

Le 17 juin 2016

Comité d'experts pour étudier des solutions de rechange aux politiques sur la planification financière et les conseils financiers

a/s de : Édifice Frost Nord, local 458

4<sup>e</sup> étage, 95 rue Grosvenor

Toronto (Ontario)

M7A 1Z1

Lettre envoyée par courriel à l'adresse : Fin.Adv.Pl@ontario.ca

**OBJET : Commentaires sur les recommandations stratégiques préliminaires du Comité d'experts pour étudier des solutions de rechange aux politiques sur la planification financière et les conseils financiers**

---

FAIR Canada a le plaisir de présenter ses commentaires sur les recommandations stratégiques préliminaires du Comité d'experts du 5 avril 2016 (le « rapport préliminaire »).

FAIR Canada est un organisme sans but lucratif national de défense des épargnants. En tant que voix nationale pour les investisseurs, FAIR Canada s'est engagée à promouvoir une meilleure protection pour les investisseurs en matière de réglementation des valeurs mobilières. Consultez le site [www.faircanada.ca](http://www.faircanada.ca) pour obtenir de plus amples renseignements.

## 1. Résumé

- 1.1. FAIR Canada appuie de façon générale les huit recommandations stratégiques de haut niveau figurant dans le rapport préliminaire. Des réformes stratégiques sont nécessaires afin d'assurer aux consommateurs une protection adéquate et de meilleurs résultats financiers, d'accroître le niveau de professionnalisme du secteur des services financiers et de garantir une concurrence efficace. Nous avons exprimé nos préoccupations par rapport au statu quo dans nos communications antérieures; par conséquent, nous vous invitons à consulter nos commentaires, car nous ne les répéterons pas ici<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Reportez-vous aux commentaires de FAIR Canada sur la Consultation sur les politiques pour la planification financière et les conseils financiers (23 septembre 2015), disponibles en ligne à l'adresse <http://faircanada.ca/fr/submissions/consultation-sur-les-politiques-pour-la-planification-financiere-et-les-conseils-financiers/>, et aux commentaires de FAIR Canada sur la consultation sur la planification financière du ministère des Finances (7 février 2014), disponibles en ligne à l'adresse <http://faircanada.ca/submissions/financial-planning-consultation/> (en anglais seulement). Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) ont également ciblé, dans leur document de consultation 33-404, les principaux problèmes de protection des investisseurs au Canada, à savoir : les clients n'obtiennent pas la valeur ou les rendements auxquels ils pourraient raisonnablement s'attendre d'un investissement, le décalage entre les attentes et les obligations, des conflits

- 1.2. Tout en appuyant les recommandations, FAIR Canada demande instamment au Comité d'experts de fournir plus de précisions. Les recommandations, tel qu'elles sont rédigées, sont trop générales dans bien des cas et prêtent donc trop à l'interprétation et aux erreurs d'interprétation possibles. En outre, si le Comité d'experts ne fournit pas plus de détails quant à la façon d'appliquer les règlements, les recommandations risquent de ne pas être mises en œuvre. Des indicateurs précisant la façon dont les recommandations devraient être mises en œuvre sont donc nécessaires.
- 1.3. FAIR Canada présente au Comité d'experts ses commentaires et ses questions aux fins d'examen pour chacune des recommandations stratégiques énoncées dans le rapport préliminaire. Cela comprend la prise en compte de la portée de l'activité et des personnes réglementées par les définitions fournies dans le rapport préliminaire.

