline des représentants et de s'assurer qu'ils se conforment à la LDPSF. Le dirigeant responsable devra y voir.

Pour satisfaire à cette obligation générale, une bonne pratique consiste à mettre en place un programme de conformité (voir le Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits<sup>19</sup>) qui inclut :

- Des politiques d'embauche incluant des questions sur les activités externes;
- Des rencontres de suivi annuelles servant à revoir la situation;
- Une formation annuelle en matière de conformité en général.

---

19. Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits 3<sup>e</sup> édition (lautorite.qc.ca).

## 2. Obligation de tenir un dossier

Un cabinet a l'obligation de tenir un dossier sur les activités externes exercées par chacun de ses représentants. Ce dossier devra notamment contenir les éléments suivants :

- La description de l'activité externe du représentant ;
- La déclaration écrite de l'activité externe transmise par le représentant au cabinet, sauf pour le représentant autonome ;
- La date de début et, si elle est connue, la date de cessation de l'activité externe ;
- Les actions prises par le cabinet, le cas échéant, pour s'assurer que le représentant se conforme à la LDPSF.

Une bonne pratique consiste à documenter au dossier :

- Les vérifications effectuées ;
- Le résultat de l'analyse de la situation ;
- Le suivi des correctifs, le cas échéant ;
- L'autorisation ou le refus du cabinet relativement à l'exercice de l'activité externe.

### 3.4.3 Supervision des activités externes des courtiers hypothécaires

Le cabinet doit également veiller à ce que le courtier hypothécaire lui déclare toute activité externe et lui fournisse toute l'information nécessaire pour permettre de déterminer les mesures à prendre pour s'assurer que l'exercice d'une telle activité externe se fait conformément à la loi et à ses règlements ce qui inclut notamment de veiller à ce que :

- L'activité externe exercée par le courtier hypothécaire ne prête pas à confusion avec l'exercice de ses activités en tant que courtier hypothécaire ;
- Le courtier hypothécaire n'offre pas ses services aux personnes auprès de qui il exerce les activités externes énumérées ci-dessous ni aux membres de la famille de cette personne (son conjoint, ses enfants ou leurs conjoints, ses frères et sœurs, ses parents et beaux-parents ou leurs conjoints) :
  - Juge ou policier ;
  - Ministre du culte ou dirigeant d'un organisme religieux ;
  - Enseignant au secondaire, au cégep ou à l'université ;
  - Consultant en immigration et en citoyenneté ;
  - Syndic de faillite ;

- Directeur d'un syndicat;
- Avocat;
- Notaire;
- Comptable professionnel agréé exerçant en comptabilité publique;
- Prêteur de somme d'argent;
- Administrateur de prêt hypothécaire pour le compte du prêteur;
- Évaluateur agréé;
- Inspecteur en bâtiment.

Le cabinet doit également s'assurer de façon plus générale que le courtier hypothécaire en tout temps :

- Agit avec indépendance envers son client et au mieux de ses intérêts;
- Ne se place pas en situation de conflit d'intérêts;
- Fait preuve de disponibilité et de diligence dans l'exercice de ses activités de courtage hypothécaire.

Par exemple, le cabinet devrait s'assurer conformément à ces règles que le courtier hypothécaire n'offre pas d'agir comme administrateur du prêt hypothécaire pour lequel il s'est livré à une opération de courtage et inversement, s'il agissait comme administrateur d'un prêt hypothécaire, il ne peut offrir à l'emprunter de se livrer à une opération de courtage hypothécaire pour lui.

Le cabinet doit aussi veiller à ce que le courtier hypothécaire déclare à l'Autorité les activités :

- Constituant une prestation de services liées aux finances;
- Énumérées à la section précédente (juge, policier, ministre du culte, etc.).

Cela complète le chapitre sur l'exercice des activités par l'entremise d'un représentant.

# CHAPITRE 4

## Activités du cabinet

### Composantes de la compétence

- Comprendre le cadre légal du courtage hypothécaire
- Intégrer à la pratique professionnelle les règles qui encadrent l'activité de dirigeant responsable
- Superviser les activités professionnelles d'un cabinet en courtage hypothécaire

### Éléments de la compétence

- Distinguer les dispositions du *Code civil du Québec* (C.c.Q.) qui s'appliquent aux dirigeants responsables de cabinet en courtage hypothécaire
- Intégrer à la pratique professionnelle les autres responsabilités et obligations des dirigeants responsables prescrites qui s'appliquent à leur pratique
- Encadrer le travail du personnel administratif et de soutien
- Contrôler le processus de traitement des plaintes

## Activités du cabinet

Le dirigeant responsable doit s'assurer que l'inscrit exerce ses activités conformément à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF). Il doit veiller au respect des règles liées à la publicité, à la sollicitation et aux représentations faites par l'inscrit et ses représentants rattachés, à la rémunération et au partage de commission, ainsi qu'à la gestion des incitatifs. Il doit aussi vérifier que les registres et les dossiers de l'inscrit sont tenus de façon correcte et conformément à la réglementation. Enfin, le dirigeant responsable est responsable de traiter ou de voir au traitement adéquat des plaintes des clients et des consommateurs.

### 4.1 Publicité, sollicitations et représentations

L'inscrit doit respecter plusieurs exigences dans le cadre de sa publicité, ses sollicitations et ses représentations. Le dirigeant responsable, quant à lui, doit s'assurer de la mise en place de mesures respectant ces exigences, demandées par l'inscrit ou l'un de ses représentants.

#### 4.1.1 Utilisation du nom

Lorsque le cabinet se présente et effectue une publicité ou de la sollicitation auprès de la clientèle, il doit utiliser son nom ou les autres noms employés au Québec. Il ne peut se servir d'une marque de commerce, d'un slogan, d'une formule ou d'une autre formulation pouvant prêter à confusion.

#### 4.1.2 Représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur

L'inscrit ne peut laisser croire que l'Autorité reconnaît ou approuve ses actes dans l'exercice de ses activités de représentation.

Également, il ne peut tromper ou induire en erreur le public, que ce soit dans sa publicité ou ses représentations.

De plus, il ne peut faussement prétendre qu'un organisme reconnaît un service ou un produit, ou encore laisser miroiter au client des résultats improbables. Ses propos doivent être modérés.

#### EXEMPLE

Le cabinet Assurances Protège-Atout ne peut pas indiquer sur son site Web : « Nous vous offrons les meilleurs prix pour vos assurances. »



Il lui est aussi interdit, au moment de sa sollicitation, de parler de son revenu ou de ses performances financières.

### **EXEMPLE**

Dans une publicité, Tommasso, un courtier hypothécaire, ne peut indiquer qu'il a accordé plus de 10 000 000 \$ de prêts l'année précédente.

## **4.1.3 Publicité : les obligations**

Le cabinet et le représentant autonome doivent respecter certaines règles en se présentant aux clients ou en sollicitant la clientèle. Par exemple, dans les sites Web, les cartes professionnelles, les publicités sur les réseaux sociaux ou dans les médias traditionnels, les dépliants ou toute autre forme de représentation et de sollicitation. Les articles 1 à 11.1 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* édictent les règles à suivre.

### **4.1.3.1 Obligation de conformité**

Le produit offert doit être conforme à la publicité et aux représentations dont il a fait l'objet.

### **EXEMPLE**

Courtière hypothécaire, Eyota ne peut vanter les avantages d'un prêt hypothécaire aux critères d'admissibilité très accessibles sans mentionner qu'en retour, le taux d'intérêt est particulièrement élevé. Ama, la dirigeante responsable, doit intervenir afin de rappeler à Eyota qu'elle ne peut vanter ainsi un produit.

### **4.1.3.2 Obligations à l'égard de la concurrence**

Dans une publicité, le cabinet ne peut critiquer les produits, services ou méthodes de travail de ses concurrents.

### **4.1.3.3 Mention des sources et autorisation de la personne commercialisant le produit**

Pour faire une publicité sur un produit financier, l'inscrit doit au préalable obtenir l'autorisation de l'institution financière, de l'assureur ou de la personne qui le commercialise.

Pour utiliser une statistique dans sa publicité ou ses représentations, le cabinet doit en fournir la source.

#### 4.1.3.4 Particularité de la publicité en courtage hypothécaire

Dans la discipline du courtage hypothécaire, les taux d'intérêt mentionnés dans la publicité de l'inscrit, dans ses représentations ou ses sollicitations auprès de la clientèle doivent respecter toutes les règles applicables. Dans une publicité, par exemple, il n'est pas possible d'indiquer un taux d'intérêt sans mentionner de façon claire et lisible les conditions permettant d'en profiter, le cas échéant. Autrement, l'Autorité peut considérer qu'il s'agit de publicité ou de représentation trompeuse ou susceptible d'induire en erreur.

Aussi, lorsque l'inscrit affiche un taux d'intérêt en identifiant le prêteur qui l'offre, il doit d'abord obtenir l'autorisation de ce dernier.

## 4.2 Rémunération, partage de commissions et autres avantages

La rémunération et le partage de commissions sont des aspects importants dans la pratique des représentants. Cependant, il faut distinguer le paiement d'une rémunération du partage de commissions, car la LDPSF fixe des règles différentes pour chacun.

La **rémunération** est le montant auquel un représentant a droit pour la vente d'un produit financier ou la prestation d'un service financier. Ce montant est payable par le cabinet. La loi interdit à ce dernier de verser une rémunération à une personne qui n'est pas un représentant.





### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 12

Sous réserve des dispositions du titre VIII, nul ne peut agir comme représentant ni se présenter comme tel, à moins d'être titulaire d'un certificat délivré à cette fin par l'Autorité. [...]

LDPSF, art. 14

Un représentant ne peut exercer ses activités que s'il agit pour le compte d'un cabinet, s'il est inscrit comme représentant autonome ou s'il est un associé ou un employé d'une seule société autonome. [...]

LDPSF, art. 15

Quiconque contrevient aux dispositions de l'un des articles 12 ou 14 ne peut réclamer ni recevoir de rémunération pour les produits qu'il a vendus ou les services qu'il a rendus.

LDPSF, art. 17

Lorsqu'un représentant exige des émoluments d'une personne avec laquelle il transige, il doit, selon les modalités déterminées par règlement de l'Autorité, lui dévoiler le fait qu'il reçoit d'autre part une rémunération pour les produits qu'il lui vend et les services qu'il lui rend ainsi que tout autre avantage déterminé par règlement.

Le **partage de commission** est le montant versé par un inscrit à un autre inscrit pour la vente d'un produit financier ou la prestation d'un service financier. En général, il représente un pourcentage de la commission versée par un assureur ou une institution financière à un inscrit, qui la partage ensuite avec une autre personne autorisée à le recevoir. Ici encore, le partage de commission se fait au niveau des inscrits et non des représentants; deux représentants ne peuvent donc pas se partager directement une commission, ni conclure ensemble une entente de partage de commission, puisque cette entente doit se faire entre les inscrits. Ceux-ci se feront verser leurs rémunérations respectives par le cabinet auquel ils sont rattachés, ou directement, dans le cas d'un représentant autonome. La LDPSF, à son article 100, autorise le partage de commission uniquement entre inscrits, donc un cabinet ne peut conclure un tel partage de commission, par exemple, avec une compagnie ou une entité non inscrite à l'Autorité. Une telle entente en serait plutôt une de référencement comportant ses propres règles.

**Rémunération**

La rémunération est le montant auquel le représentant ou l'inscrit (cabinet, représentant autonome) a droit pour la vente d'un produit financier ou la prestation d'un service financier, peu importe leur forme. Voici des types possibles de rémunérations : salaire, frais, commission, honoraires, redevance, émoluments, pourcentage, montant forfaitaire, taux horaire, etc.

**Partage de commissions**

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

### 4.2.1 Partage de commissions

Comme mentionné ci-dessus, l'inscrit peut remettre une partie de sa commission à une autre personne. L'article 100 de la LDPSF autorise le cabinet à partager une commission avec les personnes suivantes :

- un représentant autonome ;
- une société autonome ;
- un autre cabinet ;
- un courtier immobilier, ou une agence, régis par la *Loi sur le courtage immobilier* ;
- un courtier ou un conseiller régi par la *Loi sur les instruments dérivés* ou par la *Loi sur les valeurs mobilières du Québec* ;
- une institution de dépôts autorisée ;
- une banque ou une banque étrangère autorisée ;
- une société de fiducie autorisée ;
- un assureur ;
- une fédération au sens de la *Loi sur les coopératives de services financiers*.

**EXEMPLE**

**Mathieu, courtier hypothécaire, ne peut remettre une commission à Alix, un constructeur immobilier qui lui a recommandé un client.**

**EXEMPLE**

Arianne, représentante en assurance de personnes, désire partager sa commission avec Valérie, représentante en assurance de dommages. Elle doit le faire par l'entremise de son cabinet.

### 4.3 Indication de client (référencement)

Un référencement, aussi appelé « indication de client », a lieu lorsqu'une personne dirige un client vers un autre représentant ou inscrit. Cette personne peut alors être payée pour cette référence. Si elle est un inscrit ou un représentant, elle peut également recevoir une commission. Si elle n'est ni un inscrit, ni un représentant, ni une personne autorisée à recevoir le partage de commissions, le paiement ne peut dépendre du résultat du référencement.

**Attention**

Lorsqu'un inscrit reçoit une rémunération fixe liée au référencement à un autre inscrit, il ne s'agit pas d'un partage de commissions, mais bien de la vente d'un client potentiel.

Dans la même optique, lorsqu'il recommande le client à une autre personne ou société, le représentant doit lui divulguer le fait qu'il pourrait recevoir un partage de commissions, le cas échéant.

Il importe de savoir que le courtier hypothécaire ne peut limiter ses interventions à faire du référencement. Par exemple, un courtier qui aurait comme activité principale uniquement l'indication de clients à un prêteur.

## 4.4 Compte séparé

Le cabinet qui reçoit ou perçoit des sommes pour le compte d'autrui doit maintenir un compte séparé pour les déposer. Il doit être ouvert dans une institution de dépôts et distinct des autres comptes du cabinet.



### Attention

La déclaration concernant le compte séparé doit être faite à l'inscription et au maintien de l'inscription.

### 4.4.1 Obligations du cabinet

Les sommes qui doivent être déposées au compte séparé sont celles confiées au cabinet, mais destinées à un tiers.

#### EXEMPLES

- Les primes perçues pour le compte d'un assureur ;
  - L'indemnité destinée à un assuré ;
  - Le paiement des fournisseurs impliqués dans le règlement d'un sinistre ;
  - Les avances sur la rémunération exigées à un client ;
  - Le paiement des taxes perçues par le cabinet et dues aux autorités gouvernementales ;
  - Le remboursement de prime dû à un client ;
  - Les sommes dues à l'inscrit, telles les commissions pas encore transférées dans son compte d'opérations ;
- En courtage hypothécaire, la commission versée par un prêteur, mais due à un tiers.

#### EXEMPLE

La comptabilité du compte séparé doit être distincte et séparée de la comptabilité générale. Les livres ou registres comptables doivent contenir la comptabilité de toute somme déposée dans le compte séparé ainsi que toute somme payée ou versée à même ce compte.

Le cabinet qui exerce des activités de courtage hypothécaire doit remettre à la personne de qui il reçoit ou perçoit une somme pour le compte d'autrui un reçu contenant les mentions suivantes :

- La date à laquelle la somme a été reçue ou perçue ;
- La somme reçue ou perçue ;
- Les fins pour lesquelles la somme est reçue ou perçue ;
- Le nom de la personne de qui elle est reçue ou perçue ;
- Le nom du courtier hypothécaire impliqué dans la transaction ;
- La date du reçu et le nom de la personne qui signe le reçu.

De plus, le reçu doit mentionner que la somme reçue ou perçue a été ou sera déposée dans le compte séparé du cabinet et être signé par une personne autorisée par le cabinet.

Les retraits effectués au compte séparé doivent être effectués par virement, chèque ou autre lettre de change. Ils ne peuvent être faits en argent comptant.

#### 4.4.2 Obligations du représentant

L'article 4 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* requiert du représentant qu'il dépose « sans délai dans un compte séparé, tenu par lui à titre de représentant autonome ou par le cabinet ou la société autonome pour le compte duquel il exerce ses activités, le cas échéant, toutes les sommes d'argent perçues ou reçues pour le compte d'autrui dans l'exercice de ses activités ».

### 4.5 Tenue de dossiers clients

Les inscrits doivent consigner les renseignements recueillis sur les clients dans des dossiers clients qu'ils doivent conserver au Québec<sup>20</sup> et rendre accessibles à l'Autorité et à toute personne légalement autorisée à les vérifier<sup>21</sup>.

20. Articles 88 et 139 LDPSF.

21. Articles 12, 17, 20 à 21.1 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*.

### 4.5.1 Confidentialité du dossier client

Les inscrits doivent assurer la confidentialité des dossiers clients, notamment en donnant accès uniquement aux renseignements nécessaires à l'exercice des activités des représentants.

L'article 13 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, qui traite du dossier client, requiert de l'inscrit qu'il prenne « toutes les mesures nécessaires pour en empêcher la perte, la destruction ou la falsification des écritures ».

Les informations contenues dans le dossier client sont souvent personnelles et sensibles. Une fuite de données est généralement catastrophique. Pour le client, elle peut entraîner des conséquences financières et personnelles graves, l'usurpation d'identité ou encore l'atteinte à sa réputation. Pour l'inscrit, elle est une atteinte à sa réputation et la possibilité de sanctions financières importantes. Les inscrits sont donc légalement tenus d'assurer la confidentialité des dossiers clients et à prendre les mesures nécessaires pour éviter leur perte, leur vol, leur transmission ou leur utilisation par des personnes non autorisées à les consulter.

La LDPSF, pour sa part, prévoit à l'article 113 que « L'inspecteur fait rapport à la Commission d'accès à l'information, instituée en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, de ses constatations sur la façon dont le cabinet protège les renseignements personnels de ses clients ».

Les obligations de l'inscrit prévues dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels* dans le secteur privé seront vues dans un prochain chapitre.

### 4.5.2 Contenu du dossier client

Le contenu du dossier client est prescrit par règlement. Ainsi, les articles 17, 20, 21 et 21.1 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* décrivent en détail les éléments qui doivent se retrouver dans les dossiers clients des inscrits.





### Articles de lois ou références

*Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, arts. 17, 21 et 21.1.*

En **assurance de personnes**, l'article 17 du règlement prévoit la consignation des renseignements suivants dans le dossier client :

- 1° son nom ;
- 2° l'adresse du client, son numéro de téléphone et son numéro de télécopieur ou son adresse électronique, le cas échéant ;
- 3° dans le cas où le client est une personne physique et que ce renseignement a été obtenu par le représentant, sa date de naissance ;
- 4° le montant, l'objet et la nature du produit vendu ou du service rendu, selon le cas ;
- 5° le numéro de la police, les dates de l'émission du contrat et de la signature de la proposition ou de la demande de services, le cas échéant ;
- 6° le nom du représentant impliqué dans la transaction et son mode de rémunération pour chacun des produits vendus ou services rendus au client ;
- 7° le mode de paiement et la date de paiement des produits vendus ou des services rendus ;
- 8° une copie sur quelque support que ce soit de l'analyse de besoins prévue à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (chapitre D-9.2, r. 10) ;
- 9° une copie du formulaire rempli et signé, lors du remplacement d'une police, le cas échéant, prévu à la section VII du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* ;
- 10° une copie des documents prévus aux articles 8, 9 et 16 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

*Tout autre renseignement ou document découlant des produits vendus ou des services rendus au client ou recueillis auprès du client doit également y être inscrit ou déposé par le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome.*



### Articles de lois ou références (suite)

Si le cabinet ou le représentant autonome est inscrit en **assurance collective**, il doit en plus consigner les renseignements suivants, décrits à l'article 20 :

- 1° le nom du preneur de la police d'assurance collective ;
- 2° le nom de la personne désignée à titre de personne-ressource auprès du preneur ;
- 3° les appels d'offres et les soumissions présentés ;
- 4° une copie du mandat et du rapport prévus aux articles 8.1 et 9.1 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

Les dossiers clients qu'un inscrit en **assurance de dommages** doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités doivent contenir les mentions suivantes, conformément à l'article 21 du règlement :

- 1° son nom ;
- 2° le montant, l'objet et la nature de la couverture d'assurance ;
- 3° le numéro de police et les dates de l'émission du contrat et de la signature de la proposition, le cas échéant ;
- 4° le mode de paiement et la date de paiement du contrat d'assurance ;
- 5° la liste d'évaluation des biens de l'assuré transmise par celui-ci, le cas échéant.

*Tout autre renseignement ou document découlant des produits vendus ou des services rendus recueillis auprès du client doit également y être inscrit ou déposé.*

---



### Articles de lois ou références (suite)

Dans la discipline du **courtage hypothécaire**, chaque client doit être associé à un dossier client, conformément à l'article 21.1 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome. Le dossier client d'un inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire doit contenir les renseignements suivants :

Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, art. 21.1

- 1° son nom ;
- 2° l'adresse du client, son numéro de téléphone et son numéro de télécopieur ou son adresse électronique, le cas échéant ;
- 3° le nom du courtier hypothécaire impliqué dans la transaction ;
- 4° l'adresse de l'immeuble faisant l'objet de la transaction ou sa description cadastrale s'il n'y a pas d'adresse ;
- 5° la date à laquelle ses services ont été retenus ;
- 6° dans le cas où un document constatant une demande de prêt est soumis à un prêteur hypothécaire par son entremise, une copie de celui-ci ;
- 7° dans le cas où un document constatant l'acceptation ou le refus d'un prêt est reçu d'un prêteur hypothécaire par son entremise, une copie de celui-ci ;
- 8° le mode de paiement et la date de paiement des services rendus, le cas échéant ;



### Articles de lois ou références (suite)

9° une copie :

- a) du reçu remis conformément à l'article 28.2 du présent règlement ou à l'article 9.2 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (chapitre D-9.2, r. 10), le cas échéant;
  - b) des documents remis conformément aux articles 9.3 à 9.6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, le cas échéant;
  - c) du document dans lequel ont été consignés, conformément à l'article 9.7 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, les renseignements portant sur l'identification des besoins du client et sa situation financière;
  - d) du document dans lequel ont été consignés, conformément au deuxième alinéa de l'article 9.8 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, les renseignements concernant l'identité de l'emprunteur;
  - e) des documents ayant permis la vérification de l'identité de l'emprunteur, dans le cas où le courtier hypothécaire impliqué dans la transaction n'a pas été en mesure de le rencontrer en personne;
- 10° relativement au retrait du compte séparé d'une somme qui y a été déposée conformément au paragraphe 1 de l'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* (chapitre D-9.2, r. 15) ou au paragraphe 2 de l'article 4 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, une copie du document constatant un virement électronique, du chèque, de l'autre lettre de change ou du bordereau de transfert au moyen duquel le retrait a été effectué, ainsi qu'une copie du chèque ou de l'autre lettre de change qui a été encaissé, le cas échéant.

*Tout autre renseignement ou document découlant des services rendus au client ou recueillis auprès du client doit également y être inscrit ou déposé.*

Le rôle du dirigeant responsable est, entre autres, d'encadrer et de superviser la gestion des dossiers clients tenus par l'inscrit, incluant l'accès par les représentants, afin de s'assurer qu'ils sont conformes et complets, et que la confidentialité des informations est préservée.

### 4.5.3 Forme du dossier client (numérique ou physique)

Comme pour les registres, le dossier client peut être conservé sur un support papier ou informatique ou tout autre technique de traitement de données. L'article 13 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* requiert par ailleurs de l'inscrit de s'assurer « qu'il lui est possible de fournir les renseignements contenus dans chaque dossier client dans un délai raisonnable et sous une forme précise et compréhensible à toute personne autorisée par la Loi à les vérifier ».

Le dossier client peut être constitué d'informations colligées sous différentes formes. Par exemple, des courriels, des messages textes ou encore les traditionnelles feuilles de notes en format papier.

Ce même règlement, à l'article 14, permet que les dossiers clients soient regroupés en un seul document, pourvu « que tous les renseignements exigés y soient consignés et qu'ils soient dissociables ».

De même, l'article 15 mentionne que l'inscrit peut tenir les renseignements des dossiers clients en différents endroits, pourvu qu'ils « soient consignés auprès du cabinet ou de la société autonome et qu'il soit possible de fournir chaque dossier client dans un délai raisonnable, sous une forme précise et compréhensible, à toute personne autorisée par la Loi à le vérifier ».

Ainsi, le dirigeant responsable doit vérifier que l'information contenue dans les dossiers clients est accessible, classée, conservée de manière adéquate et compréhensible. Un inspecteur ou un enquêteur qui se rend aux bureaux de l'inscrit ou demande des informations à distance doit accéder aux dossiers rapidement et aisément.

Il est aussi dans l'intérêt de l'inscrit de pouvoir retracer l'entièreté de l'information versée au dossier d'un client pour se défendre, en cas de poursuite. Finalement, lors de la vente d'un cabinet ou d'une clientèle, l'acheteur voudra avoir toute l'information nécessaire à la poursuite des activités professionnelles, soit des dossiers clients complets répondant aux exigences réglementaires, à défaut de quoi la valeur du cabinet ou de la clientèle peut être négociée à la baisse.

#### 4.5.4 Conservation et destruction des dossiers clients

Tout comme pour les registres, l'inscrit doit prendre toutes les mesures nécessaires afin d'empêcher la perte, la destruction ou la falsification des informations en format papier, de manière informatique ou sur tout autre support. Les données doivent aussi être assez accessibles, physiquement et technologiquement, pour permettre au client d'y avoir accès dans un délai raisonnable, s'il en fait la demande<sup>22</sup>.

Chaque dossier client doit être conservé pendant cinq ans, à compter du dernier des événements suivants :

- sa fermeture définitive ;
- la date du dernier service rendu au client ;
- l'échéance sans renouvellement ou le remplacement du dernier produit vendu au client.

Une fois cette période écoulée, il est possible de détruire ces dossiers, à moins qu'une autre loi ou qu'un règlement ne l'interdise. La destruction doit alors se faire de manière responsable. Par exemple, un cabinet ne doit pas jeter les dossiers clients directement dans une poubelle ou un bac de recyclage non sécurisé, mais plutôt les détruire pour empêcher une tierce personne de les reconstituer<sup>23</sup>.

### 4.6 Tenue des livres et des registres

L'inscrit doit garder et maintenir à jour les dossiers, livres et registres dont le contenu est prescrit par règlement.

Le dirigeant responsable, pour sa part, doit veiller à ce que ceux-ci soient tenus correctement, selon les obligations réglementaires, et conservés ou détruits de façon sécuritaire, de manière à en assurer la protection et la confidentialité durant tout leur cycle de vie. Peu importe le mode de conservation, le dirigeant responsable doit prendre les mesures raisonnables pour en empêcher la perte ou la destruction et pour empêcher la falsification des écritures. Il doit s'assurer qu'il est possible de fournir l'information sur demande et sous une forme précise et compréhensible à toute personne autorisée par la loi à en faire la vérification.

#### 4.6.1 Registre obligatoire : livres et registres comptables

Le cabinet doit garder et tenir à jour, dans un établissement au Québec, les livres et autres registres comptables nécessaires pour l'inscription des transactions effectuées dans le cadre de ses activités, selon l'article 1 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*.

---

22. Articles 13 et 15 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* et articles 13 à 18 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*.

23. Article 90 de la LDPSF et articles 13 à 18 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*.

### 4.6.2 Registre relatif au compte séparé

Conformément aux articles 1 à 7 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*, le cabinet qui reçoit ou perçoit des sommes pour le compte d'autrui doit maintenir un registre relatif au compte séparé.

Il sert à identifier et justifier les dépôts et les retraits effectués. Il doit contenir les informations suivantes :

- 1° le nom du client;
- 2° le numéro du contrat d'assurance ou de tout autre contrat en regard duquel le représentant a reçu un montant, selon le cas;
- 3° le montant et l'objet de la transaction;
- 4° dans le cas du compte séparé tenu par un cabinet ou une société autonome, le nom du représentant impliqué dans la transaction lorsqu'il peut être identifié;
- 5° la date à laquelle la transaction a été effectuée auprès de l'institution financière;
- 6° le nom du bénéficiaire du paiement à même le compte séparé.

Le registre tenu par un cabinet qui reçoit ou perçoit des sommes dans le cadre de ses activités de courtage hypothécaire doit de plus indiquer la date du dépôt ou du retrait au compte séparé, ainsi que le nom du bénéficiaire de la somme payée ou versée.

Le dirigeant responsable peut se référer au *Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits*<sup>24</sup> qui aborde le compte séparé.

---

24. Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits 3<sup>e</sup> édition (lautorite.qc.ca).

**TABLEAU 4.1****Maintien d'un compte séparé****Articles de loi****LDPSF : art. 79 et 146****Règlement relatif à l'inscription : arts. 2(17), 4(7), 6 (11) et 10 (1)**

Pour obtenir son inscription, il est nécessaire de fournir à l'Autorité la déclaration relative à l'ouverture ou à l'absence d'un compte séparé prévue au Règlement relatif à l'inscription.

S'il détient des sommes pour le compte d'autrui, l'inscrit doit maintenir un compte séparé et distinct de celui qu'il maintient pour ses opérations courantes. Il dépose dans ce compte toutes les sommes qu'il a ainsi reçues ou perçues dans le cadre de ses activités régies par la LDPSF (pour plus d'information, voir la fiche *Compte séparé*<sup>25</sup> sur le site Web de l'Autorité.)

**Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome : art. 21.1, 28.2 et 28.3****Règlement sur l'exercice des activités de représentants : art. 4 et 9.2**

En courtage hypothécaire, tout retrait du compte séparé doit être effectué au moyen d'un virement électronique, d'un chèque, d'une lettre de change ou d'un bordereau de transfert. Le dossier client doit contenir une copie du document constatant un virement électronique, du chèque, de l'autre lettre de change ou du bordereau de transfert au moyen duquel le retrait a été effectué, ainsi qu'une copie du chèque ou de l'autre lettre de change qui a été encaissée, le cas échéant.

Un reçu doit être remis à la personne de qui la somme est perçue ou reçue.

**Attention**

Les avances sur rémunération reçues par le représentant doivent être déposées dans le compte séparé puisqu'elles ne lui appartiennent pas.

25. <https://lautorite.qc.ca/professionnels/cabinets-societes-et-representants-autonomes/compte-separe>.



### 4.6.3 Registres des commissions

Dès qu'un inscrit perçoit une commission, ou une rémunération, elle doit être consignée sans délai dans son registre des commissions. Le dirigeant responsable doit vérifier qu'elles sont notées correctement. Ce registre doit contenir les renseignements suivants :



#### Articles de lois ou références

*Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, art. 22*

- 1° le numéro du contrat ou le nom du client, selon le cas;
- 2° le nom du client, de l'assureur, du prêteur hypothécaire ou de toute autre personne qui lui a versé une commission;
- 3° le relevé afférent à chaque commission ou à toute rémunération reçue par le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome.

Cependant, dans le cas où le relevé prévu au paragraphe 3 du premier alinéa comprend tous les renseignements prévus aux paragraphes 1 et 2 de cet alinéa, le dépôt du relevé au registre des commissions est suffisant.

Comme indiqué au 3<sup>e</sup> alinéa du paragraphe 22 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, les commissions et les rémunérations reçues par l'inscrit doivent être enregistrées dans le Registre des commissions. On entend par rémunération le montant auquel l'inscrit ou le représentant a droit pour la vente d'un produit ou la prestation d'un service financier, peu importe sa forme. Voici des exemples de rémunération :

- le **salaire**, soit la rémunération des personnes liées par un contrat de travail;
- les **honoraires** ou **frais**, soit la rémunération versée par un client en échange de services rendus;
- la **commission**, qui correspond à la rémunération calculée en pourcentage de la prime ou du montant investi. Elle varie généralement en fonction du type de produit ou service financier vendu ou des différentes options de couverture intégrées;
- la **bonification**, qui constitue une rémunération fixe ou calculée en pourcentage de la prime, du montant investi ou de la commission, versée à titre de récompense ou d'encouragement pour la performance de vente.

Des dispositions législatives et réglementaires encadrent le partage de commissions ainsi que le registre pour les consigner.



### Articles de lois ou références

L'article 100 de la LDPSF prévoit ce qui suit :

Un cabinet ne peut partager la commission qu'il reçoit qu'avec un autre cabinet, un représentant autonome ou une société autonome, un courtier ou une agence régie par la *Loi sur le courtage immobilier*, un courtier ou un conseiller régi par la *Loi sur les instruments dérivés* ou par la *Loi sur les valeurs mobilières*, une institution de dépôts autorisée, une banque, une banque étrangère autorisée, une société de fiducie autorisée, un assureur ou une fédération au sens de la *Loi sur les coopératives de services financiers*.

Le partage s'effectue selon les modalités déterminées par règlement.

Le cabinet inscrit dans un registre, conformément au règlement, tout partage de commission.

Celui qui reçoit un montant provenant d'un partage d'une commission effectué conformément au présent article n'est pas, de ce fait, tenu d'être inscrit auprès de l'Autorité en vertu du troisième alinéa de l'article 71.

Il est à noter que l'article 24 de la LDPSF prévoit qu'« un représentant qui agit pour le compte d'un cabinet ou d'une société autonome ne peut recevoir un montant provenant d'un partage de commissions que par ce cabinet ou cette société ».



Si la commission est partagée, les articles 23 et 25 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* requièrent que l'inscrit l'indique dans son registre de commissions et qu'il y consigne les renseignements complémentaires suivants, soit :



#### Articles de lois ou références

*Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, art. 23

- 1° le nom des copartageants, leur adresse d'affaires et les disciplines, le cas échéant, pour lesquelles ils sont inscrits auprès de l'Autorité ;
- 2° le nom des personnes parties à la transaction, l'objet et la date de la transaction ;
- 3° le pourcentage de la commission ou le montant fixe en résultant et la façon dont la commission est répartie entre les copartageants.

#### 4.6.4 Registre des mesures incitatives

Le cabinet doit également tenir un registre des mesures incitatives qu'il adopte, conformément à l'article 28.1 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*.

Ce registre doit contenir la « description des conditions et modalités d'applications de chaque mesure adoptée, notamment :

- sa durée ;
- les avantages qui y sont rattachés ;
- les produits ou services visés ;
- la description du groupe de représentants concernés ;
- le nom des gagnants ».

#### 4.7 Accessibilité, conservation et destruction des registres

L'inscrit peut conserver les registres sur support papier ou informatique, dans différents endroits, pourvu que tous les renseignements y soient consignés. Il peut aussi les regrouper dans un seul document, à condition de pouvoir les dissocier, comme vu précédemment.

Dans tous les cas, l'inscrit doit prendre les mesures nécessaires afin d'empêcher la perte, la destruction ou la falsification de ces informations<sup>26</sup>. Il doit aussi conserver les registres ou les renseignements consignés afin « de fournir l'information, sur demande et sous une forme précise et compréhensible, à toute personne autorisée par la loi à en faire la vérification », le tout conformément aux articles 13 à 16 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, et l'article 3 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*.

### 4.7.1 Durée de conservation des registres

Les registres doivent être conservés pour une période de cinq ans après leur fermeture<sup>27</sup>.

Les informations relatives au compte séparé doivent être conservées minimalement cinq ans après la dernière inscription<sup>28</sup>.

### 4.7.2 Destruction des registres

Une fois les cinq ans écoulés, il est possible de détruire les registres, à moins qu'une autre loi ou qu'un règlement ne l'interdise.

Les inscriptions ou relevés de ventes, de services ou de transactions comptables peuvent être rayés cinq ans après leur entrée<sup>29</sup>.



#### Attention

Même lorsqu'il s'agit de détruire un registre ou un dossier, l'inscrit est tenu de respecter le caractère confidentiel des renseignements de son client.

---

En effet, « toute destruction de dossiers, livres, registres ou documents contenant des renseignements personnels doit être effectuée en respectant le caractère confidentiel de ces renseignements<sup>30</sup> ». La destruction doit donc se faire de manière responsable; par exemple, un cabinet ne doit pas jeter les informations contenues dans les registres directement dans une poubelle ou encore au recyclage. Il doit plutôt mettre en place un processus permettant leur destruction afin qu'une tierce personne ne les reconstitue pas. L'un des outils fréquemment utilisés est la déchiqueteuse, mais d'autres solutions peuvent être privilégiées.

---

26. Article 3 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*.

27. Article 13 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*.

28. Articles 14 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*.

29. Articles 17 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*.

30. Articles 18 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*.

Aussi, dans le cas de matériel informatique ou des serveurs, que la gestion soit impartie (ex., informations stockées sur les serveurs d'un hébergeur) ou non, dès qu'un équipement devient désuet ou non utilisable et que l'inscrit souhaite s'en départir, il doit s'assurer de l'effacement permanent et irréversible des données et en obtenir la confirmation. En effet, lorsqu'un hébergeur se débarrasse de ses serveurs, il peut être la cible de pirates spécialisés qui volent et récupèrent les données. Certains techniciens et certaines firmes externes spécialisées garantissent la destruction des données sur l'ordinateur, le portable, le cellulaire ou encore les serveurs personnels ou externes. L'inscrit a tout intérêt à faire affaire avec ces spécialistes.

### 4.7.3 Registre du partage de commissions

Les éléments à inclure dans le *Registre de commissions* ont été étudiés précédemment. En cas de partage de commission, ce registre doit aussi contenir les renseignements suivants :

- le nom des copartageants, leur adresse d'affaires et les disciplines, le cas échéant, pour lesquelles ils sont inscrits auprès de l'Autorité ;
- le nom des personnes parties à la transaction, l'objet et la date de celle-ci ;
- le pourcentage de la commission ou le montant fixe en résultant et la façon dont de la répartir entre les copartageants.

### 4.7.4 Gestion des incitatifs

Selon l'article 11.1 du *Règlement modifiant le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, l'inscrit ne peut adopter ou laisser utiliser des mesures incitatives susceptibles d'influencer l'exécution des obligations d'un représentant.

#### EXEMPLE

Un concours ou une promotion orientés vers la vente de produits précis peuvent engendrer un conflit d'intérêts. Un gestionnaire peut inciter le courtier hypothécaire à conseiller l'acquisition d'un prêt particulier, alors qu'un autre répondrait mieux aux besoins du son client, ce qui est prohibé.

Toutefois, le cabinet peut offrir des avantages non pécuniaires de valeur modique, s'ils n'ont pas d'influence significative sur le travail et les produits conseillés par le représentant.

Dans tous les cas, l'inscrit doit toujours consigner une mesure incitative dans le registre des mesures incitatives.

## EXEMPLES

Voici deux exemples d'incitatifs financiers et non financiers proscrits pour le représentant :

- un produit pour lequel un taux de commission plus élevé conduit l'inscrit à favoriser la vente, sans que ce produit réponde mieux aux besoins du client ;
- un concours ou un programme de bonification de nature à influencer le choix des produits proposé par l'inscrit à ses clients.



### Attention

Le dirigeant responsable d'un cabinet de courtage hypothécaire doit prêter attention à ses relations avec les acteurs du milieu. Par exemple, un prêteur qui exige un certain volume d'affaires en échange d'un service peut constituer une situation de conflit d'intérêts pour le cabinet. En effet, l'inscrit peut être tenté d'offrir ce service non pertinent pour ses clients, afin d'atteindre les quotas exigés par le fournisseur.

## 4.8 Cybersécurité

Afin de mieux encadrer le travail du personnel administratif et de soutien, diverses mesures de contrôle et de surveillance sont recommandées, notamment concernant la cybersécurité, la protection des renseignements personnels et l'impartition des activités. L'objectif de ces mesures est d'assurer la conformité des activités de l'inscrit. Elles s'appliquent à tous les éléments couverts par la LDPSF et ses règlements.

### 4.8.1 Mesures de contrôle

Les cyberattaques de plus en plus courantes ont des visées multiples : de l'obstruction à l'accès aux données et aux services jusqu'au vol de données clients et à la fraude des entreprises. À titre d'exemple, il peut s'agir de la propagation d'un virus informatique dans les ordinateurs du cabinet, d'un rançongiciel visant à chiffrer les données contre une rançon, d'un vol des renseignements personnels des clients ou d'employés, ou encore de fraudes diverses.

Afin de ne pas nuire aux activités professionnelles des cabinets et représentants tout comme à leurs clients, la mise en œuvre de mesures de sécurité adéquates et proportionnelles aux risques encourus est recommandée. Ainsi, le dirigeant responsable doit s'assurer que les représentants et les employés de soutien du cabinet sont sensibilisés et formés quant aux risques réels liés à l'informatique. Leur vigilance est exigée dans tous les aspects de leur travail, particulièrement dans l'information dévoilée par le cabinet aux attaquants potentiels, la transmission électronique de documents confidentiels ou encore les transactions dans les plateformes de services en ligne.

L'inscrit doit mettre en place des mesures de sécurité liées à la cybersécurité afin de sécuriser le cabinet concerné. Les exigences sont déterminées selon plusieurs facteurs, par exemple la taille du cabinet, la clientèle, l'environnement technologique, le niveau de risque ou encore la nature des opérations de l'inscrit.



**TABLEAU 4.2**

**Mesures liées à la cybersécurité**



1) Déterminer les risques, évaluer les mesures en place et établir les moyens de protection

**Déterminer les risques**

- Mettre en œuvre un processus d’identification et d’évaluation régulière des cyberrisques liés entre autres à l’utilisation des technologies, des appareils électroniques, des communications, des systèmes et des réseaux.

**Évaluer les mesures en place**

- Connaître les données détenues et leur mode d’entreposage en effectuant l’inventaire périodique de ces informations et de leur lieu de conservation.
- Catégoriser l’information détenue par le cabinet selon son degré de sensibilité concernant l’impact sur la confidentialité, l’intégrité et la disponibilité de cette information.
- Connaître et définir les systèmes de stockage et les modalités d’accès des employés, ainsi que l’écosystème dans lequel circule cette information sur les plans numérique et physique afin de déterminer les vecteurs de risque.
- Définir les risques auxquels l’information et les données sont exposées dans les contextes technologiques du cabinet.

**Établir les moyens de protection**

- Utiliser des solutions de sécurité adaptées aux besoins spécifiques du cabinet.
- Protéger l’intégrité du périmètre informatique.
- Vérifier l’activité des réseaux en temps réel.
- Encadrer la transmission des communications électroniques.
- Circonscrire l’utilisation des appareils mobiles.



**Mesures liées à la cybersécurité (suite)**

## 2) Déterminer les actions à prendre pour se protéger des cyberrisques et gérer les vulnérabilités identifiées

### Pour le cabinet

#### Mettre en place les mesures de prévention et de protection déterminées précédemment

- Définir un plan de réponse aux incidents de sécurité des technologies de l'information (TI) incluant les processus et les procédures afin de limiter et gérer les impacts d'un cyberincident. Cela peut inclure un plan de divulgation de l'incident aux personnes susceptibles d'être touchées par une fuite de données.

### Pour le personnel

#### Créer un programme de sensibilisation et de formation

Mettre en place une gouvernance et des directives en sécurité de l'information et des systèmes des TI encadrant, par exemple, les modalités de transmission d'information confidentielle.

- Créer un programme de surveillance de l'application des politiques et des procédures.

Le cabinet ou le représentant autonome doit limiter l'accès aux données sensibles uniquement aux personnes qui en ont besoin pour effectuer leurs tâches. De plus, afin de renforcer les pratiques sécuritaires, il peut offrir une formation visant à reconnaître les opérations frauduleuses en procédant, entre autres, à des exercices d'hameçonnage.



### À titre d'information

L'univers des cybermenaces prend rapidement de l'expansion, et de nouveaux risques émergents tous les jours. C'est pourquoi le dirigeant responsable doit être à l'affût des publications à ce sujet, émanant notamment de l'Autorité, qui diffuse des bulletins d'information, des guides et des lignes directrices concernant la cybersécurité, et du Centre canadien pour la cybersécurité<sup>31</sup> spécialisé en la matière qui offre des outils et services.

Les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) ont notamment publié un outil de référence traitant de la préparation des intermédiaires en assurance à la cybersécurité. Le document *Préparation à la cybersécurité* invite entre autres les cabinets et les représentants autonomes à développer une culture de cybersécurité dans l'exercice de leurs activités et leur propose diverses pistes d'actions pour les aider à identifier les mesures de cybersécurité à mettre en place pour atténuer les risques de cyber incidents liés à leurs activités et être prêt à réagir lorsqu'ils surviennent.

Le Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH) a aussi publié un guide intitulé *Principes pour la préparation à la cybersécurité*. L'objectif du guide est de soutenir la préparation à la cybersécurité dans le secteur du courtage hypothécaire en proposant des pratiques qui permettent d'éviter les incidents de cybersécurité et d'y réagir correctement lorsqu'ils se produisent.

## 4.9 Traitement des plaintes

Le traitement des plaintes est un élément important des activités des cabinets et une source d'information inestimable pour aider l'inscrit à découvrir les éléments de non-conformité ou améliorer son offre de produits et services financiers. L'inscrit a l'obligation de traiter de façon équitable toutes les plaintes de ses clients, qu'elles soient écrites ou verbales.

La LDPSF impose aux cabinets de traiter de façon équitable les plaintes qui lui sont adressées. Ainsi, chacun doit :

- suivre une politique de traitement des plaintes de la part de sa clientèle de règlement des différends;
- tenir un registre des plaintes.

Le rôle du dirigeant responsable, lors d'une plainte, est notamment de veiller au traitement des différends et des plaintes conformément aux exigences législatives et réglementaires.

31. Centre canadien pour la cybersécurité.

## 4.9.1 Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends

---



### À titre d'information

Le *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends* dans le secteur financier entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2025. Le règlement encadre la façon dont les entreprises devront traiter et documenter les plaintes qu'ils reçoivent. Il précise également les éléments devant être intégrés à la politique de traitement des plaintes que l'inscrit doit adopter. Le dirigeant responsable devra s'assurer que la politique adoptée par le cabinet soit mise à jour pour le 1<sup>er</sup> juillet 2025 et veiller à ce que le cabinet se conforme à ces nouvelles exigences.

---

La politique de traitement des plaintes, dont le cabinet doit se doter, établit la façon dont l'inscrit traite les plaintes par l'encadrement de leur réception, la transmission de l'accusé de réception (avis) au plaignant, la création d'un dossier de plainte, sa transmission à l'Autorité (le cas échéant) et l'envoi du rapport de plaintes à l'Autorité.

Un résumé de cette politique doit être écrit et accessible sur le site Internet du cabinet, et le public doit pouvoir en prendre connaissance.



### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 103 et 103.1

La politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends doit notamment définir ce qu'est une plainte et prévoir l'ouverture d'un dossier pour chaque plainte, ainsi que les règles concernant la tenue de ces dossiers.

---

La *Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends* devrait notamment prévoir :

- le **but** de cette politique ;
- les coordonnées de la **personne responsable** ;
- la **définition** d'une plainte ;
- le contenu d'un **dossier de plainte** ;
- le **processus de traitement** d'une plainte ;
- le transfert de la plainte et le rapport à remettre à **l'Autorité**.

### 4.9.2 Responsable du traitement des plaintes

Une personne responsable dans le cabinet doit s'assurer de la conformité du traitement des plaintes avec la politique et transmettre un rapport à l'Autorité annuellement. À défaut d'avoir désigné cette personne, la tâche revient au dirigeant responsable. Au sein du cabinet, tout employé ou représentant doit savoir que s'il reçoit une plainte, il doit la transmettre à la personne responsable.

#### TABLEAU 4.3

##### Les étapes à suivre lors de la réception d'une plainte

<b>1</b>	<p>Dès réception d'une plainte, un <b>dossier de plainte</b> doit être ouvert dans lequel devraient notamment être déposés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la plainte ;</li> <li>• l'accusé de réception ;</li> <li>• la réponse finale motivée ;</li> <li>• l'analyse de la plainte et tous les documents utilisés afin de répondre à celle-ci.</li> </ul> <p>Le dossier de plainte doit être tenu à jour.</p>
<b>2</b>	<p>Dans les 10 jours de la consignation de la plainte au registre des plaintes, un avis comportant une mention prévue à l'examen de son dossier doit être envoyé au plaignant.</p>
<b>3</b>	<p>Dans un délai raisonnable, une <b>réponse finale</b> doit être transmise au plaignant.</p>
<b>4</b>	<p>À la demande du plaignant, le cabinet doit transmettre sans délai son dossier de plainte à l'Autorité.</p>

Les attentes de l'Autorité en matière de traitement équitable des plaintes sont décrites sur la page Traitement des plaintes du site Web de l'Autorité<sup>32</sup>.

L'Autorité recommande que la plainte soit traitée dans un délai raisonnable. Un projet de règlement est en cours. Dès sa publication, les délais prévus devront être respectés.

### 4.9.3 Droit d'examen par l'Autorité

À la demande du plaignant, l'inscrit doit transmettre à l'Autorité une copie du dossier qu'il a constitué sur la plainte.

La transmission à l'Autorité du dossier composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte doit être effectuée dans un délai raisonnable.

32. Vos obligations en matière de traitement des plaintes | AMF (lautorite.qc.ca).

#### 4.9.4 Conciliation et médiation

Au transfert du dossier de plainte, l'Autorité l'examine et peut, en cas d'éléments au dossier l'autorisant à le faire et avec le consentement des parties, agir comme conciliateur. Elle peut aussi offrir une séance de médiation avec un médiateur externe. Toutefois, la conciliation comme la médiation ne peuvent se prolonger au-delà de 60 jours après la première séance, sauf si les parties sont d'accord.



##### Attention

À moins d'un consentement des parties, rien de ce qui a été dit ou écrit durant l'une de ses séances n'est recevable en preuve devant un tribunal ou devant une personne exerçant des fonctions juridictionnelles. À ce sujet, le conciliateur ou le médiateur ne peut être contraint de divulguer le contenu de ces séances, et personne ne peut demander l'accès aux documents qui en sont issus.

#### 4.9.5 Déclaration des plaintes à l'Autorité

La période de déclaration des plaintes s'échelonne du 1<sup>er</sup> mars au 1<sup>er</sup> mai de chaque année. L'inscrit doit alors déclarer les plaintes reçues entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre de l'année précédente. Harmonisé pour l'ensemble de l'industrie, le processus de saisie et de déclaration des plaintes est accessible par les services en ligne (SEL) de l'Autorité (entreprises) dans la section appelée « Rapport de plaintes ».