## 2. Commentaires préliminaires sur les définitions

### *Définition de Planification financière*

- 2.1. FAIR Canada craint que la définition de « Planification financière » soit générale et vague. Nous suggérons que la définition précise que la planification financière constitue l'examen et l'analyse holistiques de la situation financière et personnelle et des objectifs financiers et autres d'une personne afin de faciliter la prise de décisions financières qui concernent la gestion des ressources financières de la personne (et ultimement de ses actifs nets). La définition devrait également tenir compte du fait que le plan financier aura une incidence sur le budget, l'épargne, le remboursement de la dette ou la planification de la retraite (y compris les enjeux fiscaux), et pèsera peut-être sur les décisions relatives aux placements, à l'atténuation des risques au moyen d'assurances ou à la planification fiscale. Nous convenons que la planification financière peut se produire avec ou sans la présentation d'un plan financier écrit.
- 2.2. Il pourrait être utile d'inclure des exemples dans la définition de la planification financière. Par exemple, si un consommateur dispose de 100 000 \$ et souhaite obtenir des conseils quant à la façon de les investir, et que la personne inscrite lui formule des recommandations sur les valeurs mobilières sans examiner si cette somme devrait être utilisée à d'autres fins étant donné la situation financière et personnelle globale et les objectifs financiers et autres du client, alors il ne s'agit pas de planification financière<sup>2</sup>. Toutefois, qu'en est-il si le fournisseur de services financiers cherche, examine et analyse comment les 100 000 \$ devraient être investis en fonction du budget du consommateur, de sa situation financière et personnelle ainsi que de ses objectifs financiers et autres? Dans ce second cas, le fournisseur de services financiers aide le consommateur à établir une planification financière pour déterminer si l'argent devrait être investi ou utilisé à d'autres fins, notamment, à titre d'acompte pour l'achat d'une maison, pour acquitter des dettes existantes ou des dépenses courantes de consommation (remplacement de vieux appareils, vacances, etc.).

---

d'intérêts, l'asymétrie de l'information et les clients n'obtiennent pas les résultats que leur assure la réglementation. Document de consultation 33-404 des ACVM (2016), Bulletin de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, volume 39, pages 3947 à 3956.

<sup>2</sup> Dans le cas où il n'y a pas de planification financière, mais simplement une analyse superficielle de la pertinence, le fournisseur de services financiers peut prétendre qu'il effectue une planification financière. Dans une telle situation, la personne doit faire l'objet de mesures disciplinaires réglementaire pour fausse représentation des services fournis.

**Définition de Produit financier**

- 2.3. FAIR Canada convient que le terme « Produit financier » devrait être défini au sens large et englober un placement tel qu'il est défini dans la *Loi sur les valeurs mobilières* de l'Ontario, un contrat d'assurance tel qu'il est défini dans la *Loi sur les assurances* de l'Ontario, un prêt hypothécaire, un produit de type hypothécaire ou des produits structurés tels que les billets à capital protégé, les certificats de placement garanti liés au marché et les billets à capital non protégé. Du point de vue du consommateur, qu'il s'agisse d'un fonds distinct, d'un billet à capital protégé, d'un fonds commun de placement ou d'une hypothèque consortiale, ce sont tous des produits de « placement ». Ainsi, on évite les lacunes réglementaires et le chalandage fiscal des organismes de réglementation.