#### 4.9.6 Accès aux dossiers

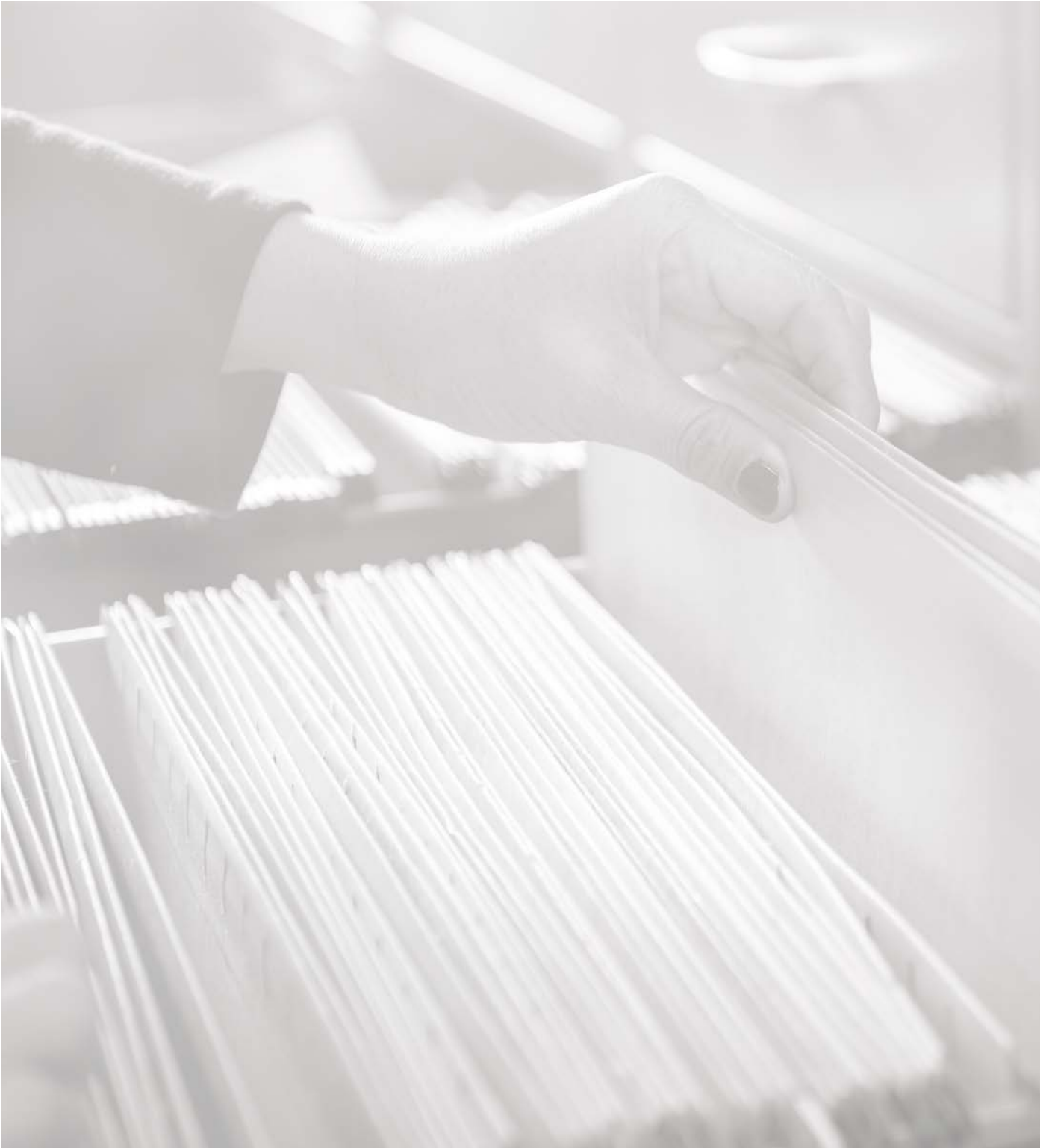
L'article 91 de la LDPSF exige de l'inscrit de s'assurer « que ses représentants ne puissent avoir accès qu'aux renseignements nécessaires à l'exercice de leurs activités ».

À l'article 92, la LDPSF prévoit que si un représentant demande à l'inscrit d'avoir accès à des renseignements qu'il détient sur un client « à des fins non pertinentes à l'objet du dossier pour lequel ils ont été recueillis », l'inscrit doit obtenir de ce client « un consentement particulier, soit un consentement recueilli dans un formulaire servant uniquement à cette fin ».

Quant aux systèmes informatiques, un inspecteur ou un enquêteur de l'Autorité peut en vérifier les droits d'accès afin de limiter l'accès aux renseignements aux personnes autorisées.

Si l'enquêteur de l'Autorité constate que l'inscrit ne protège pas les renseignements des clients adéquatement, il peut faire un rapport à la Commission d'accès à l'information de ses constatations, conformément à l'article 113 de la LDPSF.

Cela complète les règles encadrant la conformité des opérations d'un cabinet. Ainsi, une grande tâche du dirigeant responsable est de s'assurer que son cabinet, l'ensemble du personnel et ses représentants respectent toutes les exigences relatives aux opérations quotidiennes.



# CHAPITRE 5

## Supervision des activités du cabinet

### Composantes de la compétence

- Intégrer à la pratique professionnelle les règles qui encadrent l'activité de dirigeant responsable
- Superviser les activités professionnelles d'un cabinet en courtage hypothécaire

### Éléments de la compétence

- Intégrer à la pratique professionnelle les responsabilités et les obligations déontologiques prescrites par la *LDPSF*
- Intégrer à la pratique professionnelle les règles qui encadrent l'activité de dirigeant responsable
- Encadrer le travail du personnel administratif et de soutien
- Encadrer les activités professionnelles des courtiers hypothécaires
- Valider le droit d'opérer d'un cabinet en courtage hypothécaire



## Supervision des activités du cabinet

Le cabinet et ses dirigeants doivent veiller à la discipline des représentants qui agissent pour le compte du cabinet. Ils doivent aussi s'assurer qu'ils le font conformément à la LDPSF et à ses règlements<sup>33</sup>. Le cabinet doit veiller à ce que ses dirigeants et ses employés pratiquent eux aussi conformément à la LDPSF et à ses règlements<sup>34</sup>. Ces obligations doivent être exécutées de manière rigoureuse.

Au chapitre 1, les rôles et responsabilités du dirigeant responsable ont été abordés, notamment celui de la supervision des activités du cabinet. Ce chapitre aborde le devoir de supervision du cabinet des personnes par l'entremise desquelles celui-ci exerce ses activités et propose des actions pour veiller à ce qu'elles respectent la LDPSF et ses règlements.

Le rôle du dirigeant responsable est notamment de voir à la mise en place d'un système de conformité afin que les représentants rattachés, les employés et les fournisseurs de services qui interviennent au nom du cabinet respectent la loi, la réglementation, les politiques du cabinet et ses procédures.

### 5.1 Connaissance de l'Autorité, des autres régulateurs et de leurs acteurs

D'entrée de jeu, soulignons que le dirigeant responsable, la figure d'autorité, devient souvent l'interlocuteur principal auprès de l'Autorité, mais aussi des organismes provinciaux et fédéraux ayant un pouvoir de réglementation et de surveillance sur les différentes sphères des activités du cabinet. Ce dernier doit connaître leur existence, leurs rôles et celui de leurs intervenants. Voici certains de ces organismes, régulateurs et autorégulateurs avec qui le dirigeant responsable est susceptible d'interagir régulièrement :

- L'*Autorité des marchés financiers* (L'Autorité) est l'organisme qui encadre les domaines de l'assurance, des valeurs mobilières, des instruments dérivés, des institutions de dépôt – à l'exception des banques – et de la distribution de produits et services financiers, incluant la formation continue et la déontologie des courtiers hypothécaires, ainsi que l'exercice de l'activité d'agent d'évaluation du crédit.

De plus, selon les disciplines dans lesquelles l'inscrit est autorisé à agir, il peut être appelé à interagir auprès de différents organismes d'autoréglementation.

- L'*Organisme canadien de réglementation des investissements* (OCRI) est l'organisme d'autoréglementation pancanadien qui surveille les courtiers en placement et les courtiers en épargne collective, ainsi que toutes les opérations que ces courtiers effectuent sur les marchés des titres de capitaux propres et des titres de créance au Canada.

---

33. Article 85, LDPSF.

34. Article 86, LDPSF.



- La *Chambre de la sécurité financière (CSF)* est l'organisme d'autoréglementation qui veille à la formation continue obligatoire, à la déontologie et à la discipline des représentants en assurance de personnes, en assurance collective de personnes, en courtage, en plans de bourses d'études, en épargne collective et en planification financière.
- La *Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)* est l'organisme d'autoréglementation qui veille à la formation et à la déontologie des agents en assurance de dommages, des courtiers en assurance de dommages et des experts en sinistre.
- L'*Institut québécois de planification financière (IQPF)* décerne le diplôme de planificateur financier et administre pour l'Autorité la formation continue des planificateurs financiers.

De plus dans le cadre de l'exercice de ses activités, le cabinet est également susceptible d'avoir à interagir avec les organismes suivants :

- La *Commission d'accès à l'information (CAI)* est un tribunal et un organisme de surveillance qui veille à l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.
- Le *Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE)* est l'unité du renseignement financier du Canada. Il facilite la détection, la prévention et la dissuasion du blanchiment d'argent et du financement des activités terroristes.

Les activités de l'inscrit sont, la plupart du temps, surveillées par plus d'un organisme. Par exemple, le cabinet inscrit en assurance de personnes est soumis à la surveillance et au contrôle de l'Autorité, mais aussi de la CAI et du CANAFE. La CSF veille, pour sa part, à la formation continue et à la déontologie des représentants qui agissent pour le compte du cabinet.

Le cabinet inscrit uniquement en courtage hypothécaire est régi principalement par l'Autorité, la CAI et, potentiellement, le CANAFE. Les activités de distribution de produits et services d'un cabinet ou d'agence en assurance de dommages sont surveillées par l'Autorité, alors que la CHAD veille à la formation continue et à la déontologie de ses représentants. La CAI contrôle, pour sa part, la collecte de renseignements personnels concernant les clients d'un inscrit.

Il n'est pas toujours évident de démêler les pouvoirs des organismes de réglementation. Néanmoins, le dirigeant responsable doit pouvoir le faire et acquérir une connaissance de leurs rôles, de celui de leurs intervenants (inspecteurs, enquêteurs, etc.) et des services offerts (publications, registres, guides, centre d'information, etc.) afin, notamment, d'assurer un suivi adéquat de toute demande de leur part. Ce faisant, il est en mesure de se tourner vers les bonnes ressources en cas de besoin et de fournir les informations ou documents demandés, lorsque nécessaire. En résumé, le dirigeant responsable doit :

- comprendre les attentes des organismes de réglementation et, nommément, celles de l'Autorité, par exemple en prenant connaissance des guides, avis, directives, bulletins et publications mis à sa disposition.

- réagir de façon diligente aux demandes de ces organismes. Par exemple, il peut avoir à agir en tant que personne-ressource si l’Autorité entamait un processus d’inspection des activités du cabinet, ou lui demandait tout simplement par lettre ou par courriel de lui fournir des renseignements ou des documents.
- comprendre la différence entre le rôle, par exemple, de l’employé qui assure le suivi du maintien de l’inscription du cabinet et celui d’un inspecteur ou d’un enquêteur.

## **5.2 Obligations envers le client**

La LDPSF a pour objectif d’assurer la protection des clients d’un cabinet et du public en général. Pour atteindre cet objectif, elle impose au cabinet l’obligation de superviser ses dirigeants, ses employés et ses représentants. Le dirigeant responsable joue un rôle clé dans l’exécution de l’obligation de supervision de ces personnes et peut être tenu responsable avec le cabinet de tout manquement à cette obligation. À défaut d’exercer cette supervision ou de l’exécuter adéquatement, l’Autorité peut intervenir.

De plus, sur le plan de la responsabilité civile, l’article 80 de la LDPSF prévoit spécifiquement que le cabinet est responsable du préjudice causé à un client par toute faute commise par un de ses représentants rattachés, dans l’exécution de ses fonctions. Cela étant dit, le cabinet conserve néanmoins ses recours contre eux.

## **5.3 Dirigeants du cabinet**

Les dirigeants d’un cabinet sont généralement, mais pas obligatoirement, ses actionnaires et ses administrateurs. Ils gèrent et prennent les décisions importantes pour le cabinet et en son nom.

Les dirigeants doivent respecter la loi et les règlements qui s’appliquent aux activités du cabinet, s’y conformer eux-mêmes et, par l’adoption de mesures et résolutions, s’assurer que les représentants, les employés et les fournisseurs de services agissant au nom du cabinet s’y conforment également.

### **5.3.1 Honnêteté, loyauté, soin et compétence**

Comme étudié au chapitre 1, l’article 84 de la LDPSF exige que tous les dirigeants d’un cabinet agissent avec honnêteté, loyauté, soin et compétence dans leurs relations avec leurs clients; ces exigences s’appliquent donc d’emblée au dirigeant responsable.

Les dirigeants du cabinet agissent avec honnêteté et loyauté dans leurs relations avec les clients du cabinet, notamment en prenant des décisions, au sein du conseil d’administration et en intervenant afin que le cabinet et les personnes qui procèdent en son nom :

- évitent les situations de conflit d’intérêts;
- se présentent de manière conforme aux consommateurs et aux clients;

- publicisent les activités du cabinet en respectant les règles, sans induire le consommateur en erreur ;
- divulguent les renseignements obligatoires aux consommateurs et leur transmettent toute autre information pertinente et utile.

Pour le représentant autonome, l'obligation d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients est prévue à l'article 16 de la LDPSF.

L'article 84 de la LDPSF oblige également les dirigeants du cabinet à agir avec soin et compétence. Cette obligation est respectée notamment lorsque les dirigeants :

- veillent à la conformité des activités du cabinet et à celles de ses représentants ;
- se tiennent informés des changements qui affectent le cabinet en lisant, par exemple, le *Bulletin de l'Autorité* et l'*Info-Conformité*, lesquels rapportent les modifications réglementaires et les consultations sur les projets de règlements, les avis de l'Autorité, les avis disciplinaires et les bonnes pratiques recommandées par l'Autorité ;
- tiennent compte de toute communication transmise par des services en ligne ou, autrement, par l'Autorité ;
- veillent à une tenue de dossier adéquate par le cabinet ;
- s'assurent que le cabinet tient une comptabilité adéquate ;
- veillent à ce que les registres réglementaires soient tenus correctement ;
- veillent à la protection des renseignements que le cabinet et ses intervenants détiennent sur les clients et sur les employés, le cas échéant, peu importe le support sur lequel ces informations sont conservées (ex. : dossiers informatisés ou papier) ;
- assurent une saine gestion des risques et adoptent un plan de continuité de ses activités.

Le principal mandat du dirigeant responsable consiste ainsi à vérifier qu'en tout temps, ses pratiques, celles du cabinet, de ses dirigeants, représentants et employés sont honnêtes et loyales envers le client, et que la culture du cabinet et ses valeurs promeuvent un traitement équitable des consommateurs. La mise en application d'un programme de conformité efficace est l'une des manières, pour le dirigeant responsable, de s'en assurer.



### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 84

Un cabinet et ses dirigeants sont tenus d'agir avec honnêteté et loyauté dans leurs relations avec leurs clients.

Ils doivent agir avec soin et compétence.

LDPSF, art. 16

Un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients.

Il doit agir avec compétence et professionnalisme.

LDPSF, art. 79

L'Autorité peut aussi refuser l'inscription lorsque celui qui la demande, ou l'un de ses administrateurs ou dirigeants, ne présente pas de l'avis de l'Autorité, l'honnêteté, la compétence et la solvabilité voulues.

### 5.3.2 Disponibilité et diligence

Le dirigeant responsable doit aussi s'assurer que les représentants rattachés servent les clients en temps opportun et utile et fassent preuve de diligence à leur égard.

Comme les dirigeants sont généralement membres du conseil d'administration, ils sont appelés à adopter des mesures nécessaires à l'accomplissement de cette obligation de disponibilité et de diligence, et vérifier qu'elles sont respectées et se reflètent dans les relations avec les clients.

Le dirigeant responsable, pour sa part, doit veiller à mettre en place ces mesures et voir ensuite que les personnes agissant au nom du cabinet servent les clients en temps utile et de manière diligente.

En plus des obligations positives décrites aux articles précités, la LDPSF pose une interdiction aux dirigeants de l'inscrit : ces derniers « ne peuvent aider ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, amener un autre cabinet, un représentant autonome ou une société autonome à enfreindre une disposition de la présente loi ou de ses règlements », tel qu'indiqué aux articles 87 de la LDPSF pour le cabinet et ses dirigeants, et 138 de la LDPSF, pour le représentant autonome.



### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 87

Un cabinet et ses dirigeants ne peuvent aider ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, amener un autre cabinet, un représentant autonome ou une société autonome à enfreindre une disposition de la présente loi ou de ses règlements.

LDPSF, art. 138

Un représentant autonome ou un représentant qui est un associé ou un employé d'une société autonome ne peut aider ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, amener un représentant, un cabinet ou une société autonome à enfreindre une disposition de la présente loi ou de ses règlements.

## 5.4 Représentants

Le représentant est la personne physique qui agit pour le compte d'un cabinet ou s'inscrit comme représentant autonome. Il doit offrir des produits ou services financiers conformément aux règles de conduite imposées par la LDPSF et ses règlements, incluant notamment les règles de déontologie.

Comme mentionné plus haut, le cabinet et ses dirigeants doivent veiller à la discipline des représentants et s'assurer qu'ils agissent conformément à la loi et à ses règlements. De plus, sur le plan de la responsabilité civile, l'article 80 de la LDPSF prévoit spécifiquement que le « cabinet est responsable du préjudice causé à un client par toute faute commise par un de ses représentants rattachés, dans l'exécution de ses fonctions ». Cela étant dit, le cabinet conserve néanmoins ses recours contre eux.

Il est donc important pour le cabinet de mettre en place des politiques, procédures et mesures de contrôle permettant au dirigeant responsable de garantir une supervision adéquate des représentants.

### 5.4.1 Honnêteté, loyauté, compétence et professionnalisme

Le représentant, à l'instar du cabinet et de ses dirigeants, doit faire preuve d'honnêteté et de loyauté lorsqu'il exerce ses activités. Cette obligation se trouve dans la loi et se décline dans les règles relatives à l'exercice des activités des représentants ainsi que dans les règles de déontologie qui s'appliquent à leurs activités.

L'une des règles qui découlent de l'honnêteté et de la loyauté est l'obligation, pour le représentant, d'éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts, de façon directe ou indirecte, dans un cas où il le serait réellement ou potentiellement. Le représentant se place potentiellement en conflit d'intérêts lorsque ses intérêts, professionnels ou personnels, sont incompatibles ou divergents avec ceux de son client. Le cas échéant, il risque de ne pas agir dans l'intérêt fondamental de ce dernier et faire passer le sien en priorité.

L'obligation d'éviter les conflits d'intérêts est fondamentale dans le traitement équitable du consommateur. Donc, le dirigeant responsable doit veiller à ce que les représentants rattachés au cabinet évitent cette situation. Différentes mesures peuvent prévenir ces conflits, par exemple l'implantation de procédure permettant de déterminer proactivement les possibles situations de conflits d'intérêts dans lesquelles les représentants se trouveraient et d'instaurer des mesures de contrôle aidant à les repérer en cas de survenance. En constatant un conflit d'intérêts, le dirigeant responsable doit intervenir pour mettre fin à cette situation et s'assurer de la régler de manière appropriée; dans certains cas, le représentant devra cesser de servir le client.

Le conflit d'intérêts est une question de fait. La situation doit être évaluée objectivement pour pouvoir déterminer une situation potentielle ou réelle de conflit d'intérêts. Par exemple, en cas de situation qui confère au représentant un degré d'influence pouvant l'inciter à privilégier ses intérêts au détriment de ceux du client. L'argent est un facteur évident pouvant mener au conflit d'intérêts ou à l'apparence d'un tel conflit, mais également l'octroi de fonctions, au prestige qui en découle, à la possibilité d'obtenir de la formation gratuite ou à peu de frais, etc. Ces facteurs devraient aider le représentant à déterminer si l'activité le place en situation d'influence. Les règles de déontologie applicables aux représentants ont illustré certaines situations qui présentent clairement des conflits d'intérêts. Par exemple, le représentant en assurance de personnes ne peut notamment pas :

- conseiller à un client de faire des placements dans une personne morale, une société ou des biens dans lesquels il a, directement ou indirectement, un intérêt;
- conclure une transaction ou une entente, à titre de représentant en assurance de personnes, avec un client dont il est le tuteur datif, le curateur ou le conseiller au majeur, au sens du Code civil du Québec<sup>35</sup>.

---

35. Article 19, Code de déontologie de la CSF.

## EXEMPLES

Dans la catégorie des actes non spécifiquement illustrés dans les règles de déontologie, voici des exemples de conflit d'intérêts :

- un emprunt à un client ou un prêt d'un représentant à son client ;
- un avantage offert à un client, tel que des cadeaux ou des dons de bienfaisance en échange de produits ou services financiers, ou, à l'inverse, un avantage offert par un client à un représentant ;
- un emploi ou une activité externe qui peuvent donner lieu à un conflit d'intérêts ou à une apparence de conflit d'intérêts (tel que détaillé à la section sur l'exercice d'activités externes par le représentant).

Il faut éviter certaines situations qui ont uniquement l'apparence de conflit d'intérêts. Par exemple, quand un représentant agit à la fois comme liquidateur d'une succession et conseiller en sécurité financière pour cette même succession. Dans la majorité des cas, cette situation entraîne un conflit entre les intérêts des héritiers et celui du conseiller en sécurité financière, qui porte deux chapeaux. Toutefois, ce n'est peut-être pas le cas, par exemple si le représentant se trouve à être le seul héritier d'une succession non déficitaire.





### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 16

Un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients.

Il doit agir avec compétence et professionnalisme.

LDPSF, art. 84

Un cabinet et ses dirigeants sont tenus d'agir avec honnêteté et loyauté dans leurs relations avec leurs clients.

Ils doivent agir avec soin et compétence.

LDPSF, art. 85

Un cabinet et ses dirigeants veillent à la discipline de leurs représentants. Ils s'assurent que ceux-ci agissent conformément à la présente loi et à ses règlements.

LDPSF, art. 86

Un cabinet veille à ce que ses dirigeants et employés agissent conformément à la présente loi et à ses règlements.

*Règlement sur l'exercice des activités des représentants, art. 16.5 et 16.6*

16.5 Le courtier hypothécaire doit agir avec indépendance envers son client et au mieux de ses intérêts.

À cette fin, il doit subordonner son intérêt personnel et celui de toute autre personne ou société à celui de son client, et il ne peut subordonner son jugement à quelque pression que ce soit.

16.6 Le courtier hypothécaire ne doit pas se placer en situation de conflit d'intérêts.





### Articles de lois ou références (suite)

*Code de déontologie de la CSF, art. 18 à 22*

18. Le représentant doit, dans l'exercice de ses activités, sauvegarder en tout temps son indépendance et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts.
19. Le représentant doit subordonner son intérêt personnel à celui de son client et de tout client éventuel. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, le représentant :
  - 1° ne peut conseiller à un client de faire des placements dans une personne morale, une société ou des biens dans lesquels il a, directement ou indirectement, un intérêt significatif;
  - 2° ne peut accomplir quelque transaction, entente ou contrat que ce soit avec un client qui, de façon manifeste, n'est pas en mesure de gérer ses affaires à moins que les décisions prises pour accomplir ces transactions, ententes ou contrats le soient par des personnes qui peuvent légalement décider en lieu et place de ce client;
  - 3° ne peut accomplir quelque transaction, entente ou contrat que ce soit à titre de représentant avec un client dont il est le tuteur datif, le curateur ou le conseiller au sens du *Code civil*.
20. Le représentant doit faire preuve d'objectivité lorsque son client ou tout client éventuel lui demande des renseignements. Il doit porter des jugements et formuler des recommandations de façon objective et indépendante, sans égard à son gain personnel.
21. Le représentant doit ignorer toute intervention d'un tiers susceptible d'influer sur l'exécution des devoirs reliés à l'exercice de ses activités au préjudice de son client ou de tout client éventuel.
22. Le représentant ne doit pas verser ou s'engager à verser à une personne qui n'est pas un représentant, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage sauf dans les cas permis par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (chapitre D-9.2).



### Articles de lois ou références (suite)

*Code de déontologie des représentants en assurance de dommages,*  
art. 10 à 19

10. Le représentant en assurance de dommages doit éviter de se placer, directement ou indirectement dans une situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, le représentant est en conflit d'intérêts :
  - 1° lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à privilégier certains d'entre eux à ceux de son client ou que son jugement et sa loyauté envers celui-ci peuvent en être défavorablement affectés;
  - 2° lorsqu'il obtient un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour un acte donné.
11. Le représentant en assurance de dommages doit appuyer toute mesure visant la protection du public.
12. Le représentant en assurance de dommages doit appuyer toute mesure susceptible d'améliorer la qualité des services dans le domaine où il exerce ses activités.
13. Le représentant en assurance de dommages doit favoriser les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce ses activités.
14. La conduite d'un représentant en assurance de dommages doit être empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité.
15. Nul représentant ne peut faire, par quelque moyen que ce soit, des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.
16. Le représentant en assurance de dommages doit éviter toute fausse représentation quant à son niveau de compétence ou à l'efficacité de ses services ou quant à ceux de son cabinet ou de sa société autonome.



### Articles de lois ou références (suite)

17. Avant d'accepter un mandat, le représentant en assurance de dommages doit tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose. Il ne doit pas entreprendre ou continuer un mandat pour lequel il ne dispose pas des habiletés nécessaires sans obtenir l'aide appropriée.
18. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas déconseiller à son client de consulter un autre représentant ou une autre personne de son choix.
19. Le représentant en assurance de dommages doit en tout temps placer les intérêts des assurés et ceux de tout client éventuel avant les siens ou ceux de toute autre personne ou institution.

#### *Code de déontologie des experts en sinistre, art. 9, 11 et 28*

9. L'expert en sinistre doit éviter de se placer, directement ou indirectement, dans une situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'expert en sinistre est en conflit d'intérêts :
  - 1° lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à privilégier certains d'entre eux à ceux de son mandant ou que son jugement et la loyauté envers celui-ci peuvent en être défavorablement affectés;
  - 2° lorsqu'il obtient un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel pour un acte donné.



### Articles de lois ou références (suite)

11. L'expert en sinistre ne doit pas :
- 1° posséder un intérêt personnel dans le règlement d'une réclamation;
  - 2° tirer ou chercher à tirer un profit personnel d'une affaire qui lui est confiée, autrement que pour sa rémunération;
  - 3° demander à qui que ce soit, sauf au mandant ou à ses représentants, de le mettre au courant de la survenance d'un sinistre;
  - 4° obtenir ou tenter d'obtenir d'une personne autre que le mandant ou ses représentants, des détails sur une police d'assurance en vue de se faire confier le règlement d'un sinistre;
  - 5° déconseiller à un assuré, à un sinistré, à un mandant ou à un tiers de consulter un autre représentant ou une autre personne de son choix.
28. L'expert en sinistre ne peut à la fois être le mandataire de l'assureur et de l'assuré.

Le dirigeant responsable doit donc s'assurer que les pratiques du cabinet ne créent pas des situations où les représentants se placeraient entre leurs intérêts et ceux des clients. Le code d'éthique du cabinet ou l'adoption d'une politique spécifique sur les conflits d'intérêts sont des outils utiles pour atteindre ce but.

Le dirigeant responsable doit, entre autres, s'assurer que les incitatifs financiers adoptés par le cabinet ou offerts par des partenaires d'affaires pour stimuler les ventes ne causent pas de situations de conflit d'intérêts entre les représentants et les clients<sup>36</sup>. Pour prévenir, détecter et éviter cette situation, le dirigeant responsable doit veiller à ce que le cabinet :

- analyse ses ententes, ses pratiques ou ses activités (par exemple, les incitatifs financiers et non financiers mis en place ou convenus, ses relations avec d'autres entités d'un même groupe financier, ses autres ententes commerciales ou situations d'activités externes (double emploi)), le cas échéant afin de déterminer celles susceptibles de générer des conflits d'intérêts;

36. Le document de réflexion *La gestion des risques de conflits d'intérêts liés aux incitatifs* de l'Autorité décrit plus amplement les risques de conflits d'intérêts associés aux incitatifs financiers et non financiers.

- établit des balises ou des normes claires (par exemple, des seuils maximaux relatifs aux incitatifs financiers) afin d'atténuer les risques de conflits d'intérêts. Ces balises et normes devraient être fréquemment réévaluées;
- négocie et signe des ententes de distribution conformes aux balises et normes établies.

## 5.4.2 Disponibilité et diligence

Le représentant doit, pendant la durée de validité de son certificat, faire preuve de disponibilité envers ses clients et de diligence dans l'exercice de ses activités de représentant.



### Articles de lois ou références

*Règlement sur l'exercice des activités des représentants, art. 4*

Le représentant doit, pendant la durée de validité de son certificat, respecter les conditions d'exercice suivantes :

- 1° faire preuve de disponibilité et de diligence dans l'exercice de ses activités de représentant;

[...]

Quant à la disponibilité, le représentant peut travailler à temps partiel pour le cabinet, ou avoir un volume restreint de clients, si, lorsqu'il est en fonction, il est disponible pour sa clientèle et la sert efficacement.

Cette règle de la disponibilité s'applique aussi quand la personne ne se consacre pas exclusivement aux activités de représentant et exerce une autre activité<sup>37</sup>. L'exercice d'autres activités, rémunérées ou non, par un représentant, est notamment limité par son obligation de demeurer disponible pour ses clients.

Le rôle du dirigeant responsable, à cet égard, est donc de s'assurer que chaque représentant rattaché au cabinet peut servir ses clients adéquatement.

## 5.4.3 Représentation et sollicitation

Le représentant doit suivre des règles précises en se présentant à un client, en personne ou à distance<sup>38</sup>. En effet, la réglementation requiert qu'il utilise les titres des disciplines, ou les titres de catégories de disciplines apparaissant sur son certificat. Ainsi, lors de sa première rencontre avec le client, il doit lui remettre un document (généralement une carte professionnelle, mais aussi une simple feuille de papier, et à distance, lui transmettre les informations électroniquement en les incluant dans sa signature numérique) mentionnant les éléments suivants :

37. Avis relatif à l'application du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, R.R.Q., c. 9.2, r. 10 (*Loi sur la distribution de produits et services financiers*).

38. Article 12, *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

- son nom, sa principale adresse d'affaires, son numéro de téléphone et, le cas échéant, son adresse électronique;
- les titres et les abréviations qu'il est autorisé à utiliser;
- le nom du cabinet ou de la société autonome où il exerce ses activités ou, s'il est inscrit comme représentant autonome, la mention « représentant autonome. »<sup>39</sup>

Ce document ou toute autre représentation écrite (incluant les médias sociaux) peut également contenir d'autres éléments, s'ils ne prêtent pas à confusion, s'ils sont liés à l'exercice des activités du représentant et compatibles avec l'exercice de ces activités.



### **À titre d'information**

Certaines formations ou certains diplômes du représentant, ses années d'expérience dans la discipline dans laquelle il exerce ses activités ou encore une description des produits et services qu'il offre peuvent être indiqués dans le document remis au client<sup>40</sup>.



### **Attention**

Si le représentant contacte le client à distance, il doit lui communiquer son nom, celui du cabinet ou de la société autonome pour lequel il agit, le cas échéant, ainsi que les titres qu'il est autorisé à utiliser en vertu de la LDPSF.

---

Le dirigeant responsable peut notamment s'assurer du respect de ces exigences grâce à des procédures informant les représentants sur la manière de se présenter au client ou, par exemple, en validant le contenu des cartes professionnelles ou de la signature numérique avant leur utilisation par les représentants<sup>41</sup>.

---

39. Article 10, *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

40. Article 11, *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

41. Voir aussi : *Guide sur les représentations* ([lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)).

#### 5.4.4 Prospection et publicité

Les représentations susceptibles de prêter à confusion ou utilisant une formule qui peut prêter à confusion (tels un slogan ou une marque de commerce) sont interdites.

Les représentations mentionnant le revenu du représentant ou ses performances financières, et celles laissant miroiter des résultats qu'il n'est pas en mesure de procurer sont également à proscrire.

##### EXEMPLE

Georges est un représentant en assurance de personnes qui affiche, partout sur ses réseaux sociaux, qu'il procure à ses clients une police d'assurance-vie temporaire 10 ans au prix le plus bas sur le marché. Comme il ne peut garantir ce résultat, il ne doit pas faire ce type de publicité. Ce comportement est proscrit.

Aussi, le représentant doit indiquer la source de toute statistique utilisée dans ses représentations écrites.

Le dirigeant responsable peut s'appuyer sur le *Guide sur les représentations*<sup>42</sup> publié par l'Autorité pour s'assurer que les représentants rattachés au cabinet s'acquittent de cette obligation et que chacun la remplit.

#### 5.4.5 Médias traditionnels et médias sociaux

Si les cabinets, représentants et, de manière générale, les professionnels des services financiers utilisent encore les médias traditionnels, comme les journaux, les revues ou la radio, pour publiciser leurs services, les réseaux sociaux comme LinkedIn, Facebook, Instagram ou TikTok prennent de plus en plus d'importance. Les représentants y publicisent leurs services, et ce, souvent de manière distincte du cabinet auquel ils sont rattachés, afin de solliciter ou joindre la clientèle.

L'utilisation de tous les médias requiert le respect des règles sur la publicité étudiées précédemment. Toutefois, une attention particulière doit être apportée aux médias sociaux, une vitrine qui peut représenter un risque réputationnel projetant l'image du représentant et, donc, du cabinet auquel il est rattaché. Par exemple, un représentant diffusant une opinion empreinte de jugement à caractère haineux dans un article, une nouvelle ou une publication de l'industrie ou du cabinet a des effets néfastes sur la réputation du cabinet. Le dirigeant responsable doit être conscient que les clients actuels et futurs se servent de ces médias pour en savoir plus sur le représentant et le cabinet, avant même leur première rencontre.

---

42. *Guide sur les représentations* (lautorite.qc.ca).

Le rôle du dirigeant responsable est de contrôler ce qui est en son pouvoir, d'être attentif à tout élément susceptible d'entacher la réputation du cabinet et de ses représentants, de réagir promptement à tout risque observé, et de se faire assister par des professionnels dès les premières manifestations de risques importants.

Deux types de politiques doivent être mises en place : une pour le cabinet, et l'autre pour son personnel.

- La politique du personnel – certifié ou non – a pour but d'encadrer ses activités et sa présence sur les médias sociaux, et de rappeler notamment aux représentants leurs obligations déontologiques découlant de leur code de déontologie.
- La politique du cabinet peut vouloir définir ses orientations, répertorier sa propre présence sur la toile et indiquer les approbations requises avant la mise en ligne d'une publication le mentionnant. Aussi une forme de surveillance peut être mise en place.

Le dirigeant responsable doit surveiller les politiques du cabinet afin d'éviter des situations fâcheuses. Par exemple, il peut s'assurer que ses représentants séparent leurs profils personnels et professionnels afin de maintenir une image professionnelle, et demander d'approuver ce profil. Il doit aussi s'assurer que les publicités ne fournissent pas d'informations trompeuses ou fausses, ou susceptibles de prêter à confusion.

Voici les points que le dirigeant responsable doit vérifier :

- Séparation des profils personnels (privés) vs professionnels ;
- Présentation sous les titres et nom de cabinet exacts ;
- Respect du contrat et des politiques relatives aux médias sociaux des assureurs et du cabinet ;
- Respect des règles relatives aux représentations et à la publicité applicables aux représentants et cabinets ;
- Offres et conseils concernant les disciplines des représentants ;
- Représentation trompeuse ou pouvant prêter à confusion à proscrire ;
- Citation des sources en cas de publication de statistiques.



## 5.5 Employés et fournisseurs de services

La LDPSF ne régit pas les employés d'un cabinet et les fournisseurs de services avec qui le cabinet fait affaire. Cela étant dit, ils ne doivent pas, par leurs actes ou leurs omissions, contrevenir à la loi ou à la réglementation applicable au cabinet. Donc le dirigeant responsable doit s'assurer qu'ils :

- n'utilisent pas des titres réservés<sup>43</sup>;
- ne fassent pas un geste réservé aux représentants, par exemple en offrant un produit financier à un client ou en lui donnant des conseils à ce sujet;
- n'entravent pas le travail d'un inspecteur ou d'un enquêteur, par exemple en refusant de répondre aux questions, en détruisant ou en effaçant des renseignements faisant l'objet d'une enquête;
- protègent les renseignements des clients;
- servent les clients en temps utile.



### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 12

Sous réserve des dispositions du titre VIII, nul ne peut agir comme représentant ni se présenter comme tel, à moins d'être titulaire d'un certificat délivré à cette fin par l'Autorité.

[...]

LDPSF, art. 111

Nul ne peut entraver le travail d'un inspecteur, notamment en l'induisant en erreur.

LDPSF, art. 342

Nul ne peut entraver le travail d'un enquêteur, notamment en l'induisant en erreur.

---

## 5.6 Gouvernance et conformité des activités de l'inscrit

La gouvernance d'une entreprise peut se définir par l'ensemble des règles, des décisions et des pratiques visant à en assurer le fonctionnement optimal. Elle s'applique autant au représentant inscrit comme représentant autonome qu'aux entreprises inscrites comme cabinet. Dans ce dernier cas, la gouvernance relève des membres du conseil d'administration, et, en l'espèce, des dirigeants du cabinet.

---

43. Articles 44 et 56, LDPSF.

La conformité est l'ensemble des procédures préventives adoptées et déployées par une entreprise visant à lui permettre de respecter la loi et la réglementation, et à éviter ainsi de s'exposer à des risques liés à leur non-respect.

### **5.6.1 Programme de conformité**

L'inscrit doit établir un programme de conformité, dont la nature et l'étendue de ses activités. Ce programme doit lui permettre de s'assurer que ses activités sont exercées conformément à la LDPSF.

Le programme doit prévoir des politiques écrites, des mesures de contrôle, de formation et de supervision de l'ensemble des activités de l'inscrit. Le représentant autonome peut adapter à sa réalité les bonnes pratiques en matière de conformité recommandées ci-dessous. L'Autorité précise ses attentes envers le représentant autonome dans le *Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits*<sup>44</sup>. Par exemple, plutôt que d'établir des politiques et procédures, il peut élaborer et utiliser des listes de contrôle l'assurant de respecter ses obligations législatives et réglementaires dans l'exécution de ses activités, à titre d'inscrit et de représentant.

Par ailleurs, le représentant autonome peut décider d'impartir ses activités de conformité, notamment à un cabinet, mais il en demeure toutefois responsable.

L'adoption, par le cabinet, de politiques et procédures de conformité est une pratique nécessaire sinon essentielle pour s'assurer du respect de la loi et du cadre réglementaire qui lui sont applicables, ainsi qu'à ses représentants rattachés, ses administrateurs, ses dirigeants, ses associés et ses employés.

Les politiques et les procédures sont des éléments distincts mais complémentaires. La politique peut se définir comme un ensemble de principes généraux adoptés par l'inscrit pour l'exercice de ses activités, concernant un sujet donné (par exemple, dans une politique de protection des renseignements personnels, protéger les informations contenues dans un portable). La procédure, pour sa part, est plutôt la méthode ou la marche à suivre pour obtenir le résultat voulu (par exemple, mettre un mot de passe robuste pour ouvrir le portable, verrouiller l'écran après trois minutes, etc.). Donc, le programme de conformité inclut ces deux éléments qui se veulent des outils à utiliser par l'inscrit et à mettre à la disposition des représentants et de son personnel pour gérer les risques liés à ses activités, notamment ceux récurrents et de nature à porter préjudice à un client. Notons que l'adoption d'un tel programme n'est pas une obligation spécifiée par la LDPSF (sauf concernant l'adoption des politiques sur l'examen des plaintes et du règlement des différends, abordée ci-après). Toutefois, sa mise en place s'inscrit dans les bonnes pratiques à adopter pour permettre au cabinet et à ses dirigeants de s'acquitter de leur obligation de veiller au respect de la LDPSF et ses règlements par les représentants et le personnel. D'autres lois s'appliquant

---

44. *Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits* 3<sup>e</sup> édition (lautorite.qc.ca).

aussi aux activités d'un cabinet prévoient par ailleurs l'obligation, pour l'inscrit, d'adopter et de mettre en place des politiques et procédures sur des sujets précis, comme la protection des renseignements personnels.

Le dirigeant responsable est le gardien de la conformité des activités du cabinet. Il est, de ce fait, responsable de l'application du programme de conformité de l'inscrit. Il est possible d'en confier certains aspects à une autre personne, préférablement liée au cabinet; le cas échéant, le dirigeant responsable n'est pas relevé de ses obligations de supervision et d'encadrement. Aussi, le respect de la conformité doit demeurer l'affaire de tous, et pas seulement du dirigeant chargé de la conformité et du personnel affecté aux activités de conformité.

Le dirigeant chargé de la conformité de l'inscrit a pour mandat d'établir, de maintenir à jour et de réviser périodiquement le programme de conformité, incluant les politiques et les procédures de conformité fondées sur le traitement équitable du consommateur. Il doit s'assurer que le programme est adapté à la taille de l'inscrit, au nombre de ses représentants rattachés, à ses employés et à ses fournisseurs de services. Aussi, il doit tenir compte de la complexité des activités de l'inscrit, du nombre des disciplines dans lesquelles il est inscrit et de son profil de risque.

Ultimement, que ces tâches soient exécutées par lui personnellement ou confiées à une autre personne, le dirigeant responsable doit s'assurer que l'inscrit adopte des politiques et procédures, notamment, sur :

- la sélection des représentants rattachés, leur compétence, la conduite de leurs activités et la déclaration d'irrégularités les concernant;
- les conflits d'intérêts;
- la tenue adéquate des dossiers clients;
- la situation financière et l'analyse des besoins du client;
- les divulgations faites aux consommateurs, notamment celles relatives à la rémunération et aux liens d'affaires;
- la tenue d'une comptabilité adéquate, incluant la gestion du compte séparé;
- le traitement des plaintes, une obligation légale prévue à l'article 103 de la LDPSF.

La longue liste des obligations réglementaires se décline en une multitude de détails difficiles à contrôler sans la mise en place effective d'un programme de conformité. L'adoption des politiques et procédures relève du cabinet, donc de ses dirigeants, mais une fois adoptées, elles doivent être transmises aux employés, aux représentants rattachés et même aux fournisseurs de services. Ainsi, les membres du conseil d'administration de l'inscrit doivent donner le mandat à une personne, en général le dirigeant responsable. Et ce, pour s'assurer de leur application effective et de leur intégration concrète dans les activités quotidiennes. En effet, elles ne doivent pas demeurer simplement des documents écrits que les dirigeants se sont contentés d'adopter, sans plus.

En plus de l'adoption et de l'intégration de ces politiques et procédures, le dirigeant responsable doit aussi en contrôler l'efficacité afin de vérifier l'atteinte des buts, soit le respect de la réglementation et la protection du consommateur. Le dirigeant responsable doit s'assurer de l'adoption de mesures de contrôle et de supervision afin de déceler les manquements à la LDPSF ou à ses règlements par les représentants et les employés, ou encore de mettre en lumière des lacunes du programme de conformité. Aussi, en cas de constatation ou d'avertissement de lacunes importantes, le dirigeant responsable doit avoir la liberté d'effectuer des suivis stricts, d'exiger la mise en place de mesures correctives, d'assurer le suivi et leur maintien au fil du temps. Dans les cas d'infractions répétées ou graves aux politiques et procédures, il doit pouvoir sévir.

Le dirigeant responsable doit aussi prévenir la haute direction, les dirigeants ou le conseil d'administration des lacunes présentant un risque important pour l'inscrit, notamment celles récurrentes ou de nature à causer préjudice au client.

Finalement, quant au programme de conformité, le dirigeant responsable doit présenter à la haute direction ou au conseil d'administration un rapport annuel sur la conformité des activités de l'inscrit.

Ce dernier doit prévoir le remplacement du dirigeant responsable en cas d'absence ou d'impossibilité d'agir.

### **5.6.2 Compétences du dirigeant responsable**

Le dirigeant chargé de la conformité de l'inscrit doit posséder l'expérience et les connaissances suffisantes pour s'acquitter de son mandat. Il doit minimalement connaître l'encadrement législatif et réglementaire applicable à l'inscrit. Sur le plan pratique, il doit savoir quoi et quand vérifier certains éléments de conformité.

### **5.6.3 Indépendance du dirigeant responsable**

Le dirigeant chargé de la conformité de l'inscrit doit disposer de l'indépendance, des pouvoirs et des ressources nécessaires pour accomplir son mandat. En outre, il doit avoir accès à la haute direction ou au conseil d'administration de l'inscrit pour communiquer une information suffisante et pertinente sur la gestion de la conformité, lorsque nécessaire.

## 5.7 Plan de continuité des affaires (PCA)

Certains événements peuvent paralyser les activités d'un cabinet, tout comme celles d'un représentant autonome et, par le fait même, porter atteinte à ses clients.

Selon la taille d'un cabinet, l'invalidité ou le décès d'une personne clé peut affecter de façon importante les opérations du cabinet, voire le forcer à cesser ses activités, notamment si le représentant visé par la situation est le seul attaché à l'une des disciplines pour lesquelles il est inscrit. En effet, dans une telle situation, le cabinet ne peut plus agir dans cette ou ces disciplines.

Autre exemple plus récent : la pandémie. Si la survenance d'une telle catastrophe naturelle était, jusqu'à très récemment, jugée comme peu probable par un bon nombre, les dirigeants et représentants des cabinets ont bel et bien pu constater ses effets à court et moyen terme. Cette pandémie a modifié l'exercice des activités des professionnels des services financiers et a mis à l'épreuve la capacité d'adaptation de chacun. Les inscrits ayant au préalable adopté et mis en place un plan de continuité des affaires (PCA) étaient prêts à réagir. Ils savaient quoi faire, qui contacter et comment agir dans cette situation. Ainsi, leurs activités ont en général pu reprendre plus vite et plus facilement que ceux qui n'en avaient pas. De nos jours, l'utilité d'un PCA n'est plus remise en question.

La mise en place d'un PCA est une bonne pratique préventive susceptible de limiter les préjudices causés aux employés, aux représentants, aux partenaires, aux fournisseurs et aux clients lors de la survenance d'un événement ou une catastrophe. Outre une pandémie, une cyberattaque, une panne du système d'exploitation ou d'un service important qui limite l'accès aux données.

Son but est d'assurer la continuité des activités critiques à un niveau minimal, avec une durée d'interruption tolérable, notamment lorsque les ressources habituelles sont indisponibles. Un PCA peut, par exemple, aborder les sujets suivants :

- développement de politiques, de procédures, de plans d'action, de mesures d'urgence, d'une vérification de la fiabilité, de la mise à jour, etc.;
- sensibilisation, formation, etc.;
- logiciels, matériels, bases de données, réseaux, etc.;
- infrastructures, sites de reprise, etc.;
- risques pour l'inscrit et mesures pour y remédier, tels les plans d'action;
- identification des intervenants importants (ex. : employés clés, partenaires d'affaires et fournisseurs de services importants);

- plan de communication (ex. : rôle de chacun et mécanisme de déploiement);
- formation et sensibilisation du personnel;
- différents endroits de conservation du PCA (dont la gestion des accès) et registres de coordonnées des intervenants.

Le PCA doit être rédigé en termes clairs. Il doit orienter aisément les personnes appelées à intervenir et décrire de manière concrète les moyens de le mettre en place rapidement, lors de la survenance d'événements imprévus ou catastrophiques pouvant affecter les activités de l'inscrit. Le PCA doit aussi être révisé et mis à jour de façon régulière. Des activités de simulation peuvent tester son efficacité. Finalement, le PCA doit aussi être accompagné d'un plan de communication pour permettre aux employés et représentants de le connaître, notamment de savoir le rôle qu'ils auront à jouer et l'appliquer en temps utile.

Si l'adoption d'un PCA relève du conseil d'administration et de ses dirigeants, le dirigeant responsable, ou une personne sous sa responsabilité, doit se charger de sa mise en œuvre, ses mises à jour et sa diffusion. L'inscrit doit donc le mandater pour le faire.

## **5.8 Formation et supervision**

La connaissance des règles, des politiques et des procédures et leur application aux activités quotidiennes du cabinet est l'un des éléments clés de la supervision. Pour y arriver, le dirigeant responsable doit prévoir la formation des personnes agissant au nom du cabinet, soit les représentants rattachés, les employés et les fournisseurs de services. Une bonne pratique est de sonder les représentants sur leurs besoins de formation quant à ces règles, politiques et procédures, de les répertorier, d'être à l'affût des formations offertes, de les promouvoir ou de les proposer au fil du temps. La formation et la supervision des personnes qui agissent au nom du cabinet sont deux outils essentiels indissociables. Il faut aussi veiller à ce que les nouveaux employés et représentants, par exemple, reçoivent aussi ces formations à leur entrée en fonction. Il y a également lieu de d'en prévoir une mise à jour et de voir à ce qu'elles soient suivies par tous.

### **5.8.1 Employés**

L'inscrit peut avoir à son service des employés certifiés ou non. Ainsi, au sein d'un même cabinet se trouvent des représentants certifiés salariés et des représentants rattachés non employés du cabinet, mais plutôt des travailleurs autonomes aux fins fiscales (à ne pas confondre avec le représentant autonome, non rattaché à un cabinet).

D'autres employés, comme les adjoints, techniciens ou autres, occupent des postes de soutien, essentiels au bon fonctionnement de l'inscrit.

Les employés ont généralement accès à des renseignements concernant les clients et à de la documentation sensible. La section suivante aborde la formation et la supervision des employés non certifiés.

### **5.8.1.1 Encadrement**

Le dirigeant responsable doit veiller à ce que tous les employés, peu importe leur statut (personnel, administratif, gestionnaire, etc.) respectent la loi et la réglementation applicables au cabinet. S'assurer de leur respect des politiques et procédures mise en place par le cabinet est un des moyens d'atteindre cet objectif.

La taille du cabinet peut nécessiter que des gestionnaires assument un rôle d'encadrement auprès du personnel, mais cela ne relève pas le dirigeant responsable de ses obligations. Ultimement, il lui revient le rôle d'encadrer les gestionnaires afin d'assurer le respect de la loi et de ses règlements par l'ensemble des employés.

### **5.8.1.2 Respect par les employés des politiques et procédures**

Les politiques et procédures adoptées par le cabinet se veulent et sont, en général, un condensé des obligations légales que le cabinet et les représentants doivent respecter, et des bonnes pratiques pour traiter le consommateur de manière équitable. Si l'ensemble des membres du personnel du cabinet les suivent et les respectent, elles sont un bon indice pour le dirigeant responsable du respect de la loi et de la réglementation.

Le dirigeant responsable doit mettre en place des mesures de contrôle et de supervision afin de garantir le respect des règles. Par exemple, des vérifications aléatoires de certaines tâches, orientées sur les risques (ex. : la tenue de dossiers, les notes sur les transactions, les entrées des informations dans le registre des commissions, ainsi que l'enregistrement de conversations entre un adjoint et un client lors de la collecte d'information, etc.).

### **5.8.1.3 Délégation – actes possibles à déléguer à un employé non certifié**

Un employé non certifié peut recueillir, à la demande d'un représentant, de l'information factuelle sur la situation d'un client. Cette collecte doit être faite de manière adéquate, puisque, dans tous les cas, le représentant en demeure responsable.

Ainsi, ce dernier doit s'assurer que la collecte d'information a été menée de façon neutre et sans biais, par exemple dans la façon de poser les questions, afin d'assurer la fiabilité des renseignements recueillis. Il doit également les réviser et déterminer les éléments susceptibles d'impacter son analyse de la situation du client et, au besoin, contacter le client afin d'obtenir les précisions pour compléter la prise de renseignements.

L'employé non certifié ne peut pas, par contre, se prononcer sur l'opportunité pour le client de divulguer, ou non, certains renseignements, lui donner des explications ou formuler des commentaires susceptibles de l'influencer. Ces actes risqueraient d'être assimilés à ceux que seul le représentant peut accomplir dans ce contexte.

À l'inverse, le représentant ne peut pas déléguer son obligation de conseil à une personne non certifiée. Le consommateur qui communique avec un inscrit peut donc s'attendre à ce qu'un représentant certifié lui fournisse des conseils. L'Autorité considère notamment comme du conseil le fait de discuter avec un client du choix d'une protection en assurance ou d'un prêt hypothécaire, de lui recommander un produit d'assurance ou un prêt hypothécaire et de lui présenter les résultats de son analyse. Pour plus de précision à ce sujet, davantage d'exemples de ce que l'Autorité considère comme du conseil et des exemples d'activités propres au représentant certifié ou, à l'inverse, pouvant être exercées par des personnes non certifiées, il est possible de consulter l'*Avis sur la collecte de renseignements et le conseil en assurance*, ainsi que la page sur la collecte de renseignements et le conseil en courtage hypothécaire<sup>45</sup>.

#### **5.8.1.4 Formation sur les politiques et les procédures (représentants, dirigeants et employés)**

Comme vu précédemment, le dirigeant responsable doit veiller à l'élaboration, à la mise en place et à l'application des politiques et des procédures du cabinet. Par exemple, aux politiques relatives aux conflits d'intérêts, aux actes réservés, aux règles sur la cybersécurité et sur la publicité, la représentation et la sollicitation de la clientèle, ou encore celles relatives à la tenue des dossiers.

Le dirigeant responsable doit veiller à l'élaboration d'un programme de formation sur les politiques et les procédures à l'intention des employés afin de leur permettre de comprendre l'importance des règles, de leur mise en place et des attentes du cabinet à l'égard de celles-ci, et de les sensibiliser aux risques courus par l'inscrit s'ils ne les respectent pas.

Le dirigeant responsable doit aussi s'assurer que les employés ont bien suivi les formations (par exemple, par la feuille de présence en cas de formation donnée en personne, ou grâce à des logiciels qui comptent le nombre de minutes de présence en ligne d'un participant). Enfin, contrôler que l'information a été comprise et assimilée (par exemple, par un questionnaire sur la formation). Au fil du temps, le dirigeant responsable doit aussi prévoir la diffusion d'informations ou de rappels récurrents sur différents sujets afin de maintenir les employés à l'affût des bonnes pratiques et des mises à jour apportées aux politiques et procédures de l'inscrit.

### **5.8.2 Représentants**

Afin d'assurer une supervision continue de tous les représentants par l'entremise desquels le cabinet agit, le dirigeant responsable a tout intérêt à veiller :

- au respect des exigences applicables au renouvellement de leurs certificats (par exemple, aux obligations de formation continue, de détention d'une assurance de responsabilité, etc.);

---

45. Avis sur la collecte de renseignements et le conseil en assurance (lautorite.qc.ca) et Collecte de renseignements et conseil | AMF (lautorite.qc.ca).



- à la probité des représentants (par exemple, par une surveillance des enquêtes en cours ou des accusations pendantes en matière disciplinaire ou criminelle);
- à la conformité des représentants dans la conduite de leurs activités, notamment quant à la compétence attendue en fonction des produits offerts.

Le dirigeant responsable doit effectuer une supervision soutenue d'un représentant ayant peu d'expérience dans son domaine, ou encore ayant été l'objet d'une sanction disciplinaire. Par exemple, pendant le temps jugé nécessaire par le dirigeant, l'analyse des besoins du client faite par le représentant ainsi que ses recommandations peuvent être révisées avant d'être proposées au client.

De plus, en cas de lacune ou d'incident, le dirigeant responsable doit bien évaluer le risque qui en résulte, en faire part aux dirigeants du cabinet afin d'agir pour limiter ce risque. La protection des consommateurs de produits et services financiers doit guider le dirigeant responsable dans cette évaluation.

Le dirigeant responsable doit faire un suivi des incidents, par exemple une révision d'une politique ou d'une procédure, une supervision plus étroite, une formation des représentants ou un accompagnement d'un représentant à la source d'un manquement. Dans ce dernier scénario, un plan peut être mis en place afin de soutenir le représentant, veiller à la convenance de ses activités professionnelles et documenter l'approche d'encadrement. Dans certains cas, un seul incident peut suffire à ce qu'un cabinet ait des motifs valables de ne plus agir par l'entremise d'un représentant. Dans d'autres cas, la récurrence de lacunes ou d'incidents peut justifier qu'un cabinet mette un terme à son lien d'affaires avec un représentant.

### **5.8.2.1 Conformité des dossiers clients**

La tenue rigoureuse des dossiers clients est au cœur d'une pratique conforme. Ainsi, tel que vu au chapitre 4, un inscrit doit tenir un dossier pour chaque client. Le dirigeant responsable doit donc s'assurer du respect de cette obligation par les représentants, grâce à une supervision adéquate des dossiers clients, par exemple en leur demandant de faire une liste des documents (*checklist*) qui doivent s'y trouver ou un audit de certains dossiers. Des exigences particulières concernant le contenu des dossiers s'appliquent selon les disciplines ou catégories de disciplines, mais de manière générale :

- conserver les dossiers de façon sécuritaire et ordonnée;
- avoir toutes les informations nécessaires à la compréhension du portrait global de la situation du client. Un dossier est considéré comme complet s'il donne un portrait global de la situation du client en prenant connaissance de son contenu. Par conséquent, un dossier client doit également inclure les notes du représentant, soit :
  - une analyse complète des besoins du client;
  - les notes lisibles et compréhensibles du représentant à la suite d'une rencontre ou d'une conversation avec le client.

L'inscrit doit s'assurer de consigner dans le dossier client une preuve attestant la remise au client de chaque document. Elle peut prendre la forme d'un accusé de réception ou, si le document a été envoyé par courrier électronique, d'une confirmation de lecture.



### **Articles de lois ou références**

*Les articles suivants font référence aux exigences générales et particulières liées à la tenue et à l'accès des dossiers clients :*

LDPSF, art. 88, 89 et 91

*Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, art. 12 à 17 et 20 et 21*

*Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres, art. 13, 15, 16 et 18*

---

Une bonne tenue de dossier facilite aussi la supervision des représentants, notamment pour veiller à ce qu'ils s'acquittent de manière adéquate de leurs obligations de collecte de renseignements, d'analyse des besoins, de conseil, d'information et de renseignement envers leurs clients, selon les circonstances et leur discipline. Le représentant doit notamment, selon cette dernière :

- informer son client de sa rémunération, lorsqu'il exige des émoluments justes et raisonnables eu égard aux services rendus ;
- remettre un avis de résolution d'un contrat d'assurance ;
- remettre à son client un avis pour l'informer de sa liberté de faire affaire avec l'assureur ou le représentant de son choix à la souscription d'une assurance pour garantir le remboursement d'un prêt ;
- divulguer ses liens d'affaires ;
- divulguer les noms des assureurs dont il est autorisé à offrir les produits ;
- divulguer les noms des assureurs dont il est autorisé à offrir les produits, à la demande du client.

Par ailleurs, le représentant doit, de façon générale, fournir à son client tous les renseignements utiles ou nécessaires.

Le dirigeant responsable, pour sa part, doit s'assurer du respect de ces règles, grâce à des vérifications ponctuelles ou aléatoires, ou encore des logiciels ou outils informatiques spécialisés (par exemple, à la gestion de la relation client (CRM)).

## 5.9 Conditions de supervision stricte ou rapprochée par l’Autorité

Comme expliqué au chapitre 3, si, selon l’Autorité, une pratique non conforme ou illégale du représentant menace la protection du public, elle peut assortir le droit de pratique d’un individu à une condition de supervision rapprochée ou stricte selon la gravité de la situation.

Dans les deux cas, l’Autorité assujettit le droit de pratique du représentant d’une condition de supervision afin d’éviter qu’il contrevienne à la Loi et à la réglementation. Sans cette supervision, le représentant n’est plus habilité à agir à titre de représentant.

Dans une telle situation, le cabinet doit généralement s’engager envers l’Autorité à superviser et à encadrer la pratique du représentant. Le dirigeant responsable ou un autre représentant certifié désigné par ce dernier doit agir comme superviseur. Il doit prendre ce rôle très au sérieux puisqu’il assure la protection du public et l’intégrité des marchés financiers. Notamment, le superviseur doit examiner et réviser (et même approuver, dans le cas de la supervision stricte) les transactions du représentant sous supervision et documenter le tout dans un formulaire de déclaration relative à une condition de supervision ou dans un rapport détaillé. Le cabinet doit conserver une copie de la déclaration. Cette documentation doit être transmise à l’Autorité à sa demande, lorsque la supervision est rapprochée ou, selon des intervalles déterminés, en cas de supervision stricte. Elle doit être transmise à l’Autorité lorsque le superviseur relève des problèmes concernant les transactions effectuées par le représentant, s’il fait l’objet de plaintes de clients ou constate un manquement à la loi, aux règles de déontologie ou aux politiques et procédures du cabinet.

Les attentes de l’Autorité sont élevées en ce qui concerne la supervision d’un représentant ayant un certificat assorti de conditions, car, comme mentionné ci-dessus, l’imposition de conditions à un certificat répond à un objectif de protection du public. Cette tâche ne doit pas être prise à la légère, à défaut de quoi le superviseur peut, dans le futur, se voir interdire de superviser un représentant ou même être l’objet d’une pénalité administrative, si la supervision n’est pas menée selon l’engagement du superviseur et les attentes de l’Autorité<sup>46</sup>.

## 5.10 Surveillance des conditions pour le droit d’exercice

Le cabinet n’est autorisé à offrir des produits et services financiers qu’aux représentants certifiés dans leur discipline. En cas de représentant rattaché au cabinet, il doit absolument détenir un certificat en vigueur. L’une des manières de s’en assurer est de vérifier si le nom du représentant apparaît dans le registre de l’Autorité et, également, si le certificat est assorti de conditions.

---

46. Autorité des marchés financiers c. Infitum Succession et Patrimoine inc., 2023 QCTMF 2.  
Autorité des marchés financiers c. Bernard, 2022 QCTMF 9.  
Autorité des marchés financiers c. R. Beauchamp & Laplante Courtiers d’assurances inc., 2015-002.

Subséquent, le dirigeant responsable doit s'assurer que chaque représentant conserve son droit d'exercer ses activités tout au long de son rattachement au cabinet. La mise en place d'un système de suivi permet de confirmer que chaque représentant rattaché à son cabinet remplit les conditions pour renouveler son certificat, et ce, dans les délais requis. Le dirigeant responsable peut ainsi s'assurer qu'aucun représentant ne se trouve dans une situation où il exerce illégalement les activités de représentant durant la période où son certificat n'est pas en vigueur.

D'autres mesures permettent aussi au cabinet d'éviter ces situations. Par exemple, en retirant au représentant en défaut ses accès aux dossiers clients et systèmes du cabinet. Aussi, envoyer un avis informant le représentant en défaut de ne pas se présenter ni agir tant qu'il n'a pas remédié à ce défaut afin d'éviter les situations d'exercice illégal.

### **5.10.1 Renouvellement du certificat**

Chaque année, le représentant doit présenter à l'Autorité une demande de renouvellement de son certificat. Pour que l'Autorité le lui délivre, il doit satisfaire à certaines obligations bien précises, dont la formation continue obligatoire, l'obtention d'une couverture d'assurance responsabilité et le paiement de ses droits. Il doit aussi répondre à des exigences de probité.

Il appartient au représentant et non au cabinet ni au dirigeant responsable de demander à l'Autorité le renouvellement de son certificat et de payer ses droits avant la date d'échéance.

- Pour le représentant rattaché à un cabinet, le renouvellement du certificat se fait au moyen du formulaire personnalisé transmis par l'Autorité.
- Pour le représentant autonome, le renouvellement de certificat se fait en même temps que le maintien d'inscription au moyen du formulaire personnalisé transmis par l'Autorité.
- Le représentant ayant cessé d'exercer et souhaitant remettre en vigueur son certificat peut consulter la page Remise en vigueur<sup>47</sup> du site Web de l'Autorité pour plus d'information sur les conditions et modalités applicables.

Par ailleurs, il appartient au dirigeant responsable de vérifier que le représentant a bel et bien obtenu le renouvellement de son certificat. Une copie du certificat transmis par l'Autorité et la vérification de l'inscription au registre rassureront le dirigeant responsable à cet égard.

---

47. Remise en vigueur | AMF (lautorite.qc.ca).

### 5.10.2 Assurance de responsabilité professionnelle (erreurs et omissions)

Le cabinet ou le représentant autonome doit maintenir de façon ininterrompue une assurance de responsabilité professionnelle conforme aux exigences réglementaires pour couvrir sa responsabilité, celle de ses mandataires, ses employés ou les stagiaires de ses représentants.

Ces exigences ont été modifiées le 1<sup>er</sup> juin 2023 afin d'y en ajouter deux nouvelles.

Dorénavant, la couverture d'assurance doit notamment s'étendre à la faute lourde. En effet, les polices d'assurance responsabilité ne doivent pas contenir une clause d'exclusion de la faute lourde. La couverture d'assurance doit aussi comporter une clause dite de conformité suivant laquelle le contrat d'assurance comporte des garanties au moins égales à celles requises par la réglementation.

Des mesures transitoires ont été prévues dans quelques situations détaillées dans l'avis de publication qui peut être consulté dans le *Bulletin* de l'Autorité<sup>48</sup>.

Depuis le 27 janvier 2024, l'inscrit n'a plus à fournir une preuve du maintien d'assurance de responsabilité professionnelle pour le maintien de son inscription (sauf sur demande de l'Autorité). Toutefois, il doit transmettre annuellement une déclaration relative au maintien d'une assurance de responsabilité conforme aux exigences réglementaires.

Lorsque le cabinet agit par l'entremise de représentants qui ne sont pas ses employés, il doit déclarer qu'une telle assurance les couvre. Pour cela, le responsable du cabinet doit remplir cette déclaration, obtenir et conserver la preuve de la couverture du représentant par une assurance de responsabilité professionnelle conforme à ces exigences.

La déclaration relative à l'assurance responsabilité est faite grâce à un formulaire de maintien.

Dans certaines circonstances et à des fins de vérification de la conformité des polices d'assurance, l'Autorité peut demander à un inscrit de lui fournir, dans un délai de 30 jours, une preuve relative au maintien de l'assurance.



#### À titre d'information

L'exigence administrative qui incombe aux assureurs de déclarer à l'Autorité, deux fois par année, les modifications apportées (ou l'absence de telles modifications) au libellé de la police d'assurance de responsabilité sera retirée le 1<sup>er</sup> juin 2024.

---

48. *Bulletin de l'Autorité des marchés financiers* – vol. 19, n° 48 – 3-2.pdf (lautorite.qc.ca).

Lorsqu'un représentant agit pour le compte d'un cabinet sans être un de ses employés, ce dernier doit s'assurer que ce représentant est lui aussi couvert par une assurance responsabilité professionnelle conforme aux exigences déterminées par règlement, et ce, tant qu'il agit pour le compte de ce cabinet. Ces exigences sont énoncées au *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.



### **Articles de lois ou références**

*Règlement sur l'exercice des activités des représentants, art.17*

Le contrat d'assurance qui couvre la responsabilité d'un représentant qui agit pour le compte d'un cabinet sans être un de ses employés doit satisfaire aux exigences suivantes :

- 1° le montant couvert ne doit pas être inférieur à 500 000 \$ par réclamation et à 1 000 000 \$ par année;
  - 2° il peut comporter une franchise qui ne peut excéder 10 000 \$;
  - 3° il doit comporter des dispositions suivant lesquelles :
    - a) la garantie couvre la responsabilité découlant de fautes, y compris de fautes lourdes, d'erreurs, de négligences ou d'omissions commises par le représentant dans l'exercice de ses activités ou de celles commises par ses mandataires, ses employés ou ses stagiaires dans l'exercice de leurs fonctions, qu'ils soient ou non encore en fonction à la date de la réclamation;
    - b) la couverture offerte quant aux activités du représentant pendant la période au cours de laquelle le contrat est en vigueur continuera d'exister au-delà de la période d'assurance qui y est prévue pour une durée de 5 ans pour toutes les activités visées par la couverture, à compter de la date à laquelle il cesse, de façon temporaire ou permanente, d'exercer ses activités, qu'il soit décédé ou non;
-



### Articles de lois ou références (suite)

- c) le délai suivant lequel l'assureur doit aviser l'Autorité des marchés financiers de son intention de ne pas renouveler ou de résilier le contrat est de 30 jours avant la date du non-renouvellement ou de la résiliation;
- d) l'assureur doit aviser l'Autorité dès qu'il reçoit un avis de non-renouvellement ou de résiliation du contrat d'assurance;
- e) l'assureur doit aviser l'Autorité de la réception de toute réclamation, qu'il décide de l'honorer ou non;
- f) il est considéré comporter des garanties au moins égales à celles requises par la loi applicable au Québec et satisfaire aux exigences du présent règlement.

#### LDPSF, art. 76

La personne morale qui s'inscrit comme cabinet doit démontrer qu'elle a souscrit une assurance conforme aux exigences déterminées par règlement pour couvrir sa responsabilité. Elle doit aussi démontrer que tout représentant qui agit pour son compte sans être un des employés est couvert par une assurance conforme aux exigences déterminées par règlement pour couvrir sa responsabilité.

#### LDPSF, art. 82

Une personne morale qui ne respecte pas les dispositions de l'article 71.1, 74, 76 ou 77 ne peut réclamer ni recevoir de rémunération pour les produits qu'elle a alors vendus ou les services qu'elle a rendus.

#### LDPSF, art. 83

Un cabinet doit, tant qu'il est inscrit, maintenir une assurance conforme aux exigences déterminées par règlement, pour couvrir sa responsabilité. Il doit aussi s'assurer que tout représentant qui agit pour son compte sans être un de ses employés est couvert par une assurance conforme aux exigences déterminées par règlement pour couvrir sa responsabilité.



### Articles de lois ou références (suite)

LDPSF, art. 131

Pour s'inscrire comme représentant autonome, un représentant doit démontrer qu'il a souscrit une assurance conforme aux exigences déterminées par règlement pour couvrir sa responsabilité.

Une société qui s'inscrit comme société autonome doit faire de même à l'égard de tous ses associés et de tous les représentants qui sont à son emploi.

LDPSF, art. 136

Un représentant autonome doit, tant qu'il est inscrit, maintenir une assurance conforme aux exigences déterminées par règlement pour couvrir sa responsabilité.

Une société autonome doit faire de même à l'égard de tous ses associés et de tous les représentants qui sont à son emploi.

### 5.10.3 Formation continue obligatoire

La formation continue est obligatoire pour tous les représentants désireux de maintenir un droit d'exercice délivré par l'Autorité. Si un représentant ne se conforme pas aux règles relatives à la formation continue obligatoire, son droit d'exercice sera suspendu pour les disciplines ou les catégories de disciplines pour lesquelles il est en défaut.

Les représentants doivent cumuler un nombre prescrit d'unités de formation continue (UFC) par période de deux ans. Chaque heure de formation donne généralement droit à une UFC. Le nombre d'UFC exigé pour chaque discipline varie. Les sites Web de l'Autorité des marchés financiers, de la *Chambre de la sécurité financière*, de la *Chambre de l'assurance de dommages* et de l'*Institut québécois de planification financière* fournissent des informations spécifiques à ce sujet. Les attestations de présence aux formations peuvent être saisies directement dans le dossier UFC des représentants.

Le dirigeant responsable doit encourager les représentants à ne pas attendre la dernière minute pour terminer leurs formations. Il peut aussi en assurer un suivi, leur rappeler l'importance de respecter ces obligations et leur donner accès à des formations leur permettant d'accumuler des UFC.



Dans la discipline du courtage hypothécaire, le dirigeant responsable doit cumuler, en plus des UFC en tant que courtier hypothécaire, six (6) unités de formation continue spécifique à ses tâches de dirigeant responsable (en plus de ses UFC de courtier hypothécaire). Elles portent sur la conformité, l'éthique, la déontologie ou la pratique professionnelle, la tenue des dossiers et des registres, la gestion des risques, la prévention de la fraude ou du recyclage des produits de la criminalité ou sur le démarrage d'une entreprise et sa gestion.

Le tableau suivant explique le nombre d'UFC requises pour un dirigeant responsable en courtage hypothécaire pour une période de deux ans.



## TABLEAU 5.1

### Répartition des UFC

#### Courtier hypothécaire

Total : **24 UFC**

**3 UFC** afférentes à des activités de formation en matière de conformité aux normes, d'éthique et de déontologie ou de pratique professionnelle liées à l'exercice des activités de courtier hypothécaire.

**21 UFC** afférentes à des activités de formation parmi les matières suivantes :

- le cadre législatif et réglementaire lié à l'exercice des activités de courtier hypothécaire ;
- l'éthique et la déontologie ainsi que la pratique professionnelle des courtiers hypothécaires ;
- la tenue des dossiers et des registres ;
- les développements du marché hypothécaire ;
- les produits de financement garantis par hypothèque immobilière ou leurs normes de souscription ;
- l'activité de courtage hypothécaire ;
- la comptabilité des particuliers et des entreprises ;
- le crédit des particuliers et des entreprises ;
- l'assurance prêt hypothécaire ;
- la gestion des risques ;
- la prévention de la fraude ou le recyclage des produits de la criminalité ;
- les nouvelles technologies liées aux domaines du courtage hypothécaire, des services financiers ou des technologies financières ;
- le démarrage d'une entreprise et sa gestion ;
- la gestion des ressources humaines, matérielles, informationnelles ou financières.



#### Dirigeant responsable

Total : **30 UFC**

**6 UFC** afférentes à des activités de formation dans les matières suivantes, en plus des **24 UFC** précédentes :

- la conformité aux normes ;
- l'éthique et la déontologie ou la pratique professionnelle ;
- la tenue des dossiers et des registres ;
- la gestion des risques ;
- la prévention de la fraude ou du recyclage des produits de la criminalité ;
- le démarrage d'une entreprise et sa gestion.

Pour maintenir son inscription en courtage hypothécaire, le dirigeant responsable doit, tout comme les autres courtiers hypothécaires de son cabinet, satisfaire aux conditions prévues par règlement<sup>49</sup>. Cela doit être attesté dans une déclaration de l'inscrit à cet effet.

Le cabinet, ou le représentant autonome lui-même, doit en outre conserver et tenir à jour un dossier sur le dirigeant responsable dans lequel sont déposés :

- 1° le document attestant la réussite par le dirigeant responsable des examens portant sur les compétences qu'il doit posséder;
- 2° des copies des attestations de participation et d'autres pièces justificatives concernant chaque activité de formation continue reconnue à laquelle le dirigeant responsable a participé, notamment des copies des attestations de réussite d'examens ou de tests et des relevés de notes.

## **5.11 Documentation de la supervision générale**

Le dirigeant responsable est avisé d'utiliser des documents de contrôle pour s'assurer de remplir son obligation de supervision correctement, de manière diligente et ordonnée. Il doit également documenter ses actions et ses interventions. Ces écrits peuvent servir à démontrer aux régulateurs que des mesures sont prises régulièrement pour vérifier que le cabinet assume ses responsabilités, qu'il respecte la loi et la réglementation.

### **5.11.1 Listes de contrôle/liste de vérification**

Les mesures de contrôle et de supervision doivent être écrites et accessibles aux représentants rattachés, administrateurs, dirigeants, associés ou employés, et leur nature et leur fréquence d'application être prévues. L'approche doit valider la convenance des activités professionnelles et être orientée vers les risques.

Les mesures de contrôle et de supervision peuvent, par exemple, prendre la forme de vérifications aléatoires ou ponctuelles des dossiers clients, par exemple :

- vérifier les notes, les transactions, les documents d'analyse utilisés pour les recommandations, la conservation des preuves de remise de documents obligatoires. Ainsi, s'il ne fait pas lui-même personnellement ces vérifications, le dirigeant responsable doit pouvoir se fier à quelqu'un qui s'assure, par exemple à l'aide d'une liste bien précise, de l'exécution de ces tâches par les représentants. La personne qui vérifie un dossier peut s'assurer, par exemple, qu'une analyse des besoins du client a été effectuée et que les actions en découlant sont conformes et conviennent aux besoins déterminés;

---

49. Articles 2, 4 et 6, Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires.

- valider les bonnes pratiques concernant les activités plus risquées, sur le plan de la conformité (ex. : celles assorties d'exigences ou obligations particulières à l'égard de certains produits ou situations, notamment le prêt privé, les remplacements de polices, les stratégies d'effet levier ou l'acquisition de certains produits d'investissement) ou ayant fait l'objet de plaintes récurrentes ;
- s'assurer des connaissances des politiques et procédures, par de courts questionnaires périodiques.

Le dirigeant responsable doit être certain que ces mesures de supervision et de contrôle sont bien documentées et qu'elles font l'objet d'un suivi adéquat. En effet, les politiques et procédures du cabinet doivent prévoir que toute lacune importante (comme une recommandation inadéquate ou des analyses de besoins incomplètes) fait l'objet d'un suivi plus strict et que celles présentant un risque important pour le cabinet (ex. : celles récurrentes ou toute autre lacune de nature à porter préjudice au client) doivent être transmises à la haute direction ou au conseil d'administration.

### **5.11.2 Rapports de supervision**

Comme vu précédemment, le dirigeant responsable ou le représentant certifié désigné par le dirigeant responsable d'un cabinet qui s'engage à surveiller un représentant sous supervision doit examiner, vérifier et parfois même approuver chacune des transactions effectuées par le représentant assujéti à une condition de supervision.

#### **5.11.2.1 Rapport de supervision rapproché**

Dans le cas d'une supervision rapprochée, le cabinet doit examiner une fois par semaine chaque transaction du représentant sous supervision.

Les attentes de l'Autorité, quant à ce devoir de supervision rapproché, se trouvent dans les instructions relatives à la supervision rapprochée du formulaire *Déclaration relative à une condition de supervision rapprochée*<sup>50</sup>.

Une fois cet examen réalisé, le dirigeant responsable et le superviseur doivent remplir mensuellement et conserver dans leurs dossiers la *Déclaration relative à une condition de supervision rapprochée*, qui fait état des transactions effectuées par ce représentant<sup>51</sup>. Cette Déclaration doit être transmise à l'Autorité **sur demande**, ou immédiatement si des problèmes de conformité ou relatifs aux plaintes concernant ces transactions sont soulevés.

---

50. *Déclaration relative à une condition de supervision rapprochée* | AMF (lautorite.qc.ca).

51. Voir formulaire *Déclaration relative à une condition de supervision rapprochée*.

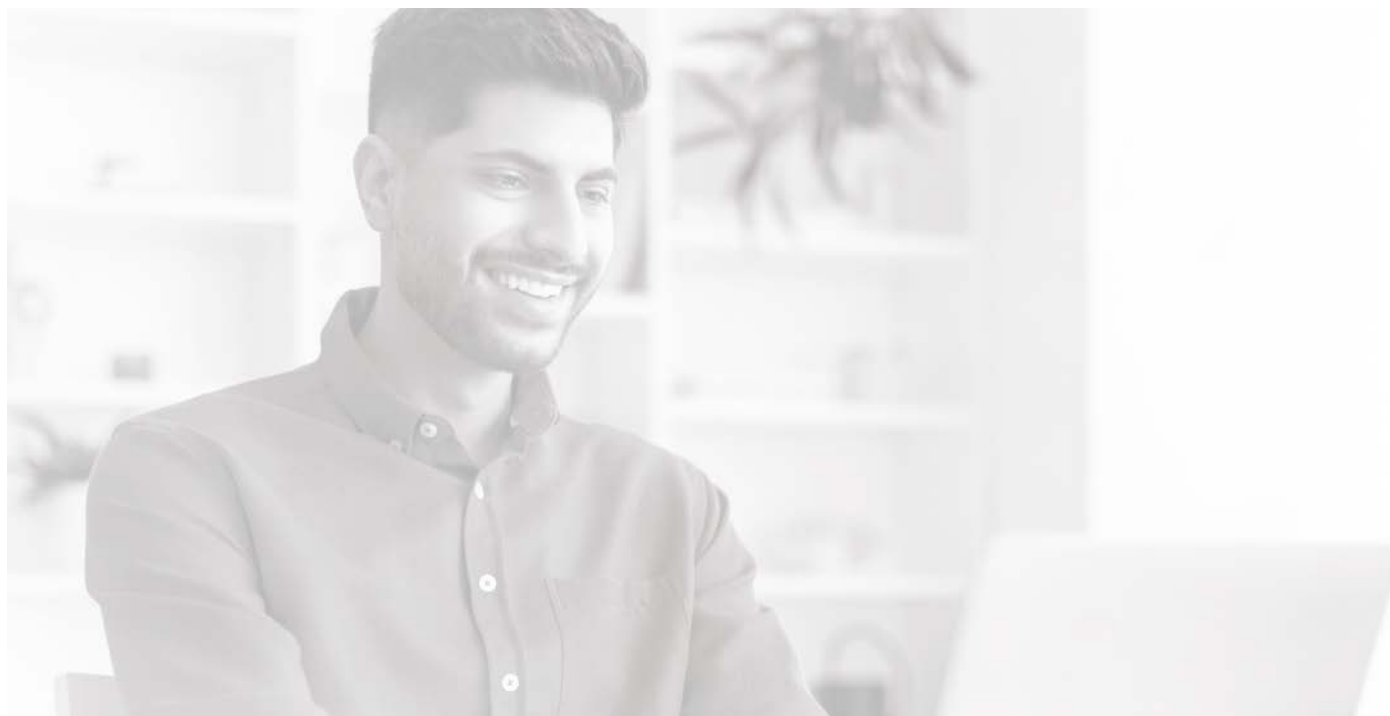
### 5.11.2 Rapport de supervision stricte

Le rapport de supervision stricte est similaire à celui de supervision rapprochée, à la différence près que lorsque le représentant est assujéti à une condition de supervision stricte, chaque transaction effectuée doit être approuvée préalablement par le cabinet.

Une fois cet examen réalisé, le dirigeant responsable et le superviseur doivent remplir mensuellement et conserver dans leurs dossiers la Déclaration relative à une condition de supervision stricte, qui fait état des transactions effectuées par ce représentant<sup>52</sup>. Cette Déclaration doit ensuite être **transmise mensuellement** à l’Autorité et non simplement sur demande. Une déclaration faisant état des transactions effectuées par ce représentant doit être également être conservée dans les dossiers.

### 5.11.3 Comptes rendus de rencontres

Le dirigeant responsable doit documenter ses rencontres avec le personnel et les représentants rattachés. Ces comptes rendus n’ont pas être rédigés selon un format précis, mais doivent rapporter les faits essentiels d’une rencontre, par exemple en cas de présentation d’une nouvelle politique ou procédure, d’explication de nouvelles règles, d’imposition de mesures spéciales ou correctives. Lorsqu’un représentant fait l’objet d’une mesure disciplinaire, un compte rendu de la rencontre et, par la suite, les suivis doivent s’y trouver. Dans les cas graves, un compte rendu faisant état de la mesure disciplinaire imposée au représentant doit aussi être préparé.



---

52. Voir formulaire *Déclaration relative à une condition de supervision stricte*.

#### 5.11.4 Calendrier de formations obligatoires

Comme vu précédemment, le droit de pratique des représentants est conditionnel au suivi de formations obligatoires et à l'obtention des UFC.

Pour aider les représentants à respecter cette obligation, le dirigeant responsable doit, pour chaque représentant, tenir un registre des formations suivies au cours de la période de référence, accompagné de la preuve de sa participation (en général, un certificat signé par le formateur).

S'il veut être proactif, le dirigeant responsable peut inciter ses représentants à participer à des formations obligatoires périodiques. Comme déjà mentionné, s'il a effectué une analyse des besoins de formation de ses représentants et s'il tient un registre de l'offre de formations, il pourra plus facilement offrir, au fil de temps, des formations pertinentes conformes aux besoins. Pour ce faire, il doit communiquer avec des formateurs et, préférablement, choisir des sujets d'actualité intéressants. En fournissant aux représentants et à son personnel un calendrier des futures formations, il leur permet de les intégrer à leur agenda et de s'organiser pour y assister.

#### 5.12 Impartition

Dans sa *Ligne directrice sur la gestion des risques liés à l'impartition*, adressée aux institutions financières, l'Autorité rappelle l'importance d'adopter de saines pratiques de gestion des risques liés à l'impartition. Les inscrits peuvent s'en inspirer.

Dans cette ligne directrice, l'impartition est définie comme une délégation à un fournisseur de services, sur une période définie, de l'exécution et de la gestion d'une fonction, d'une activité ou d'un processus, dont l'institution financière (en l'espèce, l'inscrit) s'acquitte ou peut s'acquitter elle-même.

Ainsi, en transposant les principes retenus, les dirigeants du cabinet doivent évaluer certains éléments avant de décider d'impartir une tâche.

- Évaluer l'opportunité d'impartir pour délimiter l'étendue du risque :
  - coûts de l'entente d'impartition par rapport au total des coûts assumés par le cabinet;
  - ampleur de l'activité impartie, par exemple, en termes de contribution aux revenus et aux profits;
  - degré de difficulté et temps nécessaire pour remplacer le fournisseur de services ou rapatrier l'activité impartie au sein du cabinet;
- Vérifier l'expertise et la capacité du fournisseur de services.
- Documenter l'entente d'impartition.
- Faire le suivi des ententes d'impartition.

- Déterminer et évaluer les risques générés par l'impartition :
  - impacts d'une défaillance de l'activité impartie sur la situation financière, le fonctionnement ou la réputation du cabinet;
  - capacité du cabinet à se conformer aux exigences réglementaires lorsqu'il fait face à des problèmes concernant l'activité impartie;
  - risque de concentration lorsque le cabinet impartit plusieurs de ses activités auprès d'un même fournisseur de services.
- Gérer la continuité des activités (s'assurer que la dépendance à l'égard des fournisseurs de services ne compromet pas la continuité des activités du cabinet).
- Si l'activité d'impartition traite ou utilise des renseignements personnels, l'entente d'impartition doit notamment prévoir la divulgation à l'inscrit d'incidents pouvant porter atteinte à ces renseignements, comme le décrit un chapitre subséquent.

Cela complète le chapitre sur la supervision des activités du cabinet.



# CHAPITRE 6

## Supervision des activités du courtier hypothécaire

### Composantes de la compétence

- Intégrer à la pratique professionnelle les règles qui encadrent l'activité de dirigeant responsable
- Superviser les activités professionnelles d'un cabinet en courtage hypothécaire

### Éléments de la compétence

- Intégrer à la pratique professionnelle les responsabilités et les obligations déontologiques prescrites par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et ses règlements
- Intégrer à la pratique professionnelle les autres responsabilités et obligations des dirigeants responsables prescrites qui s'appliquent à leur pratique
- Encadrer les activités professionnelles des courtiers hypothécaires



## Supervision des activités du courtier hypothécaire

Le courtier hypothécaire est un représentant, au sens de l'article 1 de la LDPSF. L'article 11.1 de cette Loi précise que « le courtier hypothécaire est la personne physique qui, pour autrui et contre une rétribution en fonction de la conclusion d'un prêt garanti par hypothèque immobilière, se livre à une opération de courtage relative à un tel prêt. » Ainsi, pour se présenter comme courtier hypothécaire, agir à ce titre ou recevoir une rétribution en fonction de la conclusion d'un prêt garanti par hypothèque immobilière, une personne doit être titulaire d'un certificat de courtier hypothécaire délivré par l'Autorité. Elle est alors tenue de respecter les dispositions de la LDPSF et de ses règlements.

Le courtier hypothécaire doit respecter les dispositions générales prévues par la LDPSF qui s'appliquent à l'ensemble des représentants et les dispositions particulières applicables aux courtiers hypothécaires. De plus, pour se livrer à une opération de courtage hypothécaire, il doit respecter les dispositions du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* et celles d'autres règlements tels que le *Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires* ou le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*.

Comme expliqué au chapitre 5, le cabinet et ses dirigeants, incluant le dirigeant responsable, doivent prendre les moyens raisonnables pour permettre aux personnes autorisées à agir pour eux, tels les courtiers hypothécaires, mais aussi les employés ou les fournisseurs de services, de respecter les dispositions de la LDPSF et ses règlements, lorsqu'ils exercent des activités pour le compte du cabinet.

Si le courtier hypothécaire contrevient à une disposition de la LDPSF ou à l'un de ses règlements, le Tribunal administratif des marchés financiers (TMF) peut lui imposer des pénalités administratives ou des sanctions importantes. En effet, le TMF peut révoquer, suspendre ou assortir de restriction ou de conditions l'inscription du cabinet en courtage hypothécaire qui, par exemple, ne met pas en place une supervision adéquate des courtiers hypothécaires qui lui sont rattachés. Il peut faire de même avec le certificat du courtier hypothécaire qui contrevient à la loi ou à ses règlements. Le TMF peut aussi interdire à un administrateur ou au dirigeant responsable du cabinet d'agir à ce titre pour une période maximale de cinq ans.

La pénalité administrative imposée par le TMF s'élève à 2 000 000 \$ maximum par infraction, en plus des frais. Par ailleurs, le fait pour un courtier hypothécaire de contrevenir aux règles de déontologie qui lui sont applicables peut lui valoir une pénalité administrative imposée par le TMF de 2 000 \$ à 50 000 \$ pour chaque contravention.

Quant aux dispositions pénales (lorsque le procureur de la couronne ou encore l’Autorité intente une poursuite), la Cour peut imposer des amendes à « quiconque » contrevient à une disposition de la LDPSF ou à l’un de ses règlements. Ainsi, tant le courtier hypothécaire, le dirigeant responsable que le cabinet lui-même peuvent se voir imposer une amende variant de 2 000 \$ à 150 000 \$ dans le cas d’une personne physique (ex. : un courtier hypothécaire, un administrateur ou le dirigeant responsable du cabinet) et de 3 000 \$ à 200 000 \$ dans le cas d’une personne morale (le cabinet). Ces amendes sont aussi imposables aux personnes qui encouragent, encouragent quelqu’un à commettre une infraction ou lui ordonnent ou conseillent de le faire.



### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 488

Le dirigeant, l’administrateur ou le salarié de l’auteur principal d’une infraction, y compris celui qui est rémunéré à la commission, s’il autorise ou permet une infraction prévue par la présente loi, est passible des mêmes peines que l’auteur principal.

*Par conséquent, le dirigeant responsable doit être particulièrement vigilant quant aux activités du cabinet.*

---

## 6.1 Représentation et sollicitation de clientèle

Comme vu précédemment, le courtier hypothécaire doit respecter les règles générales concernant les représentations lors de ses rencontres avec des clients.



### À titre d’information

Le titre que doit porter le représentant autorisé à agir dans la discipline du courtage hypothécaire est « courtier hypothécaire ».

---

### 6.1.1 Cartes professionnelles

Également, au moment de sa première rencontre avec un client, le courtier hypothécaire doit lui remettre un document, telle une carte professionnelle en format papier, numérique ou autre, mentionnant les éléments suivants<sup>53</sup> :

- 1° son nom ;
- 2° sa principale adresse d'affaires, son numéro de téléphone d'affaires et, le cas échéant, son adresse électronique ;
- 3° le nom du cabinet ou de la société autonome pour le compte duquel il agit ou la mention « représentant autonome », selon le cas ;
- 4° les titres prévus par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (chapitre D-9.2) qu'il est autorisé à utiliser pour le compte du cabinet ou de la société autonome pour lequel il agit ou à titre de représentant autonome, selon le cas.

D'autres informations peuvent apparaître sur ce document si elles ne prêtent pas à confusion, si elles sont liées à l'exercice des activités de courtage hypothécaire et si elles ne sont pas incompatibles avec celles-ci. À titre d'exemple, il est possible de trouver la formation et les autres diplômes dont le courtier hypothécaire est titulaire, avec les titres qu'il détient en vertu de ceux-ci. Et également ses années d'expérience pour chaque discipline dans laquelle il exerce ses activités et la description des produits et services qu'il offre<sup>54</sup>.

Parfois, le courtier hypothécaire exerce ses activités en partenariat, en collaboration ou en équipe. À certaines conditions, la carte professionnelle peut mentionner ces situations. L'Autorité a publié le *Guide sur les représentations*<sup>55</sup> : *Pour communiquer avec votre clientèle dans le respect de vos obligations* pour les aborder et expliquer comment elles peuvent s'intégrer dans la carte professionnelle du courtier hypothécaire.

53. Article 10 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

54. Article 11 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

55. *Guide sur les représentations* (lautorite.qc.ca).

Le dirigeant responsable doit veiller à ce que toute information ajoutée à la carte professionnelle respecte les exigences réglementaires.

## EXEMPLE

### Jacques Untel

Courtier hypothécaire, représentant autonome

Partenaire de : XYZ cabinet de courtage hypothécaire

999, 2<sup>e</sup> Avenue

La Pic (Québec) G1G 1G1

Tél. 000 000-0000

Télé. 000 000-0001

info@info.ca

Untel@untel.com



### Attention

À l'occasion d'une activité non régie par la LDPSF, comme un symposium, le courtier hypothécaire qui sollicite les clients doit indiquer son titre.

## 6.2 Publicité

Le courtier hypothécaire est soumis aux mêmes règles que les autres représentants lorsqu'il fait de la publicité pour offrir ses services. Il est également soumis aux mêmes restrictions suivantes :

- Dans sa publicité, le courtier hypothécaire ne doit pas utiliser des statistiques sans en dévoiler la source.
- Il ne peut pas faire la publicité de son revenu ou de ses performances financières.
- Il ne doit pas laisser miroiter des résultats qu'il ne peut procurer à ses clients.
- Il doit s'abstenir de faire des représentations ou d'utiliser une marque de commerce, un slogan ou un symbole susceptibles de prêter à confusion.

Il ne doit pas ajouter de qualificatifs comme « émérite », « senior », « expert » ou « spécialiste » à ses titres professionnels<sup>56</sup>.

- De surcroît, évidemment, il lui est interdit de faire des représentations fausses ou trompeuses<sup>57</sup>.

### EXEMPLE

Francis, courtier hypothécaire, ne peut vanter les avantages d'un prêt hypothécaire aux critères d'admissibilité très accessibles sans mentionner qu'en retour, le taux d'intérêt est particulièrement élevé.

### EXEMPLE

Dans une publicité sur sa page LinkedIn et Facebook, Sarah, courtière hypothécaire, présente un tableau avec des taux d'intérêt très avantageux. Pour être conforme, elle doit indiquer la source d'où ils proviennent (ex. : le nom de l'institution financière qui les propose), de même que la date de cette offre et les critères d'admissibilité.

## 6.2.1 Médias traditionnels et réseaux sociaux

Comme vu au chapitre 5, la publicité, faite dans les journaux, à la radio ou à la télévision (de type traditionnel) ou dans les réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook, TikTok, etc.) requiert le respect des règles, par tous les représentants, et une surveillance, par le dirigeant responsable qui doit prêter attention aux éléments diffusés publiquement, au même titre qu'ils le feraient pour les autres formes de publicité (cartes professionnelles, dépliant, journaux, etc.). Le représentant ou le cabinet ne peuvent pas, par exemple, utiliser le logo de l'Autorité sur son site Web, pas plus que des titres ou des qualificatifs interdits<sup>58</sup>.

56. Voir les exemples, au point 4.6 du *Guide sur les représentations* : <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/professionnels/obligations/guide-representations-fr.pdf>.

57. Articles 13, 14 et 16.13 du *Règlement sur les activités des représentants* et l'article 469.1 de la LDPSF.

58. <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/professionnels/obligations/guide-representations-fr.pdf>.

De manière plus spécifique du courtage hypothécaire, l'article 16.2 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* impose aux courtiers hypothécaires d'agir avec respect, intégrité, prudence, diligence, objectivité et discrétion. Le dirigeant responsable doit donc promouvoir de bonnes pratiques au sein du cabinet, sensibiliser les représentants et s'assurer notamment que les propos suivants ne soient pas diffusés sur le profil professionnel des médias sociaux des courtiers hypothécaires, puisqu'ils risquent de mener à l'infraction de ces règles :

- Commentaires de mauvais goût ou pouvant porter à interprétation (incluant les blagues);
- Commentaires désobligeants fondés sur la race, le genre, l'orientation sexuelle, l'origine nationale ou ethnique, la citoyenneté, l'emploi ou l'état de santé;
- Matériel pouvant être jugé obscène, pornographique, vulgaire ou offensant;
- Commentaires incitant à commettre des actes illégaux ou contenant des liens vers quoi que ce soit d'illégal;
- Commentaires qui violent les lois et réglementations québécoises et canadiennes;
- Déclarations diffamatoires ou qui pourraient l'être;
- Commentaires non respectueux des points de vue divergents (incluant les positions religieuses et politiques);
- Commentaires contenant des renseignements personnels susceptibles de révéler l'identité d'un citoyen, autre que l'auteur du commentaire;
- Commentaires contenant des jurons gratuits ou excessifs;
- Commentaires dans une autre langue que l'anglais ou le français.

### **6.3 Règles entourant l'opération de courtage hypothécaire**

Différentes règles s'appliquent au courtier hypothécaire qui se livre à une opération de courtage soit : la présentation de ses services, la collecte de renseignements, la connaissance du client et la proposition d'un prêt hypothécaire.

Le courtage hypothécaire est l'activité exercée par un courtier hypothécaire. Elle consiste en général à trouver un prêt garanti par une hypothèque immobilière convenant aux besoins d'un client. Elle se décline en cinq étapes :

### Étape 1

Le courtier hypothécaire doit acquérir une bonne connaissance des produits hypothécaires disponibles pour ses clients. Notamment :

- Il recherche les sources de financement hypothécaire à sa disposition.
- Il se tient à jour quant aux nouveaux produits disponibles pour ses clients.
- Il étudie et analyse les critères et modalités de qualification demandés par les prêteurs.

### Étape 2

Le courtier hypothécaire doit se présenter au client. Notamment :

- Il lui explique ce qu'il s'engage à faire pour lui.
- Il lui explique comment il est rémunéré pour lui rendre ses services.
- Il lui divulgue les autres informations requises par règlement.

### Étape 3

Le courtier hypothécaire doit connaître son client. Notamment :

- Il vérifie son identité et sa capacité juridique.
- Il s'enquiert de sa situation, détermine ses besoins et collecte les renseignements nécessaires.
- Il analyse et comprend la situation de son client afin de lui recommander un produit qui lui convient.

### Étape 4

Le courtier hypothécaire doit conseiller adéquatement son client et lui donner tous les renseignements et toutes les explications nécessaires pour prendre une décision éclairée avant la conclusion du prêt, afin de permettre au client de :

- comprendre les caractéristiques et les conditions du prêt proposé, ainsi que la nature de l'hypothèque;
- comprendre le rôle de l'assureur du prêt, le cas échéant, et les modalités de qualification;
- prévoir les frais liés à l'obtention de ce prêt;
- connaître les pénalités applicables en cas de non-respect des termes du contrat<sup>59</sup>.

---

59. Articles 58.1 à 58.4, LDPSF.

## Étape 5

Le courtier hypothécaire présente la demande au prêteur en :

- colligeant les informations nécessaires à la demande de prêt, selon les exigences du prêteur ;
- en aidant son client à remplir les formulaires et la documentation exigée par le prêteur ;
- en soumettant la demande de prêt hypothécaire au prêteur selon les besoins et la situation financière du client.

Le dirigeant responsable doit veiller à ce que le courtier hypothécaire respecte adéquatement ces obligations.

## 6.4 Divulgation

En plus des explications à son client concernant ses services, le courtier hypothécaire doit divulguer différents renseignements au sujet de sa rémunération et des prêteurs avec qui lui et son cabinet font affaire. Des données essentielles pour permettre au client de comprendre les services offerts par le courtier et prendre la décision de faire affaire ou non avec lui.

Divulguées par écrit, ces informations peuvent être intégrées dans un contrat de courtage ou divulguées dans un formulaire distinct de tout autre document remis au client.

### 6.4.1 Divulgations relatives à la rémunération

Avant sa prestation de services, le courtier hypothécaire doit divulguer par écrit au client son mode de rémunération en indiquant :

- les émoluments demandés pour les services qu'il lui rend, le cas échéant, et leurs conditions d'exigibilité ;
- la réception de la part du prêteur hypothécaire ou de quiconque d'une rétribution ou de tout autre avantage pour les services qu'il lui rend, le cas échéant, sans toutefois être tenu d'en divulguer le montant.



**EXEMPLE**

Fethi, un courtier hypothécaire, facture des émoluments à ses clients lors d'une proposition de prêt privé. Il prend quelques minutes pour expliquer cette demande et les conditions d'exigibilité. Il a pris l'habitude de porter à l'attention de ses clients le montant de sa rémunération, de leur expliquer le paiement de ces émoluments et leur indiquer quand les acquitter. Fethi invite toujours ses clients à lui poser des questions sur sa rémunération, ce qui est une bonne pratique.

Le courtier hypothécaire doit divulguer sans délai à son client toute modification à son mode de rétribution.

Au moment de proposer un prêt garanti par hypothèque immobilière à son client, le courtier hypothécaire doit lui révéler :

- la nature de la rétribution ou de tout autre avantage qu'il recevra en cas de conclusion du prêt, le cas échéant ;
- la nature de toute autre rétribution ou de tout autre avantage qu'il recevrait en lien avec le prêt proposé ;
- le partage de sa commission, le cas échéant, et le nom du copartageant.

S'il oriente le client, le courtier hypothécaire doit lui divulguer la possibilité de recevoir un partage de commission.

Toutes ces divulgations doivent être faites au client par écrit. Pour permettre à celui-ci de bien comprendre, le courtier doit lui donner toutes les explications nécessaires.

En effet, conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à lui, le courtier hypothécaire doit fournir à ses clients les explications nécessaires à la compréhension de sa rémunération.

Aussi, s'il exige des frais d'ouverture de dossier, il doit le divulguer à son client et lui fournir les informations essentielles.

## 6.4.2 Avances de rémunération

Le courtier hypothécaire qui exige des émoluments de son client peut demander leur versement en tout ou en partie à titre d'avance, soit avant le début de sa prestation de services. Ces conditions de rémunération doivent être divulguées par écrit au client. Ces sommes doivent être versées dans le compte séparé du cabinet puisqu'elles n'appartiennent pas encore au courtier hypothécaire. Elles doivent aussi être inscrites au registre relatif au compte séparé tenu par le cabinet.

Le courtier hypothécaire ne peut recevoir cette rémunération tant qu'il n'a pas rendu les services pour lesquels il a exigé cette avance.



### Articles de lois ou références

*Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, art. 9.3 à 9.5, 16.11 et 16.12

- 9.3 Le courtier hypothécaire doit, préalablement à la prestation de services, divulguer par écrit au client son mode de rétribution en indiquant :
- 1° les émoluments demandés pour les services qu'il lui rend, le cas échéant, et leurs conditions d'exigibilité ;
  - 2° le fait qu'il reçoit du prêteur hypothécaire ou de quiconque une rétribution ou tout autre avantage pour les services qu'il lui rend, le cas échéant.

Le courtier hypothécaire doit, sans délai, divulguer par écrit au client toute modification à son mode de rétribution.

- 9.4 Lorsque le courtier hypothécaire propose un prêt garanti par hypothèque immobilière au client, il doit lui divulguer par écrit :
- 1° la nature de la rétribution ou de tout autre avantage qu'il recevra si le prêt est conclu, le cas échéant ;
  - 2° la nature de toute autre rétribution ou de tout autre avantage qu'il pourrait recevoir en lien avec le prêt proposé ;
  - 3° le fait qu'il prévoit de partager sa commission, le cas échéant, et le nom du copartageant.



### Articles de lois ou références (suite)

9.5 Lorsque le courtier hypothécaire réfère le client, il doit lui divulguer par écrit le fait qu'il pourrait recevoir un partage de commission, le cas échéant.

16.7 Le courtier hypothécaire doit agir avec transparence envers son client.

Il doit notamment lui expliquer la nature et l'étendue de ses services et, le cas échéant, des services que rend le cabinet ou la société autonome pour le compte duquel il agit, de manière à permettre leur compréhension et leur appréciation.