**Définition de Conseils et vente de produits financiers**

- 2.4. FAIR Canada met en garde le Comité d'experts contre le fait que ce ne sont pas tous les fournisseurs de services financiers qui fournissent des « conseils » (et encore moins des services de planification financière). Souvent, la recommandation fournie à un consommateur est le résultat de structures de rémunération conflictuelles et n'est pas un « conseil » impartial. FAIR Canada suggère que le Comité d'experts offre des définitions distinctes pour les « ventes de produits financiers » et pour les « conseils sur les produits financiers ». Les consommateurs ont besoin de savoir s'ils reçoivent des « conseils » (qui devraient être impartiaux et fournis par une personne compétente, tenue d'agir dans l'intérêt supérieur du consommateur) ou s'il s'agit de la recommandation d'une « vente de produits financiers ». La définition actuelle mêle les deux activités qui sont pourtant très différentes.
- 2.5. Revenons à l'exemple utilisé dans la section 2.2 ci-dessus, si le fournisseur de services financiers offre des conseils impartiaux quant à la manière d'investir 100 000 \$, nous considérons qu'il s'agit de « conseils sur les produits financiers ». Si le fournisseur de services financiers offre des conseils uniquement en vertu du cadre d'adéquation existant avec une rémunération conflictuelle, alors il s'agit de « vente de produits financiers ».
- 2.6. FAIR Canada recommande que le Comité d'experts envisage d'ajouter la définition d'« orientation financière générale », qui permettrait d'offrir au public une orientation financière gratuite et impartiale. FAIR Canada suggère qu'une telle approche permettra aux organismes gouvernementaux ou indépendants sans conflit d'intérêt, réel ou perçu, d'aider les consommateurs. Cela permettra de fournir une orientation financière aux consommateurs dans un contexte où il ne serait pas économiquement viable de le faire autrement. Par exemple, les organismes à but non lucratif de conseils en crédit (comme l'Agence de la consommation en matière financière du Canada) accomplissent un travail important dans le but d'améliorer les connaissances financières des consommateurs. FAIR Canada suggère qu'une définition d'« orientation financière générale » pourrait être ajoutée afin de permettre aux organismes de bienfaisance (p. ex, Prospérité Canada) de continuer à mener à bien leur mission essentielle qui consiste à servir les Canadiens à faible revenu et dont les conseils ne cadrent pas dans les définitions « planification financière » ou « conseils sur les produits financiers ».
- 2.7. FAIR Canada suggère que le Comité d'experts considère l'approche adoptée au Royaume-Uni qui établit une distinction entre « orientation financière » et « conseils financiers », et nous

recommandons d'examiner les leçons qui y ont été apprises.

### **3. Recommandation stratégique n° 1 – Réglementation des services de planification financière en Ontario**

- 3.1. FAIR Canada est d'accord avec le Comité d'experts que toute personne qui fournit des services de planification financière (voir les définitions révisées à l'article 2 ci-dessus) [par opposition à l'orientation financière générale] ou qui se présente comme un planificateur financier doit faire l'objet d'une réglementation.
- 3.2. Une personne ne devrait pas pouvoir se présenter comme « planificateur financier » sans être inscrite et soumise à la surveillance d'un organisme de réglementation des services financiers. À l'heure actuelle, en Ontario, il n'est pas nécessaire d'être inscrit pour se présenter comme un planificateur financier. Et une telle personne peut fournir des services et des conseils professionnels de haute qualité pour un prix transparent. Cependant, il est également possible que la personne puisse ne pas avoir de réelles qualifications ou compétences pour exécuter ces services et fournisse des services et des conseils déficients ainsi que des plans financiers fondamentalement erronés qui nuisent considérablement aux consommateurs. Cette lacune réglementaire doit être comblée.
- 3.3. FAIR Canada est en désaccord avec le fait que les personnes qui exercent des activités de planification financière en marge du cadre réglementaire existant (c.-à-d. non réglementée par un organisme de réglementation) devraient être réglementées par la nouvelle entité proposée, l'Autorité de réglementation des services financiers (« ARSF »). Nous sommes d'avis que ces personnes devraient être réglementées par la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario plutôt que par l'ARSF. L'ARSF n'est pas encore opérationnelle. La Commission des services financiers de l'Ontario, l'organisme de réglementation en place, réglemente déjà un certain nombre de domaines et elle pourrait faire prochainement l'objet d'une restructuration majeure qui prendra un certain temps. Par conséquent, la réglementation de ces personnes devrait être attribuée à un organisme de réglementation existant qui a la capacité d'élargir son domaine d'expertise. En outre, lorsque le régime coopératif en matière de réglementation des marchés des capitaux sera mis en place, il pourrait étendre la réglementation des planificateurs financiers à d'autres provinces et territoires qui ne réglementent pas cette activité, ce qui comblera ainsi efficacement les lacunes réglementaires dans les autres provinces et territoires.
- 3.4. FAIR Canada abordera la question de savoir qui devrait réglementer les planificateurs financiers qui « vendent des produits financiers » et « donnent des conseils sur les produits financiers » à l'article 4, ci-après.