16.11 Le courtier hypothécaire doit fournir à son client les explications nécessaires à la compréhension de sa rétribution.

16.12 Les émoluments demandés par le courtier hypothécaire doivent être justes et raisonnables eu égard aux services rendus.

### 6.4.3 Divulgations relatives aux prêteurs hypothécaires

Le courtier hypothécaire doit divulguer par écrit à son client différents renseignements sur les prêteurs hypothécaires avec qui il fait affaire.

Tout d'abord, le courtier doit sans délai révéler à son client le nombre de prêteurs ayant consenti des prêts hypothécaires résultant d'une opération de courtage au cours des 12 derniers mois. Il doit aussi divulguer le nombre de prêteurs hypothécaires avec lesquels le cabinet, pour le compte duquel il agit, a effectué une opération de courtage hypothécaire au cours de cette même période.

Il doit aussi sans délai révéler à son client le nom du prêteur hypothécaire qui, le cas échéant, a consenti plus de 50 % du nombre total de prêts ou de renouvellements hypothécaires ou de renouvellement hypothécaire pour lesquels il s'est livré au cours des 12 derniers mois ou lesquels le cabinet pour le compte duquel il agit s'est livré à une opération de courtage au cours des 12 derniers mois.



### À titre d'information

Le courtier hypothécaire doit divulguer à son client, selon les modalités prévues par règlement, le nom des prêteurs avec qui ses clients ont conclu un contrat de prêt, et ce, avant de lui proposer un prêt. Il doit également divulguer les autres renseignements qui pourraient être prescrits par règlement. La façon de faire cette divulgation et les renseignements qui la concernent seront précisés par règlement de l'Autorité.

Par ailleurs, lorsque le courtier hypothécaire a des liens d'affaires avec le prêteur qui offre un prêt à son client, ou lorsque le cabinet pour lequel il agit a de tels liens, le courtier hypothécaire doit les divulguer à son client.

Constituent des liens d'affaires tout intérêt direct ou indirect qu'un prêteur détient dans la propriété d'un cabinet ou, inversement, qu'un cabinet détient dans la propriété d'un prêteur.



### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 58.3

Un courtier hypothécaire doit, avant de proposer un prêt à son client, lui divulguer, selon les modalités prévues par règlement, le nom de prêteurs avec qui ses clients ont conclu un contrat de prêt ainsi que les autres renseignements prescrits par règlement.

LDPSF, art. 58.4

Un courtier hypothécaire doit, lorsqu'il a des liens d'affaires avec le prêteur qui offre un prêt à son client, ou lorsque la société autonome ou le cabinet pour lequel il agit a de tels liens, les divulguer à son client.

Constituent des liens d'affaires tout intérêt direct ou indirect qu'un prêteur détient dans la propriété d'un cabinet ou, inversement, qu'un cabinet détient dans la propriété d'un prêteur, ainsi que l'octroi par le prêteur de tout autre avantage ou de tout autre intérêt déterminés par règlement.



### Articles de lois ou références (suite)

*Règlement sur l'exercice des activités des représentants, art. 9.6*

Le courtier hypothécaire doit, sans délai, divulguer par écrit au client :

- 1° de façon distincte, le nombre de prêteurs qui ont consenti des prêts garantis par une hypothèque immobilière pour lesquels :
  - a) il s'est livré à une opération de courtage au cours des 12 derniers mois ;
  - b) le cabinet ou la société autonome pour le compte duquel il agit, le cas échéant, s'est livré à une opération de courtage au cours des 12 derniers mois ;
- 2° le nom du prêteur qui, le cas échéant, a consenti plus de 50 % du nombre total de prêts garantis par hypothèque immobilière ou de renouvellements hypothécaires pour lesquels lui, le cabinet ou la société autonome pour le compte duquel il agit, s'est livré à une opération de courtage au cours des 12 derniers mois.

Le dirigeant responsable, pour sa part, doit s'assurer du respect de ces règles, par exemple, au moyen de vérifications ponctuelles ou aléatoires, ou encore grâce à des logiciels ou outils informatiques spécialisés (les systèmes de gestion de relation client ou CRM). Il peut aussi veiller à mettre à la disposition des courtiers hypothécaires des formulaires types contenant les renseignements qu'ils sont tenus de divulguer à leurs clients.

## 6.5 Connaître son client

La collecte des renseignements personnels des clients doit se faire conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* comme vu précédemment.

### 6.5.1 Vérification de l'identité et de la capacité du client

Le courtier hypothécaire doit vérifier l'identité et la capacité de son client et des autres parties quant à la transaction envisagée. Il n'a pas à vérifier si le client est apte à donner son consentement, mais plutôt qu'il est bel et bien la personne qu'il prétend être.

Cependant, en cas de doutes sur l'aptitude de son client à obtenir un prêt hypothécaire, le courtier doit agir avec prudence et se renseigner auprès de son cabinet ou d'autres ressources afin d'aider adéquatement le client.



### À titre d'information

Le courtier hypothécaire qui observe des indices de vulnérabilité chez un client peut se référer au *Guide pratique pour l'industrie des services financiers : Protéger un client en situation de vulnérabilité*<sup>60</sup>. Le courtier et son dirigeant responsable doivent aussi suivre la formation sur la maltraitance matérielle et financière. Elle permet d'accumuler 1 UFC en prévention de la fraude.



60. *Guide pratique pour l'industrie des services financiers* (lautorite.qc.ca).

Les renseignements concernant l'identité de l'emprunteur doivent être consignés dans le dossier client. Si le courtier hypothécaire ne rencontre pas l'emprunteur en personne, il doit déposer dans ce dossier les documents ayant permis la vérification de l'identité de l'emprunteur.

L'ensemble de ces vérifications doit aussi faire l'objet d'une documentation adéquate et être déposé dans le dossier client.



### Articles de lois ou références

#### *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*

9.8 Le courtier hypothécaire doit vérifier et s'assurer de l'identité de l'emprunteur ainsi que de celle du prêteur hypothécaire et, le cas échéant, de la caution et des autres parties à la transaction envisagée.

Il doit consigner les renseignements concernant l'identité de l'emprunteur.

9.9 Le courtier hypothécaire doit vérifier et s'assurer de la capacité juridique de l'emprunteur ou de son représentant pour effectuer la transaction envisagée, ainsi que de celle du prêteur hypothécaire et, le cas échéant, de la caution et des autres parties à cette transaction.

#### *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, art. 21.1*

[...]

Les dossiers clients qu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome, inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités doivent contenir les renseignements suivants :

[...]



### Articles de lois ou références (suite)

- d) du document dans lequel ont été consignés, conformément au deuxième alinéa de l'article 9.8 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, les renseignements concernant l'identité de l'emprunteur;
- e) des documents ayant permis la vérification de l'identité de l'emprunteur, dans le cas où le courtier hypothécaire impliqué dans la transaction n'a pas été en mesure de le rencontrer en personne;

[...]

Tout autre renseignement ou document découlant des services rendus au client ou recueillis auprès du client doit également y être inscrit ou déposé.

## 6.5.2 Collecte de renseignements sur la situation et les besoins du client

Le courtier hypothécaire doit s'enquérir de la situation de son client afin de déterminer ses besoins. Il doit lui poser toutes les questions à son avis pertinentes eu égard au client lui-même, à sa situation et à ses connaissances financières.

Il doit notamment savoir pour quel immeuble un prêt est sollicité, le montant que le client souhaite emprunter et les autres caractéristiques et modalités du prêt souhaité. Le courtier doit recueillir les renseignements sur la situation financière de son client, notamment ses revenus, ses antécédents de crédits, et sur sa capacité à rembourser le prêt.

Tous ces renseignements doivent être consignés dans un document daté et déposé dans le dossier du client.

La connaissance de son client et de ses besoins est nécessaire pour permettre au courtier hypothécaire de le conseiller adéquatement et lui proposer un prêt convenant à sa situation et à ses besoins.





## Articles de lois ou références

LDPDF, art. 58.1

Un courtier hypothécaire doit s'enquérir de la situation de son client afin d'identifier ses besoins, de s'assurer de le conseiller adéquatement et, s'il lui est possible de le faire, de lui proposer un prêt qui convient à ses besoins.

*Règlement sur l'exercice des activités des représentants, art 9.7*

Le courtier hypothécaire doit, avant de proposer un prêt garanti par hypothèque immobilière, recueillir et consigner dans un document daté, les renseignements portant sur l'identification des besoins du client et sa situation financière, notamment l'objet, les caractéristiques et les modalités du prêt sollicité, l'immeuble qui sera grevé d'une hypothèque, les antécédents de crédit du client, ses revenus, sa capacité à rembourser le prêt et le niveau de ses connaissances financières.

*Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, art. 21.1*

Les dossiers clients qu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome, inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire, doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités doivent contenir les renseignements suivants :

[...]

9° une copie :

[...]

c) du document dans lequel ont été consignés, conformément à l'article 9.7 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, les renseignements portant sur l'identification des besoins du client et sa situation financière;

[...]

*Tout autre renseignement ou document découlant des services rendus au client ou recueillis auprès du client doit également y être inscrit ou déposé.*

### 6.5.3 Recommandation d'un prêt hypothécaire

Après la collecte d'information, le courtier hypothécaire doit analyser tous les renseignements recueillis, les besoins qu'il a déterminés et la situation du client afin, ultimement, de lui conseiller un prêt adéquat. Le client doit, bien entendu, avoir donné au courtier tous les renseignements nécessaires à cette analyse. Ensuite, le courtier hypothécaire doit informer le client sur les différentes solutions qu'il envisage et lui propose.

En cas de prêt hypothécaire, le courtier doit s'assurer que ce dernier convient à la situation et aux besoins du client.

Le courtier hypothécaire doit aussi le conseiller adéquatement tout au long de sa relation.

L'Autorité considère comme du « conseil en courtage hypothécaire », entre autres, le fait de proposer à un client un prêt, de lui recommander de ne pas contracter de prêt et de lui décrire le prêt proposé en relation avec les besoins identifiés et sa situation. Le fait de recommander un prêteur plutôt qu'un autre constitue également du conseil en courtage hypothécaire<sup>61</sup>.

Le courtier hypothécaire doit expliquer à son client les recommandations qu'il lui fait. Il n'est pas obligatoire de remettre au client un rapport écrit de ses recommandations, mais les recommandations étant des renseignements découlant des services rendus au client, elles doivent être inscrites au dossier client.

Il doit notamment expliquer à son client la nature des frais liés au prêt garanti par hypothèque immobilière sollicitée ainsi que la nature, les particularités, les avantages et les inconvénients du prêt garanti par hypothèque immobilière qu'il lui propose, incluant les pénalités applicables en cas de défaut de respecter les termes du contrat de prêt.

Le courtier doit donner suffisamment d'information à son client pour que celui-ci soit en mesure d'anticiper les coûts liés au prêt hypothécaire qu'il sollicite. Le courtier hypothécaire doit porter à l'attention de son client que d'autres frais que les frais d'intérêt peuvent être exigés par le prêteur hypothécaire ou autrement requis afin d'obtenir le prêt hypothécaire qu'il sollicite, par exemple la prime liée à l'assurance prêt hypothécaire ou à l'assurance de titres. Aussi, le fait que le client pourrait avoir à acquitter les honoraires d'un arpenteur-géomètre lorsqu'un certificat de localisation est requis et ceux d'un notaire pour l'inscription de l'hypothèque au registre foncier sont des éléments qui doivent également être portés à l'attention du client par le courtier hypothécaire.

---

61. Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits; Avis relatif à l'application de certains règlements au courtage hypothécaire.

Ces informations doivent permettre au client d’avoir une idée des frais réels et être informé des pénalités applicables en cas de non-respect des termes du contrat de prêt.

Finalement, le courtier hypothécaire doit également décrire le prêt qu’il propose à son client en relation avec les besoins déterminés. Il doit aussi lui préciser les conditions de ce prêt et la nature de l’hypothèque visée par le contrat de prêt hypothécaire.

Ici encore, le dirigeant responsable doit s’assurer que l’information donnée aux clients est adéquate et suffisante.



### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 58.1

Un courtier hypothécaire doit s’enquérir de la situation de son client afin d’identifier ses besoins, de s’assurer de le conseiller adéquatement et, s’il lui est possible de le faire, de lui proposer un prêt qui convient à ses besoins.

LDPSF, 58.2

Un courtier hypothécaire doit décrire au client le prêt qui lui est offert en relation avec les besoins identifiés et lui préciser les conditions du prêt offert et la nature de l’hypothèque avant que ce dernier ne procède à la conclusion d’un contrat de prêt.

*Règlement sur l’exercice des activités des représentants, 16.8 et 16.9*

16.8 Le courtier hypothécaire doit conseiller adéquatement son client et lui donner tous les renseignements qui pourraient lui être nécessaires ou utiles.

Il doit notamment expliquer à son client la nature des frais liés au prêt garanti par hypothèque immobilière sollicité ainsi que la nature, les particularités, les avantages et les inconvénients du prêt garanti par hypothèque immobilière qu’il lui propose, incluant les pénalités applicables en cas de défaut de respecter les termes du contrat de prêt.

16.9 Le courtier hypothécaire doit s’assurer que le prêt garanti par hypothèque immobilière qu’il propose convient à la situation et aux besoins de son client.

---

## EXEMPLE

Josette rencontre son courtier hypothécaire, André, afin d'obtenir un prêt sur la nouvelle maison qu'elle compte acheter. Le prêt demandé est très élevé, et le salaire de Josette est à peine suffisant pour le payer. André doit expliquer à Josette la nature, les particularités, les avantages et les inconvénients du prêt garanti par hypothèque immobilière qu'il lui propose, ce qui inclut les pénalités applicables en cas de défaut de respecter les termes du contrat.



### À titre d'information

De plus, comme prévu à l'article 16.14, le courtier hypothécaire doit s'assurer de ne pas conseiller ou encourager une conduite illégale ou frauduleuse à son client, tel l'exercice illégal des activités de courtier hypothécaire ou de fraude hypothécaire.

En outre, si un client lui demande de commettre un acte illégal, le courtier hypothécaire doit cesser d'agir pour celui-ci.

## EXEMPLE

Nick, un client, demande à Alain, son courtier hypothécaire, de lui obtenir un prêt basé sur de fausses déclarations. Alain doit cesser de représenter Nick dans ses démarches.

Le rôle du dirigeant responsable est donc de s'assurer que les renseignements requis sont fournis au client, par exemple qu'un document explicatif lui est remis, et que les conseils adéquats sont donnés par des courtiers hypothécaires. Des contrôles sporadiques de dossiers peuvent l'aider à vérifier que ces exigences réglementaires sont satisfaites.

## 6.6 Règles de déontologie des courtiers hypothécaires

Comme vu au chapitre 5, tous les représentants ont une obligation d'honnêteté et de loyauté envers leurs clients et doivent agir avec compétence et professionnalisme. Ils doivent aussi faire preuve de disponibilité et de diligence dans l'exercice de leurs activités.



### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 16

Un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients.

Il doit agir avec compétence et professionnalisme.

*Règlement sur l'exercice des activités des représentants, art. 4*

4. Le représentant doit, pendant la durée de validité de son certificat, respecter les conditions d'exercice suivantes :

1° faire preuve de disponibilité et de diligence dans l'exercice de ses activités de représentant ;

[...]

À ces règles s'ajoutent celles de déontologie spécifiques pour chaque discipline encadrée par la LDPSF. L'Autorité veille au respect des règles de déontologie des courtiers hypothécaires, alors que, pour les autres disciplines, ce rôle est exercé par des organismes d'autoréglementation comme la Chambre de la sécurité financière, pour les représentants en assurance de personnes et les planificateurs financiers, et la Chambre de l'assurance de dommages, pour l'agent et le courtier en assurance de dommages ainsi que l'expert en sinistre.

Cette section aborde les règles de déontologie non étudiées dans les sections précédentes.

#### 6.6.1 Agir avec honnêteté

En plus de l'obligation générale d'agir avec honnêteté, le courtier hypothécaire ne peut faire de représentations fausses ou trompeuses, par exemple à l'égard de ses services, de sa rémunération ou encore des prêteurs hypothécaires avec qui il fait affaire ou du prêt qu'il propose à son client.

#### EXEMPLE

Aya, courtière hypothécaire, affirme à ses clients que ses services sont gratuits et se garde de leur dire qu'elle ajoute sa rémunération dans le montant du prêt hypothécaire. En agissant ainsi, elle laisse faussement croire à ses clients que ses services sont gratuits, ce qui n'est pas le cas. Ce comportement ne respecte pas les règles de déontologie.

Il ne doit pas conseiller ou encourager une conduite illégale ou frauduleuse. Par exemple, ne pas inciter une personne à exercer illégalement les activités de courtier hypothécaire en se livrant à une opération de courtage hypothécaire en collaboration avec une personne non titulaire d'un certificat de représentant dans cette discipline.

Il ne doit pas non plus conseiller ou encourager la fraude hypothécaire, par exemple en transmettant de faux documents au prêteur hypothécaire ou en permettant que de faux documents lui soient transmis.

### EXEMPLE

Chet est le client de Sylvie, courtière hypothécaire. Chet laisse échapper que son ami a signé sa confirmation d'emploi, alors qu'il ne travaille plus pour lui depuis maintenant deux ans. Il insiste auprès de Sylvie pour ne pas qu'elle mentionne ce fait au prêteur hypothécaire.

Sylvie doit informer Chet qu'il ne peut faussement prétendre qu'il travaille. S'il insiste, elle doit se retirer du dossier.



#### Articles de lois ou références

*Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, art. 16.13 et 16.14

16.13 Le courtier hypothécaire ne peut faire de représentations fausses ou trompeuses.

16.14 Le courtier hypothécaire ne doit pas conseiller ou encourager une conduite illégale ou frauduleuse, tels l'exercice illégal des activités de courtier hypothécaire ou la fraude hypothécaire, ou y contribuer d'une quelconque façon.

Il doit cesser d'agir pour son client lorsque celui-ci lui demande de poser un acte qui contreviendrait à cette règle.

### 6.6.2 Agir avec respect, intégrité, prudence, diligence, objectivité et discrétion

L'article 16.2 du *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants* stipule que le courtier hypothécaire doit agir avec respect et intégrité, prudence, diligence, objectivité et discrétion.

Ces obligations s'appliquent à toute personne avec qui le courtier hypothécaire interagit dans l'exercice de ses activités, incluant notamment l'emprunteur, mais aussi le prêteur hypothécaire et les autres courtiers hypothécaires.

Bien que les notions de respect, d'intégrité et de prudence soient claires, celle de diligence mérite des explications. La diligence implique l'exécution rapide et efficace d'une tâche. Par conséquent, un courtier hypothécaire qui travaille seul doit évaluer sa disponibilité avant de prendre en charge une transaction de grande envergure, sachant que cela l'empêcherait de réaliser ses autres mandats. Aussi, le courtier hypothécaire qui travaille à temps partiel ou qui exerce d'autres activités doit être capable de bien servir ses clients dans un délai raisonnable.

L'obligation de diligence impose aussi au courtier hypothécaire de remettre à son client toute l'information nécessaire et les documents pertinents liés à son dossier dans un délai raisonnable.

#### EXEMPLE

**Sandy est une courtière hypothécaire très ambitieuse. Elle a pris la responsabilité d'un trop grand nombre de dossiers en même temps et néglige de rappeler des clients promptement. Sandy n'agit pas avec diligence.**

Différentes mesures peuvent aider le dirigeant responsable à s'assurer que les courtiers hypothécaires agissent avec diligence. Elles incluent notamment un processus de sélection qui permet de recruter des courtiers hypothécaires capables d'exécuter leur tâche promptement et de fournir des outils qui favorisent la disponibilité des courtiers hypothécaires.

De plus, il est important qu'en tout temps, durant les heures ouvrables, le client qui téléphone au cabinet puisse obtenir l'aide nécessaire rapidement. Pour ce faire, le cabinet peut, par exemple, mettre en place un système de suivi des appels téléphoniques.



### Articles de lois ou références

*Règlement sur l'exercice des activités des représentants, art. 16.2*

Le courtier hypothécaire doit agir avec respect et intégrité.

Il doit également agir avec prudence, diligence, objectivité et discrétion.

Le même article 16.2 exige du courtier hypothécaire qu'il agisse avec objectivité. Il doit pouvoir prendre des décisions sans que ses opinions ou ses intérêts les influencent. Par conséquent, le courtier hypothécaire doit se retirer d'une transaction si, par exemple, sa relation avec le client est telle qu'il ne pourrait le conseiller sans être influencé par ce lien. À cet égard, le dirigeant responsable peut être consulté pour déterminer la meilleure façon d'aborder la situation.

Le dirigeant responsable doit donc bien guider le courtier hypothécaire, sans que ses conseils soient perçus comme une pression indue quant au choix d'un produit financier en particulier. De plus, il doit veiller à ce que les courtiers n'exercent pas eux-mêmes des pressions non convenables.

### EXEMPLE

**Kanak, un courtier hypothécaire, ne peut pas laisser son opinion au sujet d'un prêteur hypothécaire influencer sa recommandation de proposer ou non les prêts de ce dernier à son client.**

Agir avec discrétion implique de respecter la confidentialité exigée dans l'exercice des activités du courtier hypothécaire, notamment à l'égard des mandats qu'il entreprend ou des renseignements confiés par les clients. Par exemple, le client doit en tout temps pouvoir compter sur la discrétion de son courtier hypothécaire. Celui-ci ne doit pas révéler à des tiers des renseignements relatifs à son client ou de l'information sur de futures transactions de ce dernier. Cette obligation de discrétion concerne également les affaires du client, même si elles n'ont aucun rapport avec la transaction hypothécaire en cause.

### EXEMPLE

**Anne-Marie, courtière hypothécaire, ne peut divulguer qu'une chanteuse populaire est venue la consulter afin d'obtenir un prêt hypothécaire. Ce devoir de discrétion concerne la courtière, mais aussi ses employés et ses mandataires.**



Le courtier hypothécaire ne peut faire de représentations fausses ou trompeuses, par exemple à l'égard de ses services, de sa rémunération ou encore des prêteurs hypothécaires avec qui il fait affaire ou du prêt proposé à son client.

Il ne doit pas non plus conseiller ou encourager une conduite illégale ou frauduleuse. Par exemple il ne doit pas inciter une personne à exercer illégalement les activités de courtier hypothécaire, par exemple en se livrant à une opération de courtage hypothécaire avec une personne non titulaire d'un certificat de représentant dans la discipline du courtage hypothécaire. Il ne doit pas non plus conseiller ou encourager encore la fraude hypothécaire.



### Articles de lois ou références

*Règlement sur l'exercice des activités des représentants*

16.13 Le courtier hypothécaire ne peut faire de représentations fausses ou trompeuses.

16.14 Le courtier hypothécaire ne doit pas conseiller ou encourager une conduite illégale ou frauduleuse, tels l'exercice illégal des activités de courtier hypothécaire ou la fraude hypothécaire, ou y contribuer d'une quelconque façon.

Il doit cesser d'agir pour son client lorsque celui-ci lui demande de commettre un acte qui contreviendrait à cette règle.

### 6.6.3 Respecter la confidentialité des renseignements du client

L'article 16.10 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* complète cette obligation en précisant que le courtier hypothécaire doit respecter et assurer la confidentialité des renseignements obtenus de son client. Ceux-ci ne peuvent être utilisés qu'à cette fin.

Cette obligation s'applique dès que le courtier hypothécaire demande des renseignements à son client tant qu'il y a accès dans le cadre de l'exercice de ses activités. Elle s'applique à tous les renseignements collectés au sujet d'un client, qu'ils soient ou non également visés par les règles de *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

Le courtier hypothécaire doit respecter et assurer la confidentialité des renseignements lorsqu'il les transmet à son cabinet conformément à l'article 23 de la LDPSF.



### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 23

Un représentant transmet à l'établissement auquel il est rattaché tous les renseignements qu'il recueille sur ses clients.

Un représentant qui agit pour le compte de plusieurs cabinets les transmet à l'établissement du cabinet pour lequel il agit alors.

Il ne peut les communiquer qu'à une personne qui est autorisée par la loi.

---

Le courtier hypothécaire doit uniquement utiliser les renseignements concernant son client aux fins pour lesquelles ils ont été obtenus et ne peut les utiliser à des fins personnelles.

Les seules situations où il peut être libéré de ces obligations sont lorsqu'il obtient le consentement de son client ou si une disposition de la loi ou une ordonnance d'un tribunal lui permet.

Concernant la confidentialité des renseignements des clients d'un cabinet de courtage hypothécaire, le rôle du dirigeant responsable est de voir à l'adoption et à l'implantation d'une politique et de procédures garantissant cette confidentialité, et de rappeler aux courtiers hypothécaires rattachés au cabinet de même qu'au personnel les bonnes pratiques, les obligations déontologiques et les autres obligations législatives et réglementaires qui s'appliquent.

Aussi, il doit veiller à ce que les courtiers hypothécaires n'aient accès qu'aux renseignements nécessaires à l'exercice de leurs activités.



### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 91

Un cabinet doit s'assurer que ses représentants ne puissent avoir accès qu'aux renseignements nécessaires à l'exercice de leurs activités.

---



### Articles de lois ou références (suite)

#### *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*

16.10. Le courtier hypothécaire doit respecter et assurer la confidentialité des renseignements qu'il obtient concernant son client.

Il doit seulement utiliser ces renseignements aux fins pour lesquelles ils ont été obtenus et il ne peut les utiliser à des fins personnelles.

Le courtier hypothécaire n'est relevé de ces obligations que dans les cas où il obtient le consentement du client et dans les cas où lui permet une disposition d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal.

### EXEMPLE

Samuel, courtier hypothécaire, connaît son obligation d'assurer la confidentialité des renseignements de ses clients. Pour cela, il discute toujours avec ses clients ou des dossiers de ses clients dans un endroit où d'autres personnes ne peuvent l'entendre.

Par exemple, il ne parle pas des dossiers de ses clients dans un ascenseur bondé, entre autres.

### 6.6.4 Agir avec compétence

Les articles 16.3 et 16.4 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* et l'article 16 de la LDPSF traitent de l'obligation du courtier hypothécaire d'agir avec compétence.

Cela implique qu'il doit maintenir à jour ses connaissances du secteur hypothécaire et de la réglementation applicable, ainsi que développer ses habiletés, par exemple à l'aide de formations, de congrès ou de lectures spécialisées.

Il doit aussi tenir compte des limites de ses compétences et de ses moyens. Ainsi, il ne doit pas agir pour un client lorsqu'il ne dispose pas des compétences nécessaires.

Par conséquent, même si le client le demande, un courtier hypothécaire débutant ou abordant un nouveau champ de pratique ne doit pas s'engager dans une transaction pour laquelle il ne détient ni les connaissances ni l'expérience requises sans être certain de servir adéquatement son client. Le dirigeant responsable doit être à l'affût de ce genre de situations; afin de les prévenir, il peut notamment attribuer des tâches ou des dossiers plus complexes à un courtier expérimenté ou possédant certaines compétences précises (par exemple, commerciale au lieu de résidentielle), ou encore veiller à ce qu'un courtier moins averti soit assisté d'un collègue plus chevronné.

Donc, en distribuant le travail à ses courtiers, le dirigeant responsable doit porter une attention particulière à leurs compétences et connaissances.



### Articles de lois ou références

#### *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*

- 16.3. Le courtier hypothécaire doit agir avec compétence. À cette fin, il doit développer et tenir à jour ses connaissances et ses habiletés.
- 16.4. Le courtier hypothécaire doit tenir compte des limites de ses compétences ainsi que des moyens dont il dispose. Il ne doit pas, sans obtenir l'aide appropriée, agir pour un client lorsqu'il ne dispose pas des compétences nécessaires.

### EXEMPLE

Antoine, courtier hypothécaire, effectue uniquement des transactions de prêts en multilogements. Il ne doit pas s'engager dans des transactions de prêts commerciaux sans avoir mis à jour ses connaissances dans le domaine ou sans l'aide appropriée d'un autre courtier hypothécaire ayant les compétences requises.

### 6.6.5 Indépendance et conflits d'intérêts

Le chapitre précédent abordait la notion de conflit d'intérêts et les mesures prises par l'Autorité, dont l'adoption de règles (par exemple, la gestion des incitatifs) pour assurer cette indépendance et minimiser les conflits d'intérêts. Les articles 16.5 et 16.6 du *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, qui s'appliquent spécifiquement au courtier hypothécaire, requièrent qu'il agisse avec indépendance et selon les intérêts de son client; il doit aussi éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts. Le courtier hypothécaire doit préserver les intérêts de ses clients qui ont préséance sur ceux du courtier. Dans ce contexte, le courtier ne doit jamais recommander un produit hypothécaire dans l'unique but d'en tirer un gain personnel; l'intérêt du client constitue l'élément central de toute transaction.



### Articles de lois ou références

#### *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*

16.5 Le courtier hypothécaire doit agir avec indépendance envers son client et au mieux de ses intérêts.

À cette fin, il doit subordonner son intérêt personnel et celui de toute autre personne ou société à celui de son client, et il ne peut subordonner son jugement à quelque pression que ce soit.

16.6 Le courtier hypothécaire ne doit pas se placer en situation de conflit d'intérêts.

Voici quelques exemples susceptibles d'influencer le choix d'un courtier hypothécaire et de le placer conséquemment en conflit d'intérêts.

### EXEMPLE

Un concours ou une promotion orientés vers la vente de produits précis peuvent engendrer un conflit d'intérêts. Rose, dirigeant responsable, peut inciter son équipe de courtiers hypothécaires à conseiller l'acquisition d'un prêt particulier alors qu'un autre répondrait mieux aux besoins exprimés par les clients. Cela est prohibé.

### EXEMPLES

Voici deux exemples d'incitatifs, financiers et non financiers, proscrits pour le courtier hypothécaire :

- un produit pour lequel un taux de commission plus élevé conduit l'inscrit à favoriser la vente, sans que ce produit réponde le mieux aux besoins du client ;
- un concours ou un programme de bonification influençant le choix des produits qu'un inscrit propose à ses clients.



### Attention

Le dirigeant responsable doit porter une attention particulière à ses relations avec les acteurs du milieu. Par exemple, un prêteur exigeant un certain volume d'affaires avec lui en échange de service constitue une situation de conflit d'intérêts pour le cabinet. En effet, les dirigeants ou gestionnaires ne peuvent offrir ce service sans qu'il soit pertinent pour les clients du cabinet, afin d'atteindre les quotas exigés par le fournisseur. Dans une telle situation, le rôle du dirigeant responsable est de les en dissuader.

Comme vu au chapitre 5, un représentant ne peut effectuer de transaction financière personnelle avec son client si celle-ci le place en conflit d'intérêts. Ainsi, à titre d'exemple, un courtier hypothécaire ne peut prêter de l'argent à son client.

De manière générale sont considérés comme une transaction : un emprunt, un prêt, un projet de placement privé, un investissement dans une entreprise dans laquelle le courtier ou le client a un intérêt ou encore un placement conjoint.

En tant que responsable, le dirigeant doit agir et mettre en place des mesures afin de prévenir les situations de conflit d'intérêts. À cet effet, l'Autorité recommande au dirigeant :

- de déterminer lesquelles de ses activités sont susceptibles de générer des conflits d'intérêts<sup>62</sup> ;
- d'établir des balises ou des normes claires quant à ces activités à risque ;
- de veiller à ce que les courtiers et les représentants respectent ces normes et ces balises dans le cadre de leurs activités.

Par exemple, le dirigeant responsable peut déterminer un montant maximal à offrir en guise d'incitatif financier.

Le dirigeant responsable doit également mettre en place des politiques et des procédures comportant les éléments suivants :

- la définition du conflit d'intérêts accompagné d'exemples ;
- un processus permettant au courtier hypothécaire d'informer ses supérieurs d'un conflit d'intérêts réel ou potentiel ;

62. Voir chapitre 5 sur les activités externes.

- une procédure prévoyant la façon dont serait réglée une éventuelle situation de conflit d'intérêts;
- une obligation de documenter les situations de conflits d'intérêts ayant eu lieu dans le cabinet;
- une reddition de comptes périodique à la haute direction concernant les conflits d'intérêts;
- un programme de formation offert aux employés, représentants et associés du cabinet;
- des mécanismes de contrôle internes assurant le respect des politiques et des procédures mises en place;
- la promotion des bonnes pratiques à adopter.

### 6.6.6 Collaborer avec l'Autorité

Le courtier hypothécaire doit collaborer de façon transparente et diligente avec l'Autorité, notamment dans le cadre d'une enquête menée par celle-ci. Il doit répondre aux questions de l'enquêteur ou encore lui fournir les documents demandés.

Le courtier hypothécaire doit, par exemple, répondre aux questions d'un inspecteur, notamment dans le cadre d'une entrevue, et lui transmettre tout document exigé.

Par ailleurs, le courtier informé d'une plainte sur sa conduite ou d'une enquête par l'Autorité à son sujet ne doit pas communiquer avec le plaignant, ou la personne, à l'origine de l'enquête. Il ne peut en aucune façon tenter de l'influencer ou de le dissuader de maintenir sa plainte ou sa dénonciation.



#### Articles de lois ou références

##### *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*

16.15 Le courtier hypothécaire doit collaborer de façon transparente et diligente avec l'Autorité et ne pas l'induire en erreur.

Il ne doit pas inciter une personne à ne pas collaborer avec l'Autorité ou à l'induire en erreur.

16.16 Le courtier hypothécaire qui est informé du dépôt à l'Autorité d'une plainte sur sa conduite, ou de la tenue par l'Autorité d'une enquête à son endroit, ne doit pas communiquer avec le plaignant ou avec la personne à l'origine de l'enquête.

---

## 6.7 Activités externes exercées par le courtier hypothécaire

Le cabinet doit veiller à ce que les courtiers hypothécaires qui agissent pour son compte lui déclarent toute activité externe exercée par eux et, auquel cas, constituer un dossier. Il doit s'assurer qu'ils exercent ces activités conformément à la LDPSF et ses règlements.

Constitue une activité externe toute activité, fonction ou occupation, autre que l'activité de courtier hypothécaire, exercée auprès du public, qu'elle soit rémunérée ou non, et qu'elle soit exercée à temps plein ou à temps partiel, pour une période déterminée ou non.

Le courtier hypothécaire ne peut exercer une activité externe prêtant à confusion avec l'exercice de ses activités en courtage hypothécaire.

Ces exigences s'appliquent également au stagiaire tout au long de sa période probatoire ou son stage.

### 6.7.1 Exercice d'une activité externe par le courtier hypothécaire

Avant d'exercer une activité externe, le courtier hypothécaire doit la déclarer par écrit à son cabinet.

Pour veiller à ce que le courtier hypothécaire s'acquitte adéquatement de cette obligation, le cabinet doit établir des politiques et procédures qui lui permettent notamment :

- d'informer les courtiers hypothécaires de l'encadrement applicable aux activités externes ;
- de tenir un dossier sur les activités externes exercées par ses courtiers hypothécaires ;
- de déterminer les actions à prendre pour que chaque courtier exerçant une activité externe agisse conformément à la LDPSF et ses règlements.

Ces politiques et procédures doivent prévoir, entre autres, la formation des courtiers hypothécaires sur l'exercice d'activités externes et des suivis périodiques auprès d'eux pour confirmer que les activités déclarées sont toujours exercées ou vérifier si des nouvelles auraient dû être mentionner au dirigeant responsable. Le recours à des courriels de rappel et l'utilisation d'un formulaire de déclaration peuvent faciliter le processus de déclaration par le courtier hypothécaire et son suivi par le cabinet.



Les politiques et procédures doivent également prévoir des mesures permettant que :

- l'exercice de l'activité externe par le courtier hypothécaire ne prête pas à confusion avec l'exercice de ses activités de courtage hypothécaire ;
- le courtier hypothécaire fasse preuve de disponibilité auprès de ses clients et exerce ses activités avec diligence ;
- l'exercice de l'activité externe ne place pas le courtier hypothécaire dans une situation où il ne peut préserver son indépendance ou dans une situation de conflit d'intérêts ;
- le courtier hypothécaire respecte les mesures mises en place par le cabinet.

Les politiques et procédures doivent aussi prévoir les mesures permettant au dirigeant responsable de vérifier que le courtier hypothécaire utilise les renseignements de ses clients conformément aux dispositions de la LDPSF et de ses règlements<sup>63</sup>. En effet, il doit obtenir le consentement écrit du client lorsqu'il souhaite utiliser, dans l'exercice de ses activités de courtage hypothécaire, l'information privilégiée ou confidentielle recueillie auprès de son client dans l'exercice de son activité externe. Il doit aussi obtenir le consentement de son client, lorsque, inversement, il souhaite utiliser, pour l'exercice de son activité externe, les renseignements collectés sur son client dans le cadre de ses services de courtage hypothécaire. Dans tous les cas, ce consentement doit être consigné dans le dossier client.



### À titre d'information

L'Autorité a publié un outil d'analyse afin d'aider les cabinets à assurer la supervision adéquate des activités externes exercées par les courtiers hypothécaires. Il s'agit de l'Outil d'analyse – Activités externes des représentants et des stagiaires<sup>64</sup>.

Si l'activité externe du courtier hypothécaire l'amène à devoir séparer ses clientèles conformément à la réglementation, le dirigeant responsable doit s'assurer que le courtier n'offre pas ses services aux clients auprès desquels il exerce son activité externe.

63. Le dirigeant responsable doit aussi s'assurer que l'utilisation des renseignements personnels des clients est conforme à la Politique de protection des renseignements personnels du cabinet et aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

64. Activités externes des représentants et des stagiaires – Outil d'analyse ([lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca))

### 6.7.2 Règle de la séparation des clientèles

Certaines activités externes, lorsqu'elles sont exercées par le courtier hypothécaire, lui imposent de séparer ses clientèles. Il ne peut offrir ses services de courtage hypothécaire aux personnes physiques auprès de qui il exerce son activité externe et, inversement, il ne peut exercer son activité externe auprès de ses clients en courtage hypothécaire.

Cette règle s'applique aussi à la personne physique que le courtier hypothécaire connaît comme faisant partie de la famille de son client, incluant son conjoint ou sa conjointe, ses enfants ou ceux de son conjoint ou de sa conjointe, son père, sa mère, ses frères, ses sœurs, le conjoint ou la conjointe de son père ou de sa mère, le père ou la mère de son conjoint ou de sa conjointe, ou le conjoint ou la conjointe de son ou ses enfants.

Les activités externes suivantes exigent la séparation des clientèles pour le courtier hypothécaire :

- Juge ou policier;
- Ministre du culte ou dirigeant d'un organisme religieux;
- Membre de l'Ordre professionnel des avocats du Québec;
- Membre de l'Ordre professionnel des notaires du Québec;
- Enseignant dans un établissement de niveau secondaire, collégial ou universitaire;
- Consultant en immigration et en citoyenneté;
- Syndic de faillite;
- Membre de la direction ou employé d'un syndicat autre qu'un syndicat de représentants ou d'une association professionnelle;
- Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, dans la mesure où l'exercice de cette activité nécessite qu'il soit titulaire d'un permis de comptabilité publique.

De même, certaines activités liées au marché hypothécaire exigent la séparation des clientèles, à savoir :

- Prêteur de sommes d'argent;
- Administrateur de prêt, sauf s'il agit pour le compte de la personne physique qui souhaite contracter ou a contracté un prêt garanti par hypothèque immobilière;
- Membre de l'Ordre professionnel des évaluateurs agréés du Québec;
- Inspecteur en bâtiment.

Le dirigeant responsable doit veiller à la mise en place des mesures adéquates pour que le courtier hypothécaire respecte son obligation de séparation de clientèles. Cela s'applique au représentant autonome, avec les adaptations nécessaires.

### 6.7.3 Déclaration de certaines activités externes à l'Autorité

Certaines activités externes doivent aussi être déclarées à l'Autorité.

Ainsi, le dirigeant responsable doit veiller à ce que le courtier hypothécaire déclare à l'Autorité l'exercice de toute activité externe visée par la règle de la séparation des clientèles.

Il doit aussi s'assurer que les activités externes constituant une prestation de services liée aux finances sont déclarées à l'Autorité. Ces activités sont détaillées sur le site Web de l'Autorité et ciblent notamment les suivantes :

- Accepter des dépôts d'argent;
- Effectuer une surveillance ou un examen indépendant, ou fournir une opinion d'expert concernant la gestion des actifs financiers d'une entité;
- Exploiter une entreprise de services monétaires offrant, entre autres, des services d'échange de devises, de transfert de fonds ou d'émission et d'encaissement de mandats, de chèques de voyage ou d'instruments similaires;
- Fournir des produits ou des services de prêt ou de dépôt, ou d'autres produits ou services bancaires;
- Fournir des services de comptabilité ou de tenue de comptes;
- Fournir des services de conseil en restructuration du crédit ou de dettes;
- Fournir des services de conseil sur les fusions et acquisitions;
- Fournir des services de financement de sociétés à titre de contrôleur, trésorier ou chef des finances;
- Fournir des services fiscaux, notamment de déclaration de revenus, ou des conseils fiscaux.

La déclaration doit être transmise à l'Autorité :

- lors de la demande d'autorisation de période probatoire;
- dans les 30 jours suivant le moment où il commence l'exercice de l'activité externe.

Tout changement à l'information contenue dans la déclaration transmise à l'Autorité doit lui être déclaré dans les 30 jours.



## Articles de lois ou références

### *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*

5.1. Le représentant ne peut exercer une activité externe que dans les circonstances suivantes :

- 1° l'exercice de l'activité externe n'est pas susceptible de prêter à confusion avec l'exercice des activités de représentant;
- 2° le cas échéant, l'exercice de l'activité externe a été déclaré par écrit par le représentant au cabinet ou à la société autonome pour le compte duquel il agit.

Pour l'application de la présente sous-section, on entend par « activité externe » toute occupation, fonction ou activité exercée auprès du public autre que l'activité de représentant.

5.2. [...]

Pour l'application du premier alinéa, le représentant en assurance de personnes est considéré être en situation d'influence lorsqu'il exerce auprès d'une personne visée à cet alinéa une activité externe à titre de membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés, dans la mesure où l'exercice de cette activité nécessite qu'il soit titulaire d'un permis de comptabilité publique. De même, le représentant en assurance de personnes ou le planificateur financier est considéré être en situation d'influence lorsqu'il exerce auprès d'une personne visée à cet alinéa l'une des activités externes suivantes :

- 1° de juge ou de policier;
- 2° de ministre du culte ou le dirigeant d'un organisme religieux;

[...]

- 5° d'enseignant dans un établissement d'enseignement de niveau secondaire, collégial ou universitaire;

[...]



### Articles de lois ou références (suite)

- 7° de consultant en immigration et en citoyenneté;
- 8° de syndic de faillite;
- 9° de direction d'un syndicat, autre qu'un syndicat de représentants, de direction d'une association professionnelle ou d'employé d'une telle organisation;

[...]

5.3. Malgré l'article 5.1, un produit ou service financier ne peut être offert à une personne physique ou à la personne physique que le représentant sait être le conjoint de cette première personne, son enfant ou celui de son conjoint, son père, sa mère, son frère, sa sœur, le conjoint de son père ou de sa mère, le père ou la mère de son conjoint ainsi que le conjoint de son enfant dans les cas suivants :

- 1° lorsque que le courtier hypothécaire, le représentant en assurance collective, l'agent en assurance de dommages, le courtier en assurance de dommages ou l'expert en sinistre exerce auprès de cette personne une activité externe visée à l'un des paragraphes 1°, 2°, 5° et 7° à 9° du deuxième alinéa de l'article 5.2;
- 2° lorsque que le courtier hypothécaire, le représentant en assurance collective, l'agent en assurance de dommages ou le courtier en assurance de dommages exerce auprès de cette personne une activité externe à titre de membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés, dans la mesure où l'exercice de cette activité nécessite qu'il soit titulaire d'un permis de comptabilité publique, ou à titre de membre de l'Ordre professionnel des avocats du Québec ou de l'Ordre professionnel des notaires du Québec;

[...]

5.4. Le représentant qui exerce une activité externe ne peut utiliser pour l'exercice de ses activités de représentant l'information privilégiée ou confidentielle à laquelle il a accès à l'occasion de l'exercice de l'activité externe, à moins que la personne concernée n'y ait consenti par écrit.



### Articles de lois ou références (suite)

- 5.5. Le paragraphe 1<sup>o</sup> du premier alinéa de l'article 5.1 et les articles 5.2 et 5.3 ne s'appliquent pas au représentant dont l'activité externe consiste à exercer l'activité de représentant d'une personne inscrite à titre de courtier ou de conseiller en vertu de la Loi sur les instruments dérivés (chapitre I-14.01) ou de la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1).

#### *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*

37. Le stagiaire doit aviser l'Autorité de toute modification à un renseignement ou à un document qu'il lui a fourni dans les 5 jours de cette modification, lorsque celle-ci survient pendant la période probatoire.

Si, compte tenu de la modification, le stagiaire ne respecte plus les conditions d'admissibilité à la période probatoire, l'Autorité retire le certificat probatoire.

62. Le titulaire d'un certificat de représentant doit aviser l'Autorité de toute modification à un renseignement ou à un document qu'il lui a fourni dans les 5 jours de cette modification.

Cela complète le chapitre sur la supervision des activités du courtier hypothécaire.

# CHAPITRE 7

## Encadrement du marché du prêt hypothécaire au Canada

### Composantes de la compétence

- Comprendre le cadre légal du courtage hypothécaire
- Intégrer à la pratique professionnelle les règles qui encadrent l'activité de dirigeant responsable
- Superviser les activités professionnelles d'un cabinet en courtage hypothécaire

### Éléments de la compétence

- Distinguer les autres sources de droit qui s'appliquent
- Comprendre le rôle des organismes en réglementation en courtage hypothécaire
- Encadrer les activités professionnelles des courtiers hypothécaires



## Encadrement du marché du prêt hypothécaire au Canada

Chaque régulateur provincial encadre le courtage hypothécaire. Dans la majorité des provinces, l'organisme qui s'occupe de cette discipline est aussi celui qui réglemente et encadre les autres services financiers. Voici les différents organismes provinciaux qui donne un cadre légal au courtage hypothécaire au Canada<sup>65</sup> :

### TABLEAU 7.1

#### Organismes provinciaux encadrant le courtage hypothécaire

Province	Régulateur
Colombie-Britannique	British Columbia Financial Services Authority
Alberta	Real Estate Council of Alberta
Saskatchewan	Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
Manitoba	Manitoba Securities Commission
Ontario	Financial Services Regulatory Authority of Ontario
Québec	Autorité des marchés financiers
Nouveau-Brunswick	New Brunswick Financial and Consumer Services Commission
Nouvelle-Écosse	Service Nova Scotia
Terre-Neuve et Labrador	Digital Government and Services NL

65. Voir : Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires, *Renseignements sur les permis*.  
<https://www.mbrcc.ca/LicensingInformationTool>.



## 7.1 Autorité des marchés financiers — le régulateur québécois du courtage hypothécaire

Au Québec, comme vu précédemment, l’Autorité encadre le courtage hypothécaire. En effet, depuis le 1<sup>er</sup> mai 2020, cette activité, jusqu’alors assujettie à la *Loi sur le courtage immobilier* ainsi qu’aux règlements et à l’encadrement de l’Organisme d’autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ), est devenue une discipline de la LDPSF<sup>66</sup> désormais encadrée par l’Autorité. Le chapitre 8 présentera plus en détail le rôle, les fonctions et les pouvoirs de l’Autorité. Ce présent chapitre traite ceux du courtage hypothécaire.

### 7.1.1 Mission

L’article 4 de la *Loi sur l’encadrement du secteur financier* (LESF) permet à l’Autorité de remplir sa mission en matière de courtage hypothécaire, notamment de :

- veiller à ce que les inscrits en courtage hypothécaire (cabinets, sociétés autonomes, courtiers hypothécaires inscrits comme représentants autonomes) et les personnes physiques rattachées aux cabinets (les courtiers hypothécaires), se conforment à leurs obligations légales :
  - informer les consommateurs sur la consommation et les produits et services financiers, incluant le financement hypothécaire;
  - assurer le traitement des plaintes reçues des consommateurs et leur donner accès à des services de règlement de différends;
  - administrer les règles d’admissibilité et d’exercice des activités de courtage de prêts hypothécaires au Québec;
  - voir à la mise en place de programmes de protection et d’indemnisation des consommateurs et en assurer l’administration, notamment le Fonds d’indemnisation des services financiers<sup>67</sup>.

En plus des actions et tâches mentionnées ci-dessus, l’Autorité est tenue de créer les structures administratives nécessaires pour assurer l’exercice de sa mission<sup>68</sup>.

66. Articles 1, 11.1, 11.2, 13, 58.1 à 58.4., 70, 70.1, 115, 208 et 216, LDPSF, RLRQ, c D-9.1.

67. Article 4, LESF.

68. Article 6, LESF.

### 7.1.2 Fonctions et pouvoirs

Pour mener à bien sa mission en courtage hypothécaire, l'Autorité exerce ses fonctions et ses pouvoirs de régulateur de manière à :

- favoriser la confiance des consommateurs à l'égard des inscrits en courtage hypothécaire et des courtiers hypothécaires qui leur sont rattachés;
- promouvoir une offre de produits et services financiers de haute qualité et à un prix concurrentiel;
- assurer la mise en place d'un cadre réglementaire efficace favorisant le développement du secteur financier et permettant l'évolution des pratiques de gestion et commerciales dans ce secteur;
- fournir aux personnes et aux entreprises un accès à une information fiable, exacte et complète sur les cabinets, sociétés autonomes et courtiers hypothécaires, ainsi que sur les produits et services financiers offerts;
- assurer la protection du public contre les pratiques déloyales, abusives et frauduleuses et permettre aux personnes et aux entreprises lésées d'accéder à divers modes de règlement de différends<sup>69</sup>;
- agir comme centre de renseignements et de référence pour tous les domaines du secteur financier, dont le courtage hypothécaire<sup>70</sup>.

## 7.2 Intervenants

Les intervenants décrits ci-dessous servent ultimement un client, l'emprunteur, qui accepte de donner en garantie, en contrepartie d'un prêt octroyé par un prêteur, un immeuble généralement acheté ou refinancé grâce à ce prêt.

### 7.2.1 Être courtier hypothécaire

Le courtier hypothécaire est un représentant au sens de la LDPSF, au même titre que le représentant en assurance, l'expert en sinistre ou le planificateur financier. Comme dans le cas de tous ces professionnels des services financiers, son rôle est de conseiller son client et d'agir à titre d'intermédiaire entre lui et les prêteurs hypothécaires<sup>71</sup>. L'article 11.1 LDPSF le décrit comme « la personne physique qui, pour autrui et contre une rétribution fonction de la conclusion d'un prêt garanti par hypothèque immobilière, se livre à une opération de courtage relative à un tel prêt. »

69. Article 8, LESF.

70. Article 7, LESF.

71. Article 1, LDPSF.



### À titre d'information

Dans les circonstances énumérées ci-après, certaines personnes peuvent se livrer à une opération de courtage hypothécaire sans être titulaires d'un certificat de représentant inscrit dans la discipline de courtage hypothécaire, comme le prévoit l'article 11.2 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* :

- un avocat, un notaire, un évaluateur agréé, un liquidateur, un séquestre, un syndic et un fiduciaire, pourvu qu'ils s'y livrent dans l'exercice de leurs fonctions;
- les membres en règle de l'Ordre professionnel des comptables professionnels agréés du Québec;
- la personne qui est membre en règle d'un ordre professionnel ou régi par une loi administrée par l'Autorité des marchés financiers qui ne fait que communiquer à un client le nom et les coordonnées d'une personne ou d'une société qui offre des prêts garantis par hypothèque immobilière ou qui ne fait que les mettre autrement en relation lorsqu'elle le fait;
- les personnes à l'emploi ou agissant pour le compte d'un créancier hypothécaire pourvu, qu'elles s'y livrent uniquement pour le compte de ce créancier ou d'une institution financière qui fait partie du même groupe financier que ce créancier.