### **4. Recommandation stratégique n° 2 – Harmonisation des normes**

- 4.1. FAIR Canada appuie la recommandation du Comité d'experts selon laquelle l'éducation, la formation, l'accréditation et la délivrance de permis aux personnes fournissant des services de planification financière (version révisée) devraient être harmonisées et assujetties à un ensemble universel de normes réglementaires.
- 4.2. FAIR Canada exhorte le Comité d'experts de fournir des détails quant aux niveaux de

compétence qui sont acceptables ou non. En outre, le Comité d'experts doit spécifier quels sont les programmes de certification existants (p. ex., la certification de planificateur financier agréé, la certification de planificateur financier personnel, le titre d'assureur-vie agréé, etc.) qui intègrent les normes de compétence acceptables.

- 4.3. FAIR Canada presse le Comité d'experts à déterminer ou à définir des lignes directrices sur la manière dont les décisions doivent être prises concernant le niveau d'éducation et de compétences professionnelles requis pour qu'un organisme de réglementation de l'Ontario permette à une personne d'obtenir un certificat, un permis ou une inscription pour exercer en tant que « planificateur financier ». Nous invitons le Comité d'experts à évaluer de manière critique la pléthore d'organismes de désignations et d'accréditation actuellement en exploitation. Nous exhortons également le Comité d'experts à étudier le régime actuellement en place au Québec ainsi que ses exigences en matière de formation et de compétences<sup>3</sup>.
- 4.4. Quant aux normes réglementaires, le Comité d'experts devrait explicitement traiter trois grandes questions :
- (i) Quels sont les niveaux d'éducation et de compétences professionnelles requis pour qu'une personne inscrite puisse « vendre des produits financiers » ou donner des « conseils sur les produits financiers », comparativement au fait de fournir des services et des conseils en tant que « planificateur financier »?
  - (ii) Comment les organismes de réglementation existants et les personnes inscrites qu'ils réglementent actuellement effectueront-ils la transition vers un nouveau cadre réglementaire qui ne fait pas que surveiller les « ventes de produits financiers », mais qui supervise également les « conseils sur les produits financiers » et la planification financière?
  - (iii) Comment chacun de ces organismes existants assurera-t-il une harmonisation des normes réglementaires, de sorte que les consommateurs bénéficient d'une protection adéquate et cohérente, quel que soit l'organisme de réglementation qui supervise l'activité?
- 4.5. Le comité devra évaluer les niveaux d'éducation et de compétences professionnelles requis actuellement pour « vendre des produits financiers », fournir des « conseils sur les produits financiers » et effectuer de la « planification financière », et déterminer s'ils sont adéquats ou non. Quelles qualifications une personne doit-elle détenir pour agir avec l'attention, la compétence et le jugement d'un professionnel? Même si nous reconnaissons que les organismes de réglementation existants pourraient avoir accompli ces tâches ou pourraient les accomplir, nous pressons le Comité d'experts de fournir une évaluation et un avis indépendants ainsi que ses données comparatives à autres compétences juridiques.

---

<sup>3</sup> Au Québec, les exigences sont telles que toute personne assurant la prestation de services de planification financière doit être titulaire d'un baccalauréat, doit adhérer aux normes établies par l'Institut québécois de planification financière (« IQPF »), doit avoir réussi l'examen de l'IQPF et doit être agréée par l'Autorité des marchés financiers (AMF). Par l'intermédiaire d'une législation régie par l'AMF, elle est passible d'amendes et de sanctions disciplinaires pour faute professionnelle et fraudes et doit respecter des engagements en matière de formation continue et se conformer aux interdictions relatives aux délits d'initié.

- 4.6. Nous reconnaissons que les fournisseurs de services de planification financière doivent posséder un niveau minimal de compétences. Nous ajoutons que cela est également le cas pour ceux qui fournissent des « conseils sur les produits financiers » et qui « vendent des produits financiers ». Le niveau de compétence requis ne sera pas identique pour chacun.
- 4.7. Les organismes de réglementation et les gouvernements doivent veiller à ce que les planificateurs financiers et les fournisseurs de services financiers sur qui nous comptons pour promouvoir les intérêts des consommateurs (p. ex., les aider à économiser suffisamment pour la retraite ou pour financer les études de leurs enfants) disposent de l'expertise et des processus pour exercer efficacement leurs fonctions. Cela comprendra des structures de rémunération qui englobent la fourniture de services de planification financière objectifs.
- 4.8. Nous sommes d'accord avec le Comité d'experts que les fournisseurs de services financiers inscrits auprès d'un organisme de réglementation en vigueur devraient également s'inscrire auprès du même organisme pour leurs services de planification financière. Les services et les conseils en matière de planification financière sont si étroitement liés à l'activité de « conseil sur les produits financiers » ou de « ventes de produits financiers » qu'il serait difficile d'avoir un organisme de réglementation différent pour chacune de ces activités lorsqu'une interdépendance entre elles est nécessaire et qu'elles sont réalisées par la même personne.
- 4.9. Toutefois, la réglementation de ces activités doit être coordonnée par les organismes de réglementation existants afin que chacun fixe des normes cohérentes et adéquates, et qu'il les interprète et les applique de manière uniforme. Un mécanisme de coordination entre les organismes de réglementations sera nécessaire afin que cela soit réellement mis en pratique. En outre, les organismes de réglementations devront veiller à acquérir les ressources et l'expertise nécessaires pour superviser les personnes inscrites. Au moment d'établir un cadre réglementaire pour les planificateurs financiers, FAIR Canada exhorte les organismes de réglementation à consulter et à faire participer activement tous les intervenants (y compris les organismes de planification financière, les organisations axées sur le client et les particuliers) afin que des systèmes et des cadres solides soient mis en place pour obtenir des résultats favorables pour les consommateurs.
- 4.10. De même, fondamentalement, la transition d'une réglementation des recommandations de produits vers la réglementation des conseils nécessite la mise en œuvre d'un cadre qui détermine si les conseils donnés au particulier (et non seulement les recommandations) sont fournis dans l'intérêt supérieur du client.

## **5. Recommandation stratégique n° 3 – Obligation légale de l'intérêt supérieur**

- 5.1. FAIR Canada préconise depuis longtemps et soutient la mise en œuvre d'une obligation légale de l'intérêt supérieur (OLIS). Cette obligation est définie par le Comité d'experts comme « [u]ne obligation explicite conçue pour veiller à ce que les intérêts du client soient la priorité et que les conflits (tels qu'ils sont définis dans le rapport préliminaire) soient évités<sup>4</sup> ». Nous pressons le Comité d'experts d'approfondir cette recommandation et d'articuler plus précisément ce qu'il entend par « obligation légale de l'intérêt supérieur ».

---

<sup>4</sup> Voir la note 2 du rapport préliminaire, à la page 6, et la définition de « Conflit », à la page 12.