Les courtiers hypothécaires sont rattachés à un cabinet de courtage hypothécaire ou à une société autonome de courtage hypothécaire, ou bien ils doivent s'inscrire auprès de l'Autorité à titre de représentant autonome.



### Attention

Le courtier hypothécaire déjà titulaire d'un certificat de représentant délivré par l'Autorité et inscrit à titre de représentant autonome dans une autre discipline visée par la LDPSF ne peut pas être également rattaché à un cabinet, puisque la loi ne permet pas à un représentant d'être à la fois inscrit à titre de représentant autonome et d'agir pour le compte d'un cabinet;

Il peut, par ailleurs, être inscrit à la fois comme courtier hypothécaire et représentant dans une autre discipline de la LDPSF (assurance, planificateur financier, etc.) à titre de représentant autonome.

## 7.2.2 Prêteurs

Les prêteurs avec qui le courtier hypothécaire fait affaire sont généralement des institutions financières comme les banques ou les coopératives de services financiers, mais aussi d'autres entités comme les prêteurs privés, tel qu'étudié ci-après.

Sauf exception édictée dans la LDPSF, seul le courtier hypothécaire peut se présenter ou agir comme tel et recevoir une rémunération en fonction d'un prêt garanti par une hypothèque immobilière.

Les prêteurs hypothécaires sont des personnes physiques ou morales qui procurent des fonds et acceptent de prêter une somme d'argent pour l'acquisition d'un immeuble, à la condition d'obtenir sur celui-ci une garantie hypothécaire sur. Le prêteur est souvent appelé le « créancier hypothécaire ». Certains offrent leurs services hypothécaires directement à leurs clients, alors que d'autres utilisent également ou exclusivement les services d'un courtier hypothécaire.

### 7.2.2.1 Encadrement des prêteurs hypothécaires

Les prêteurs canadiens sont constitués (ou prorogés) et régis principalement par les lois suivantes et leurs règlements, qui déterminent notamment leurs pouvoirs, leurs devoirs et obligations, leurs formalités constitutives, leur fonctionnement et leur organisation, ainsi que leurs règles administratives. Ces lois édictent aussi les régulateurs qui surveillent ces prêteurs et contrôlent leurs affaires.

**Les banques** : *Loi sur les banques* (fédérale).

**Les coopératives de services financiers** : *Loi sur les associations coopératives de crédit* (fédérale), *Loi sur les coopératives de services financiers* (Québec) ou autre loi provinciale similaire.

**Les sociétés de fiducie** : *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* (fédérale), *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne* (Québec) ou autre loi provinciale similaire.

**Les sociétés d'épargne** : *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* (fédérale), *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne* (Québec) ou autre loi provinciale similaire.

**Les assureurs** : *Loi sur les sociétés d'assurances* (fédérale), *Loi sur les assureurs* (Québec) ou autre loi provinciale similaire.

À noter que les assureurs à charte fédérale sont aussi régis par la *Loi sur les assurances* (*Insurance Act*) applicable dans les provinces et territoires où ils exercent des activités.

**Les sociétés de financement hypothécaire** : Les lois administrées par le BSIF ou celles administrées par l'Autorité ne s'appliquent pas à ces entités. Cependant, pour être considérée comme un « prêteur agréé » et ainsi permettre aux emprunteurs à d'acquérir un prêt assuré par la *Société canadienne d'hypothèque et de logement* (SCHL), la société de financement hypothécaire doit répondre à des critères réglementaires strictes et conclure une convention avec la SCHL. En plus, la société doit respecter la ligne directrice B-21 du *Bureau du surintendant des institutions financières* (BSIF), qui établit ses attentes (similaires à celles des banques) en matière de souscription d'assurance prêt hypothécaire. Bien que cette ligne directrice ne vise que les assureurs hypothécaires fédéraux, elle s'applique indirectement aux sociétés de financement hypothécaires qui souhaitent obtenir une assurance de leur part.

**Les prêteurs privés** : ils ne sont pas soumis à l'encadrement d'un régulateur fédéral, comme dans le cas des banques, ou à l'encadrement d'un régulateur provincial, comme pour les coopératives de services financiers.

Les lois présentées précédemment sont pertinentes pour le dirigeant responsable du cabinet en courtage hypothécaire. En effet, les courtiers qui y sont rattachés doivent connaître le rôle des différentes entités prêteuses et comprendre les régulations distinctes s'appliquant à chacune d'elles.

### 7.2.3 Assureur prêt hypothécaire

L'assurance prêt hypothécaire protège le prêteur en cas de défaut de paiement de l'emprunteur (à ne pas confondre avec l'assurance collective sur la vie ou la santé des débiteurs offerte par les prêteurs à leurs emprunteurs). Ainsi, si le prêteur saisit une propriété parce que l'emprunteur ne respecte pas ses engagements de paiements hypothécaires, il peut réclamer les pertes subies à l'assureur prêt hypothécaire.

L'emprunteur paie la prime de l'assurance prêt hypothécaire généralement ajoutée au prêt hypothécaire. Par conséquent, le courtier hypothécaire doit en tenir compte et expliquer la situation à son client.

## 7.3 Réglementation et surveillance du courtage hypothécaire

Au Canada et au Québec, plusieurs entités sont autorisées à régir ou à sanctionner les cabinets de courtage hypothécaire, les courtiers, ou encore les personnes qui agissent en courtage hypothécaire sans permis ou certificat.

### 7.3.1 Tribunal administratif des marchés financiers (TMF)

Le *Tribunal administratif des marchés financiers* (TMF) est le forum où sont entendues la plupart des demandes relatives au courtage hypothécaire. Ainsi, il entend :

- Les demandes de l'Autorité concernant les pouvoirs que lui confère la loi (notamment la LESF et la LDPSF)<sup>72</sup>;
- Les demandes de toute personne intéressée en vertu des pouvoirs prévus par les diverses lois qu'il régit;
- Les demandes de révision des décisions administratives, notamment celles rendues par l'Autorité<sup>73</sup>.

72. Exemple de causes, voir : *Autorité des marchés financiers c. Cousineau-Claveau*, 2021 QCTMF 59; *Autorité des marchés financiers c. Soucy*, 2022 QCTMF 75.

73. Voir : <https://www.tmf.gouv.qc.ca/a-propos-du-tribunal/historique-et-role/>.

Ainsi, si un inscrit contrevient à une disposition de la LDPSF, le TMF peut, selon le cas, radier, révoquer, suspendre ou assortir de restrictions ou de conditions son inscription ou son certificat. Il peut également imposer une pénalité administrative d'un montant maximal de 2 000 000 \$<sup>74</sup>.

### 7.3.2 Tribunaux de droit commun

Lors d'une poursuite judiciaire, par exemple lorsqu'un client poursuit un cabinet en courtage hypothécaire ou un courtier hypothécaire pour obtenir une somme d'argent en raison de la faute causée par le courtier hypothécaire dans le cadre de ses fonctions, un juge de la Cour du Québec ou de la Cour supérieure (selon le montant en litige) entend la cause et rend une décision<sup>75</sup>. Ces tribunaux sont habilités à octroyer des dommages-intérêts au demandeur, ou encore à ordonner de faire ou de ne pas faire quelque chose, lorsqu'il y a une demande d'injonction. Lorsque la cause est portée en appel, la Cour d'appel peut l'entendre.

### 7.3.3 Cour du Québec – chambre criminelle et pénale

Le Procureur général ou l'Autorité (auparavant l'OACIQ) peuvent intenter une poursuite contre les courtiers hypothécaires qui commettent des infractions de nature criminelle ou pénale. La poursuite pourrait viser, par exemple, la fraude, le vol d'une somme d'argent ou encore l'exercice illégal de l'activité de courtier hypothécaire<sup>76</sup>.

### 7.3.4 Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF)

Le BSIF est un organisme fédéral indépendant du gouvernement, établi en 1987 dans le but de rehausser la sûreté et la solidité du système financier canadien. Il réglemente et surveille environ 400 institutions financières fédérales, soit les banques, les sociétés de fiducie et de prêt à charte fédérale, les sociétés d'assurance à charte fédérale, les coopératives de crédit à charte fédérale, et quelque 1 200 régimes de retraite privés au Canada<sup>77</sup>. Le BSIF rend compte au Parlement de ses activités par l'entremise du ministère des Finances du Canada.

74. Tel que mentionné au chapitre 6, contrairement aux représentants en assurance, aux experts en sinistre et aux planificateurs financiers, ce n'est ni le syndic de la Chambre de la sécurité financière, ni celui de la Chambre de l'assurance de dommages qui sont responsables de la discipline des courtiers hypothécaires, mais plutôt l'Autorité, responsable des démarches d'enquêtes et du dépôt des plaintes. De plus, le tribunal qui entend ces dossiers disciplinaires est le Tribunal administratif des marchés financiers, et non la Chambre de la sécurité financière ou la Chambre de l'assurance de dommages. Enfin, contrairement aux représentants en assurance et aux experts en sinistre, les courtiers hypothécaires n'ont pas leur propre code de déontologie. Ils sont plutôt régis, en matière de déontologie, par les articles 16.1 à 16.16 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*. Voir : Autorité des marchés financiers, *Règles de déontologie et d'exercice des activités du CH*; Autorité des marchés financiers, *Avis relatif à l'application de certains règlements au courtage hypothécaire*.

75. *Sanscartier c. 9028-2666 Québec inc.* 2022 QCCS 4626.

76. *R. c. Dupuis*, 2015 QCCQ 485; *Association des courtiers et agents immobiliers du Québec c. Markakis*, 2006 QCCQ 23192; *Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec c. Belley*, 2022 QCCQ 2021.

77. *Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières*, L.R.C. 1985, c. 18 (3<sup>e</sup> suppl.) et voir détails : <http://www.osfi-bsif.gc.ca/Fra/osfi-bsif/Pages/default.aspx>.

Le BSIF n'a pas compétence sur les assureurs à charte québécoise ni sur la distribution de produits et de services financiers dans les provinces et les territoires. Ni non plus sur les régimes complémentaires de retraite québécois ni sur ceux des autres provinces.

Le BSIF collabore à l'élaboration et à l'interprétation des lois et des règlements et émet des lignes directrices. Il est également chargé de la surveillance de la sûreté et de la solidité des institutions financières fédérales et des régimes de retraite privés de compétence fédérale. Par ailleurs, il évalue les risques des institutions financières, ainsi que la qualité de leurs pratiques de gestion du risque et de gouvernance.

Les activités du BSIF sont financées par les cotisations que versent les institutions financières et les régimes de retraite privés qu'il réglemente et surveille.

### **7.3.5 Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)**

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a été créée en 2001 pour protéger les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers. Elle surveille les institutions financières fédérales, comme les banques, et renforce la littératie financière des Canadiens.

Dans le cadre de son mandat de surveillance des institutions financières fédérales, elle veille à la conformité des activités des banques et des autres institutions financières fédérales avec les lois applicables à ces dernières. Elle élabore, entre autres, des lignes directrices dans lesquelles elle énonce les pratiques à intégrer par les institutions financières dans leurs activités commerciales. Le processus d'élaboration des lignes directrices prévoit la tenue de consultation publique.





### À titre d'information

L'ACFC a publié certaines lignes directrices visant la protection des consommateurs, notamment :

- Ligne directrice sur les prêts hypothécaires existants des consommateurs dans des circonstances exceptionnelles<sup>78</sup>;
- Ligne directrice sur les produits et services convenables pour les banques et les banques étrangères autorisées<sup>79</sup>;
- Ligne directrice sur les procédures d'examen des plaintes pour les banques et les banques étrangères autorisées<sup>80</sup>.

L'ACFC surveille également les organismes externes de traitement des plaintes, dont l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) et l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires. Ces organismes offrent gratuitement un service d'examen impartial des plaintes des consommateurs de produits et services bancaires. Ces services sont offerts aux personnes insatisfaites par le règlement de la plainte formulée à une banque. Plus d'information sur le processus de traitement des plaintes des banques est disponible sur le site Web de l'ACFC. (Comment déposer une plainte auprès de votre institution financière – Canada.ca)



### À titre d'information

Le 1<sup>er</sup> novembre 2024, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement deviendra l'unique organisme externe de traitement des plaintes pour le secteur bancaire au Canada.

78. Voir : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/industrie/ligne-directrices-commissaire/prets-hypothecaires-circonstances-exceptionnelles.html>.

79. Voir : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/industrie/ligne-directrices-commissaire/ligne-directrice-produits-services-convenables-banques.html>.

80. Voir : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/industrie/ligne-directrices-commissaire/procedure-examen-plaintes-banques.html>.

### **7.3.6 Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH)**

L'Autorité est membre du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH), qui est une association intergouvernementale d'autorités de réglementation des courtiers hypothécaires du Canada. Elle regroupe les organismes mentionnés au début du chapitre. Cette association ne peut adopter des règlements ou imposer des sanctions. Sa mission est d'améliorer et de promouvoir l'harmonisation des pratiques de réglementation applicables aux courtiers hypothécaires dans l'ensemble du Canada, afin de servir l'intérêt public.

Cela complète le chapitre sur l'encadrement du marché du prêt hypothécaire au Canada.



# CHAPITRE 8

## **Encadrement et surveillance par l’Autorité des marchés financiers**

### Composantes de la compétence

- Intégrer à la pratique professionnelle les règles qui encadrent l’activité de dirigeant responsable
- Superviser les activités professionnelles d’un cabinet en courtage hypothécaire

### Éléments de la compétence

- Comprendre le rôle des organismes de réglementation en courtage hypothécaire
- Comprendre le rôle des inspecteurs et des enquêteurs dans le courtage hypothécaire
- Encadrer les activités professionnelles des courtiers hypothécaires
- Contrôler le processus de traitement des plaintes
- Valider le droit d’opérer d’un cabinet en courtage hypothécaire

## Encadrement et surveillance par l’Autorité des marchés financiers

Instituée le 1<sup>er</sup> février 2004 par la *Loi sur l’Autorité des marchés financiers*, maintenant la *Loi sur l’encadrement du secteur financier*, l’Autorité des marchés financiers (l’« Autorité ») est l’organisme mandaté par le gouvernement du Québec pour encadrer le secteur financier québécois et prêter assistance aux consommateurs de produits et services financiers. L’Autorité assure son autonomie financière grâce aux cotisations et aux droits versés par ses inscrits.

L’Autorité se distingue des autres régulateurs canadiens par un encadrement intégré des domaines de l’assurance, des valeurs mobilières, des instruments dérivés, des institutions de dépôt – à l’exception des banques – et de la distribution de produits et services financiers, incluant le courtage hypothécaire et l’exercice de l’activité d’agent d’évaluation du crédit.

### 8.1 Mission

La *Loi sur l’encadrement du secteur financier* (LESF) stipule que l’Autorité a notamment pour mission de :

- prêter assistance aux consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers, notamment en établissant des programmes éducationnels en matière de consommation de produits et services financiers, en assurant le traitement des plaintes reçues des consommateurs et en leur donnant accès à des services de règlement de différends ;
- veiller à ce que les institutions financières et autres intervenants du secteur financier respectent les normes de solvabilité qui leur sont applicables et se conforment à leurs obligations que la loi leur impose en vue de protéger les intérêts des consommateurs de produits et services financiers et de prendre toute mesure prévue à la loi à ces fins ;
- assurer l’encadrement des activités de distribution de produits et services financiers en administrant en outre les règles d’admissibilité et d’exercice de ces activités et en prenant toute mesure prévue à la loi à ces fins ;
- voir à la mise en place de programmes de protection et d’indemnisation des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et administrer les fonds d’indemnisation prévus à la loi<sup>81</sup> ;
- créer les structures administratives appropriées pour mener à bien sa mission<sup>82</sup>.

---

81. Article 4, LESF.

82. Article 6, LESF.

## 8.2 Fonctions et pouvoirs

Afin d’assurer cette mission, l’Autorité dispose notamment des fonctions et des pouvoirs visant :

- à favoriser la confiance des personnes et des entreprises à l’égard des institutions financières et autres intervenants du secteur financier quant à leur solvabilité et à l’égard de la compétence des agents, des conseillers, des courtiers, des représentants et des autres intervenants qui œuvrent dans le secteur financier; du public envers les intervenants du secteur financier quant à leur solvabilité et leur compétence;
- à promouvoir une offre de produits et services financiers de haute qualité et à un prix concurrentiel pour l’ensemble des personnes et des entreprises dans toutes les régions du Québec;
- à assurer la mise en place d’un cadre réglementaire efficace favorisant le développement du secteur financier et permettant l’évolution des pratiques de gestion et des pratiques commerciales dans ce secteur;
- à donner aux personnes et aux entreprises un accès à une information fiable, exacte et complète sur les institutions financières et autres intervenants du secteur financier et sur les produits et services financiers offerts;
- à assurer la protection du public contre les pratiques déloyales, abusives et frauduleuses et à donner accès aux personnes et aux entreprises lésées à divers modes de règlement de différends.

### 8.2.1 Assistance aux clientèles

L’Autorité assiste sa clientèle de plusieurs manières :

- Elle tient des registres publics sur les entreprises et les individus autorisés à exercer;
- Grâce à ses agents du Centre d’information, elle répond aux questions des personnes du public et des entreprises qui cherchent de l’information sur un produit ou service. Les échanges se font par téléphone ou en ligne, par une demande écrite d’information générale ou la prise d’un rendez-vous téléphonique;
- Elle met à la disposition du public un service téléphonique aux plaignants, en leur offrant de l’assistance pour formuler une plainte à l’égard d’une entreprise ou d’un représentant. Elle peut aussi l’aider à signaler une situation;
- Elle permet de formuler une insatisfaction à l’égard de l’une de ses pratiques ou d’un service rendu.

#### 8.2.1.1 Tenue de registres publics

L’Autorité exerce ses fonctions et pouvoirs de manière à donner aux personnes et aux entreprises un accès à une information fiable, exacte et complète sur les institutions financières et autres intervenants du secteur financier, ainsi que sur les produits et services financiers offerts.

L’Autorité met à la disposition du public des registres, notamment celui des entreprises et individus autorisés à exercer au Québec, permettant aux consommateurs de valider le droit de pratique d’une personne ou d’une entreprise qui se présente comme étant un cabinet ou un représentant<sup>83</sup>.

### 8.2.1.2 Publications de l’Autorité

L’Autorité publie régulièrement de l’information destinée aux consommateurs et aux différents intervenants du secteur financier, incluant les inscrits et les représentants.

Le Bulletin de l’Autorité<sup>84</sup> est une publication hebdomadaire. Cet outil de référence contient les informations dont la publication est requise par les lois que l’Autorité est chargée d’appliquer. Le Bulletin permet notamment de prendre connaissance des projets de règlement et des règlements de l’Autorité, des décisions prononcées par le Tribunal administratif des marchés financiers ainsi que des décisions disciplinaires des organismes d’autoréglementation.

L’Autorité publie également des documents d’information destinés à des clientèles ciblées.

## TABLEAU 8.1

### Publications destinées à des clientèles ciblées

<b>Infolettre AMF<sup>85</sup></b>	L’Autorité propose au grand public de l’information objective sur une variété de sujets tels que les finances personnelles, l’assurance, la planification de la retraite, ainsi que ses activités récentes.
<b>Info-Conformité<sup>86</sup></b>	Cette publication trimestrielle destinée aux assujettis en assurance et en valeurs mobilières présente les activités d’inspection de l’Autorité.
<b>Info-Qualification<sup>87</sup></b>	Les formateurs, recruteurs et futurs professionnels de l’industrie des produits et services financiers peuvent trouver dans cette publication des renseignements essentiels portant, entre autres, sur les exigences de formation minimale, les examens et la période probatoire.

83. Registres | AMF (lautorite.qc.ca).

84. Le Bulletin de l’Autorité | AMF (lautorite.qc.ca).

85. Archives des infolettres AMF | AMF (lautorite.qc.ca).

86. Info-Conformité | AMF (lautorite.qc.ca).

87. Pour les futurs professionnels | AMF (lautorite.qc.ca).

L’Autorité publie également des mises en garde lorsque des investisseurs risquent d’être floués, des publications organisationnelles comme son rapport annuel ou son plan stratégique et publie, sur une base trimestrielle, une revue économique et financière<sup>88</sup>.

### 8.2.1.3 Consommateurs

En plus des services mentionnés précédemment, l’Autorité prête assistance aux consommateurs de produits et aux utilisateurs de services financiers, notamment :

- en assistant les consommateurs dans le traitement de leurs plaintes et réclamations et en leur donnant accès à des services de règlement de différends ;
- en mettant en place des programmes de protection et d’indemnisation couvrant l’offre de produits et services financiers, et en administrant les fonds d’indemnisation prévus par la loi, tel que le Fonds d’indemnisation des services financiers ;



#### À titre d’information

Le Fonds d’indemnisation des services financiers peut indemniser les personnes ayant été victimes de fraude en faisant affaire avec un représentant en assurance, en épargne collective ou en plans de bourses d’études, un expert en sinistre, un planificateur financier ou un courtier hypothécaire. Pour en savoir plus, consulter le site Web de l’Autorité<sup>89</sup>.

- en établissant des programmes d’éducation en matière de consommation de produits et services financiers, notamment sur l’assurance, l’investissement, les finances personnelles et la prévention de la fraude.

## EXEMPLES

Voici quelques exemples à consulter sur le site Web de l’Autorité :

- Dossier de crédit<sup>90</sup>
- Prêts hypothécaires<sup>91</sup>
- Hypothèques inversées<sup>92</sup>

88. Abonnements aux infolettres | AMF (lautorite.qc.ca).

89. Fonds d’indemnisation des services financiers | AMF (lautorite.qc.ca).

90. Dossier de crédit | AMF (lautorite.qc.ca).

91. Prêts hypothécaires – Être informé, ça peut être payant! | AMF (lautorite.qc.ca).

92. Hypothèque inversée – Les avantages et les inconvénients | AMF (lautorite.qc.ca).

#### 8.2.1.4 Assistance et plainte

L’Autorité offre des services d’accompagnement au consommateur pour l’aider à formuler une plainte auprès d’une entreprise ou d’un individu, en lui permettant, par exemple :

- de contester le montant de l’indemnisation offert par un assureur ;
- de contester les frais de service facturés par une institution financière ;
- de dénoncer une agence de crédit ayant négligé de répondre à une demande de modification d’un dossier de crédit.

L’Autorité traite tous les renseignements qu’elle reçoit relativement à la plainte de manière confidentielle, en conformité avec les exigences de la *Loi sur l’accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

#### 8.2.1.5 Accompagnement et information destinée aux inscrits et aux représentants

L’Autorité accompagne les cabinets, les représentants autonomes, les sociétés autonomes et les représentants de différentes façons. En plus de répondre à leur question grâce au Centre d’information, elle publie de l’information qui leur est spécifiquement destinée.

Une des sources importantes d’information est le site Web de l’Autorité. Il contient de l’information utile pour les cabinets, les sociétés autonomes et représentants autonomes et autres représentants visant à les informer sur leurs obligations. S’y trouve notamment un lien vers la LDPSF, concernant notamment les règlements applicables aux inscrits et aux représentants, ainsi que les avis publiés au fil du temps par l’Autorité sur divers sujets, notamment le courtage hypothécaire.

Plusieurs autres questions sont aussi expliquées sur le site Web incluant, les exigences relatives à l’offre par Internet<sup>93</sup>, les règles d’exercice et les règles de déontologie des courtiers hypothécaires<sup>94</sup> et les exigences relatives à la formation continue obligatoire en courtage hypothécaire<sup>95</sup>.

L’Autorité a également publié divers guides proposant, entre autres, aux inscrits et représentants de bonnes pratiques à intégrer dans leurs activités.

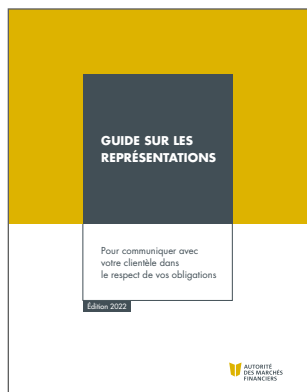
---

93. Offre par Internet – Espace numérique transactionnel | AMF (lautorite.qc.ca).

94. Règles de déontologie et d’exercice des activités du CH | AMF (lautorite.qc.ca).

95. Courtage hypothécaire – Unités de formation continue | AMF (lautorite.qc.ca).





### Guide sur les représentations

Ce guide traite des règles de représentation et d’affichage concernant les intervenants du secteur financier régis par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

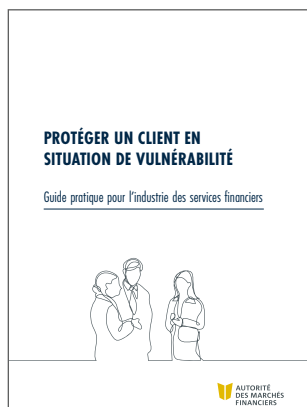
**Guide sur les représentations** (pdf – 4 Mo)



### Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits, 3<sup>e</sup> édition

Cet outil de référence vise à accompagner les inscrits.

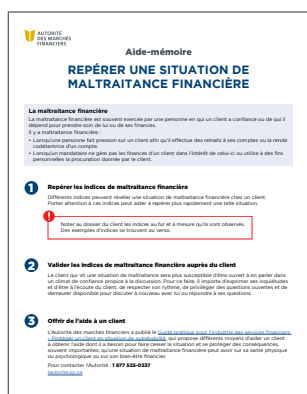
**Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits** (pdf – 25 Mo)



### Guide pratique pour protéger un client en situation de vulnérabilité

Ce guide pratique pour l’industrie des services financiers propose diverses pistes d’action pour protéger un client en situation de vulnérabilité.

**Guide Protéger un client en situation de vulnérabilité – Mai 2023** (pdf – 745 Ko)



### Aide-mémoire – Repérer une situation de maltraitance financière

Cet aide-mémoire a pour but d’aider à mieux repérer une situation de maltraitance financière.

**Aide-mémoire – Repérer une situation de maltraitance financière** (pdf – 90 Ko)

L’Autorité tient également divers événements au cours de l’année, par exemple les Rendez-vous de l’Autorité<sup>96</sup>. À l’occasion, elle offre des formations destinées aux inscrits et aux représentants sur ses services ou son encadrement applicable en vertu de la LDPSF.



### À titre d’information

L’Autorité a contribué au développement de la Formation pour contrer la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées. Ainsi les représentants peuvent accumuler une unité de formation continue s’ils suivent et réussissent la formation<sup>97</sup>.

---



---

96. Rendez-vous avec l’Autorité | AMF ([lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)).

97. Formation Maltraitance Financière | Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés ([aideabusaines.ca](http://aideabusaines.ca)).

### 8.2.1.6 Surveillance de la formation initiale et continue du courtier hypothécaire et du dirigeant responsable en courtage hypothécaire

L’Autorité assure l’encadrement nécessaire aux activités du courtier hypothécaire et du dirigeant responsable en courtage hypothécaire régies par la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*.

Pour la discipline du courtage hypothécaire, mais plus précisément pour les activités du courtier, cela se traduit par :

- Développer la formation initiale obligatoire des courtiers hypothécaires;



#### À titre d’information

La formation initiale est basée sur le **Curriculum de formation du PQCH** (pdf – 967 Ko)

---

- Reconnaître des prestataires de formation;
- Veiller à l’acquisition des habiletés nécessaires des futurs courtiers hypothécaires par l’administration d’examens spécifiques à la discipline;
- Administrer les règles d’admissibilité (par exemple la période probatoire) et de renouvellement de la certification;
- Veiller à l’acquisition des unités de formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires, et ce, par période de référence;
- Régir les conditions d’exercice des représentants au sein de la discipline, lesquelles incluent les règles de déontologie des courtiers hypothécaires.

### 8.2.2 Encadrement de la pratique pour favoriser la confiance du public

L’Autorité doit veiller à la protection du public contre les pratiques déloyales, abusives et frauduleuses, et s’assurer que les intervenants du secteur financier qu’elle surveille possèdent la compétence voulue.

Pour l’accomplissement adéquat de cette tâche, l’Autorité s’assure que chaque dirigeant responsable, garant de la conformité du cabinet qu’il dirige, assume correctement son rôle dicté par la loi, soit de veiller à ce que les employés et représentants rattachés au cabinet agissent conformément à la LDPSF et à ses règlements.

### 8.2.2.1 Règlementation

L’Autorité a le pouvoir d’adopter des règlements ou de modifier ceux déjà en vigueur. Ces pouvoirs précisés dans la LDPSF portent sur différents aspects des activités des inscrits et de leurs représentants.



#### À titre d’information

Un projet réglementaire est d’abord publié pour consultation publique. Les projets de règlements de l’Autorité sont publiés dans le Bulletin de l’Autorité et sur le site Web de l’Autorité dans la section « Consultation publique<sup>98</sup> ». Toute personne intéressée peut formuler des commentaires dans la période allouée pour le faire. À moins d’indication contraire, ces commentaires sont généralement publiés sur le site Web de l’Autorité. À la fin du processus de consultation, l’Autorité publie dans le Bulletin et sur son site Web la version définitive du règlement, avec notamment la date de son entrée en vigueur.

---

### 8.2.2.2 Dénonciation

L’Autorité a mis en place un guichet sécurisé par lequel les lanceurs d’alerte peuvent transmettre des informations. Une équipe spécialisée traite les dénonciations avec rigueur et de manière confidentielle<sup>99</sup>.

L’Autorité a en effet créé une boîte courriel sécurisée permettant l’échange d’information entre elle et une personne du public. Pour y accéder, cette dernière doit préalablement avoir transmis une dénonciation en ligne.

### 8.2.2.3 Application des lois

En tant que régulateur, l’Autorité doit s’assurer que tous ses inscrits respectent les lois et les règlements dans le cadre de leur pratique. C’est pourquoi elle applique deux mécanismes de contrôle : l’inspection et l’enquête que nous verrons en détail au point suivant.

L’Autorité tire principalement ses pouvoirs d’inspection et d’enquête des articles 9 à 17 de la LESF. Elle peut ainsi procéder à une inspection afin de vérifier l’application de la LDPSF.

---

98. Consultations publiques | AMF (lautorite.qc.ca).

99. Programme de dénonciation (lanceurs d’alerte) | AMF (lautorite.qc.ca).

## 8.3 Inspection et enquête

L’inspection s’effectue habituellement en amont des irrégularités, c’est-à-dire qu’elle joue un rôle davantage préventif, alors que l’enquête a lieu dans une optique plus répressive puisqu’elle est mise en marche à la suite d’un élément déclencheur. Grâce à ces deux mécanismes, l’Autorité renforce la confiance du public à son égard et envers les disciplines qu’elle encadre<sup>100</sup>.

Tant pour l’inspection que pour l’enquête, le dirigeant responsable constitue le principal contact entre le cabinet et les employés de l’Autorité. Par conséquent, il doit collaborer avec les inspecteurs et les enquêteurs et être disponible pour répondre à leurs demandes. Dans le cadre d’une inspection, il doit s’assurer de l’accessibilité de la personne responsable tout au cours de l’intervention afin de répondre à leurs questions et satisfaire à leurs demandes.

### 8.3.1 Inspection

L’Autorité peut procéder à une inspection afin de vérifier l’application de la LDPSF. En règle générale, elle vise donc à vérifier, valider et analyser la pratique de travail de l’inscrit.

L’inspection est un processus de vérification qui s’inscrit dans un cadre préventif. Il consiste notamment à veiller à ce que les intervenants du secteur financier se conforment aux exigences légales et réglementaires en vue de protéger les intérêts des consommateurs de produits et des utilisateurs de services financiers.

Le processus d’inspection, mené en collaboration avec les personnes et les inscrits concernées, favorise l’amélioration des pratiques professionnelles de celles-ci.

Ayant lieu dans une optique préventive, l’inspection vise tout inscrit de l’Autorité, qu’il soit cabinet ou représentant autonome. L’inscrit ne peut refuser ce processus obligatoire qui requiert sa pleine collaboration. L’Autorité préconise une approche basée sur le risque en misant sur des critères de sélection quantitatifs et qualitatifs tels que son type d’activités professionnelles, notamment la vente de produits jugés risqués, sa situation financière, la présence de situations de non-conformité, de signalements ou de dénonciations, le nombre et le type de plaintes reçues, la taille de l’entreprise ou le nombre de courtiers représentants qui y sont rattachés et ceux dont les certificats font l’objet de conditions ou restrictions.

Il existe principalement trois types d’inspections : l’inspection régulière, l’inspection ciblée et le questionnaire d’autoévaluation (inspection à distance).

---

100. Voir aussi : Informations générales – Inspection | AMF (lautorite.qc.ca).

- **L’inspection régulière**

Elle couvre la plupart des activités du cabinet, notamment la supervision, incluant les périodes probatoires, la déontologie, la convenance des activités transactionnelles, la tenue des dossiers clients, le traitement des plaintes, la sécurité informatique, la protection des renseignements personnels, la publicité et les représentations, la situation financière, le partage de commissions et les ententes de référencement.

Elle peut se dérouler sur place ou à distance. Elle est généralement annoncée, mais peut avoir lieu sans préavis.

- **L’inspection ciblée**

Comme son nom l’indique, la portée d’une inspection ciblée est plus restreinte. Elle peut constituer un suivi d’une inspection initiale ou découler d’un signalement.

Dans le cas d’un suivi, la démarche vise à confirmer que l’inscrit a mis en place les correctifs appropriés et qu’il se conforme aux recommandations émises par les inspecteurs lors d’une inspection précédente ayant relevé des manquements.

En cas de signalement, l’objectif est alors de vérifier les éléments précis sur lesquels porte le signalement.

### **EXEMPLE**

La direction de l’inspection est informée par une autre équipe de l’Autorité que plusieurs plaintes ont été déposées à l’égard de Michel, stagiaire auprès du cabinet ABC. Une inspection ciblée est mise en œuvre au cabinet ABC. Les vérifications des inspecteurs se concentreront sur les transactions effectuées par ce stagiaire et sur la façon dont le cabinet s’acquitte de son devoir de supervision lors de périodes probatoires.

Tout comme l’inspection régulière, l’inspection ciblée peut se dérouler sur place ou à distance et est habituellement annoncée.

- **Le questionnaire d’autoévaluation (ou inspection à distance)**

Dans le cas d’inspection à distance, les inscrits reçoivent un questionnaire à remplir obligatoirement en fournissant des précisions sur certains aspects de leur pratique. Le but du questionnaire est de susciter chez l’inscrit une réflexion sur sa conformité. Selon les réponses fournies, un suivi personnalisé peut s’avérer nécessaire afin d’imposer des correctifs à mettre en place pour que l’inscrit se conforme à la Loi et aux règlements.

### 8.3.1.1 Déroulement d’une inspection

Dans un premier temps, sauf lors d’une inspection non annoncée, un inspecteur communique avec le dirigeant responsable pour l’aviser qu’il sera soumis à une inspection. Il lui explique le processus et convient avec lui d’une date pour une entrevue, laquelle vise à bien cerner la pratique de l’inscrit. Il est à noter que le nombre d’inspecteurs impliqués dans une inspection varie selon la portée des vérifications anticipées; seules les démarches très ciblées n’impliquent qu’un seul inspecteur. Ce sont les inspecteurs qui contrôlent le déroulement de l’inspection.

Avant l’entrevue, un des inspecteurs peut demander à l’inscrit de lui faire parvenir quelques documents, par exemple : un questionnaire sur les pratiques du cabinet et la sécurité informatique, le manuel de politiques et procédures, la liste des ventes et des transactions, etc. Lors de l’entrevue elle-même (qui se déroule sur les lieux du travail ou par visioconférence), le ou les personnes représentant l’inscrit, généralement le dirigeant responsable, peut notamment être interrogé sur ses connaissances, la gestion du cabinet, sa supervision de ses représentants, ainsi que sur tous les aspects de l’exercice de sa discipline. Le dirigeant responsable peut alors être accompagné de toute personne à laquelle il a délégué des tâches relatives à la conformité.

Tout au long de l’inspection, les inspecteurs peuvent demander des informations et documents supplémentaires. Et également exiger d’avoir accès au matériel informatique et à la base de données utilisés par les représentants dans le cadre de leurs fonctions, ou encore de rencontrer des représentants et des employés du cabinet. Les inspecteurs visitent ensuite les lieux où ils analysent les dossiers, livres et registres qu’ils jugent pertinents à l’inspection. Ils peuvent ensuite effectuer des entrevues avec les représentants et les employés de l’inscrit.

À la suite de l’inspection, l’inscrit reçoit un rapport d’inspection. Le constat d’inspection lui est présenté de vive voix et les attentes d’amélioration lui sont clarifiées. Dans presque tous les cas, l’inscrit doit s’engager à apporter les correctifs attendus dans des délais raisonnables. Selon les conclusions du rapport, il peut devoir corriger certaines situations, préparer un plan d’action, signer un engagement de conformité ou encore être soumis à une inspection de suivi. Dans certains cas, le dossier peut être transféré à d’autres directions de l’Autorité. Dans les cas les plus graves, le dossier peut également être transféré au contentieux ou aux enquêtes, ce qui peut mener à un recours judiciaire ou administratif.

Il va donc sans dire qu’un suivi serré devra être effectué par l’inscrit, et principalement par le dirigeant responsable lors de la réception du rapport d’inspection. Au surplus, la pleine collaboration des dirigeants de l’inscrit, notamment celle du dirigeant responsable, tout comme celle des représentants et employés de l’inscrit lors du processus d’inspection, est primordiale. En faisant preuve d’ouverture et de transparence, l’inscrit contribue à protéger le public en améliorant sa culture de conformité.

## Quelques exemples de manquements couramment observés par les inspecteurs

- Les inspecteurs ont remarqué que les représentants du cabinet n’ont pas accès à un manuel de politiques et procédures pour les aider à appliquer les meilleures pratiques. Questionnés par les inspecteurs, ils admettent que les transactions effectuées auprès des clients ne font l’objet d’aucune vérification. Les inspecteurs notent ce manquement dans le rapport et expliquent au dirigeant responsable que le cabinet doit mettre en place des politiques et procédures pour encadrer le travail des représentants. Également, ils précisent que le cabinet doit effectuer des audits aléatoires de dossiers clients afin de s’assurer que les représentants respectent les exigences légales lorsqu’ils vendent un produit ou des services financiers.
- Les inspecteurs remarquent, lors de la vérification des dossiers clients, qu’un représentant n’a pas fait une analyse des besoins financiers avant de proposer au client un prêt garanti par une hypothèque immobilière. Cela sera noté dans le rapport d’inspection pour rappeler à l’inscrit que le courtier hypothécaire doit toujours consigner par écrit et conserver dans le dossier tous les renseignements portant sur les besoins du client et de sa situation financière, notamment ses antécédents de crédit, ses revenus, sa capacité à rembourser le prêt et le niveau de ses connaissances financières.
- À l’entrevue, les inspecteurs apprennent que le cabinet fait du partage de commissions avec un autre cabinet. Toutefois, le dirigeant responsable explique qu’il ne garde aucune trace de ces transactions. Les inspecteurs notent alors dans le rapport l’absence d’un registre de commissions faisant état des transactions et du partage de commissions effectués. Également, ils rédigent un manquement relevant que l’inscrit n’a pas déclaré ce lien d’affaires à l’Autorité, tel que l’exige la réglementation.



### Attention

Le rapport d’inspection est strictement confidentiel et n’est destiné qu’à l’usage interne du cabinet.

---



### 8.3.1.2 Pouvoirs et obligation de l’inspecteur

L’article 10 de la LESF précise les pouvoirs et les obligations de l’inspecteur.



#### Articles de lois ou références

LESF, art. 10

La personne ainsi autorisée à procéder à une inspection par l’Autorité ou par un organisme d’autoréglementation peut :

- 1° pénétrer, à toute heure raisonnable, dans l’établissement d’une personne ou d’une société où s’exercent des activités régies par une loi visée à l’article 7 et en faire l’inspection ;
- 2° exiger des personnes présentes tout renseignement relatif à l’application d’une telle loi ainsi que la production de tout livre, registre, compte, contrat, dossier ou autre document s’y rapportant ;
- 3° examiner et tirer copie des documents comportant des renseignements relatifs aux activités de cette personne ou de cette société.

Toute personne qui a la garde, la possession ou le contrôle des documents visés au présent article doit, sur demande, en donner communication à la personne qui procède à l’inspection et lui en faciliter l’examen.

---



#### Attention

L’article 19.0.1 de la LESF stipule que le fait d’entraver ou de tenter d’entraver l’action d’un inspecteur ou d’un enquêteur dans l’exercice de ses fonctions ou de ses pouvoirs, le fait de cacher, détruire ou refuser de fournir un renseignement, un document ou un bien qu’il a le droit d’exiger ou d’examiner peut conduire à l’imposition d’amendes allant de 5 000 \$ à 50 000 \$ pour une personne physique et de 15 000 \$ à 150 000 \$ dans les autres cas. De plus, ces amendes sont doublées, puis triplées en cas de récidive.

---

L’inspecteur a l’obligation de s’identifier sur demande; il doit alors présenter une attestation de l’Autorité. Il ne peut être poursuivi en justice pour un acte accompli de bonne foi dans l’exercice de ses fonctions<sup>101</sup>.

L’inspecteur ne peut exiger la communication, l’examen, la copie ou la saisie d’un document ou d’un renseignement protégé par le secret professionnel auquel est tenu un membre d’un ordre professionnel autre que celui d’un comptable professionnel agréé<sup>102</sup>.

### 8.3.2 Enquête

Contrairement à l’inspection, l’enquête est faite lorsque des motifs raisonnables font croire à l’Autorité à un manquement aux lois et aux règlements qu’elle applique. L’enquête se déroulant à huis clos, elle est donc confidentielle<sup>103</sup>. C’est-à-dire sans publicité, sans qu’une personne extérieure au groupe visé (dirigeants ou personnes rattachées au cabinet, représentants, etc.) puisse y assister, sauf un avocat. Ayant une portée répressive et dissuasive, elle est liée à la commission d’une ou de plusieurs infractions.

L’enquête peut viser autant un inscrit qu’un non-inscrit.

#### 8.3.2.1 Déroulement d’une enquête

De manière générale, l’Autorité peut, de sa propre initiative ou sur demande, faire toute enquête si elle a des motifs raisonnables de croire à un manquement à la LDPSF ou à ses règlements. Chaque personne autorisée par écrit par l’Autorité à agir à titre d’enquêteur se présente aux locaux de l’inscrit, ou de tout lieu visé par l’enquête, sans être annoncé, à toute heure raisonnable. Le nombre d’enquêteurs impliqués varie selon la portée des vérifications anticipées.

Les enquêteurs colligent la preuve documentaire et testimoniale nécessaire à la reconstitution des faits rapportés par le plaignant, examinent les lieux de l’inscrit et exigent de voir et de prendre copie de documents, tels les livres, registres, comptes, contrats, dossiers, si nécessaire.

À cet effet, les enquêteurs peuvent requérir du dirigeant responsable tous renseignements et documents qu’ils jugent nécessaires afin de mener à terme l’enquête.

Dans l’obligation de collaborer avec l’Autorité, le dirigeant responsable doit fournir tous les renseignements et documents demandés dans la forme et le délai requis par les enquêteurs.

Ceux-ci analysent ensuite les pièces, les renseignements et les documents colligés reçus et interrogent des témoins au besoin, afin de monter le dossier d’enquête.

---

101. Article 11, LESF.

102. Article 15.1, LESF.

103. Article 12, LESF.

Si la preuve est concluante et démontre la commission d’une infraction à l’une des lois administrées par l’Autorité, les enquêteurs soumettent le dossier à la Direction principale du contentieux de l’Autorité qui déterminera si la preuve justifie d’intenter des poursuites contre le contrevenant, devant le TMF ou la Cour du Québec.

### 8.3.2.2 Pouvoirs et obligation de l’enquêteur

Chaque enquêteur autorisé par l’Autorité à effectuer une enquête a les pouvoirs et l’immunité d’un commissaire, à la différence près qu’il ne peut ordonner l’emprisonnement<sup>104</sup>. Sa mission est de chercher des preuves relatives à une infraction. Souvent, son travail consiste à vérifier le bien-fondé d’une plainte déposée contre l’inscrit.

Tout comme l’inspecteur, l’enquêteur a l’obligation de s’identifier sur demande. Il exhibe alors le document émis par l’Autorité qui l’autorise à enquêter.

L’enquêteur a accès à tout établissement d’un inscrit. Il peut exiger d’obtenir copie de tout document relatif aux activités d’un cabinet. Il a aussi le pouvoir de vérifier à qui sont destinés les droits d’accès au système informatique du cabinet. Il peut perquisitionner des éléments importants.

L’enquêteur peut ainsi exiger du comptable professionnel agréé de l’inscrit de toute personne de lui communiquer tout renseignement ou tout document relatif à l’enquête, mais pas d’un renseignement protégé par le secret professionnel auquel est tenu un membre d’un ordre professionnel autre que celui d’un comptable professionnel agréé<sup>105</sup>.

Comme pour le travail de l’inspecteur, il est interdit d’entraver celui de l’enquêteur ou de l’induire en erreur.



#### Attention

Le fait de refuser de fournir l’accès à un document exigé par l’enquêteur ou le fait d’entraver ses fonctions constitue une infraction pénale pouvant entraîner l’imposition d’une amende à l’inscrit.

---

104. Article 14, LESF.

105. Article 15, LESF.



### Articles de lois ou références

LESF, art. 19.0.1.

Commet une infraction et est passible d’une amende de 5 000 \$ à 50 000 \$, dans le cas d’une personne physique, et de 15 000 \$ à 150 000 \$, dans les autres cas, quiconque :

- 1° entrave ou tente d’entraver l’action d’un inspecteur ou d’un enquêteur dans l’exercice de ses fonctions ou pouvoirs, ou cache, détruit ou refuse de lui fournir un renseignement, un document ou un bien qu’il a le droit d’exiger ou d’examiner dans le cadre de cet exercice;
- 2° fait défaut de comparaître à la suite d’une assignation ou refuse de témoigner dans le cadre d’une inspection ou d’une enquête.

Les amendes minimales et maximales sont portées au double pour une première récidive et au triple pour toute récidive additionnelle.



### Attention

Le représentant informé qu’une enquête ou une plainte disciplinaire a été notifiée ne doit pas communiquer avec le plaignant<sup>106</sup>.



### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 115.3

L’Autorité peut, en vue ou au cours d’une enquête, demander au Tribunal administratif des marchés financiers :

- 1° d’ordonner au représentant ou au cabinet ou à toute autre personne ou entité qui fait ou ferait l’objet de l’enquête de ne pas se départir de fonds, titres ou autres biens qu’il a en sa possession;
- 2° d’ordonner au représentant ou au cabinet ou à toute autre personne ou entité qui fait ou ferait l’objet de l’enquête de ne pas retirer les fonds, titres ou autres biens des mains d’une autre personne qui les a en dépôt ou qui en a la garde ou le contrôle;
- 3° d’ordonner à toute autre personne ou entité de ne pas se départir des fonds, titres ou autres biens visés au paragraphe 2°.

106. Article 16.16, Règlement sur l’exercice des activités des représentants; Article 46, Code de déontologie de la CSF; Article 36, Code de déontologie des représentants en assurance de dommages; Article 57, Code de déontologie des experts en sinistre.

L’ordonnance rendue en vertu du premier alinéa a effet à compter du moment où l’intéressé en est avisé et, à moins qu’il n’y soit autrement pourvu, demeure tenante pour une période de 12 mois; elle peut, pendant cette période, être révoquée ou autrement modifiée.

L’intéressé doit être avisé au moins 15 jours à l’avance de toute audience au cours de laquelle le Tribunal administratif des marchés financiers doit considérer une prolongation. Le Tribunal peut la prononcer si le représentant ou le cabinet ou toute autre personne ou entité ne manifeste pas son intention de se faire entendre ou s’il n’arrive pas à établir que les motifs de l’ordonnance initiale ont cessé d’exister.

### 8.3.3 **Respect de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF)**

Comme vu précédemment, le fait de contrevenir à une disposition de la LDPSF ou à l’un de ses règlements constitue une infraction susceptible de mener à l’imposition de pénalités ou de sanctions importantes pour le cabinet, ses représentants rattachés, et même pour les employés ou autres personnes qui commettent des actes réservés aux représentants certifiés. Par conséquent, le dirigeant responsable, tout comme les autres dirigeants et administrateurs du cabinet doivent prendre les moyens raisonnables pour que les personnes autorisées à agir pour le cabinet, tels ses employés ou ses représentants rattachés, respectent les dispositions de la LDPSF et ses règlements.



#### **Attention**

L’article 488 de la LDPSF stipule que « le dirigeant, l’administrateur ou le salarié de l’auteur principal d’une infraction, y compris celui qui est rémunéré à commission, s’il autorise ou permet une infraction prévue par la présente loi, est passible des mêmes peines que l’auteur principal. »

---

Cela complète le chapitre sur l’encadrement et la surveillance par l’Autorité des marchés financiers.

# CHAPITRE 9

## Autres lois régissant les inscrits

### Composantes de la compétence

- Comprendre le cadre légal du courtage hypothécaire
- Intégrer à la pratique professionnelle les règles qui encadrent l'activité de dirigeant responsable
- Superviser les activités professionnelles d'un inscrit

### Éléments de la compétence

- Distinguer les dispositions du *Code civil du Québec* (C.c.Q.) qui s'appliquent aux dirigeants responsables du cabinet
- Distinguer les sources du droit qui s'appliquent aux dirigeants responsables de cabinet en courtage hypothécaire
- Intégrer à la pratique professionnelle les autres responsabilités et obligations des dirigeants responsables qui s'appliquent à leur pratique
- Encadrer le travail du personnel administratif et de soutien
- Encadrer les activités professionnelles



## Autres lois régissant les inscrits

Les chapitres précédents ont abordé les principales règles de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) et de ses règlements applicables à un inscrit et aux personnes qui agissent en son nom. Bien entendu, les entreprises de services financiers doivent respecter d'autres règles. Ce chapitre présente les lois et règlements suivants :

- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (Québec) (LPRPSP)
- Règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes sur les télécommunications non sollicitées — Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNANTE)
- *Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP)
- *Loi sur la concurrence*
- *Code civil du Québec* (C.c.Q.)

### 9.1 Le respect de la vie privée : *Charte des droits et libertés de la personne (Québec), Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé et Code civil du Québec*

Au Québec, à l'instar des autres provinces canadiennes et de la plupart des pays occidentaux industrialisés, le respect de la vie privée est une valeur primordiale. Le législateur québécois l'a d'ailleurs enchâssé dans plusieurs lois, dont la *Charte des droits et libertés de la personne*. À ses articles 4 et 5, cette loi à valeur quasi-constitutionnelle<sup>107</sup> stipule en effet que toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation, et au respect de sa vie privée.

Lors de la refonte du *Code civil du Québec*, adoptée en 1991 (entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 1994), le législateur a consacré à la vie privée tout le chapitre 3 du premier titre (articles 36 à 41), intitulé « Du respect de la réputation et de la vie privée ».

---

107. Pierre Bosset, *La Charte des droits et libertés de la personne dans l'ordre constitutionnel québécois : évolution et perspectives*, 27 juin 2005. Voir l'article 52 de la *Charte des droits et libertés de la personne*.



## Articles de lois ou références

C.c.Q., art. 35

Toute personne a droit au respect de sa réputation et de sa vie privée. Nulle atteinte ne peut être portée à la vie privée d'une personne sans que celle-ci y consente ou sans que la loi l'autorise.

C.c.Q., art. 36

L'article 36 du *Code* énumère des actes pouvant être considérés comme une atteinte à la vie privée d'une personne :

- 1° Pénétrer chez elle ou y prendre quoi que ce soit;
- 2° Interceptor ou utiliser volontairement une communication privée;
- 3° Capter ou utiliser son image ou sa voix lorsqu'elle se trouve dans des lieux privés;
- 4° Surveiller sa vie privée par quelque moyen que ce soit;
- 5° Utiliser son nom, son image, sa ressemblance ou sa voix à toute autre fin que l'information légitime du public;
- 6° Utiliser sa correspondance, ses manuscrits ou ses autres documents personnels.

*Les articles 37 à 41 du Code civil concernent le dirigeant responsable. Ils traitent des circonstances et des conditions pour lesquelles un dossier peut être constitué sur une personne. Ainsi, l'article 37 mentionne :*

C.c.Q., art. 37

Toute personne qui constitue un dossier sur une autre personne doit avoir un intérêt sérieux et légitime à le faire. Elle ne peut recueillir que les renseignements pertinents à l'objet déclaré du dossier et elle ne peut, sans le consentement de l'intéressé ou l'autorisation de la loi, les communiquer à des tiers ou les utiliser à des fins incompatibles avec celles de sa constitution; elle ne peut non plus, dans la constitution ou l'utilisation du dossier, porter autrement atteinte à la vie privée de l'intéressé ni à sa réputation.



Trois ans plus tard, soit le 1<sup>er</sup> septembre 1994, la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (LPRPSP) est entrée en vigueur. Cette loi vise à établir des règles particulières à l'égard des renseignements personnels qu'une personne exploitant une entreprise au Québec recueille, détient, utilise, ou encore communique à des tiers.

La LPRPSP reprend plusieurs des principes enchâssés dans le *Code civil du Québec* et ajoute d'autres obligations. Elle encadre notamment la collecte des renseignements personnels, la façon de les protéger, les personnes ou organismes y ayant accès, ainsi que le droit d'accès de ces renseignements par la personne concernée. La LPRPSP édicte aussi les règles concernant la rectification des renseignements personnels de cette personne.

L'expression au à l'article 1 de la LPRPSP dans la phrase « ... des règles particulières à l'égard des renseignements personnels sur autrui qu'une personne recueille, détient, utilise ou communique à des tiers à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise » réfère au paragraphe de l'article 1525 du C.c.Q., qui stipule :

« Constitue l'exploitation d'une entreprise **l'exercice, par une ou plusieurs personnes, d'une activité économique organisée**, qu'elle soit ou non à caractère commercial, consistant dans la production ou la réalisation de biens, leur administration ou leur aliénation, **ou dans la prestation de services**. »



### Attention

Comme les inscrits (cabinets et représentants autonomes) sont des personnes morales ou physiques qui exploitent une entreprise de services au sens de l'article 1525 C.c.Q., la LPRPSP s'applique à eux.

---

Le 22 septembre 2021, la LPRPSP a été l'objet d'une révision importante. Le législateur québécois a en effet retranché ou ajouté plusieurs articles qui entrent progressivement en vigueur depuis le 22 septembre 2022 jusqu'au 22 septembre 2024<sup>108</sup>. Ils sont étudiés plus en détail dans ce chapitre.

Les représentants rattachés à l'inscrit, bien que non visés directement par la LPRPSP, sont par ailleurs soumis aux règles de déontologie visant plusieurs objectifs similaires.

---

108. Voir : Chambre de la sécurité financière, *Ce que vous devez savoir sur la loi 25*, 22 novembre 2022. Voir aussi : Commission d'accès à l'information, *Principales modifications législatives*.



## Articles de lois ou références

### *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*

16.10. Le courtier hypothécaire doit respecter et assurer la confidentialité des renseignements qu'il obtient concernant son client.

Il doit seulement utiliser ces renseignements aux fins pour lesquelles ils ont été obtenus et il ne peut les utiliser à des fins personnelles.

Le courtier hypothécaire n'est relevé de ces obligations que dans les cas où il obtient le consentement du client et dans les cas où lui permet une disposition d'une loi ou une ordonnance d'un tribunal.

### *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière (CSF)*

27. Le représentant ne doit pas divulguer les renseignements personnels ou de nature confidentielle qu'il a obtenus autrement que conformément aux dispositions de la loi ni les utiliser au préjudice de son client ou en vue d'obtenir un avantage pour lui-même ou pour une autre personne.

### *Code de déontologie des experts en sinistre (ChAD)*

22. L'expert en sinistre doit respecter la confidentialité de tous renseignements personnels qu'il obtient concernant un client et les utiliser aux fins pour lesquelles il les obtient, à moins qu'une disposition d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal compétent ne le relève de cette obligation.

23. L'expert en sinistre ne doit pas divulguer, autrement que conformément à la loi, les renseignements personnels ou de nature confidentielle qu'il a obtenus ni les utiliser au préjudice d'une partie en cause ou en vue d'obtenir un avantage pour lui-même ou pour une autre personne.

24. L'expert en sinistre ne peut accepter un mandat ou en continuer l'exécution s'il comporte ou peut comporter la divulgation ou l'usage de renseignements ou de documents confidentiels obtenus d'un autre sinistré à moins que ce dernier n'y consente.



### Articles de lois ou références (suite)

*Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (ChAD)*

24. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas divulguer les renseignements personnels ou de nature confidentielle qu'il a obtenus autrement que conformément à la Loi ni les utiliser au préjudice de son client ou en vue d'obtenir un avantage pour lui-même ou pour une autre personne.

Ces règles de déontologie permettent aux organismes d'autoréglementation (CSF, ChAD) et à l'Autorité d'intervenir auprès d'un représentant certifié s'il enfreint les règles reproduites ci-dessus.

En matière de courtage hypothécaire, les règles de déontologie ont été rédigées afin d'être complémentaires à la LPRPSP et de permettre ainsi à l'Autorité de réprimander un courtier hypothécaire qui ne respecterait pas les principes de protection des renseignements personnels.

Par ailleurs, la loi permet à un inspecteur de l'Autorité de faire rapport à la Commission d'accès à l'information de ses constatations sur la façon dont un cabinet protège les renseignements personnels de ses clients<sup>109</sup>.

Par conséquent, le cabinet doit s'assurer que le personnel du cabinet, les représentants rattachés et les fournisseurs agissant au nom du cabinet respectent les règles liées à la protection des renseignements personnels dans l'exercice de leurs activités. Comme vu au chapitre 4, cela peut se faire notamment par l'élaboration de politiques et de procédures ayant pour objet de protéger ces renseignements, ainsi que par la mise en place d'un mécanisme de contrôle interne auprès des représentants.

Les renseignements personnels composent une grande partie de ceux pour lesquels l'inscrit doit assurer la confidentialité, donc leur protection s'insère également dans la notion de soin et compétence attendue du cabinet. Elle s'inscrit également dans la perspective des pratiques sécuritaires visant la protection du cabinet dans le cadre de ses activités informatiques soumises aux règles de la cybersécurité.

La Commission d'accès à l'information est le régulateur chargé d'appliquer la LPRPSP et son règlement<sup>110</sup>.

109. Article 113, LDPSF.

110. Article 103 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1.

### 9.1.1 Le renseignement personnel

La LPRPSP définit le renseignement personnel comme un renseignement concernant une personne physique et permettant, directement ou indirectement de l'identifier. Ainsi, les dispositions de la LPRPSP protègent seulement les renseignements personnels concernant une personne physique. Ce qui n'est pas le cas pour les sociétés ou les personnes morales.



#### Attention

Il n'en demeure pas moins, que dans le cadre de bonnes pratiques, le dirigeant responsable doit veiller à mettre en place une protection adéquate pour les renseignements appartenant aux personnes physiques ou morales qui lui sont confiés ou communiqués, notamment ceux de ses employés, des clients potentiels et réels, et des partenaires d'affaires. Généralement, les contrats entre entreprises prévoient l'obligation de protéger les renseignements confidentiels échangés dans le cours normal des affaires (prix, négociations, pratiques commerciales, etc.), même si ces renseignements ne sont pas personnels.

Ce type de renseignement concerne la plupart du temps un nom, un prénom, une adresse postale ou électronique (courriel), ou encore un numéro de téléphone. Toutefois, la jurisprudence a aussi étendu cette notion à « un ensemble d'informations qui, une fois rassemblées, telles les pièces d'un puzzle, permettent de reconstituer une image qui conduit à l'identification de la personne<sup>111</sup>. »

### 9.1.2 La collecte de renseignements personnels

Avant même ce stade, la LPRPSP impose diverses obligations à l'inscrit qui entend recueillir des renseignements personnels en ligne ou qui le fait par l'entremise de ses employés, ses fournisseurs de services ou des représentants qui lui sont rattachés.

Des règles précises régissent la protection des renseignements personnels, particulièrement la tenue des dossiers clients, ainsi que l'accès aux dossiers et aux renseignements qui y sont consignés. Ainsi, l'inscrit peut constituer un dossier sur une personne physique si :

- il a un **intérêt sérieux et légitime** de le faire<sup>112</sup>;
- il a déterminé, **avant la collecte**, les fins pour lesquelles il compte recueillir ces informations personnelles<sup>113</sup>;

111. *Norton Rose Fulbright c. Québec (Ministère de la Santé et des Services sociaux)*, 2015 QCCA 292 CanLII; *Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles et Syndicat de l'enseignement des Basses-Laurentides*, M<sup>e</sup> Jean-Guy Ménard, SAE 9407, 25 septembre 2019.

112. Article 4, LPRPSP.

113. Article 4, LPRPSP.

- il recueille seulement les **renseignements nécessaires** aux fins déterminées avant la collecte<sup>114</sup>;
- il obtient les renseignements **de manière licite**<sup>115</sup>;
- il recueille ses renseignements auprès de la personne elle-même, à moins qu'elle ne consente à la collecte auprès d'un tiers (ou si autorisé par la LPRPSP)<sup>116</sup>
  - si le tiers est une entreprise et que le client le demande, l'inscrit doit l'informer de la source de ces renseignements.



### Attention

La Commission d'accès à l'information, sur son site Web, indique ce qui suit quant aux **renseignements nécessaires** :

« Le critère de nécessité est un principe fondamental ayant pour objectif de réduire les atteintes à la vie privée des personnes concernées par les renseignements personnels recueillis par les entreprises privées et les organismes publics. Il n'est pas donc possible de déroger à ce principe, même avec le consentement de la personne concernée. Ce principe doit s'interpréter au regard de la finalité poursuivie par l'entreprise privée ou par l'organisme public. Un renseignement personnel est nécessaire si la finalité poursuivie est légitime, importante, urgente et réelle et si l'atteinte au droit à la vie privée consécutive à la collecte, la communication ou la conservation de chaque élément de renseignement est proportionnelle à cette finalité (c.-à-d. la collecte des renseignements est-elle rationnellement liée aux objectifs visés, l'atteinte au droit à la vie privée est-elle minimisée et la divulgation du renseignement requis est-elle nettement plus utile à l'entreprise que préjudiciable à la personne concernée?). Dans le secteur privé, en cas de doute, un renseignement personnel est réputé non nécessaire<sup>117</sup>. »

Si l'inscrit, un membre de son personnel ou un représentant rattaché, demande au client des renseignements personnels non nécessaires à l'objet du dossier ou à l'exercice des fonctions du représentant, le client peut adresser une plainte à la Commission d'accès à l'information.

114. Article 5, LPRPSP.

115. Article 5, LPRPSP.

116. Article 6, LPRPSP.

117. Voir : <https://www.cai.gouv.qc.ca/la-collecte-de-renseignements-personnels/#:~:text=Collecte%20aupr%C3%A8s%20d'un%20tiers&text=Une%20personne%20peut%20toutefois%20donner,recueillir%20un%20renseignement%20non%20n%C3%A9cessaire.>

Au moment de la collecte, et par la suite sur demande, l'inscrit doit aviser et informer la personne de qui il compte collecter les renseignements personnels (en général le client) :

- des fins auxquelles les renseignements sont recueillis;
- des moyens par lesquels ils sont recueillis;
- des droits d'accès et de rectification prévus par la loi;
- de son droit de retirer son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis<sup>118</sup>.

De plus, si l'inscrit utilise les services d'un tiers pour collecter de l'information personnelle de clients (par exemple, une firme de télémarketing), il doit s'assurer qu'au moment de la collecte, le client est informé :

- du nom de l'entreprise utilisée pour la collecte (ex. : le nom de la firme de télémarketing);
- que la collecte est faite pour l'inscrit;
- de la possibilité que les renseignements soient communiqués à l'extérieur du Québec, si tel est le cas;
- que, sur demande, d'autres informations devront lui être fournies (catégories de personnes ayant accès aux renseignements dans l'entreprise, la durée de conservation, les coordonnées du responsable de la protection des renseignements personnels).

Lorsqu'une personne – la plupart du temps, le client de l'inscrit – fournit ses renseignements personnels après avoir été correctement informée de ses droits, elle est présumée avoir consenti à leur utilisation par l'inscrit et à leur communication aux fins de l'objet du dossier<sup>119</sup>.

Si l'inscrit recueille des renseignements personnels auprès de ses clients en ayant recours à une technologie comprenant des fonctions permettant de les identifier, de les localiser ou d'effectuer un profilage, il doit les informer à l'avance :

- du recours à cette technologie;
- des moyens offerts pour activer les fonctions permettant de les identifier, de les localiser ou d'effectuer un profilage<sup>120</sup>.

De plus, l'inscrit qui recueille des renseignements personnels par un moyen technologique doit publier sa politique de confidentialité sur son site Web et la diffuser. Celle-ci doit être rédigée en termes simples et clairs. Si l'inscrit modifie sa politique, il doit publier et diffuser un avis à cet égard<sup>121</sup>.

---

118. Article 8, LPRPSP.

119. Article 8.3, LPRPSP.

120. Article 8.1, LPRPSP.

121. Article 8.2, LPRPSP.

Aussi, en application de l'article 9 de la LPRPSP, l'inscrit ne peut pas refuser de servir un client ne souhaitant pas divulguer des renseignements personnels, à moins que la collecte de ces renseignements ne soit autorisée par la Loi ou qu'elle soit nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat.

### EXEMPLE

Rufus, qui souhaite acheter une police d'assurance vie, refuse par coquetterie d'inscrire son âge, son poids et sa grandeur sur la proposition d'assurance. Ces renseignements personnels étant nécessaires à l'assureur pour l'appréciation du risque d'assurance, le cabinet peut refuser de servir Rufus.

Finalement, l'inscrit ou la personne agissant en son nom qui recueille des renseignements personnels, doit s'acquitter de cette tâche auprès de la personne concernée (c.-à.-d. le client), sauf si celle-ci a autorisé cette collecte à un tiers, ou que la LPRPSP le permet<sup>122</sup>.

Le dirigeant responsable doit rendre disponible sa politique sur l'usage d'une procuration ou d'un mandat, ainsi qu'un modèle à utiliser, au besoin.

Cependant, trois exceptions à cette règle permettent de recueillir des renseignements personnels auprès de tiers. Le tableau 9.1 en énonce le contexte d'application et donne un exemple pour chacune.

## TABLEAU 9.1

### Exceptions permettant la collecte de renseignements personnels auprès d'un tiers

Exception	Contexte d'application	Exemple
<b>Première exception</b>	Quand la Loi autorise la collecte auprès d'un tiers.	Un tiers peut requérir du tribunal l'autorisation de faire effectuer une autopsie. Ainsi, il obtient des renseignements personnels sur la personne décédée.
<b>Deuxième exception</b>	Quand la collecte est effectuée dans l'intérêt de la personne et que les renseignements ne peuvent être recueillis auprès d'elle au moment opportun.	Un tiers peut avoir besoin de renseignements personnels sur une personne gravement malade, qui nécessite des soins médicaux urgents, mais dans l'incapacité de fournir elle-même ces renseignements à cause de son état.
<b>Troisième exception</b>	Quand la collecte est nécessaire pour s'assurer de l'exactitude des renseignements.	Un expert en sinistre peut rencontrer des témoins afin de valider les informations reçues de l'assuré concernant le sinistre.

122. Article 6, LPRPSP.

Les dirigeants d'un cabinet (administrateurs, dirigeants, dirigeant responsable, chef de la conformité et responsable de la protection des renseignements personnels) doivent donc s'assurer que les personnes collectant des renseignements personnels en son nom (par exemple, le représentant rattaché, l'employé ou le fournisseur de service, lors de l'ouverture du dossier d'un client ou à tout autre moment) respectent la LPRPSP.

Noter que la cette Loi s'applique aussi aux informations personnelles recueillies au sujet des dirigeants et des représentants qui agissent pour l'inscrit, ou de ses employés.

## EXEMPLE

### Collecte de renseignements nécessaires

Elvira soumet une demande d'assurance habitation pour son chalet. Dans la proposition, la compagnie Grand'Assurance lui pose des questions sur son état de santé.

Le cabinet est en droit de constituer un dossier sur Elvira et de collecter des renseignements à son sujet, mais n'a aucune raison de lui poser des questions sur son état de santé, celui-ci ne concernant pas la souscription d'une assurance habitation. Ces renseignements sont inutiles dans l'objet du dossier.

Le cabinet ne peut pas refuser de servir Elvira parce qu'elle n'accepte pas de les fournir<sup>123</sup>.



### Attention

Le dirigeant responsable doit s'assurer que le personnel de l'inscrit et les représentants rattachés constituent des dossiers conformes au respect de la vie privée.

Par exemple, il peut réviser les formulaires et questions posées aux clients lors de la rencontre initiale au cours de laquelle les représentants collectent les renseignements personnels aux fins de l'offre de service ou de la souscription d'un produit financier auprès d'une institution financière, et s'assurer de leur légalité. Il doit aussi vérifier la conformité de la rédaction d'un écrit pour l'obtention des divers consentements.

123. Article 9, LPRPSP.



## EXEMPLE

### Collecte de pièce d'identité

Roch rencontre Samuel, un nouveau client. Ce dernier souhaite acheter un contrat de rente immédiate, non-enregistré, afin de toucher un revenu de 15 000 \$ par an. Roch lui demande son permis de conduire afin de l'identifier en mentionnant que l'assureur exigera ce document pour émettre la rente. Samuel refuse de fournir sa carte – il ne conduit pas, mais n'ose le dire à Roch – mais lui remet plutôt sa carte d'assurance-maladie. Roch refuse de servir le client, en lui mentionnant que le permis de conduire est essentiel aux fins d'identification.

Donc, dans ce cas, l'identification est requise en vertu des règles du Centre d'analyse des opérations et déclarations du Canada (CANAFE)<sup>124</sup>. Par ailleurs, Roch ne peut exiger que le client lui montre son permis de conduire; il doit lui laisser le choix de présenter un document d'identité avec photo délivré par un gouvernement fédéral, provincial ou territorial<sup>125</sup>.

### 9.1.3 La détention et l'utilisation des renseignements personnels

L'inscrit qui détient des renseignements personnels doit prendre et appliquer des mesures de sécurité propres à assurer leur caractère confidentiel<sup>126</sup>.



#### Articles de lois ou références

*Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, art. 10*

Toute personne qui exploite une entreprise doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support.

124. Article 22 (1) du *Règlement sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*.

125. Article 105 (1) a) du *Règlement sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*.

126. Article 10, LPRP, articles 3 et 18 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*; article 16.10 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*; voir aussi *Autorité des marchés financiers c. 6541828 Canada inc. (Groupe immobilier Vantage)*, 2023 QCTMF 31.

Voici quelques exemples de mesures de sécurité exigibles par le dirigeant responsable concernant les dossiers physiques et le matériel de bureau :

- Verrouiller les portes, tiroirs et filières où se trouvent les dossiers physiques, les ordinateurs, les serveurs.
- Mettre les clés USB, CD, copie de secours, etc., sous clé. Ne pas les laisser sans surveillance dans une voiture ou un lieu public.
- Assurer la sécurité des locaux de l'inscrit — système d'alarme, gardiens, etc.
- Ne pas prêter à des tiers le matériel informatique ou les cellulaires confiés par le cabinet aux employés et aux représentants.

Concernant les dossiers informatiques, d'autres mesures peuvent être exigées de la part du dirigeant responsable. Par exemple :

- Éteindre les postes de travail, activer la mise en veille automatique.
- Utiliser des mots de passe sécuritaires.
- Installer des systèmes de sécurité informatique fiables et reconnus, tels les pare-feu (*firewall*) et les antivirus, et programmer les mises à jour automatiques de ces systèmes.
- Limiter l'accès des ordinateurs ou des serveurs à des personnes spécifiques et retracer rapidement les accès non autorisés ou suspects.
- Désactiver la sauvegarde automatique des mots de passe pour les informations sensibles et les comptes d'administrateurs.
- Faire affaire avec des experts reconnus en informatique, et effectuer des tests d'intrusion pour tester la sécurité des systèmes informatiques.
- Programmer des sauvegardes automatiques des données.
- Utiliser un logiciel de chiffrement.
- Utilisez un réseau sécurisé (HTTPS, SSL).
- Prévoir un accès à l'environnement de l'inscrit par VPN, qui inclut la double authentification.

Plusieurs ressources en cybersécurité pour aider les inscrits à prévenir les risques d'incidents liés à la technologie sont disponibles, notamment sur le site Web de la Commission d'accès à l'information et dans le Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Aussi, le Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH) a publié des principes pour la préparation à la cybersécurité qui proposent des pratiques visant à prévenir des incidents de cybersécurité dans ce secteur d'activités et à réagir. L'inscrit en courtage hypothécaire peut également s'inspirer des pratiques proposées dans l'outil sur la préparation à la cybersécurité<sup>127</sup> publié par les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA).

---

127. cisro-ocra.com

### 9.1.4 L'accès aux dossiers et renseignements personnels des clients

Les dossiers sont uniquement accessibles aux employés ayant besoin de ces renseignements pour s'acquitter de leurs fonctions<sup>128</sup>. Le seul statut d'employé ou de représentant rattaché à l'inscrit est insuffisant pour consulter tous les dossiers. En effet, l'inscrit doit démontrer que l'accès aux renseignements personnels d'un client est nécessaire à l'accomplissement des tâches de l'employé, à l'exercice des activités du représentant ou du fournisseur de service, aux fins de prestation du service demandé par le client. Ces informations ne peuvent être utilisées à des fins non pertinentes par rapport à l'objet du dossier<sup>129</sup>. L'inscrit doit aussi s'assurer que les renseignements contenus dans ses dossiers sont à jour et exacts au moment de leur utilisation<sup>130</sup>.

Le dirigeant responsable doit donc prêter attention à l'accès aux renseignements des clients. Il doit vérifier que ses représentants, employés non assujettis à la LDPSF, mandataires et fournisseurs de services n'ont accès qu'aux renseignements nécessaires à l'exercice de leurs activités.

À titre d'exemple, comme un représentant n'a pas le droit de prendre connaissance des renseignements du client d'un autre représentant, sauf si le client y consent (ou si le cabinet lui en autorise l'accès pour des motifs de nécessité), le dirigeant responsable doit s'assurer que ces renseignements sont uniquement accessibles au représentant responsable du dossier du client et, en son absence, à une personne de confiance, quel que soit le moyen de conservation.

### 9.1.5 L'accès du client à son dossier et le droit de rectification

Les articles 27 à 41 de la LPRPSP traitent du droit d'accès aux renseignements personnels.

Toute personne physique a un droit d'accès aux renseignements personnels la concernant qu'une entreprise détient sur elle. Elle possède les droits suivants :

- faire rectifier les renseignements personnels erronés à son sujet;
- en obtenir une copie à un coût raisonnable.

La demande d'accès ou de rectification doit obligatoirement être faite et transmise à l'inscrit par écrit, et la personne qui soumet une demande doit justifier son identité à titre de personne concernée. Il est à noter que le représentant légal de cette personne, par exemple le tuteur au majeur ou le curateur public, peut demander l'accès à ces renseignements. Le représentant autonome ou le cabinet doit les lui communiquer. Cet accès doit être gratuit, mais des frais raisonnables peuvent être exigés pour leur transcription, reproduction et transmission.

---

128. Article 20, LPRPSP.

129. Article 12 (2.2), LPRPSP.

130. Article 11, LPRPSP.

Au cas où ces renseignements sont inexacts, incomplets ou équivoques, le client peut demander leur suppression ou modification. Le cas échéant, le cabinet ou le représentant autonome, selon le cas, doit prendre les mesures nécessaires pour permettre au client d'effectuer ces rectifications.

La LPRPSP prévoit aussi que certaines personnes peuvent demander l'accès à des renseignements personnels d'un client décédé, par exemple pour obtenir de l'aide dans le processus de deuil. La LPRPSP permet aussi au liquidateur, au bénéficiaire, à l'héritier ou au successible d'obtenir des renseignements d'une entreprise qui les détient; cependant, il est insuffisant que la personne se présente comme le liquidateur, bénéficiaire, héritier ou successible. En effet, elle doit en plus démontrer que la communication du renseignement ou document demandé met en cause ses intérêts et ses droits à titre de liquidateur, de bénéficiaire, d'héritière ou de successible<sup>131</sup>.



### Articles de lois ou références

*Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, art. 40.1 et 41*

- 40.1 Une personne qui exploite une entreprise peut communiquer au conjoint ou à un proche parent d'une personne décédée un renseignement personnel qu'elle détient concernant cette personne, si la connaissance de ce renseignement est susceptible d'aider le requérant dans son processus de deuil et que la personne décédée n'a pas consigné par écrit son refus d'accorder ce droit d'accès.
41. Sous toute réserve de l'article 40,1, toute personne qui exploite une entreprise doit refuser de donner communication d'un renseignement personnel au liquidateur de la succession, au bénéficiaire d'une assurance-vie ou d'une indemnité de décès, à l'héritier ou au successible de la personne concernée par ce renseignement, à moins que cette communication ne mette en cause les intérêts et les droits de la personne qui le demande à titre de liquidateur, de bénéficiaire, d'héritier ou de successible.
- 

131. *Arrata c. Financière Sun Life*, 2023 QCCA 132.

L'inscrit doit répondre avec diligence à cette demande, au plus tard dans les 30 jours de la date de celle-ci. À défaut de répondre dans ce délai, l'inscrit est réputé avoir refusé la demande. Le cas échéant, la personne qui les requiert (les renseignements ou les documents) peut présenter une demande devant le tribunal administratif de la Commission d'accès à l'information du Québec pour les obtenir.

Dans certains cas, cependant, l'inscrit peut refuser l'accès aux renseignements personnels, notamment :

- si la divulgation risque vraisemblablement de nuire à une enquête de son service de sécurité interne ayant pour but de prévenir, découvrir ou réprimer un crime ou des infractions à la loi<sup>132</sup>;
- si la divulgation risque d'avoir un effet sur une procédure judiciaire<sup>133</sup>.

Cependant, l'inscrit doit refuser l'accès aux renseignements personnels si leur divulgation peut révéler vraisemblablement un renseignement personnel sur un tiers ou l'existence d'un tel renseignement et nuirait sérieusement à ce tiers (sauf exception)<sup>134</sup>.

### 9.1.6 La transmission à des tiers

Le client doit donner son consentement pour que l'inscrit communique à des tiers des renseignements personnels le concernant.

#### EXEMPLE

BigCabinet inc., qui vient de collecter les informations personnelles de son client pour l'achat d'une police d'assurance invalidité, souhaite transmettre à son partenaire Minifirm inc., un cabinet en assurance de dommages, ces mêmes informations, aux fins de référencement. Cette transmission est permise uniquement avec le consentement du client.

Le consentement du client est aussi nécessaire si l'inscrit veut utiliser les renseignements personnels qu'il détient à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis<sup>135</sup>. Ce consentement doit alors être manifeste, libre, éclairé et donné à des fins spécifiques<sup>136</sup>.

La LPRPSP n'exige pas le **consentement écrit**, mais il est nettement préférable que l'inscrit l'obtienne pour démontrer qu'il se l'est procuré suivant les critères de la LPRPSP.

132. Article 39 (1), LPRPSP.

133. Article 39 (2), LPRPSP.

134. Article 40, LPRPSP.

135. Article 12, LPRPSP.

136. Article 14, LPRPSP.

Des exceptions à cette règle font en sorte qu'une entreprise peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel à un tiers<sup>137</sup>.



### Attention

Le représentant qui obtient des informations personnelles, financières ou médicales d'un client doit faire preuve de vigilance quant à leur consultation par des tiers. Le dirigeant responsable doit s'assurer que la transmission aux tiers se fait avec le consentement du client ou en vertu de la loi.

---



### À titre d'information

Une fois le dossier fermé, le cabinet ne peut plus utiliser les renseignements qu'il contient, sauf si le client l'y autorise, ou si la loi le permet.

---

L'article 18 de la LPRPSP énumère diverses situations où l'inscrit peut communiquer un renseignement personnel contenu dans le dossier d'un client, et ce, sans son consentement. Par exemple, une demande d'un renseignement par le directeur des poursuites criminelles et pénales si cette information est requise aux fins d'une poursuite pour infraction, ou encore si la communication d'un renseignement détenu par l'inscrit doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité du client.



### Attention

Le courtier hypothécaire peut collecter des renseignements sur la situation financière de son client auprès d'un tiers, mais ne peut les communiquer à des tiers sans l'autorisation de son client (ou si la loi le permet). Conséquemment, ce dernier doit donner son consentement avant la transmission de la demande de prêt au prêteur.

---

---

137. Articles 18, 20, 22 et 23, LPRPSP.

**EXEMPLE**

À la demande du directeur des poursuites criminelles et pénales, Assure-toi inc. peut, sans le consentement de Didier, un client, communiquer les renseignements sur celui-ci dans le cas d'une enquête pour vol d'automobile.

**À titre d'information**

Une autorisation du client est inutile lorsque l'Autorité demande à consulter les dossiers du courtier hypothécaire dans le cadre d'une inspection ou d'une enquête.

**Articles de lois ou références***Information au client*

LPRPSP, art. 19

L'article 19 de la LPRPSP stipule que :

Toute personne qui exploite une entreprise ayant pour objet *le prêt d'argent* [...] et qui prend connaissance de rapports de crédit ou de recommandations concernant la solvabilité de personnes physiques, préparés par un agent de renseignements personnels, doit informer ces personnes de leur droit d'accès et de rectification relativement aux renseignements personnels détenus par l'agent et leur indiquer comment et à quel endroit elles peuvent avoir accès à ces rapports ou recommandations et les faire rectifier, le cas échéant.

La personne qui exploite une telle entreprise doit communiquer à la personne physique qui lui en fait la demande la teneur de tout rapport de crédit ou de toute recommandation dont elle a pris connaissance en vue de prendre une décision la concernant. [...]

### 9.1.7 Les nouvelles dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (LPRPSP)*

De nouvelles dispositions ont été intégrées à la LPRPSP et imposent des obligations supplémentaires aux inscrits à l'égard de la protection des renseignements personnels. Le dirigeant responsable doit donc avoir une bonne connaissance de ce qui est attendu de l'inscrit, et veiller à ce que les actions suivantes soient exécutées :

- **Nommer un responsable de la protection des renseignements personnels**

La LPRPSP crée la fonction de responsable de la protection des renseignements personnels<sup>138</sup>. Elle est attribuée par défaut à la personne ayant la plus haute autorité au sein d'un cabinet – généralement le dirigeant responsable – ou à la personne inscrite à titre de représentant autonome. Ce responsable veille au respect et à la mise en œuvre de la loi.

Les coordonnées de la personne responsable de la protection des renseignements personnels doivent être publiées sur le site Web de l'inscrit ou, s'il n'en a pas, être accessibles par tout autre moyen.



#### Articles de lois ou références

*Information au client*

LPRPSP, art. 3.1

L'article 3.1 de la LPRPSP stipule que :

Toute personne qui exploite une entreprise est responsable de la protection des renseignements personnels qu'elle détient.

Au sein de l'entreprise, la personne ayant la plus haute autorité veille à assurer le respect et la mise en œuvre de la présente loi. Elle exerce la fonction de responsable de la protection des renseignements personnels; elle peut déléguer cette fonction par écrit, en tout ou en partie, à toute personne.

Le titre et les coordonnées du responsable de la protection des renseignements personnels sont publiés sur le site Internet de l'entreprise ou, si elle n'a pas de site, rendus accessibles par tout autre moyen approprié.

---

138. Responsable de la protection des renseignements personnels – Commission d'accès à l'information du Québec (gouv.qc.ca)



- **Évaluer le risque de préjudice, aviser la Commission d'accès à l'information (CAI) et les personnes concernées, si requis**

Le manquement d'un inscrit à son obligation de protéger les renseignements personnels de ses clients est susceptible d'entraîner un incident de confidentialité. Par ailleurs, un inscrit peut faire l'objet d'un vol ou d'une intrusion causant un tel incident de confidentialité, même après avoir mis en place des mesures adéquates de protection des renseignements personnels, par exemple lorsque :

- un représentant se fait voler le dossier physique de ses clients, laissé sans surveillance dans un café;
- un employé d'un cabinet copie les renseignements personnels de clients sur une clé USB pour les vendre à un tiers;
- un pirate informatique s'introduit dans une base de données pour en prendre copie;
- un inscrit perd son ordinateur portable ou se départit d'un ordinateur sans assurer la destruction sécuritaire des renseignements personnels qui y étaient conservés.

L'inscrit ayant des motifs de croire qu'un incident de confidentialité est survenu doit :

- prendre des mesures raisonnables pour limiter les risques de préjudice pour le client et éviter la survenance d'incidents de même nature;
- évaluer si l'incident présente un risque qu'un préjudice sérieux soit causé au client selon les critères précisés à la LPRPSP, après consultation auprès du responsable de la protection des renseignements personnels (souvent le dirigeant responsable);
- aviser le client et la CAI lorsque l'incident présente un risque de préjudice sérieux, ainsi que toute personne ou tout organisme susceptible d'aider l'inscrit à limiter les conséquences de l'incident pour le client selon les modalités prévues;
- aviser rapidement l'assureur (si l'inscrit est couvert par une assurance cyberrisques).

- **Tenir un registre des incidents de confidentialité**

L'inscrit doit tenir un registre des incidents de confidentialité et y inscrire tout incident conformément aux modalités du *Règlement sur les incidents de confidentialité*. Ce registre doit être remis à la CAI, sur demande<sup>139</sup>.

---

139. Article 3.8, LPRPSP.

Le registre des incidents de confidentialité doit contenir les éléments suivants :

- Une description des renseignements personnels visés par l'incident. Si cette information n'est pas connue, il faut inscrire la raison pour laquelle il est impossible de fournir cette description ;
- Une brève description des circonstances de l'incident ;
- La date ou la période où l'incident a eu lieu, ou une approximation de cette période si elle n'est pas connue ;
- La date ou la période au cours de laquelle l'inscrit a pris connaissance de l'incident ;
- Le nombre de personnes concernées par l'incident ou, s'il n'est pas connu, une approximation de ce nombre ;
- Une description des éléments qui amènent l'inscrit à conclure qu'il y a, ou non, risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux personnes touchées, comme :
  - la sensibilité des renseignements personnels concernés ;
  - les utilisations malveillantes possibles des renseignements ;
  - les conséquences appréhendées de l'utilisation des renseignements et la probabilité d'une utilisation à des fins préjudiciables ;
- Les dates de transmission des avis à la Commission d'accès à l'information et aux personnes concernées, quand l'incident présente un risque de préjudice sérieux. L'inscrit doit aussi préciser s'il a donné des avis publics et la raison de ceux-ci ;
- Une brève description des mesures prises par l'inscrit, à la suite de l'incident, pour diminuer les risques de causer un préjudice.

Les renseignements du registre doivent être mis à jour et conservés pendant cinq (5) ans minimum, après la date ou période de prise de connaissance de l'incident par l'inscrit<sup>140</sup>.

---

140. Voir : Commission d'accès à l'information, *Incidents de confidentialité – Registre des incidents de confidentialité*, 2 mai 2023. <https://www.cai.gouv.qc.ca/incident-de-confidentialite-impliquant-des-renseignements-personnels/registre/>. Voir aussi : AMF, Cabinets et représentants – Protection des données et des renseignements personnels. Voir également : Chambre de la sécurité financière, InfoDéonto, *Protection des renseignements personnels* ; Chambre de la sécurité financière, InfoDéonto, *Utilisation des technologies de l'information*.

- **Établir et mettre en œuvre des politiques et pratiques de gouvernance pour protéger les renseignements personnels**

Ces politiques et pratiques doivent minimalement prévoir :

- Des règles applicables à la conservation et à la destruction des renseignements personnels;
- Les rôles et les responsabilités des membres du personnel, tout au long du cycle de vie des renseignements personnels (page en cours d'actualisation);
- Un processus de traitement des plaintes<sup>141</sup>.



### Attention

Si l'inscrit ne déclare pas un incident de confidentialité à la CAI ou aux personnes concernées, il s'expose à des sanctions administratives pécuniaires très élevées (jusqu'à 10 millions de dollars, ou 2 % du chiffre d'affaires)<sup>142</sup> ou à des sanctions pénales pouvant atteindre 25 millions de dollars, ou 4 % du chiffre d'affaires<sup>143</sup>. Pour une personne physique, par exemple un représentant rattaché, la sanction pénale peut varier entre 5 000 \$ et 100 000 \$.



### Attention

Attention, si l'inscrit commet une infraction à la LPRPSP, la personne responsable, que ce soit le dirigeant responsable ou tout autre dirigeant ayant prescrit ou autorisé l'acte ou l'omission ou y ayant consenti, est partie à l'infraction et personnellement passible d'une peine allant de 5 000 \$ à 100 000 \$.

Il ne peut, non plus, exercer des représailles (rétrogradation, suspension, congédiement, déplacement ou autre mesure disciplinaire) ou menacer une personne pour qu'elle s'abstienne de déposer une plainte ou de collaborer à une enquête.

Il doit fournir les renseignements demandés par la CAI, notamment le *Registre des incidents*<sup>144</sup>.

---

141. Voir : <https://www.cai.gouv.qc.ca/entreprises/politiques-et-pratiques-gouvernance/>.

142. Articles 90.1 et 90.12, LPRPSP.

143. Articles 91 al. 1 et 91 al. 1 (3), LPRPSP.

144. Articles 3.8 et 81.2, LPRPSP.



## Articles de lois ou références

LPRPSP, art. 91 et 93

Les articles 91 et 93 de la LPRPSP stipulent que :

91. Commet une infraction et est passible d'une amende de 5 000 \$ à 100 000 \$ dans le cas d'une personne physique (...) quiconque :
- 1° recueille, utilise, communique, conserve ou détruit un renseignement personnel en contravention à la loi;
  - 2° omet de déclarer, s'il est tenu de le faire, un incident de confidentialité à la Commission ou aux personnes concernées;  
(...)
  - 4° ne prend pas les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels conformément à l'article 10;  
(...)  
(...)
  - 6° [...] contrevient à l'article 81.1;
  - 7° refuse ou néglige de se conformer, dans le délai fixé, à une demande transmise en application de l'article 81.2;  
(...)
93. Si une personne morale commet une infraction prévue par la présente loi, l'administrateur, le dirigeant ou le représentant de cette personne morale qui a prescrit ou autorisé l'accomplissement de l'acte ou de l'omission qui constitue l'infraction ou qui y a consenti est partie à l'infraction et passible de la peine qui y est prévue.

## • Être à l'affût des changements législatifs et réglementaires

D'autres changements entreront en vigueur le 22 septembre 2024, dont le droit à la portabilité des renseignements personnels, qui créera des responsabilités accrues pour le responsable de la protection de ces renseignements. En effet, à compter de cette date, si un client le demande, l'inscrit aura l'obligation de lui communiquer, dans un format technologique structuré et couramment utilisé, le renseignement personnel informatisé qu'il aura recueilli<sup>145</sup>.

### 9.1.8 Les bonnes pratiques du dirigeant responsable

Dans un petit cabinet, le dirigeant responsable est souvent la personne chargée de faire respecter la LPRPSP. Il doit publier ses coordonnées professionnelles sur le site Web de l'inscrit à titre de responsable de la protection des renseignements personnels. Dans un grand cabinet, cette fonction et ces tâches sont souvent dévolues à un gestionnaire qui détient les compétences nécessaires pour occuper ce poste. Par ailleurs, afin d'être soutenu dans sa démarche, ce dernier peut déléguer certaines fonctions à un employé du cabinet ou à des fournisseurs externes.

Dans tous les cas, pour l'Autorité, le dirigeant responsable est ultimement la personne qui doit veiller à l'adoption, à la mise en place et au respect des politiques et procédures concernant la collecte, l'utilisation, la transmission et la destruction des renseignements personnels des clients. Il doit veiller à la création d'un registre des incidents et s'assurer que la personne responsable de la protection des renseignements personnels y inscrit effectivement tous les incidents qui lui sont rapportés. Aussi que la politique de protection des renseignements personnels est bel et bien publiée sur le site Web de l'inscrit, et que le nom du responsable y apparaît.

Le dirigeant responsable doit connaître et maîtriser les règles applicables au respect de la vie privée, ou à tout le moins, être bien conseillé par un spécialiste dans le domaine. Il doit voir à ce que le personnel, les représentants, les fournisseurs, les mandataires et les dirigeants de l'inscrit comprennent et appliquent les règles de la LPRPSP, puisqu'ils ont accès aux renseignements personnels des clients que l'inscrit doit protéger.

Ainsi, en résumé, une bonne pratique pour l'inscrit consiste à prendre les mesures suivantes pour veiller à :

- l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)<sup>146</sup>;
- la création et la mise en œuvre de politiques et pratiques pour respecter la LPRP et protéger les renseignements personnels du cabinet;
- la création du registre des incidents;

145. Voir : <https://www.cai.gouv.qc.ca/espace-evolutif-modernisation-lois/thematiques/droit-portabilite/>.

146. Voir le *Guide d'accompagnement Réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée de la CAI* : <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/4580975>.

- l'adoption de saines pratiques en matière de cybersécurité;
- des formations aux employés et aux représentants du cabinet portant sur les exigences de la LPRP, et sur les politiques, procédures et saines pratiques adoptées par l'inscrit;
- la signature d'un engagement de confidentialité pour les employés non certifiés et les prestataires de services ayant accès aux renseignements confidentiels;
- un mécanisme de contrôle interne visant à vérifier le respect des politiques établies.

## **9.2 Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes**

La *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité* a été adoptée en 2000 dans le cadre de la création d'un régime canadien de lutte contre le blanchiment d'argent. En 2001, le champ d'application de cette loi a été élargi de manière à inclure le financement du terrorisme. Elle est donc devenue la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*<sup>147</sup>.

Cette Loi comporte les objectifs clés suivants :

- mettre en œuvre des mesures visant à détecter et à décourager le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes;
- faciliter les enquêtes et les poursuites relatives aux infractions dans ces deux domaines;
- combattre le crime organisé;
- aider le Canada à remplir ses engagements internationaux dans la lutte contre la criminalité transnationale.

### **9.2.1 Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE)**

Le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) a été créé en juillet 2000. Il veille au respect de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et de ses règlements. Il a également pour rôle de recueillir, d'analyser et de communiquer des renseignements financiers concernant les soupçons de blanchiment d'argent et de financement des activités terroristes.

Certaines personnes, dont le personnel des institutions financières (banques, caisses populaires, coopératives de services financiers, coopératives de crédit, assureurs vie (incluant les représentants en assurance de personnes), société de fiducie, sociétés de prêts), courtiers en valeurs mobilières (personnes morales), courtiers immobiliers (personnes morales et agents (personnes physiques)) et promoteurs immobiliers, ont l'obligation de déclarer au CANAFE les opérations financières douteuses.

---

147. *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*, LC 2000, ch. 17.



### À titre d'information

Par ailleurs, en vertu du *Règlement modifiant certains règlements pris en vertu de la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*, les obligations découlant de cette loi et de ses règlements sont notamment étendues aux courtiers hypothécaires.

Il est possible d'obtenir plus de renseignements sur le CANAFE, ses activités et les étapes à suivre pour remplir une déclaration en visitant le site Web du CANAFE<sup>148</sup>.

#### 9.2.1.1 Directives du CANAFE

Le CANAFE a publié des directives à l'intention des personnes assujetties à la Loi et à ses règlements<sup>149</sup>. Ces directives reprennent les obligations imposées par la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et des règlements pris en vertu de cette loi. Voici les principales obligations :

- l'établissement et la mise en œuvre d'un programme de conformité<sup>150</sup>;
- les exigences en matière de tenue de documents<sup>151</sup>;
- les exigences en matière de déclaration (opérations douteuses, biens appartenant à un groupe terroriste, opérations importantes en espèce, opérations importantes en monnaie virtuelle)<sup>152</sup>;
- les exigences relatives au besoin de bien connaître son client (ce qui inclut les exigences en matière de vérification de l'identité des clients) :
  - vérification de l'identité des clients (individus et entités);
  - vérification de la relation d'affaires;
  - contrôle continu de la relation d'affaires;
  - identification des bénéficiaires effectifs;
  - détermination des tiers;
  - détermination des personnes politiquement vulnérables et des dirigeants d'une organisation internationale.

148. Voir : <https://www.fintrac-canafe.gc.ca/>.

149. Voir : CANAFE, Administrateurs, courtiers et prêteurs hypothécaires, en vigueur le 11 octobre 2024.

150. Voir : CANAFE, Exigences relatives au programme de conformité, 19 novembre 2021.

151. Au moment de la publication du manuel, le CANAFE n'avait pas encore publié de directives pour le secteur des prêts hypothécaires relativement à leurs obligations précises dans la conservation de documents.

152. Voir : CANAFE, Administrateurs, courtiers et prêteurs hypothécaires, en vigueur le 11 octobre 2024 (à la rubrique « Déclaration »).

## 9.2.2 Programme de conformité

Le programme de conformité constitue la base pour assurer le respect des exigences à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et aux règlements pris en vertu de cette loi en matière de déclaration, de tenue de documents, de vérification de l'identité des clients et d'autres exigences relatives au besoin de bien connaître son client.

Toutes les entités déclarantes sont tenues d'établir et de mettre en œuvre un programme de conformité. En particulier, elles doivent prendre les mesures suivantes :

- désigner un agent de conformité chargé de mettre en œuvre le programme de conformité;
- élaborer et appliquer des politiques et des procédures de conformité écrites, tenues à jour et, dans le cas d'une entité, approuvées par un cadre dirigeant;
- évaluer les risques de l'entreprise pour étudier et consigner les risques d'infraction de recyclage des produits de la criminalité ou dans le cadre de ses activités;
- élaborer et mettre à jour un programme écrit de formation continue axée sur la conformité à l'intention des employés, des mandataires ou d'autres personnes autorisées à agir au nom de l'entité déclarante, le cas échéant;
- élaborer et consigner un plan pour le programme de formation continue axée sur la conformité et donner la formation (le plan de formation);
- élaborer et consigner un plan d'évaluation de l'efficacité du programme de conformité, et mener cette évaluation au moins tous les deux ans (examen bisannuel de l'efficacité).

Soulignons que l'AMF et le CANAFE ont signé un protocole d'entente afin d'échanger des renseignements en matière de conformité relevant des différentes lois administrées par l'Autorité ainsi que ceux reliés à la conformité de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* administrée par le CANAFE<sup>153</sup>.



### À titre d'information

Le CANAFE a publié de l'information sur les obligations visant les cabinets et leurs courtiers hypothécaires. Elle sera mise à jour progressivement avant la date d'entrée en vigueur le 11 octobre 2024.

L'Autorité invite les cabinets et les courtiers hypothécaires à s'y référer<sup>154</sup>.

---

153. Voir : AMF, L'Autorité et CANAFE signent une entente de partage d'information sur la conformité, 28 juin 2006. Voir aussi : AMF, *Ligne directrice sur la criminalité financière*.

154. Voir : CANAFE, *Administrateurs, courtiers et prêteurs hypothécaires*, en vigueur le 11 octobre 2024.



### 9.3 Liste nationale de numéros de télécommunication exclus du Canada (LNTE)

La *Loi sur les télécommunications* (LT), adoptée par le gouvernement fédéral en 1993, a plusieurs visées, notamment de protéger la vie privée des personnes. Grâce à cette loi et à ses règlements<sup>155</sup>, les consommateurs ne désirant pas recevoir d'appels non sollicités de télévendeurs — des personnes qui font du télémarketing pour leur compte ou au nom d'une ou de plusieurs personnes — peuvent inscrire leur numéro à la LNTE. Cette inscription se fait aisément sur le site Internet du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications (CRTC)<sup>156</sup>. Il est à noter que la LNTE ne s'applique pas aux appels faits aux entreprises.

La LT interdit aux télévendeurs canadiens de solliciter les personnes inscrites sur la LNTE, sauf exemptions prévues par la loi<sup>157</sup>. Ces exemptions sont :

1. les appels de télémarketing effectués par ou pour le compte d'une entreprise à un « consommateur » avec qui elle entretient déjà une relation d'affaires (relation d'affaires en cours), pourvu que ce consommateur n'ait pas spécifiquement demandé d'exclusion à l'entreprise<sup>158</sup>. En effet, même si le numéro du consommateur n'apparaît pas dans la LNTE, ce dernier peut avoir demandé à l'entreprise d'exclure son nom et son numéro de téléphone de sa liste interne des numéros exclus. Par relation d'affaires en cours, on entend<sup>159</sup> : l'achat d'un produit ou service dans les 18 derniers mois ;
  - une demande de renseignements ou une proposition réalisée dans les 6 derniers mois ;
  - un contrat écrit en vigueur, ou échu dans les 18 derniers mois.
2. l'obtention exprès du consentement du consommateur qui, bien qu'inscrit à la LNTE, a demandé à ne pas être exclu des appels faits par l'entreprise aux consommateurs. Le terme « obtention exprès » est la permission écrite du consommateur d'être appelé (formulaire rempli à la main, ou électronique ou en ligne), ou encore son autorisation verbale, fournie dans un enregistrement audio ou vérifiée par un tiers indépendant.

---

155. Voir les *Règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes sur les télécommunications non sollicitées* (les « Règles »), <https://crtc.gc.ca/fr/reglest-trules.htm>.

156. <https://lnnte-dncl.gc.ca/fr/Consommateur/Inscrire-votre-num%C3%A9ro/#/>.

157. Article 41.7(1), LT.

158. Les entreprises doivent maintenir une liste interne de numéros exclus (désistements). Voir : Gouvernement du Canada, Exemptions de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, 2018-04-09.

159. Article 41.7(2), LT.



## Articles de lois ou références

### *Règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes sur les télécommunications non sollicitées*

#### Partie II – Règles sur la LNNTÉ

4. Il est interdit au télévendeur de faire une télécommunication à des fins de télémarketing au numéro de télécommunication d'un consommateur qui figure sur la LNNTÉ, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur ou, s'il y a lieu, du client du télévendeur, et le client d'un télévendeur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que le télévendeur respecte cette règle.
5. Aux fins d'application de l'article 4, le consentement exprès doit indiquer clairement que le consommateur accepte que des télécommunications à des fins de télémarketing lui soient faites par une personne donnée ou pour le compte de cette personne et à quel numéro de télécommunication.

Les représentants autonomes ou le cabinet qui sollicitent leur clientèle par téléphone (directement ou en message préenregistré), par télécopieur, ou encore au moyen de firmes de télémarketing engagées par l'inscrit pour le faire, sont considérés comme des télévendeurs. Ils sont donc assujettis à la LT et à ses règlements.

Pour éviter de solliciter une personne inscrite dans la liste, et pour respecter la LT et ses règlements, le télévendeur doit s'abonner à la LNNTÉ moyennant le versement de droits annuels. Pour ce faire, il enregistre les renseignements de son entreprise sur le site Web du *Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (CRTC), achète un abonnement à la LNNTÉ, puis télécharge ou interroge celle-ci<sup>160</sup>. L'abonnement à cette liste permet à l'inscrit d'augmenter ses chances de joindre des personnes susceptibles d'être intéressées par son offre de services. Une fois fait, les preuves d'abonnement et de paiement à la LNNTÉ doivent être conservées durant trois ans<sup>161</sup>.

La liste à laquelle l'inscrit a accès grâce à son abonnement ne peut pas être partagée avec d'autres personnes, sauf avec le fournisseur de services qui fait du télémarketing pour lui<sup>162</sup>.

160. La section « Télévendeurs » du site Web du CRTC contient de l'information sur les tarifs d'abonnement et sur les formats de fichiers, ainsi que d'autres renseignements utiles. Pour plus d'informations, consultez : <https://www.lnnte-dncl.gc.ca/index-fra>.

161. Article 5, partie III, Règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes sur les télécommunications non sollicitées.

162. Articles 11 à 13, LT.



### Articles de lois ou références

*Règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes sur les télécommunications non sollicitées*

6. Il est interdit au télévendeur de faire pour son propre compte des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins qu'il ne soit abonné à la LNNTÉ et qu'il ait payé les frais applicables à l'administrateur de la liste.
7. Il est interdit au télévendeur de faire pour le compte d'un client des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins que le client ne soit abonné à la LNNTÉ et qu'il ait payé les frais d'abonnement à l'administrateur de la liste.

Tout appel de sollicitation auprès d'un consommateur fait par un employé ou un représentant rattaché de l'inscrit ou un représentant autonome doit respecter les règles établies par le CRTC. Il en est de même pour les appels faits pour un inscrit par l'employé d'une entreprise de télémarketing.

Les appels de télémarketing ne peuvent être effectués que du lundi au vendredi, de 9 h à 21 h 30, ou le samedi et le dimanche de 10 h à 18 h<sup>163</sup>.

Lorsque l'employé, le représentant rattaché ou l'employé de l'entreprise de télémarketing qui fait des appels pour l'inscrit, sollicite un consommateur, il doit obligatoirement lui fournir des renseignements bien précis, dès la réponse du consommateur, soit :

- son nom réel ou fictif;
- le nom de l'entreprise de télémarketing qui effectue les appels pour l'inscrit, le cas échéant;
- le nom de l'inscrit<sup>164</sup>;
- le but de l'appel<sup>165</sup>.

Sur demande, la personne qui fait l'appel doit aussi fournir les coordonnées (téléphone ou adresse courriel ou postale) d'un membre du personnel du télévendeur (l'inscrit ou l'entreprise de télémarketing si cette dernière fait les appels pour l'inscrit) afin qu'il puisse transmettre ses commentaires concernant la télécommunication reçue, faire une demande d'exclusion ou encore vérifier qu'on a bien donné suite à sa demande. Le télévendeur doit par la suite communiquer avec le consommateur dans les trois jours ouvrables suivant le message laissé sur la boîte vocale ou le courriel<sup>166</sup>.

163. Article 23, Règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes sur les télécommunications non sollicitées.

164. Article 16, Règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes sur les télécommunications non sollicitées.

165. Article 41.7 (3), LT.

166. Article 17, Règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes sur les télécommunications non sollicitées.

Le dirigeant responsable doit se familiariser avec les règles de la LNNTÉ, particulièrement si l'inscrit souhaite effectuer du télémarketing auprès des consommateurs. Voici un résumé de certains éléments importants à retenir :

- Les représentants, les conseillers, les employés et les personnes engagées par une entreprise de télémarketing qui sollicitent des consommateurs par téléphone sont des télévendeurs.
- L'inscrit qui fait du télémarketing doit s'inscrire à la LNNTÉ (<http://www.LNNTÉ-DNCL.gc.ca>).
- Il doit acheter un abonnement à la liste de la LNNTÉ.
- La personne qui appelle doit avant vérifier les numéros de téléphone.
- Si le numéro de téléphone d'un consommateur est dans la LNNTÉ, l'inscrit ne peut pas appeler, sauf si la personne concernée a préalablement donné un consentement explicite (ou s'il fait partie des exceptions).
- Il est important de :
  - conserver une liste d'appel interne des clients ayant spécifiquement demandé de ne pas se faire appeler<sup>167</sup>;
  - conserver comme preuve la liste des personnes n'ayant pas fait de demande d'exclusion à l'inscrit;
  - conserver dans un dossier les abonnements, l'inscription et la preuve de paiement des frais;
  - s'identifier et d'indiquer le but de l'appel;
  - téléphoner durant les heures permises.

Le fait de contrevenir aux règles peut avoir des conséquences financières importantes pour le représentant, le dirigeant responsable, l'employé, l'inscrit ou l'entreprise de télémarketing.

---

167. Articles 8 et 9 de la partie III, Règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes sur les télécommunications non sollicitées.



### Articles de lois ou références

#### *Loi sur les télécommunications*

Sanctions administratives pécuniaires — télécommunications non sollicitées  
Violation

72.01 Toute contravention ou tout manquement à une mesure prise par le Conseil au titre de l'article 41 (...) constituent une violation exposant son auteur à une pénalité dont le montant peut atteindre :

- a) dans le cas d'une personne physique, 1 500 \$ ;
- b) dans le cas d'une personne morale, 15 000 \$.

(...)

72.03 Il est compté une violation distincte pour chacun des jours au cours desquels se continue une violation.

## 9.4 Loi canadienne anti-pourriel

La *Loi canadienne anti-pourriel*<sup>168</sup> (LCAP), administrée principalement par le *Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (CRTC)<sup>169</sup>, vise à faire échec aux pourriels transmis à une personne physique ou morale, à une société, une association, une organisation, un fiduciaire, un liquidateur, etc.<sup>170</sup> Elle s'applique à tous les messages électroniques commerciaux (MEC), notamment les courriels, les messages texte, les messageries instantanées (transmises par le biais des médias sociaux) ou tout autre compte similaire<sup>171</sup>.

La LCAP ne vise pas les annonces sur un site Web, pas plus que les messages publiés dans un blogue, un groupe fermé, un forum de discussion, un Tweet, un mur Facebook ou LinkedIn<sup>172</sup>. Elle ne s'applique pas non plus aux activités non commerciales, aux appels téléphoniques, aux appels automatisés ou aux transmissions par télécopieurs, ces derniers étant plutôt régis par la *Loi sur les télécommunications* et par les règles relatives à la LNTE étudiées au chapitre 9.3.

168. Le titre au long de cette loi est le suivant : *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications, LC 2010, ch. 23.*

169. Le Commissariat partage la responsabilité de l'application de la LCAP avec le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et le Bureau fédéral de la concurrence.

170. Article 1(1) et 1(5), LCAP : Dans la présente loi, la mention de la personne qui reçoit le message électronique et celle de la personne à qui il est envoyé vise le titulaire du compte correspondant à l'adresse électronique à laquelle le message est envoyé ainsi que toute personne dont il est raisonnable de croire qu'elle est ou pourrait être autorisée par le titulaire du compte à utiliser l'adresse électronique.

171. Article 1(1), LCAP.

172. Foire aux questions au sujet de la LCAP – Qu'est-ce qu'un MEC : <https://crtc.gc.ca/fra/com500/faq500.htm>.

Le but du MEC est d'encourager le destinataire à participer à une activité commerciale, par exemple à acheter un bien ou un service<sup>173</sup>.

On comprend ainsi qu'un MEC transmis par un représentant ou par un membre du personnel de l'inscrit aux fins de prospections est visé par cette loi, et que le dirigeant responsable doit par conséquent connaître les principales règles qui lui sont applicables et veiller à mettre en place des mesures qui s'imposent.

### 9.4.1 Consentement

La principale caractéristique de la LCAP est d'exiger que les personnes qui envoient des MEC à partir, ou à destination du Canada, obtiennent préalablement le consentement des destinataires.

Selon la LCAP, une personne peut envoyer des MEC à un client potentiel si le destinataire y a consenti **expressément** ou **tacitement**. Sans consentement exprès ou tacite, il est interdit à un représentant, un dirigeant ou un membre du personnel d'un inscrit d'envoyer un MEC. Toutefois, il existe des exceptions à cette règle lorsque le MEC est transmis :

- par une personne physique à des membres de sa famille (conjoint, enfants) ou à des personnes avec qui il a des liens personnels (amis); ou
- par une personne ou l'entreprise, après avoir reçu une demande de renseignements sur les activités de l'entreprise, pour répondre à une demande d'un client (ex. : prix ou estimation), pour terminer ou confirmer la réalisation d'une opération commerciale, pour transmettre un message en matière de garantie ou pour envoyer d'autres informations factuelles sur le bien ou le service acquis<sup>174</sup>.

La LCAP définit ce qu'elle entend par un « consentement tacite ». Il y a consentement tacite valable si la personne qui envoie le message a une **relation d'affaires en cours** avec le destinataire.

#### EXEMPLE

Dans le cas d'un cabinet, un MEC peut être transmis à un client qui reçoit un service d'un représentant en assurance, d'un planificateur financier ou encore d'un courtier hypothécaire, puisque cette personne a un contrat en vigueur avec le représentant et qu'elle fait affaire avec l'inscrit.

173. Article 1, LCAP.

174. Voir la liste complète aux articles 6 (5) et (6) LCAP. Pour plus de détails, consultez : <http://combattrelepourriel.gc.ca/eic/site/030.nsf/fra/accueil>.

Aussi, l'inscrit, un représentant ou un membre du personnel peut envoyer un MEC à une personne ayant demandé des renseignements sur un produit ou un service dans les six mois précédents le MEC, ou encore à une personne qui a accepté<sup>175</sup>.



### Articles de lois ou références

#### LCAP

##### *Messages électroniques non sollicités*

6 (1) Il est interdit d'envoyer à une adresse électronique un message électronique commercial, de l'y faire envoyer ou de permettre qu'il y soit envoyé, sauf si :

- a) la personne à qui le message est envoyé a consenti expressément ou tacitement à le recevoir;
- b) le message est conforme au paragraphe (2).

10 (1) Quiconque entend obtenir le consentement exprès d'une personne pour accomplir un acte visé à l'un des articles 6 à 8 doit, lorsqu'il demande le consentement, énoncer en termes simples et clairs, les renseignements suivants :

- (9) Pour l'application de l'article 6, à l'exception de son paragraphe (7.1), il n'y a consentement tacite que dans l'un ou l'autre des cas suivants :
  - a) la personne qui envoie le message, le fait envoyer ou en permet l'envoi a, avec la personne qui le reçoit, des relations d'affaires en cours ou des relations privées en cours;
  - b) la personne à qui le message est envoyé a publié bien en vue, ou a ainsi fait publier, l'adresse électronique à laquelle il a été envoyé, la publication ne comporte aucune mention précisant qu'elle ne veut recevoir aucun message électronique commercial non sollicité à cette adresse et le message a un lien soit avec l'exercice des attributions de la personne, soit avec son entreprise commerciale ou les fonctions qu'elle exerce au sein d'une telle entreprise;

---

175. Article 6(1) et 10 (9), LCAP.



### Articles de lois ou références (suite)

- c) la personne à qui le message est envoyé a communiqué l'adresse électronique à laquelle il est envoyé à la personne qui envoie le message, le fait envoyer ou en permet l'envoi, sans aucune mention précisant qu'elle ne veut recevoir aucun message électronique commercial non sollicité à cette adresse et le message a un lien soit avec l'exercice des attributions de la personne, soit avec son entreprise commerciale ou les fonctions qu'elle exerce au sein d'une telle entreprise;
- d) le message est envoyé dans les autres circonstances prévues par règlement.

#### *Définition de relations d'affaires en cours*

- (10) Pour l'application du paragraphe (9), *relations d'affaires en cours* s'entend des relations d'affaires entre la personne qui envoie le message, le fait envoyer ou en permet l'envoi et la personne qui le reçoit, découlant, selon le cas :
- a) de l'achat ou du louage par la seconde personne, au cours des deux ans précédant la date d'envoi du message, d'un bien, produit, service, terrain ou droit ou intérêt foncier de la première personne;
  - b) de l'acceptation par la seconde personne, au cours de cette période, d'une possibilité d'affaires, d'investissement ou de jeu offerte par la première personne;
  - c) du troc d'une chose mentionnée à l'alinéa a) intervenu entre elles au cours de cette période;
  - d) de tout contrat — toujours en vigueur ou venu à échéance au cours de cette période — conclu par écrit entre elles au sujet d'une chose non mentionnée aux alinéas a) à c);
  - e) d'une demande — notamment une demande de renseignements — présentée par la seconde personne à la première, au cours des six mois précédant la date d'envoi du message, relativement à une chose ou à une possibilité mentionnée aux alinéas a) ou c).



Si la personne à qui on veut transmettre un MEC a publié de façon bien visible son adresse électronique sur son site Web, dans une publication papier ou encore sur un mur de réseaux sociaux (par exemple sur LinkedIn), il n'est pas nécessaire d'obtenir d'elle un consentement exprès. En effet, elle n'a pas mentionné dans sa publication qu'elle ne souhaite pas recevoir de MEC et que le message concerne les fonctions qu'elle occupe ou ses attributions au sein de son entreprise.

Également, si une personne a transmis son courriel ou a remis à un représentant une carte professionnelle sans préciser qu'elle ne souhaite pas recevoir de MEC à cette adresse, cette remise peut être considérée comme un consentement tacite de lui envoyer des MEC dans la mesure où le message a un lien avec les fonctions qu'elle exerce au sein de l'entreprise pour laquelle elle travaille.

Le **consentement explicite** (ou **exprès** ou **positif**)<sup>176</sup>, pour sa part, doit comporter une manifestation positive ou explicite de la volonté du destinataire. Par conséquent, un consentement au bas d'un courriel ne peut indiquer, par exemple, qu'à défaut de cliquer sur une case d'activation de refus, des MEC seront transmis au destinataire.

Le message doit énoncer, en termes simples et clairs, la raison de la demande de consentement. Il doit aussi contenir les renseignements permettant d'identifier la personne demandant le consentement (ou celle au nom de qui il a été envoyé)<sup>177</sup>. Le site du CRTC décrit un mécanisme de consentement exprès jugé acceptable par le régulateur pour les MEC transmis par courriel<sup>178</sup>.

## EXEMPLE

### CONFIRMATION D'ACHAT

**Vous êtes sur le point d'acheter le produit XYZ de 20,00 \$.**

**Je consens à recevoir la lettre d'information de COMMERCE INC., laquelle comprend des nouvelles, des mises à jour et des promotions concernant nos produits. Il est possible à tout moment de retirer votre consentement.**

**Pour plus de renseignements, consultez notre [Politique de confidentialité](#) ou [communiquez avec nous](#).**

**Confirmer l'achat**

176. Art. 6 (1) a., LCAP.

177. Article 10 (1), LCAP.

178. *Bulletin d'information de Conformité et Enquêtes*, CRTC 2012-549 : <https://crtc.gc.ca/fra/archive/2012/2012-549.htm>.

En cas de plainte, l'inscrit, ses représentants ou membres du personnel doivent prouver l'existence d'un consentement valable<sup>179</sup>. Il serait conséquemment recommandé de :

- transmettre un accusé de réception au consommateur, lorsque son consentement exprès est obtenu ;
- conserver les preuves du consentement exprès obtenu par le destinataire du MEC, par exemple en tenant un registre des consentements<sup>180</sup>.

La question de savoir si le représentant doit obtenir un consentement pour envoyer un MEC à la suite d'une recommandation (référencement) revient souvent. Le CRTC y répond ainsi :

*Pour envoyer un premier message électronique commercial (MEC) suivant une recommandation, l'obligation d'obtenir un consentement ne s'applique pas si certaines conditions sont respectées. La recommandation doit être faite par une personne qui a, avec l'expéditeur du MEC et le destinataire du message, une relation d'affaires ou privée en cours, ou encore un lien familial ou personnel. De plus, le nom au complet de la personne qui a fait la recommandation et une déclaration informant le destinataire que le MEC a été envoyé à la suite de celle-ci doit figurer dans le MEC. Un seul MEC peut être envoyé sans obtenir le consentement du destinataire du message.*

*Par contre, le MEC doit quand même respecter les deux autres exigences, soit fournir des renseignements d'identification et inclure un mécanisme d'exclusion<sup>181</sup>.*

#### **9.4.2 Que doivent contenir les messages électroniques commerciaux (MEC)?**

Une fois que le représentant ou un membre du personnel de l'inscrit s'est assuré d'avoir obtenu un consentement valide auprès du destinataire, il doit s'assurer que le MEC ne contient aucune information fausse ou trompeuse. Par la suite, il peut transmettre le MEC, pourvu que ce message contienne les informations suivantes<sup>182</sup> :

- L'identité de la personne et de l'entreprise à qui le MEC est adressé ;
- L'identité du représentant ou du membre du personnel qui transmet le message, ainsi que celle de l'inscrit — par exemple l'adresse électronique ou postale — de manière à ce que le destinataire puisse communiquer avec la personne facilement ;
- Un mécanisme d'exclusion dans lequel on doit aviser le destinataire qu'il peut se désabonner<sup>183</sup> ;

---

179. Article 13, LCAP.

180. Foire aux questions au sujet de la *Loi canadienne anti-pourriel*; <https://crtc.gc.ca/fra/com500/faq500.htm>.

181. <https://crtc.gc.ca/fra/com500/faq500.htm>.

182. Article 6 (1) et (2), LCAP.

183. Article 11 (1), LCAP.

- Pour les SMS, un avis de répondre par « STOP » ou « Désabonnement » ;
- Pour les courriels, un hyperlien clair et facilement visible, qui permet au destinataire de se désabonner facilement de tous les MEC ou de seulement certains types de MEC de l'inscrit.

Si une demande de désabonnement est transmise, ou encore si une personne qui avait donné un consentement exprès au représentant ou au membre du personnel de l'inscrit demande d'être exclue, l'inscrit doit donner suite à sa demande dans les 10 jours de la réception du message<sup>184</sup>.

Si l'inscrit fait appel à un tiers pour promouvoir ses produits et services (par exemple, une entreprise de télémarketing), tant l'inscrit, l'entreprise et la personne qui transmettent les MEC peuvent être tenus responsables d'infractions à la LCAP. Conséquemment, le dirigeant responsable de l'inscrit doit, entre autres choses, s'assurer que cette entreprise qui transmet des MEC en son nom a mis en place un programme de conformité respectant la LCAP, et que ce programme prévoit :

- l'établissement d'un consentement tacite ou l'obtention d'un consentement exprès ;
- la transmission des renseignements d'identification à même le MEC ;
- l'intégration d'un mécanisme de désabonnement conforme à la LCAP, à même le MEC.

### 9.4.3 Sanctions administratives pécuniaires (SAP) et infractions pénales

Les mesures que peut prendre le CRTC pour faire appliquer la LCAP sont diverses. Prises au cas par cas, elles tiennent compte de l'objectif de la LCAP, soit de veiller au respect de la Loi. Elles peuvent prendre la forme d'une simple lettre d'avertissement, d'une entente et d'un engagement pris avec la personne pour mettre en place les obligations de conformité pouvant inclure une pénalité, une amende, un procès-verbal accompagné ou non d'une SAP, et finalement une SAP. Le montant maximal d'une SAP pour chaque violation est de :

- 1 000 000 \$ pour un particulier ;
- 10 000 000 \$ pour une entreprise ;
- avec possibilité de condamnation personnelle des administrateurs et dirigeants d'une société.

La LCAP établit une liste de facteurs à considérer pour déterminer le montant de la SAP.

---

184. Article 11 (3) et (4), LCAP.

Les administrateurs de l'inscrit, ses dirigeants (dont le dirigeant responsable) de même que ses mandataires peuvent être tenus **personnellement responsables** d'une violation à la LCAP s'ils l'ont ordonné, autorisé, accepté, consenti ou s'ils ont participé à sa perpétration, que l'inscrit fasse ou non l'objet de procédures<sup>185</sup>. Dans certaines circonstances, une personne peut être tenue responsable de ne pas avoir pris les mesures pour empêcher l'infraction. Aussi, l'inscrit, en sa qualité d'employeur ou de mandant, peut être responsable de la violation commise par son employé ou son mandataire dans le cadre de son emploi ou de son mandat<sup>186</sup>.

Le dirigeant responsable a tout intérêt à prendre les précautions voulues pour prévenir la commission d'une infraction puisque, ce faisant, ni lui ni l'inscrit ne peuvent être tenus responsables d'une violation<sup>187</sup>.



### Articles de lois ou références

#### LCAP

9. Il est interdit de faire accomplir, même indirectement, tout acte contraire à l'un des articles 6 à 8, ou d'aider ou d'encourager quiconque à accomplir un tel acte.
  31. En cas de commission par une personne morale d'une violation, ceux de ses dirigeants, administrateurs ou mandataires qui l'ont ordonnée ou autorisée, ou qui y ont consenti ou participé, sont responsables de la violation, que la personne morale fasse ou non l'objet de procédures en violation.
  32. L'employeur ou le mandant est responsable de la violation commise par son employé ou son mandataire dans le cadre de son emploi ou du mandat, que celui-ci soit ou non connu ou fasse ou non l'objet de procédures en violation.
  - 33 (1) Nul ne peut être tenu responsable d'une violation s'il prouve qu'il a pris toutes les précautions voulues pour prévenir sa commission.
- 

185. Articles 6 à 9 et 31, LCAP. Voir aussi : <https://crtc.gc.ca/fra/com500/faq500.htm>.

186. Article 32, LCAP.

187. Article 33, LCAP.

#### 9.4.4 Quoi faire pour être conforme ?

Afin que l'inscrit et les personnes qui agissent en son nom, ou ses représentants rattachés soient conformes à la LCAP, le dirigeant responsable doit veiller à :

- Établir une politique et une procédure anti-pourriel. Pour ce faire, il peut consulter les *Lignes directrices visant à aider les entreprises à élaborer des programmes de conformité* du CRTC afin de créer la politique du cabinet<sup>188</sup> ;
- Réviser et améliorer le programme de conformité LCAP de temps à autre ;
- Former les représentants, les employés et le personnel sur les exigences de la LCAP et passer régulièrement en revue les politiques et procédures avec eux ;
- Encadrer toute communication d'un tiers faite au nom de l'inscrit ou au nom des représentants et veiller à obtenir un consentement valide, sauf si le destinataire fait partie des exceptions à la LCAP ;
- Prendre des mesures de vérification et de surveillance sur la manière dont les MEC sont transmis, par exemple en utilisant un CRM ;
- Tenir un registre des activités de marketing avec MEC ;
- Tenir un registre des consentements exprès et tacites ;
- Avoir un plan d'action en cas de plainte ou de réclamation, ainsi que des mesures correctives.

### 9.5 Loi sur la concurrence

La *Loi sur la concurrence*, adoptée par le gouvernement fédéral en 1985, a pour objet de préserver et de favoriser la saine concurrence au Canada<sup>189</sup>. Concrètement, elle protège les consommateurs des pratiques frauduleuses, veille à leur assurer des prix compétitifs et un choix dans les produits et services. Elle interdit la publicité trompeuse et les pratiques de commerce pouvant induire le consommateur en erreur, vise à prévenir les actes anticoncurrentiels et les abus découlant de positions dominantes.

La *Loi sur la concurrence* contient des dispositions précises interdisant le complot — lequel implique l'accord entre deux personnes ou plus — qui vise à empêcher ou à réduire indûment la concurrence, ou encore à augmenter déraisonnablement le prix d'un produit<sup>190</sup>. Elle édicte aussi des règles bien précises interdisant les pratiques jugées répréhensibles, par exemple :

- Fraude et arnaques ;
- Vente au-dessus du prix annoncé<sup>191</sup> ;

---

188. Bulletin d'information de Conformité et Enquêtes CRTC 2014-326 ; <https://crtc.gc.ca/fra/archive/2014/2014-326.htm>.

189. Article 1.1 de la *Loi sur la concurrence*, LRC 1985, c C-34 : La présente loi a pour objet de préserver et de favoriser la concurrence au Canada dans le but de stimuler l'adaptabilité et l'efficacité de l'économie canadienne, d'améliorer les chances de participation canadienne aux marchés mondiaux tout en tenant simultanément compte du rôle de la concurrence étrangère au Canada, d'assurer à la petite et à la moyenne entreprise une chance honnête de participer à l'économie canadienne, de même que dans le but d'assurer aux consommateurs des prix compétitifs et un choix dans les produits.

190. Article 45 (1) et ss. de la *Loi sur la concurrence*.

191. *Ibid.*, article 74.05.

- Concours publicitaire irrégulier<sup>192</sup>;
- Abus de position dominante<sup>193</sup>;
- Complot<sup>194</sup>;
- Concours publicitaires trompeurs<sup>195</sup>;
- Documentation trompeuse<sup>196</sup>;
- Épreuves ou attestations fausses ou non autorisées<sup>197</sup>;
- Pratiques commerciales trompeuses<sup>198</sup>;
- Indications fausses ou trompeuses<sup>199</sup>;
- Refus de vendre un produit<sup>200</sup>;
- Télémarketing trompeur<sup>201</sup>;
- Truquage d'offres<sup>202</sup>;
- Vente pyramidale<sup>203</sup>.

Récemment, le législateur a apporté des amendements importants à la *Loi sur la concurrence*. L'un d'eux interdit dorénavant les ententes entre employeurs non affiliés sur la fixation, le maintien, la réduction ou le contrôle des salaires, des traitements et des conditions d'emploi<sup>204</sup>. Par exemple, il est maintenant interdit à des dirigeants de cabinets non reliés de s'entendre pour limiter les primes annuelles de leurs employés respectifs à 5 % de leur salaire brut.

Les nouvelles modifications à la loi prohibent également les accords, toujours entre employeurs non affiliés, limitant la possibilité, pour un employé, d'être engagé par un autre employeur. Par exemple, le dirigeant responsable d'un cabinet ne peut conclure avec un autre dirigeant un engagement de non-sollicitation et de non-embauche mutuelle des représentants ou employés de leurs cabinets respectifs, à l'occasion d'une négociation en vue de l'achat d'un des cabinets, ou dans le cadre d'une entente de partenariat entre ces deux cabinets.

---

192. *Ibid.*, article 74.06.

193. *Ibid.*, article 78 (1).

194. *Ibid.*, article 45 (1).

195. *Ibid.*, article 74.6.

196. *Ibid.*, article 53 (1).

197. *Ibid.*, article 74.02.

198. *Ibid.*, article 74.01.

199. *Ibid.*, article 52 (1).

200. *Ibid.*, article 75 (1).

201. *Ibid.*, article 52.1 (3).

202. *Ibid.*, article 47 (1).

203. *Ibid.*, article 55.1. Voir aussi : <https://www2.gouv.qc.ca/portail/quebec/marketing?g=marketing&sg=&t=o&e=1427036613#:~:text=La%20Loi%20sur%20la%20concurrence,partie%20prenante%20de%20l%27%C3%A9conomie>.

204. Les modifications à la Loi sur la concurrence sont entrées en vigueur le 23 juin 2023. Voir : <https://ised-isde.canada.ca/site/bureau-concurrence-canada/fr/comment-nous-favorisons-concurrence/education-sensibilisation/accords-fixation-salaires-non-debauchage>.

Une contravention au nouvel article 45 (1.1) de la *Loi sur la concurrence* entraîne des poursuites criminelles contre le ou les dirigeants d'un inscrit, lesquelles mènent à une amende, à une peine d'emprisonnement ou aux deux.



### Articles de lois ou références

*Loi sur la concurrence*

*Complot, accord ou arrangement en matière d'emploi*

45 (1.1) Commet une infraction une personne qui est un employeur qui, avec un employeur qui ne lui est pas affilié, complotte ou conclut un accord ou un arrangement :

- a) pour fixer, maintenir, réduire ou contrôler les salaires, les traitements ou les conditions d'emploi;
- b) pour ne pas solliciter ou embaucher les employés de l'autre employeur.

*Peine*

(2) Quiconque commet l'infraction prévue aux paragraphes (1) ou (1.1) est coupable d'un acte criminel et encourt un emprisonnement maximal de quatorze ans et une amende dont le montant est fixé par le tribunal, ou l'une de ces peines.

[...]

La *Loi sur la concurrence* s'applique bien entendu aux cabinets et aux représentants autonomes, de même qu'aux dirigeants de ces inscrits. Le dirigeant responsable doit donc se familiariser avec ces règles et connaître les pratiques interdites.

Selon le cas, une contravention à la *Loi sur la concurrence* peut donner lieu à un règlement sans procédure contentieuse devant un tribunal ou à des procédures devant un tribunal.

Si la haute direction est impliquée, par exemple s'il est prouvé que les administrateurs, les dirigeants ou le dirigeant responsable ont commis sciemment une contravention à la *Loi sur la concurrence*, ce fait peut être retenu comme facteur aggravant contre ces individus. L'inscrit peut aussi faire l'objet d'accusations, à moins de démontrer qu'il a fait preuve de diligence raisonnable pour empêcher la contravention par son ou ses dirigeants.

### 9.5.1 Se conformer à la *Loi sur la concurrence*

L'organisme responsable de faire appliquer la *Loi sur la concurrence* est le Bureau de la concurrence (le « Bureau »). Il assure la protection et la promotion de la concurrence au sein des marchés, tout en permettant aux consommateurs de faire des choix éclairés<sup>205</sup>.

Le Bureau recommande aux entreprises d'adopter un programme de conformité à la *Loi sur la concurrence*. Sans entrer dans les détails de l'élaboration d'un tel programme, les éléments retenus par le Bureau sont repris ici pour que le dirigeant responsable soit jugé crédible et efficace. Ce dernier doit se référer au site Web comme source première<sup>206</sup>. Ainsi, comme vu tout au long de ce guide, un tel programme doit comporter les éléments essentiels suivants, peu importe le modèle adopté par l'inscrit, son niveau de complexité ou sa taille :

- Participation et appui de la haute direction;
- Politiques et procédures de conformité d'entreprise;
- Formation et sensibilisation à l'intention des dirigeants, des représentants, des employés et du personnel en général;
- Mécanismes de contrôle, de vérification et de signalement;
- Mesures disciplinaires systématiques et mesures incitatives.

L'adoption d'un tel programme n'est pas une obligation légale, mais elle permet à l'inscrit, dans la mesure où il est crédible et efficace, de se conformer aux obligations de la *Loi sur la concurrence*, d'éviter les contraventions à la loi et de détecter, dès les premiers signes, tout manquement fortuit ou non autorisé. Il contribue au maintien d'une bonne réputation de l'inscrit, réduit les coûts liés aux litiges et atténue le risque pour les employés, la haute direction et l'entreprise de s'exposer à une responsabilité criminelle, pénale, administrative, déontologique ou civile.

De plus, l'existence d'un tel programme ne protège pas l'inscrit, ses dirigeants, les représentants ou son personnel des mesures d'application de la loi susceptibles d'être prises par le Commissaire de la concurrence ou des poursuites pouvant être engagées par le directeur des poursuites pénales (DPP). Toutefois, ce programme peut jouer en faveur de l'inscrit; en effet, le commissaire peut tenir compte de son existence dans sa recommandation au DPP aux fins de la détermination de la peine.

---

205. Voir : <https://ised-isde.canada.ca/site/bureau-concurrence-canada/fr/programmes-conformite-dentreprise-bulletin>.

206. Voir : [https://ised-isde.canada.ca/site/bureau-concurrence-canada/fr/programmes-conformite-dentreprise-bulletin#s2\\_2](https://ised-isde.canada.ca/site/bureau-concurrence-canada/fr/programmes-conformite-dentreprise-bulletin#s2_2).



## 9.6 Dispositions du Code civil du Québec applicables aux activités du cabinet

Comme étudié dans les chapitres précédents, les inscrits, leurs employés et les représentants rattachés sont principalement régis par la LDPSF et ses règlements. Cela étant dit, le *Code civil du Québec* (C.c.Q.) est la principale loi qui régit le droit privé au Québec. Il regroupe un ensemble de règles qui, en toutes matières auxquelles se rapportent la lettre, l'esprit ou l'objet de ses dispositions, établit, en termes exprès ou de façon implicite, le droit commun. En ces matières, il constitue le fondement des autres lois qui peuvent elles-mêmes s'ajouter au code ou y déroger. Le dirigeant responsable serait bien avisé de connaître, ou au moins de reconnaître certaines des règles du C.c.Q. En effet, les lois québécoises qui règlementent de manière plus spécifique certaines matières de droit civil doivent être lues en harmonie avec le C.c.Q.



### À titre d'information

Comme il a été vu, la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* traite du respect de la vie privée. Or, ce droit a également été enchâssé par le législateur aux articles 35 à 41 du C.c.Q. et à l'article 5 de la *Charte des droits et libertés de la personne*. De multiples autres exemples se trouvent dans la LDPSF.

---

Ainsi, la notion de « personne morale » est citée à 35 endroits dans la loi, sans que l'expression soit, par ailleurs, définie. Or, si le dirigeant responsable veut savoir ce qu'est une personne morale — il serait bon qu'il se familiarise avec cette notion, le cabinet étant une personne morale —, la ou les personnes autorisées à la diriger, à l'administrer ou à la représenter, il peut se référer au titre cinquième du Livre I du C.c.Q. D'autre part, il importe de rappeler que le dirigeant responsable n'étant pas un juriste, il n'est donc pas autorisé à donner des avis juridiques aux représentants, employés ou clients de l'inscrit. Ainsi, s'il doute d'une interprétation à donner à l'un des articles d'une loi spécifique, comme la LDPSF, il serait prudent, voire nécessaire, de consulter un expert en la matière, soit un avocat ou un notaire.

Une précision doit être faite ici : les inscrits ne sont pas tous des personnes morales. Seul le cabinet est une personne morale aux yeux de la loi. En effet, le représentant autonome est une personne physique.

### 9.6.1 Personne morale

Comme vu au paragraphe précédent, la notion de personne morale concerne directement le dirigeant responsable, ses fonctions l'amenant à diriger un cabinet, qui est en effet une personne morale. À ce titre, sa position de dirigeant d'une personne morale peut engendrer sa responsabilité civile.

La personne morale, définie aux articles 298 et 299 du C.c.Q., est à proprement parler une fiction juridique qui n'existe que si une loi le prévoit. Une personne morale ainsi créée devient indépendante à plusieurs égards des personnes physiques qui l'ont mise sur pied. Il existe divers types de personnes morales, qui sont de droit public ou de droit privé.

#### EXEMPLE

**L'Autorité des marchés financiers est une personne morale de droit public, tout comme les municipalités et les sociétés d'État, tandis que les organismes sans but lucratif et les sociétés par actions sont des personnes morales de droit privé.**

Les articles 298 à 364 du *Code civil du Québec* régissent la personne morale à titre supplétif. Les personnes morales sont d'abord régies par leur loi constitutive, le plus souvent la *Loi sur les sociétés par actions* du Québec<sup>207</sup> ou la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*<sup>208</sup>. Toutefois, bien qu'une personne morale soit indépendante au point où elle peut elle-même ester en justice (c.-à-d., prendre des procédures contre une autre personne), dans certaines situations, la responsabilité des dirigeants, administrateurs et actionnaires peut être mise en cause.

Par ailleurs, dans le cadre de ses relations avec les clients, le représentant du cabinet a l'obligation de faire certaines vérifications, de poser des questions ou encore de demander une copie de documents spécifiques lorsqu'il fait affaire avec des personnes morales. Ce chapitre se concentre plutôt sur les obligations du dirigeant responsable en sa qualité de gestionnaire de la personne morale qu'est le cabinet.

207. *Loi sur les sociétés par actions*, RLRQ, c S-31.1.

208. *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, LRC 1985, cC-44.



### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 72

Seule une personne morale qui a un établissement au Québec peut s'inscrire auprès de l'Autorité pour agir comme cabinet [...].

---

L'inscription du cabinet auprès de l'Autorité<sup>209</sup> engendre immédiatement la responsabilité du dirigeant responsable. Le cabinet doit en effet fournir les noms et adresses de ses administrateurs et dirigeants, le nom du dirigeant responsable du principal établissement de la personne morale, ainsi que des déclarations, dont celle du dirigeant confirmant son honnêteté, sa compétence et sa solvabilité.

Le dirigeant responsable assume donc une responsabilité personnelle vis-à-vis de l'Autorité, même s'il exerce sa profession de représentant (le cas échéant) par l'intermédiaire du cabinet.

Également, le dirigeant responsable peut, dans certaines circonstances, être tenu personnellement responsable vis-à-vis du cabinet.



### Articles de lois ou références

C.c.Q., art. 312

La personne morale est représentée par ses dirigeants, qui l'obligent dans la mesure des pouvoirs que la loi, l'acte constitutif ou les règlements leur confèrent.

C.c.Q., art. 316

En cas de fraude à l'égard de la personne morale, le tribunal peut, à la demande de tout intéressé, tenir les fondateurs, les administrateurs, les autres dirigeants ou les membres de la personne morale qui ont participé à l'acte reproché ou en ont tiré un profit personnel responsables, dans la mesure qu'il indique, du préjudice subi par la personne morale.

---

---

209. Article 2, Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, RLRQ, c D-9.2, r.15.

Également, les articles 321 et suivants du C.c.Q.<sup>210</sup> dictent des obligations aux administrateurs d'une personne morale, ceux-ci étant considérés comme ses mandataires. Ils doivent notamment agir avec prudence, diligence, honnêteté, loyauté et dans le seul intérêt de la personne morale. Ils ne peuvent être placés dans une situation de conflit d'intérêts ni utiliser les biens de la personne morale dans leur propre intérêt, à moins d'une autorisation de celle-ci. Lorsque le dirigeant responsable est l'un des administrateurs du cabinet, il est tenu de respecter ces règles.

### EXEMPLE

Le cabinet Assurances Globales fait l'objet d'une fraude dans le cas d'une police d'assurance émise par un assureur à la suite de fausses déclarations et de signatures forgées. Antoine, le dirigeant responsable, connaissait la situation. Il peut être tenu responsable des dommages subis par le cabinet et devoir les rembourser.

À la lumière de ces précisions, le dirigeant responsable doit donc être pleinement conscient qu'il peut, par ses actions, engendrer sa responsabilité personnelle envers le cabinet. Ces principes sont également repris dans des lois et règlements plus spécifiques applicables aux disciplines dans lesquelles le cabinet est inscrit.

## 9.6.2 Personne physique

La notion de personne physique fait référence à l'être humain (un individu). Toute personne physique possède une personnalité juridique, la pleine jouissance des droits civils et un patrimoine. Elle peut donc exercer des droits, mais doit aussi respecter des obligations.

Certains droits ne peuvent être exercés que par des personnes physiques; par exemple, le droit à la vie privée et à la protection des renseignements personnels de la personne physique ou encore le droit à l'intégrité de la personne<sup>211</sup>. Certaines fonctions, comme le mandataire d'une personne physique, le tuteur au mineur ou au majeur, le représentant temporaire à la personne<sup>212</sup> ou l'assistant au majeur<sup>213</sup>, ne peuvent être exercées que par des personnes physiques. Aussi, en assurance sur la vie, le contrat ne peut être émis que sur la vie ou la santé d'une personne physique et non sur celle d'une personne morale, pour des raisons évidentes, même si une personne morale peut, par ailleurs, être propriétaire du contrat d'assurance.

210. Articles 321 à 330, C.c.Q.

211. Article 3, C.c.Q.

212. Article 304, C.c.Q.

213. Article 297.14, C.c.Q.

### 9.6.2.1 Régimes de protection

Le C.c.Q. part du principe que « Toute personne est apte à exercer pleinement ses droits civils<sup>214</sup> ». Toutefois, la loi prévoit également que les mineurs et les majeurs inaptes sont incapables d'exercer seuls leurs droits civils, malgré quelques exceptions<sup>215</sup>.

La capacité est un élément essentiel à la conclusion de toute entente et de tout contrat. Par exemple, une entente conclue par un majeur inapte qui aurait dû être représenté peut être annulée si ce dernier subit un préjudice<sup>216</sup>.



#### Attention

Le dirigeant responsable doit connaître ces règles. En effet, il est fort probable qu'un client inapte, ou représenté par un tuteur ou encore nécessitant la présence d'un assistant au majeur ou d'un représentant temporaire, ne puisse souscrire un contrat d'assurance ou encore emprunter un montant d'argent sans le consentement de cette personne<sup>217</sup>.

---

Le régime de la curatelle au majeur a cessé d'exister le 1<sup>er</sup> novembre 2022. Ainsi, les curatelles existant avant cette date sont devenues des tutelles pour lesquelles le tuteur n'a plus que les pouvoirs de simple administration du bien d'autrui. Avant le 1<sup>er</sup> novembre 2022, le curateur aux biens avait la pleine administration des biens du majeur, ce qui lui donnait plus de pouvoirs. Les nouvelles tutelles au majeur sont désormais modulées selon les capacités du majeur et doivent considérer ses volontés et préférences.



#### Attention

Les représentants doivent prendre connaissance du jugement de tutelle afin de connaître les actes que le majeur peut et ne peut pas accomplir lui-même.

---

---

214. Article 4, C.c.Q.

215. Articles 153 et 154, C.c.Q.

216. Article 297.7, C.c.Q.

217. Article 290, C.c.Q.

Il est possible que le tuteur aux biens ne soit pas la même personne que le tuteur à la personne. Depuis la réforme, en principe, il n'y a qu'un seul tuteur à la personne. Toutefois, les deux parents d'un enfant majeur peuvent être désignés tuteurs en même temps<sup>218</sup>.



### Articles de lois ou références

C.c.Q., art. 268

Le tribunal ouvre une tutelle s'il est établi que le majeur est inapte à prendre soin de lui-même ou à administrer ses biens, et qu'il a besoin d'être représenté dans l'exercice de ses droits civils.

Il nomme alors un tuteur à la personne et aux biens ou un tuteur soit à la personne, soit aux biens. Il peut aussi nommer un tuteur remplaçant.

Le tribunal n'est pas lié par la demande. Il peut établir une tutelle dont la nature et les modalités sont différentes de celles qui sont demandées ou autoriser la représentation temporaire du majeur inapte.

C.c.Q., art. 286

Le tuteur a la simple administration des biens du majeur incapable d'administrer ses biens. Il l'exerce de la même manière que le tuteur au mineur, sauf décision contraire du tribunal.

---

À ce régime de protection s'ajoute le mandat de protection (anciennement appelé « mandat en cas d'incapacité »). C'est le cas quand la survenance de l'incapacité du mandant a été homologuée (c'est-à-dire vérifiée et approuvée) par le tribunal à la demande du mandataire désigné dans le mandat de protection.



### Articles de lois ou références

C.c.Q., art. 2166

Le mandat de protection est celui donné par une personne majeure en prévision de son incapacité à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens; il est fait par acte notarié en minute ou devant témoins. Il ne peut être fait conjointement par deux ou plusieurs personnes.

Son exécution est subordonnée à la survenance de l'incapacité, constatée par des rapports d'évaluation médicale et psychosociale, et à l'homologation par le tribunal, sur demande du mandataire désigné dans l'acte.

---

Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2022, le majeur peut demander au Curateur public de lui nommer un assistant (le régime du conseiller au majeur ayant cessé d'exister à cette date).



### Articles de lois ou références

C.c.Q., art. 297.10

Un majeur qui, en raison d'une difficulté, souhaite être assisté pour prendre soin de lui-même, administrer son patrimoine et, en général, exercer ses droits civils peut demander au curateur public de reconnaître une personne acceptant de lui prêter assistance, notamment dans sa prise de décisions.

La reconnaissance de l'assistant est inscrite sur un registre public.

C.c.Q., art. 297.11

L'assistant est autorisé à agir comme intermédiaire entre le majeur assisté et tout tiers, y compris une personne tenue par la loi au secret professionnel. Il est présumé agir avec le consentement du majeur.

Il peut donner et recevoir communication de renseignements au nom du majeur et communiquer les décisions prises par celui-ci.

Le tiers ne peut refuser que l'assistant agisse à ce titre.

---



### Attention

L'assistant au majeur ne peut pas signer de documents pour ce dernier ni consentir à sa place. Il agit plutôt à titre d'intermédiaire pour faciliter la communication entre le majeur et les tiers.

Le représentant ne peut exiger que l'assistant au majeur intervienne dans un dossier, ni refuser de faire affaire avec lui.

---

Finalement, le majeur peut aussi demander que le tribunal lui nomme un représentant temporaire lorsqu'il vit une situation particulière ingérable par lui-même, même s'il n'a pas besoin d'assistance ni de représentation dans ses activités de la vie quotidienne. Par exemple pour la vente d'une entreprise ou d'un immeuble ou une procédure intentée devant les tribunaux.



### Articles de lois ou références

C.c.Q., art. 297.1

Le tribunal peut autoriser une personne à accomplir un acte déterminé au nom d'un majeur s'il est établi que l'incapacité de celui-ci est telle qu'il a besoin d'être représenté temporairement pour l'accomplissement de cet acte.

L'incapacité qui en résulte est temporaire et ne porte que sur l'accomplissement de cet acte. Elle est établie en faveur du majeur seulement.

C.c.Q., art. 297.2

Peuvent demander la représentation temporaire du majeur ou être désignés comme représentants le conjoint du majeur, les proches parents et alliés de ce dernier, toute personne qui démontre pour lui un intérêt particulier ou tout autre intéressé, y compris le mandataire désigné par le majeur ou le curateur public. Le majeur lui-même peut aussi demander d'être ainsi représenté.



### Attention

Il ne faut pas confondre l'assistant au majeur ou le représentant temporaire avec la personne de confiance que le propriétaire d'un contrat peut désigner, alors qu'il est encore apte à consentir, dans le contexte des fonds communs de placement (fonds mutuels) et des valeurs mobilières<sup>219</sup>, ou encore en assurance<sup>220</sup>.

219. Article 13.2.01, Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites, RLRQ, c V-1.1, r.10.

220. Guide pratique pour l'industrie des services financiers – Protéger un client en situation de vulnérabilité – Autorité des marchés financiers. Voir page 12 : chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/grand\_public/publications/professionnels/tous-les-pros/guide-bonnes-pratiques-personnes-vulnerables\_fr.pdf.



## Incapacité et personne mineure

Une personne mineure, soit de moins de 18 ans au Québec, ne peut souscrire un contrat d'assurance ou un prêt sans le consentement de ses tuteurs (souvent les parents), à moins d'être pleinement émancipée (à la suite d'un mariage ou d'une ordonnance de la Cour). En effet, le tuteur d'un mineur ayant souscrit un tel contrat peut demander son annulation en invoquant la lésion et, par exemple, dans le cas d'un contrat d'assurance, obtenir le remboursement des primes payées.

De plus, un mineur ne peut percevoir une prestation d'assurance. Les père et mère sont, de plein droit, les tuteurs de leurs enfants et administrent en général les biens dévolus<sup>221</sup>, notamment le versement d'une prestation d'assurance, à moins d'exceptions<sup>222</sup>.

Toutefois, l'article 156 C.c.Q. prévoit qu'une personne mineure de 14 ans ou plus est réputé majeure pour tous les actes relatifs à son emploi, ou à l'exercice de son art ou de sa profession<sup>223</sup>.

Le sujet précédemment abordé est vaste, complexe, et comporte souvent des zones grises. Donc, le dirigeant responsable peut juger important, voire essentiel selon la composition de la clientèle de l'inscrit, de veiller à l'adoption et à la mise en place d'une politique sur la gestion des clientèles en situation de vulnérabilité.



221. Article 208, C.c.Q.

222. Article 210, C.c.Q. Le don ou le legs à un mineur, à la condition qu'un tiers les administre, sont soustraits de l'administration des tuteurs (généralement les parents).

223. Par exemple, dans l'affaire *SSQ, Société d'assurance-vie inc c. Rouillard*, 2005 CanLII 46512 (QC CS), la Cour supérieure a jugé qu'un enfant de 17 ans avait la capacité de désigner sa mère à titre de bénéficiaire de son assurance collective en milieu de travail en vertu de l'article 156 C.c.Q.

### 9.6.3 Biens

L'article 899 du *Code civil* distingue les biens autant corporels qu'incorporels en deux catégories : les biens meubles et les biens immeubles.

Le tableau suivant peut servir d'aide-mémoire au dirigeant responsable du cabinet.

#### TABLEAU 9.2

##### Biens meubles et biens immeubles

<p><b>Meuble par nature</b> (C.c.Q., art. 905 et 906)</p>	<p>Biens meubles</p> <p>Il s'agit des biens qui peuvent se transporter ou qui ont été définis par la loi.</p> <p><i>Exemples : une chaise, une voiture, un réfrigérateur, les ondes ou l'énergie maîtrisée par l'être humain.</i></p>
<p><b>Meuble par anticipation</b> (C.c.Q., art. 900 et 902)</p>	<p>Il s'agit des immeubles qui deviendront éventuellement des meubles.</p> <p><i>Exemples : du blé qui sera récolté, un matériau de construction retiré définitivement d'une bâtisse.</i></p>
<p><b>Meuble résiduaire</b> (C.c.Q., art. 907)</p>	<p>Tous les autres biens que la loi ne qualifie pas sont des biens meubles.</p> <p><i>Exemples : les droits personnels, les droits réels ayant pour objet un meuble, les droits patrimoniaux.</i></p>
<p><b>Immeuble par nature</b> (C.c.Q., art. 900)</p>	<p>Biens immeubles</p> <p>Il s'agit du sol et de son prolongement.</p> <p><i>Exemples : les fonds de terre, les végétaux, les minéraux, la construction et l'ouvrage à caractère permanent qui adhèrent au sol.</i></p>
<p><b>Immeuble en raison d'une immobilisation et par intégration</b> (C.c.Q., art. 901)</p>	<p>Il s'agit d'une construction à caractère permanent qui adhère au sol.</p> <p><i>Exemples : les édifices, les bâtiments, les ponts.</i></p> <p>Il s'agit aussi d'un immeuble par intégration, c'est-à-dire tout ce qui fait partie intégrante d'un immeuble. L'immeuble par intégration perd son individualité.</p> <p><i>Exemples : l'ascenseur et les bouches d'aération d'un édifice.</i></p>

**Meubles matériellement attachés ou réunis à l'immeuble par nature**

(C.c.Q., art. 903)

Il s'agit des meubles matériellement réunis à l'immeuble, mais sans perdre leur individualité. Ils sont immeubles tant qu'ils assurent l'utilité de l'immeuble.

*Exemples : les luminaires, une plaque de cuisson encastrée.*

*Attention ! Il existe toutefois une exception à cette règle lorsqu'il s'agit de biens servant à l'exploitation d'une entreprise : les meubles par attache sont réputés demeurer meubles.*

**Immeuble par détermination de la loi**

(C.c.Q., art. 907)

Il s'agit des meubles qualifiés d'immeubles par le seul effet de la loi.

*Exemples : l'hypothèque des loyers (C.c.Q., art. 2695), les parties intégrantes d'un immeuble qui se trouvent temporairement détachées si elles sont destinées à y être replacées.*

De cette distinction entre le bien meuble et le bien immeuble découlent des conséquences juridiques, notamment quant :

- à la prescription acquisitive<sup>224</sup> : en règle générale, elle est de 3 ans pour les biens meubles<sup>225</sup> et de 10 ans pour les biens immeubles<sup>226</sup> ;
- à l'application des taxations municipale et scolaire : elles ne concernent que les biens immeubles ;
- au support des sûretés : l'hypothèque immobilière doit être constituée par un acte notarié en minute, tandis qu'un simple contrat écrit suffit pour une hypothèque mobilière. Le courtier hypothécaire et le dirigeant responsable doivent donc connaître les règles de forme de l'hypothèque immobilière afin de comprendre l'Index des immeubles du Registre foncier et de répondre aux questions d'un client à ce sujet.

224. Articles 2910 à 2920, C.c.Q.

225. Article 2919, C.c.Q.

226. Article 2918, C.c.Q.

« L'Index des immeubles du Registre foncier regroupe toutes les transactions effectuées sur une propriété ainsi que tous les droits publiés à propos d'un immeuble immatriculé, c'est-à-dire identifié par un numéro de lot.

Il est donc possible d'y voir, notamment :

- les différents transferts de propriété effectués sur un immeuble depuis sa création ;
- les déclarations de copropriété ;
- les hypothèques et les servitudes qui peuvent affecter l'immeuble<sup>227</sup>. »

#### 9.6.4 Propriété

L'article 947 du C.c.Q. détermine les éléments essentiels composant le droit de propriété, c'est-à-dire :

- le droit d'utiliser un bien et d'en jouir ;
- le droit de percevoir les fruits et les revenus d'un bien ;
- le droit de disposer d'un bien.

Le législateur limite toutefois l'exercice du droit de propriété en stipulant que ce dernier doit respecter l'ordre public et le voisinage.

La prescription acquisitive constitue un moyen d'acquérir un droit de propriété par l'écoulement du temps, qui repose sur la possession continue, paisible, publique et non équivoque d'un bien. Par exemple, trouver une montre dans la rue et la conserver ; et en devenir propriétaire après trois ans. Un voisin empiète sur un terrain pendant 10 ans sans opposition de la part du propriétaire ; il peut revendiquer la propriété de la portion faisant l'objet de l'empiètement au bout de 10 ans.

La propriété peut aussi être l'objet de modalités, soit la copropriété divise et indivise, ainsi que la propriété superficière. Elle peut aussi être l'objet de démembrements, soit l'usufruit, l'usage, la servitude et l'emphytéose.

Le dirigeant responsable, particulièrement en courtage hypothécaire, doit comprendre, voire maîtriser la notion de droit de propriété, car il doit conseiller les courtiers hypothécaires lorsqu'ils s'interrogent sur les limites légales touchant un immeuble visé par un prêt hypothécaire.

227. Voir : <https://www.quebec.ca/habitation-et-logement/achat-vente/recherche-proprie/historique>.

## EXEMPLE

Le courtier hypothécaire doit être en mesure de discerner les éléments liés au droit de propriété qui doivent être divulgués à une institution prêteuse. Dans d'autres circonstances, le dirigeant responsable doit avoir le réflexe de conseiller à ses courtiers de contacter un avocat ou un notaire si certains aspects d'un prêt peuvent être litigieux ou entraîner des risques pour leurs clients.

### 9.6.5 Obligations

Une obligation civile est un lien de droit qui contraint une personne, nommée le « débiteur », envers une autre personne, nommée le « créancier », de faire ou de ne pas faire quelque chose. Une obligation est constituée de trois éléments :

1. des personnes capables de contracter entre qui l'obligation existe (le créancier et le débiteur) (article 1385, C.c.Q);
2. un objet (la prestation de faire ou de ne pas faire quelque chose);
3. une cause (le but poursuivi).

Il existe deux catégories d'obligations, soit :

- Les obligations qui découlent de la loi, aussi appelées les **obligations légales**.
  - Ainsi, une personne responsable d'un préjudice qu'elle cause à une autre personne est tenue de réparer ce préjudice, selon l'article 1457 C.c.Q.
  - Un employeur est tenu de réparer le préjudice causé par la faute de ses employés, conformément à l'article 1463 C.c.Q.
- Les obligations qui découlent d'un contrat, aussi appelées **obligations contractuelles**.
  - Par exemple, l'emprunteur est tenu de rembourser le montant du prêt à la banque, selon les termes du contrat qu'il a signé avec elle.
  - L'assureur doit verser la prestation de décès au bénéficiaire ou au liquidateur du titulaire de la police d'assurance, selon le contrat d'assurance vie émis par lui.
  - L'assureur doit verser sa commission au cabinet à la suite de la vente d'un produit d'assurance, en vertu du contrat de distribution signé entre eux.



### Articles de lois ou références

C.c.Q., art. 1372

L'obligation naît du contrat et de tout acte ou fait auquel la loi attache d'autorité les effets d'une obligation.

Elle peut être pure et simple ou assortie de modalités.

---

#### 9.6.5.1 Obligations à modalités simples

L'obligation peut être pure et simple ou assortie de modalités. Cette section aborde les obligations à modalités simples, traitées aux articles 1497 à 1517 du *Code civil du Québec*.

#### 9.6.5.2 Obligation conditionnelle

L'obligation conditionnelle dépend d'un événement futur et incertain. Celui-ci peut occasionner la naissance ou l'extinction de cette obligation.



### À titre d'information

L'acceptation, par un assureur, d'une proposition d'assurance vie constitue généralement une obligation conditionnelle puisqu'elle est assortie à des conditions que doit respecter le titulaire (acceptation sans modification, première prime versée et aucun changement intervenu dans le caractère assurable du risque depuis la signature de la proposition), selon l'article 2425, C.c.Q.

En courtage hypothécaire, l'acceptation de la soumission est conditionnelle au fait que l'emprunteur maintienne son emploi et ses revenus, ou encore qu'il n'obtienne pas de prêt auprès d'une autre institution financière. Ainsi, dans un contrat de prêt, le prêteur peut exiger des conditions pour la réalisation de son obligation, soit de prêter de l'argent à un emprunteur. Le dirigeant responsable joue un rôle de conseiller dans ce genre de situations, puisqu'il doit orienter le représentant dans son appréciation d'un tel document. En effet, il doit être en mesure d'interpréter ce qui constitue une obligation conditionnelle acceptable compte tenu de l'offre et des circonstances.

---

### 9.6.5.3 Obligation à terme

L'obligation à terme dépend d'un événement futur et certain qui retarde l'échéance de l'obligation.



#### À titre d'information

Le remboursement d'un prêt hypothécaire est une obligation à terme, car le débiteur hypothécaire bénéficie d'une certaine période pour rembourser son prêt. La date d'échéance d'un paiement ou du remboursement du prêt hypothécaire constitue alors un événement futur et certain. Le dirigeant responsable doit sensibiliser les courtiers hypothécaires à l'importance du terme, puisque le défaut de paiement d'une mensualité peut entraîner sa déchéance, donc la perte du bénéfice du terme. Concrètement, cela peut engendrer des conséquences dramatiques pour l'emprunteur allant jusqu'à la révocation du prêt hypothécaire ou à des recours hypothécaires.

### 9.6.5.4 Obligation avec clause pénale

La clause pénale est une sanction prévue par le contrat dans laquelle les parties évaluent à l'avance la pénalité que le débiteur paiera s'il n'exécute pas son obligation selon les modalités prévues. La clause pénale évite au créancier d'avoir à prouver son préjudice réel.

### 9.6.5.5 Obligation solidaire

La solidarité résulte de la présence de plusieurs créanciers ou débiteurs liés par une seule obligation.

La solidarité entre les créanciers se produit lorsqu'un seul débiteur doit une somme d'argent à plusieurs créanciers. Il peut alors payer la totalité de la dette à l'un des créanciers pour être libéré de son obligation. Pour être valide, la solidarité entre les créanciers doit être stipulée par écrit.

La solidarité entre les débiteurs se produit lorsqu'un seul créancier a plusieurs débiteurs pour une même obligation. Le créancier peut alors réclamer la totalité de la dette à l'un ou l'autre des débiteurs. La responsabilité du débiteur qui a payé la totalité de l'obligation doit réclamer leur part aux autres débiteurs. En règle générale, dans un contrat civil, la solidarité entre les débiteurs ne se présume pas et doit être stipulée dans le contrat pour être évoquée. Au contraire, lorsque l'obligation est contractée dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise, elle est présumée (article 2125, C.c.Q.).

## EXEMPLE

Deux conjoints, Mario et Jean, achètent ensemble une police d'assurance vie, les deux étant responsables, envers l'assureur, de verser la prime. Il s'agit généralement d'une obligation solidaire. Ainsi, chaque mois, l'assureur peut exiger les montants dus à l'un ou l'autre des conjoints, si l'un d'entre eux ne paie pas sa part.

De même, lorsque des conjoints empruntent une somme pour l'achat d'un immeuble, ils sont solidairement responsables de la rembourser à l'institution prêteuse.

### 9.6.5.6 Obligation conjointe

Contrairement à l'obligation solidaire, l'obligation conjointe entre plusieurs débiteurs fait qu'ils sont obligés à une même chose envers un créancier, mais que chacun n'est contraint qu'à l'exécution de sa part de l'obligation.

Dans le cas d'une obligation conjointe entre plusieurs créanciers, chacun ne peut exiger, du débiteur commun, que l'exécution de sa part dans la créance.

Ainsi, lorsque l'obligation est conjointe, aucun débiteur n'est tenu de rembourser le créancier au-delà de son dû. Celui-ci doit donc obtenir de chaque débiteur sa part de l'obligation. De la même manière, lorsque l'obligation est conjointe entre plusieurs créanciers, ceux-ci ne peuvent réclamer plus que leur part de l'obligation.

### 9.6.5.7 Obligation indivisible

Selon l'article 1520 du *Code civil du Québec*, l'obligation est indivisible s'il s'avère impossible de la diviser entre les débiteurs pour l'exécuter. À titre d'exemple, une obligation légale de garantie pour vice caché est, par sa nature, indivisible<sup>228</sup>.

### 9.6.5.8 Obligation divisible

L'obligation est divisible lorsqu'il est possible de la diviser entre les débiteurs pour l'exécuter, par exemple dans le cas du paiement d'une somme d'argent.

### 9.6.5.9 Obligation alternative

L'obligation est alternative lorsqu'elle a pour objet deux ou plusieurs prestations principales et que l'exécution d'une seule libère le débiteur pour le tout. Elle permet ainsi aux parties de choisir l'une ou l'autre des prestations exigibles. Le choix appartient généralement au débiteur, mais il peut aussi être stipulé en faveur du créancier.

---

228. *D'Astous c. Bélanger*, 2012 QCCS 2120.



**EXEMPLE**

Dans leur contrat de prêt hypothécaire, Asha et Nahele, ont une clause stipulant que l'emprunteur doit soumettre une demande de financement hypothécaire et qu'à défaut de le faire dans les délais prévus, le promettant vendeur pourrait se réserver le droit de lui désigner un prêteur.

**9.6.5.10 Réception d'indu**

Un indu est un paiement effectué par erreur ou seulement dans le but d'éviter un préjudice à celui qui le fait en protestant qu'il ne doit rien. Selon l'article 1491 du *Code civil du Québec*, la personne qui a reçu un indu est tenue de le restituer.

**EXEMPLE**

Assure-toit, un cabinet, peut être tenu d'effectuer des remboursements pour des commissions payées deux fois par erreur, par un assureur.

Cependant, la restitution n'est pas obligatoire lorsque celui qui a reçu le paiement de bonne foi a désormais une créance prescrite, a détruit son titre ou s'est privé d'une sûreté.

Ainsi, un courtier hypothécaire ayant reçu une rémunération en double pour une indication de client n'a pas à la rembourser si la créance est prescrite et qu'il ne savait pas que cette somme avait été reçue en trop.

**9.6.6 Contrats nommés**

Le C.c.Q. nomme et définit 18 contrats au titre deuxième intitulé « Des contrats nommés ». Par exemple la vente<sup>229</sup>, le bail<sup>230</sup>, la donation<sup>231</sup>, la rente<sup>232</sup>, l'assurance<sup>233</sup>, le contrat de travail<sup>234</sup>, le mandat<sup>235</sup>, le contrat d'entreprise ou de services<sup>236</sup>.

---

229. Article 1708, C.c.Q.

230. Article 1851, C.c.Q.

231. Article 1806, C.c.Q.

232. Article 2367, C.c.Q.

233. Article 2393, C.c.Q.

234. Article 2085, C.c.Q.

235. Article 2130, C.c.Q.

236. Article 2098, C.c.Q.

Le tableau suivant illustre les différents types de contrat, leurs caractéristiques, ainsi qu'un ou des exemples de chaque type de contrat.

### TABLEAU 9.3

#### Différents types de contrats

Types de contrat	Caractéristiques
<b>Contrat d'adhésion ou de gré à gré</b> (art. 1379, C.c.Q.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les stipulations ont été imposées par l'une des parties. <i>Exemple : Un contrat de location d'automobile</i></li> <li>Les clauses sont librement négociées. <i>Exemple : Un contrat de vente d'une automobile d'occasion entre particuliers</i></li> </ul>
<b>Contrat synallagmatique (ou bilatéral) ou unilatéral</b> (art. 1380, C.c.Q.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les deux parties se sont engagées à fournir une prestation. <i>Exemple : Un contrat de vente d'une maison</i></li> <li>Seule une des parties exécute une prestation. <i>Exemple : Le don d'un bateau à son frère</i></li> </ul>
<b>Contrat à titre onéreux ou gratuit</b> (art. 1381, C.c.Q.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chaque partie retire un avantage en échange de son obligation (de l'argent, un bien). <i>Exemple : La vente d'une maison</i></li> <li>L'une des parties s'engage envers l'autre au bénéfice de celle-ci, sans obtenir d'avantages en retour. <i>Exemple : Le contrat de donation</i></li> </ul>
<b>Contrat commutatif ou aléatoire</b> (art. 1382, C.c.Q.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'étendue des obligations est certaine et déterminée au moment de sa conclusion. <i>Exemple : L'achat d'une automobile</i></li> <li>L'étendue des obligations est incertaine au moment de sa conclusion. <i>Exemple : L'achat, à l'avance, de la récolte d'un cultivateur</i></li> </ul>
<b>Contrat à exécution instantanée ou à exécution successive</b> (art. 1383, C.c.Q.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les parties exécutent les obligations en une seule fois. <i>Exemple : Le contrat de vente d'une maison</i></li> <li>Les obligations s'exécutent en plusieurs fois et de façon successive. <i>Exemple : Le contrat de location d'un appartement</i></li> </ul>
<b>Contrat de consommation</b> (art. 1384, C.c.Q.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les lois relatives à la protection du consommateur régissent le contrat. Celui-ci s'effectue entre une personne physique et une personne qui exploite une entreprise. <i>Exemple : L'achat d'un téléviseur dans un magasin par un consommateur</i></li> </ul>

Il existe aussi des **contrats innomés**, par exemple le contrat de consignation, le contrat de franchise, le contrat de coentreprise ou le contrat de distribution, régis par les règles générales du contrat, soit les articles 1377 et suivants du C.c.Q.



### À titre d'information

Généralement, le contrat conclu entre un client et un cabinet, ou encore entre un client et un représentant autonome, est un contrat de service<sup>237</sup>, défini par le C.c.Q. comme un contrat par lequel une personne s'engage envers un client à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service en échange d'un paiement. Toutefois, ce contrat peut comporter certains devoirs de représentation pouvant découler d'un mandat, où le représentant est obligé de parler au nom de son client, notamment pour obtenir des informations ou transmettre des renseignements à une institution financière.

Sauf exceptions prévues au C.c.Q., le contrat n'a pas à être fait par écrit, puisqu'il est conclu par le seul échange de consentement entre deux personnes capables de contracter (à cet égard, se référer à la section relative aux régimes de protection quant à la capacité de consentir d'un majeur inapte et d'un mineur. Par ailleurs, le contrat doit avoir une cause et un objet. Cela étant dit, il est fortement recommandé qu'il fasse l'objet d'un écrit signé, la preuve de son existence étant ainsi facile à faire en cas de litige.



### Articles de lois ou références

C.c.Q., 1385

Le contrat se forme par le seul échange de consentement entre des personnes capables de contracter, à moins que la loi n'exige, en outre, le respect d'une forme particulière comme condition nécessaire à sa formation, ou que les parties n'assujettissent la formation du contrat à une forme solennelle.

Il est aussi de son essence qu'il ait une cause et un objet.

237. Immeuble Toron Canada inc. c. Capreit Apartments Inc., 2010 QCCA 803; Côté c. St-Jovite Hôtel inc., 1997 CanLII 10024 (C.A.); Lefebvre c. Filion, 2007 QCCS 5912; Compagnie Trust Royal c. Veilleux, 2000 CanLII 8778 (C.A.); Pellerin Savitz s.e.n.c.r.l. c. Guindon, 2017 CSC 29; Leduc c. Soccio, 2007 QCCA 209; Côté c. Mirabel (Ville de), 2015 QCCS 1751; Girard c. Pelletier, 1998 CanLII 12145 (QC CS); Immeubles Le Proprio courtier immobilier agréé inc. c. Duguay, 2002 CanLII 20775 (C.S.); Général Accident, compagnie d'assurances du Canada c. Genest, 2001 CanLII 17737 (C.A.); Compagnie d'assurances générales Kansa international (Liquidation de), 2002 CanLII 63360 (QC CA); Richter & Associés inc. c. Merrill Lynch Canada inc., 2007 QCCA 124; Penfund Capital (No 1) Ltd. c. Glopak inc., 2000 CanLII 18780 (QC CS); Woods c. F. Berardini inc., 2018 QCCS 832; Sœurs du Bon-Pasteur de Québec c. Banque Royale du Canada, 2006 QCCS 5160; Caroline Légaré, « Le mandat » dans École du Barreau du Québec, *Contrats, sûretés, publicité des droits et droit international privé*, Collection de droit 2022-2023, vol. 7, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2022, 75; François Beauchamp et Hélène Mondoux, « La nature et l'étendue du contrat d'entreprise ou de service » dans École du Barreau du Québec, *Contrats, sûretés, publicité des droits et droit international privé*, Collection de droit 2022-2023, vol. 7, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2022, 25.

Le tableau suivant résume les conditions nécessaires à la validité du contrat.

## TABLEAU 9.4

### Conditions nécessaires à la validité du contrat

<b>Consentement</b>	Exprès	Il est libre et éclairé, non vicié par l'erreur, la fraude, la crainte ou la lésion. Il est la manifestation claire et précise de la volonté d'une personne.
	Tacite	Il est libre et éclairé, non vicié par l'erreur, la fraude, la crainte ou la lésion. Il est une manifestation de volonté implicite ; il se déduit du comportement des parties.
<b>Capacité de conclure un contrat</b>	Dans le cas d'une personne mineure	Elle conclut un contrat : <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour ses besoins usuels ;</li> <li>• pour les actes relatifs à son emploi ;</li> <li>• en tant que personne mariée ou pleinement émancipée ou avec le consentement de ses tuteurs.</li> </ul>
	Dans le cas d'une personne majeure capable non assujettie à un régime de protection	Elle a la capacité de conclure tout type de contrat ni prohibée par la loi ni contraire à l'ordre public. Elle peut toutefois recevoir l'aide de son assistant au majeur.
	Dans le cas d'une personne majeure assujettie à un régime de protection	Elle conclut un contrat par l'entremise de son tuteur ou de son mandataire de protection. Le jugement de tutelle peut toutefois lui permettre d'exercer certains actes juridiques par elle-même.
	Dans le cas d'une personne morale	Elle a la capacité de conclure un contrat d'assurance de personnes, à condition d'y être autorisée selon sa charte et ses règlements. De plus, le représentant (employé) agissant pour la personne morale doit avoir l'autorité de lier celle-ci pour ce contrat.

<b>Objet</b>	Opération juridique envisagée par les parties	L'opération ne doit pas être prohibée par la loi. L'opération ne doit pas être contraire à l'ordre public.
<b>Cause</b>	Raison qui amène les parties à conclure un contrat.	La raison ne doit pas être prohibée par la loi. La raison ne doit pas être contraire à l'ordre public.

### 9.6.7 Responsabilité

La responsabilité est la conséquence qui incombe à toute personne d'assumer les conséquences de ses actes et d'en répondre devant les tribunaux dans le cas d'un non-respect, notamment d'une obligation. Elle peut se décliner sous diverses formes selon la faute à l'origine de sa naissance.

Le dirigeant responsable peut engager sa responsabilité s'il commet une faute qui cause un préjudice à une personne, ou s'il commet une infraction ou un acte criminel.

#### 9.6.7.1 Responsabilité criminelle

Le *Code criminel* est une loi fédérale concernant les crimes susceptibles de faire l'objet d'une poursuite criminelle au Canada. Les infractions criminelles peuvent donner lieu à des peines d'emprisonnement lorsqu'une personne commet une infraction ou un acte criminel. Ces accusations sont alors portées par l'État (la Roi) contre l'accusé.



#### À titre d'information

L'infraction de fraude peut constituer un acte criminel par lequel une personne, par mensonge ou supercherie, cause la privation ou le risque de privation du bien d'une autre personne. Elle nécessite une intention criminelle, c'est-à-dire que l'accusé doit avoir été conscient de la nature de son acte frauduleux et susceptible de causer une privation.

Quant à l'infraction d'escroquerie, elle constitue la fausse représentation d'un fait dans le but d'induire une personne à agir. Cela inclut l'obtention d'un crédit par un faux-semblant, une fausse déclaration portant sur la situation financière d'une personne ou encore sur sa capacité de payer.

### 9.6.7.2 Responsabilité pénale

Il s'agit de la responsabilité engagée lorsqu'une personne commet une infraction en vertu d'une loi statutaire telle que le *Code de la sécurité routière*, la *Loi sur la qualité de l'environnement*, la LDPSF ou les règlements municipaux.



#### Attention

Selon la LDPSF, quiconque agit comme cabinet sans être inscrit auprès de l'Autorité commet une infraction passible d'une amende de plusieurs milliers de dollars, selon les circonstances de l'infraction.

En cas de récidive, cette amende est doublée.

### 9.6.7.3 Responsabilité professionnelle

Il s'agit de la responsabilité engagée lorsqu'un professionnel commet un acte dérogatoire aux lois et règles auxquelles il est soumis par sa profession. Par exemple : son code de déontologie, la loi constitutive de son ordre ou encore le *Code des professions*.

#### EXEMPLE

Maïka, une représentante, doit agir avec compétence en développant et en tenant à jour ses connaissances concernant la discipline pour laquelle elle détient un certificat, la réglementation applicable et ses habiletés tout comme ses autres collègues représentants. Le non-respect de cette obligation engendre sa responsabilité professionnelle et constitue alors une infraction au sens de la LDPSF ou de ses règlements.

### 9.6.7.4 Responsabilité civile

La responsabilité civile est traitée dans les articles 1457 à 1481 du *Code civil du Québec*. Ainsi, toute personne a le devoir de se comporter de manière à ne pas causer de préjudice à autrui. Sauf exception, si elle manque à ce devoir, elle devient responsable du préjudice causé par sa faute et est tenue de le réparer. Celui-ci peut être corporel, moral ou matériel. Dans certaines situations, elle est aussi tenue de réparer le préjudice causé à autrui par le fait ou la faute d'une personne, d'un bien ou d'un animal dont elle a la garde.

**EXEMPLE**

Aline, la propriétaire d'un immeuble, peut avoir à réparer le préjudice causé par la chute d'une partie de sa toiture mal entretenue.

Aussi, la perte de couverture d'un assuré résultant d'un retard de transmission à l'assureur de la part d'un représentant peut entraîner sa responsabilité civile, et celle du cabinet auquel il est rattaché.

La responsabilité civile se décline en deux catégories : la responsabilité contractuelle et la responsabilité extracontractuelle.

**1. Responsabilité civile contractuelle**

La responsabilité civile contractuelle est en cause lorsqu'un contrat existe entre les parties. Une personne qui n'honore pas les engagements qu'elle a contractés est responsable du préjudice causé à son cocontractant et tenue de réparer ce préjudice.

Les éléments essentiels à l'application de la responsabilité contractuelle sont :

1. l'existence d'un contrat (verbal ou écrit) ;
2. la faute, c'est-à-dire l'inexécution totale, tardive, partielle ou inadéquate du contrat ;
3. le dommage (aussi appelé le « préjudice ») ;
4. le lien de causalité entre l'inexécution du contrat et le dommage.

L'exigence d'un lien de causalité signifie qu'il doit exister un lien direct entre la faute et le dommage subi.

En matière de responsabilité civile contractuelle, comme chaque partie est tenue de respecter ses engagements, la faute découle de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat.

**2. Responsabilité civile extracontractuelle**

Si une personne commet une faute causant un dommage, mais non reliée à l'inexécution ou à la mauvaise exécution d'un contrat, il s'agit alors de responsabilité civile extracontractuelle, ou encore la responsabilité délictuelle. Ainsi, mise à part l'existence d'un contrat, la responsabilité extracontractuelle exige la présence de la faute, du dommage, et du lien de causalité entre les deux.

Le Code civil qualifie la faute de trois façons :

- la faute **simple** (ex : le manquement d'une personne à se conformer à une obligation découlant de la loi ou d'un règlement);
- la faute **volontaire ou intentionnelle** (la faute est commise avec l'intention de nuire à autrui);
- la faute **lourde** (la faute dénote une insouciance, une imprudence ou une négligence grossière<sup>238</sup>).

En matière de responsabilité civile extracontractuelle, la faute découle d'un manquement aux règles de conduite que suivrait une personne prudente et diligente dans les mêmes circonstances.

En résumé, toute faute, quelle qu'elle soit, peut engager la responsabilité civile d'une personne, et donc du dirigeant responsable.

### Présomptions de responsabilité

Une présomption est une inférence, c'est-à-dire une déduction, que le tribunal ou la loi tire d'un fait connu à un autre fait connu. En matière de responsabilité, certains faits entraînent l'implication d'une personne responsable de la faute du fait des autres personnes ou des biens.

Ainsi, il existe une présomption de responsabilité de l'employeur pour la faute de ses employés. En effet, il est tenu de réparer le préjudice causé par la faute de ses employés dans l'exécution de leurs fonctions. Il s'agit ici d'une présomption de responsabilité irréfutable, c'est-à-dire qu'une fois le lien de subordination, le dommage causé par l'employé et la faute de celui-ci prouvés, cette présomption ne peut être renversée<sup>239</sup>. L'employeur conserve néanmoins ses recours contre son employé fautif.

La connaissance de cette règle par le dirigeant responsable est importante, voire essentielle à la bonne gestion du cabinet.

#### EXEMPLE

**Si un employé de soutien du cabinet d'assurance commet une faute occasionnant un dommage au client, le cabinet est réputé responsable de la faute et doit réparer le préjudice subi.**

238. Article 1474, C.c.Q.

239. Aussi, il n'y a pas d'autre défense ouverte au commettant que celle d'établir que les conditions de mise en œuvre du régime n'ont pas été réunies. Il s'agit d'une responsabilité objective à laquelle le commettant ne peut échapper qu'en prouvant l'impossibilité la victime de se prévaloir de ce régime de responsabilité, par exemple parce que l'auteur du préjudice n'est pas son préposé, que celui-ci n'a commis aucune faute causale (faute de la victime, faute d'un tiers (article 1478, C.c.Q.), force majeure (article 1470, C.c.Q.)) ou encore que sa faute s'inscrit hors du cadre de l'exécution de ses fonctions (Alicia Soldevila, « La responsabilité pour le fait ou la faute d'autrui et pour le fait des biens », dans *École du Barreau du Québec, Responsabilité*, Collection de droit 2022-2023, vol. 5, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2022, 53).



Dans le même esprit, l'article 1466 du C.c.Q. prévoit une présomption de responsabilité concernant des biens. Il stipule en effet que le gardien d'un bien est tenu de réparer le préjudice causé par le fait autonome de celui-ci, à moins de prouver n'avoir commis aucune faute. Il s'agit donc d'une présomption réfutable.

## Fardeau de la preuve

Il incombe à la victime de démontrer que les dommages qu'elle a subis constituent une suite immédiate et directe de la faute du débiteur, que celle-ci résulte d'un manquement à une obligation contractuelle ou du non-respect d'une règle de conduite d'une personne raisonnable.

## Recours civil

Le client désirant être compensé pour les dommages subis par la faute d'un représentant ou d'un dirigeant de l'inscrit et ayant subi des dommages en raison de cet acte fautif peut exercer un recours selon les règles prévues par le *Code de procédure civile*<sup>240</sup>. Le recours peut être exercé contre l'employé ou le dirigeant responsable, personnellement ou à titre de mandataire, ou contre l'inscrit, ou les deux. Il s'agit alors d'un recours civil. Son objectif est d'obtenir une compensation pour le dommage subi.

Ce recours doit être institué devant la Cour supérieure lorsque les dommages réclamés sont égaux ou supérieurs à 85 000 \$, devant la Cour du Québec, la Chambre civile, en cas de dommages réclamés supérieurs à 15 000 \$ et inférieurs à 85 000 \$, et devant la Cour du Québec (Division des petites créances) en cas de dommages de 15 000 \$ ou moins.

Lorsque la faute, l'erreur ou la négligence a été commise dans le cadre des activités du représentant, du dirigeant responsable, ou du cabinet, selon le cas, l'assureur responsabilité est appelé à intervenir à titre de garant, selon la couverture d'assurance responsabilité professionnelle du représentant.

### 9.6.7.5 Responsabilités spécifiques du dirigeant responsable

Que ce soit dans la gestion des employés de l'inscrit, des représentants rattachés au cabinet, ou encore dans le cadre de sa propre pratique, le dirigeant responsable doit avoir en tête les règles de base de la responsabilité, puisqu'une faute, erreur ou infraction de sa part peut engendrer de lourdes conséquences pour lui ou le cabinet.

---

240. *Code de procédure civile*, RLRQ, c C-25.01.

## Responsabilité civile et professionnelle du dirigeant responsable

Toute personne ayant subi un préjudice peut, en plus de poursuivre l'employé ou le mandataire ayant commis la faute, poursuivre l'employeur au besoin (le cabinet ou le représentant autonome) et, dans le cas du cabinet, son dirigeant responsable ou encore ses dirigeants.

Pour que la responsabilité de l'inscrit soit engagée, la faute de son employé, de son représentant rattaché ou de son dirigeant responsable doit avoir été commise dans l'exercice de ses fonctions, et, pour le mandataire, dans le cadre de l'exécution de son mandat<sup>241</sup>. Dans la situation contraire, l'inscrit ne sera pas tenu de réparer les dommages.



### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 80

Un cabinet est responsable du préjudice causé à un client par toute faute commise par un de ses représentants dans l'exécution de ses fonctions.

Il conserve néanmoins ses recours contre eux.

---

D'ailleurs, pour cette raison, la souscription d'une assurance responsabilité constitue une exigence réglementaire pour les représentants et les cabinets inscrits à l'Autorité.

Toutefois, il est à noter que le cabinet conserve ses droits contre l'employé, le représentant, son ou ses dirigeants ou le mandataire fautif.



### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 80

Un cabinet est responsable du préjudice causé à un client par toute faute commise par un de ses représentants dans l'exécution de ses fonctions.

Il conserve néanmoins ses recours contre eux.

C.c.Q., art. 1463

Le commettant est tenu de réparer le préjudice causé par la faute de ses préposés dans l'exécution de leurs fonctions; il conserve, néanmoins, ses recours contre eux.

---

---

241. Article 2152, C.c.Q.



### Articles de lois ou références (suite)

C.c.Q., art. 2152

Le mandant est tenu de décharger le mandataire des obligations que celui-ci a contractées envers les tiers dans les limites du mandat.

Il n'est pas tenu envers le mandataire pour l'acte qui excède les limites du mandat; mais ses obligations sont entières s'il ratifie cet acte ou si le mandataire, au moment où il agit, ignorait la fin du mandat.

C.c.Q., art. 2157

Le mandataire qui, dans les limites de son mandat, s'oblige au nom et pour le compte du mandant, n'est pas personnellement tenu envers le tiers avec qui il contracte.

Il est tenu envers lui lorsqu'il agit en son propre nom, sous réserve des droits du tiers contre le mandant, le cas échéant.

C.c.Q., art. 2158

Le mandataire qui outrepassé ses pouvoirs est personnellement tenu envers le tiers avec qui il contracte, à moins que le tiers n'ait eu une connaissance suffisante du mandat, ou que le mandant n'ait ratifié les actes que le mandataire a accomplis.

## Responsabilité déontologique et disciplinaire du dirigeant responsable

Si, la plupart du temps, le dirigeant responsable est aussi un représentant certifié, en cas de non-respect ou de manquement à ses obligations déontologiques (*Règlement sur les activités des représentants en courtage hypothécaire*, Codes de déontologie de l'une des Chambres) il est susceptible de faire l'objet d'une plainte auprès de l'Autorité ou du comité de discipline de la CSF ou de la Chad<sup>242</sup>. Les dispositions du *Code des professions*<sup>243</sup> relatives à l'introduction et à l'instruction d'une plainte, ainsi que les décisions et les sanctions qui y sont prévues s'appliquent à une audition devant le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière<sup>244</sup>.

242. Ou du comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages en cas de non-respect ou de manquement au Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ou au Code de déontologie des experts en sinistre, ou de la Direction principale du contentieux de l'Autorité en cas de non-respect ou de manquement au *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* dans le cas des courtiers hypothécaires (articles 16.1 à 16.16). Il est important de noter que l'Autorité est responsable de l'inspection des cabinets, et non la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages, qui sont uniquement responsables des représentants. Toutefois, de 2005 à 2019, la Chambre de l'assurance de dommages a été mandatée par l'Autorité des marchés financiers pour réaliser l'inspection des cabinets de 24 représentants ou moins. L'Autorité a repris cette responsabilité afin de mieux mesurer l'évolution des produits, des pratiques et des modèles d'affaires, et ainsi mieux évaluer l'efficacité du cadre réglementaire en vigueur et l'adapter au besoin.

243. *Code des professions*, RLRQ, c C-26.

244. Article 376, LDPSF.

À la différence d'un recours en responsabilité civile, le recours en déontologie ne permet pas d'obtenir une compensation financière; il vise plutôt à protéger le public, notamment par l'imposition d'amendes ou par le retrait (révocation, radiation, suspension ou imposition de restrictions) au représentant de son droit d'exercer ses activités.

## Responsabilité criminelle du dirigeant responsable

Le dirigeant responsable peut engager sa responsabilité criminelle dans certains cas, notamment s'il commet une fraude ou une infraction à la *Loi sur la concurrence*<sup>245</sup>, s'il enfreint certaines règles en matière de lutte contre le terrorisme<sup>246</sup> qui peuvent s'appliquer à un cabinet, comme vu au chapitre 9.3.

Dans d'autres situations, entre autres en cas de fraude, il risque de ne plus pouvoir agir comme dirigeant responsable pendant cinq (5) ans maximum<sup>247</sup>.

## Responsabilité pénale du dirigeant responsable

Le dirigeant responsable peut être tenu responsable d'une infraction pénale s'il participe, incite ou permet la commission d'une infraction.



### Articles de lois ou références

LDPSF, art. 488

Le dirigeant, l'administrateur ou le salarié de l'auteur principal d'une infraction, y compris celui qui est rémunéré à commission, s'il autorise ou permet une infraction prévue par la présente loi, est passible des mêmes peines que l'auteur principal.

---

Il faut aussi penser aux infractions pénales découlant de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, lorsqu'une personne permet une collecte, une utilisation ou une communication de renseignements personnelle contrairement à la loi<sup>248</sup>.

---

245. Articles 45 (1) et 45 (1.1.), *Loi sur la concurrence*.

246. Article 83.231 (1) a), *Code criminel*.

247. Article 115.1, LDPSF et articles 329 et 330, C.c.Q.

248. Article 93, LPRPSP.

**EXEMPLE**

Le non-respect de l'obligation de déclaration de biens appartenant à un groupe terroriste peut entraîner des pénalités administratives financières et des sanctions pénales importantes.

**Responsabilité professionnelle du dirigeant responsable**

Comme expliqué dans les chapitres précédents, le dirigeant responsable doit veiller à la discipline des représentants du cabinet et à ce qu'ils agissent conformément à la LDPSF et ses règlements<sup>249</sup>.

Lorsque le dirigeant responsable ne s'acquitte pas de ces obligations, le Tribunal administratif des marchés financiers ou la Cour peuvent le sanctionner.

Dans certains cas, en plus d'encourir des pénalités, le tribunal peut l'empêcher d'agir comme dirigeant responsable pour une période de cinq (5) ans maximum<sup>250</sup>.

Par ailleurs, l'Autorité peut refuser l'inscription d'un cabinet si le dirigeant responsable a déjà vu son inscription radiée, ou si elle juge que ce dirigeant ne présente pas l'honnêteté, la compétence et la solvabilité voulues. La même règle s'applique pour le représentant autonome.

**Articles de lois ou références**

LDPSF, art. 78

L'Autorité peut refuser l'inscription dans une discipline ou l'assortir de restrictions ou de conditions lorsque celui qui la demande a déjà vu son inscription radiée dans l'une ou l'autre des disciplines visées au deuxième alinéa de l'article 13 ou lorsqu'un de ses administrateurs ou dirigeants a déjà vu son inscription ainsi radiée ou a déjà été un associé d'une société autonome ou un administrateur ou dirigeants d'un cabinet qui a déjà eu une inscription radiée.

LDPSF, art. 79

L'Autorité peut aussi refuser l'inscription lorsque celui qui la demande, ou l'un de ses administrateurs ou dirigeants, ne présente pas de l'avis de l'Autorité, l'honnêteté, la compétence et la solvabilité voulues.

249. Articles 84 et 85, LDPSF.

250. Article 115, LDPSF.



### Articles de lois ou références (suite)

LDPSF, art. 132

L'Autorité peut refuser une inscription comme représentant autonome, ou l'assortir de conditions ou de restrictions, lorsque le représentant qui en fait la demande a déjà eu une inscription radiée.

Elle peut également refuser l'inscription d'une société dans une discipline lorsqu'un de ses associés a déjà eu une inscription radiée ou lorsqu'un de ceux-ci a déjà été un associé d'une société autonome, ou un administrateur ou un dirigeant d'un cabinet qui a eu une inscription radiée.

LDPSF, art. 87

Un cabinet et ses dirigeants ne peuvent aider ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, amener un autre cabinet, un représentant autonome ou une société autonome à enfreindre une disposition de la présente loi ou de ses règlements.

---

### Responsabilité civile du dirigeant responsable

La responsabilité civile d'un dirigeant responsable peut être retenue s'il commet une erreur ou une faute, ou ne respecte pas ses engagements contractuels, comme vu ci-dessus. Parfois, lorsqu'un cabinet est poursuivi, le dirigeant responsable peut aussi être mis en cause ou poursuivi dans le cadre de l'action principale.

Cela complète le dernier chapitre de ce guide pour le dirigeant responsable.

# CONCLUSION

L'ensemble de ce guide constitue l'assise des compétences à acquérir par le futur dirigeant en courtage hypothécaire, mais aussi dans toutes les disciplines. Le futur dirigeant responsable en courtage hypothécaire doit, quant à lui, passer son examen de qualification afin d'obtenir l'autorisation de l'Autorité des marchés financiers afin d'agir à ce titre. Ce guide est donc d'une grande aide pour lui, mais peut aussi servir de référence à tous.

Il permet au futur dirigeant responsable, qui aura pour principale fonction l'encadrement et la surveillance, de développer ses compétences sur les principes découlant du cadre légal applicables dans le cadre de sa fonction.

# BIBLIOGRAPHIE

## Législation citée

### Législation fédérale

Code criminel, LRC 1985, c. C-46.

Loi canadienne sur les sociétés par actions, LRC 1985, c. C-44.

Loi constitutionnelle de 1982, annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada, 1982, c. 11 (R.-U.).

Loi de l'impôt sur le revenu, LRC 1985, c. 1 (5<sup>e</sup> suppl.).

Loi nationale sur l'habitation, LRC 1985, c. N-11.

Loi sur la concurrence, LRC 1985, c. C-34.

Loi sur la faillite et l'insolvabilité, LRC 1985, c. B-3.

Loi sur la société canadienne d'hypothèques et de logement, LRC 1985, c. C-7.

Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières, LRC 1985, c. 18 (3<sup>e</sup> suppl.).

Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes, LC 2000, c. 17.

Loi sur les banques, LC 1991, c. 46.

Loi sur les sociétés d'assurances LC 1991, c. 47.

Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt, LC 1991, c. 45.

Loi sur les télécommunications (LNTE).

Loi sur les télécommunications, LC 1993, c. 38.

Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications, LC 2010, c. 23.



## Réglementation fédérale

Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites, RLRQ c V-11, r 10.

Règlement sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes, DORS/2002-184.

Règlement sur les prêts à l'habitation (assurance, garantie et protection), DORS/2012-232.

Règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes sur les télécommunications non sollicitées : <https://crtc.gc.ca/fra/reglest-trules.htm>

## Législation québécoise

Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ, c. C-12.

Code civil du Québec, RLRQ c. C-1991.

Code de la sécurité routière, RLRQ c. Q-2.

Code de procédure civile, RLRQ, c. C-25.

Code de procédure civile, RLRQ, c. C-25.01.

Code des professions, RLRQ, c. C-26.

Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, RLRQ, c. C-1.1.

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ c. A-2.1.

Loi sur l'encadrement du secteur financier, RLRQ c. E-6.1.

Loi sur la distribution de produits et services financiers, RLRQ, c. D-9.2.

Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, RLRQ, c. P-39.1.

Loi sur la qualité de l'environnement, RLRQ c.Q-2.

Loi sur le courtage immobilier, RLRQ c. C-73.2.

Loi sur les assureurs, RLRQ, c. A-32.1.

Loi sur les coopératives de services financiers, RLRQ c. C-67.3.

Loi sur les instruments dérivés, RLRQ c. A-2.1.

Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne, RLRQ c. S-29.01.

Loi sur les sociétés par actions, RLRQ, c. S-31.1.

Loi sur les valeurs mobilières, RLRQ c V-1.1.

Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières, LQ 2018, c. 23.

## Réglementation québécoise

Code de déontologie des experts en sinistre, RLRQ, c. D-9.2, r. 4.

Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, RLRQ, c. D-9.2, r. 5.

Code des professions, RLRQ, c. C-26.

Règlement d'application de la Loi sur les assurances, RLRQ, c. A-32.1, r. 1.

Règlement modifiant le règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant.

Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, RLRQ, c. D-9.2, r. 15.

Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant, RLRQ, c. D-9.2, r. 7.

Règlement sur l'admissibilité d'une réclamation au Fonds d'indemnisation des services financiers, RLRQ, c. D-9.2, r. 1.

Règlement sur l'exercice des activités des représentants, RLRQ, c. D-9.2, r. 10.

Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de la sécurité financière, RLRQ, c. D-9.2, r. 13.1.

Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires, RLRQ, c. D-9.2.

Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres, RLRQ, c. D-9.2, r. 19.

Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, RLRQ, c. D-9.2, r. 2.

Règlement sur le courtage en assurance de dommages, RLRQ, c. D-9.2., r.5.1.

Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles, RLRQ, c. D-9.2, r. 9.

Règlement sur les exemptions relatives à l'obligation d'être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité, RLRQ, c. A-25, r. 8.

Règlement sur les incidents de confidentialité, c. A-2.1, r. 3.1.

Règlement sur les modes alternatifs de distribution, RLRQ, c. D-9.2, r. 16.1.

Règlement sur les renseignements à fournir aux consommateurs, RLRQ, c. D-9.2, r. 18.

## Jurisprudence

*Autorité des marchés financiers c. 6541828 Canada inc. (Groupe immobilier Vantage)*, 2023 QCTMF 31.

*Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles et Syndicat de l'enseignement des Basses-Laurentides, M<sup>e</sup> Jean-Guy Ménard, SAE 9407*, 25 septembre 2019.

*Compagnie d'assurances générales Kansa international (Liquidation de)*, 2002 CanLII 63360 (QC CA).

*Compagnie Trust Royal c. Veilleux*, 2000 CanLII 8778 (C.A.).

*Côté c. Mirabel (Ville de)*, 2015 QCCS 1751.

*Côté c. St-Jovite Hôtel inc.*, 1997 CanLII 10024 (C.A.).

*D'Astous c. Bélanger*, 2012 QCCS 2120.

*Général Accident, compagnie d'assurances du Canada c. Genest*, 2001 CanLII 17737 (C.A.).

*Girard c. Pelletier*, 1998 CanLII 12145 (QC CS).

*Immeuble Toron Canada inc. c. Capreit Apartments Inc.*, 2010 QCCA 803.

*Immeubles Le Proprio courtier immobilier agréé inc. c. Duguay*, 2002 CanLII 20775 (C.S.).

*Leduc c. Soccio*, 2007 QCCA 209.

*Lefebvre c. Fillion*, 2007 QCCS 5912.

*Norton Rose Fulbright c. Québec (Ministère de la Santé et des Services sociaux)*, 2015 QCCA 292 CanLII.

*Pellerin Savitz s.e.n.c.r.l. c. Guindon*, 2017 CSC 29.

*Penfund Capital (N<sup>o</sup>. 1) Ltd. c. Glopak inc.*, 2000 CanLII 18780 (QC CS).

*Richter & Associés inc. c. Merrill Lynch Canada inc.*, 2007 QCCA 124.

*Sœurs du Bon-Pasteur de Québec c. Banque Royale du Canada*, 2006 QCCS 5160.

*SSQ, Société d'assurance-vie inc c. Rouillard*, 2005 CanLII 46512 (QC CS).

*Woods c. F. Berardini inc.*, 2018 QCCS 832.

## Doctrine

BEAUCHAMP, François et Hélène MONDOUX, « La nature et l'étendue du contrat d'entreprise ou de service » dans *École du Barreau du Québec*.

BOSSET, Pierre, *La Charte des droits et libertés de la personne dans l'ordre constitutionnel québécois : évolution et perspectives*, 27 juin 2005.

*Contrats, sûretés, publicité des droits et droit international privé*, Collection de droit 2022-2023, vol. 7, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2022, 25.

LÉGARÉ, Caroline, « Le mandat » dans *École du Barreau du Québec*, *Contrats, sûretés, publicité des droits et droit international privé*, Collection de droit 2022-2023, vol. 7, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2022, 75.

SOLDEVILA, Alicia, « La responsabilité pour le fait ou la faute d'autrui et pour le fait des biens », dans *École du Barreau du Québec*, *Responsabilité*, Collection de droit 2022-2023, vol. 5, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2022, 53.

## Sites Web et documents en ligne

### Autorité des marchés financiers

Autorité des marchés financiers, *Cabinets et représentants – Protection des données et des renseignements personnels*

<https://lautorite.qc.ca/grand-public/>

*Activités à déclarer – Activités externes*

<https://lautorite.qc.ca/professionnels/representants/obligations/activites-a-declarer>

*Avis relatif à l'indication de clients en application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers*

[https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/distribution/avis/avis\\_3-1\\_indication\\_clients.pdf](https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/distribution/avis/avis_3-1_indication_clients.pdf)

*Cabinets et représentants*

<https://lautorite.qc.ca/professionnels/obligations-et-formalites-administratives/protection-des-donnees-et-des-renseignements-personnels/cabinets-et-representants>

*Collecte de renseignements et conseil*

<https://lautorite.qc.ca/professionnels/representants/regles-de-deontologie-et-dexercice-des-activites-du-ch/collecte-de-renseignements-et-conseil>

Décision 2022-TPA-0001 : Fixation de la date de transmission du rapport concernant la politique sur le traitement des plaintes et le règlement des différends et détermination de la période qu'il doit couvrir (pdf – 37 Ko)

<https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/agents-evaluation-credit/avis/2022nov03-avis-decision-processus-traitement-plaintes-fr.pdf>

*Droits, frais et tarifs exigibles par l'Autorité*

<https://lautorite.qc.ca/professionnels/reglementation-et-obligations/distribution-de-produits-et-services-financiers/droits-frais-et-tarifs-exigibles-par-lautorite>

*Examens*

<https://lautorite.qc.ca/devenir-professionnel/courtage-hypothecaire/examens>

*Formation obligatoire*

<https://lautorite.qc.ca/devenir-professionnel/courtage-hypothecaire/formation-obligatoire>

*Guide de la période probatoire*

[https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/devenir-professionnel/dq\\_guidepp-fr.pdf](https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/devenir-professionnel/dq_guidepp-fr.pdf)

*Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (3<sup>e</sup> édition)*

[https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/professionnels/distribution/guide-gouvernance-conformite-inscrits\\_fr.pdf](https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/professionnels/distribution/guide-gouvernance-conformite-inscrits_fr.pdf)

*Guide sur les représentations*

<https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/professionnels/obligations/guide-representations-fr.pdf>

*Ligne directrice sur la gestion des risques liés à la criminalité financière*

<https://lautorite.qc.ca/professionnels/institutions-de-depots-et-societes-de-fiducie/lignes-directrices/risque-operationnel/ligne-directrice-sur-la-criminalite-financiere>

*Obligations entourant l'opération de courtage*

<https://lautorite.qc.ca/professionnels/representants/regles-de-deontologie-et-dexercice-des-activites-du-ch/obligations-entourant-loperation-de-courtage>

*Partage des commissions*

<https://lautorite.qc.ca/professionnels/representants/regles-de-deontologie-et-dexercice-des-activites-du-ch/partage-de-commission>

*Plaintes*

Avis sur la refonte du processus de transmission du rapport de plaintes (pdf – 58 Ko)

## **Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE)**

*Exigences relatives au programme de conformité en vertu de la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (la Loi) et des règlements connexes*

<https://www.fintrac-canafe.gc.ca/guidance-directives/compliance-conformite/Guide4/4-fra>

*Méthodes pour vérifier l'identité des personnes et d'entités.*

<https://www.fintrac-canafe.gc.ca/guidance-directives/client-clientele/Guide11/11-fra>

## **Commission d'accès à l'information (CAI) du Québec**

*Commission d'accès à l'information, Incidents de confidentialité – Registre des incidents de confidentialité, 2 mai 2023.*

*Commission d'accès à l'information, Principales modifications législatives*

<https://www.chambresf.com/fr/actualites/article/devez-savoir-loi-25>

<https://www.cai.gouv.qc.ca/espace-evolutif-modernisation-lois/principales-modifications/>

*Droit à la portabilité*

<https://www.cai.gouv.qc.ca/espace-evolutif-modernisation-lois/thematiques/droit-portabilite/>

*Guide d'accompagnement Réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée*

<https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/4580975>

*La collecte de renseignements personnels par Loblaw suscite l'intérêt de la Commission*

<https://www.cai.gouv.qc.ca/la-collecte-de-renseignements-personnels-par-loblaw-suscite-linteret-de-la-commission/>

## **Chambre de la sécurité financière**

*Chambre de la sécurité financière, Ce que vous devez savoir sur la loi 25, 22 novembre 2022.*

<https://www.chambresf.com/fr/actualites/article/devez-savoir-loi-25>

*Chambre de la sécurité financière, InfoDéonto, Protection des renseignements personnels*

<https://www.chambresf.com/fr/infodeonto/gestion-dossiers/protection-renseignements-personnels>

*Chambre de la sécurité financière, InfoDéonto, Utilisation des technologies de l'information.*

<https://www.chambresf.com/fr/infodeonto/gestion-dossiers/utilisation-technologies-linformation>

*Liste nationale des numéros de télécommunication exclus du Canada*

Site Web du CRTC : <https://www.lnnte-dncl.gc.ca/index-fra>.