- 5.2. FAIR Canada convient que les consommateurs méritent de recevoir des services de planification financière ou des conseils financiers de la part des sociétés de placement et de leurs courtiers attirés qui ont une obligation légale d'agir dans l'intérêt supérieur des consommateurs.
- 5.3. FAIR Canada a de véritables préoccupations par rapport au fait qu'une OLIS pourrait également être satisfaite par les personnes qui se livrent simplement à la « vente de produits financiers ». Nous demandons au Comité d'experts d'indiquer comment cela pourrait se faire en présence de conflits d'intérêts fondamentaux.
- 5.4. Comme le mandat du Comité d'experts comprend « [l]es moyens juridiques, le cas échéant, pour traiter les conflits d'intérêts existants et potentiels », nous invitons le Comité d'experts à analyser la façon dont les conflits fondamentaux présents dans les services financiers et qui préoccupent les investisseurs seront traités par une OLIS.
- 5.5. FAIR Canada suggère qu'une OLIS devrait inclure, au minimum, les éléments suivants :
  - une obligation de faire passer les intérêts du client avant tout et de considérer que l'intérêt du client est primordial;
  - des dispositions qui prévoient que les conflits doivent normalement être réglés par l'évitement;
  - lorsque, dans des circonstances exceptionnelles, le conflit ne peut être évité, il devrait être traité au moyen de techniques de gestion tels que les obstacles d'ordre informatif ou les restrictions, tant que ces mécanismes protègent les intérêts du client;
  - on ne devrait avoir recours à la divulgation comme technique de gestion pour régler les conflits uniquement lorsqu'il est manifeste qu'elle permettra de protéger les intérêts du client de manière adéquate, en tenant compte des conclusions d'une recherche exhaustive en économie comportementale;
  - un devoir de loyauté – la relation doit être établie dans le but de servir l'intérêt supérieur du consommateur, et le fournisseur de services financiers devrait faire preuve de toute la diligence, l'application et la compétence raisonnables.
- 5.6. FAIR Canada note que les structures de rémunération conflictuelle ne devraient pas être autorisées et doivent être exclues. Seules les structures tarifaires qui sont alignées avec les intérêts des consommateurs devraient être autorisées.
- 5.7. Une telle OLIS refléterait le niveau de contrôle et l'étendue du pouvoir discrétionnaire dont disposent le planificateur financier et le conseiller en produits financiers sur le processus de prestation de leurs conseils, qui porte souvent atteinte aux intérêts financiers et autres du consommateur.
- 5.8. La norme de diligence devrait également refléter cela. Elle devrait exiger que la société

financière et ses fournisseurs de services financiers fournissent leurs services avec le niveau d'attention, de diligence et de compétence dont ferait preuve un planificateur financier ou un conseiller en produits financiers (le cas échéant) raisonnablement prudent dans des circonstances comparables. La norme devrait tenir compte de la connaissance ou l'expérience particulière qu'il est raisonnable d'attendre d'une personne offrant ce type de services financiers. Il convient également de tenir compte de toute connaissance ou expérience particulière que la personne elle-même prétend posséder.

- 5.9. FAIR Canada ne peut concevoir qu'une personne qui ne peut vendre qu'un seul type de produit, ou qui est considérée comme vendant des produits exclusifs, puisse fournir des conseils impartiaux. Ce type de personnes ne devrait donc pas être en mesure de se présenter comme quelqu'un qui fournit des conseils dans l'intérêt supérieur du client et devrait plutôt se limiter à se présenter comme quelqu'un qui « vend des produits financiers ».

## **6. Recommandation stratégique n° 4 – Exemption**

- 6.1. FAIR Canada émet les commentaires suivants sur les personnes ou sociétés qui devraient être exemptées d'une OLIS.
- 6.2. Nous aimerions que le Comité d'experts précise que l'exemption de l'OLIS pour les gestionnaires de portefeuille ou d'autres personnes inscrites qui ont déjà une obligation fiduciaire ou une OLIS ne signifie pas que ces personnes inscrites devraient être en mesure de se présenter comme des planificateurs financiers ou de fournir, dans le cadre de leurs services, des services et des conseils en matière de planification financière. Bien que les gestionnaires de portefeuille soient assujettis à une norme fiduciaire, ils ne possèdent pas nécessairement les qualifications ou l'expertise pour fournir des services de planification financière. Ils ne devraient pas offrir ces services à moins qu'ils aient atteint le niveau d'éducation et de compétence professionnelle requis et qu'ils soient inscrits pour fournir de tels services.
- 6.3. Compte tenu du cadre réglementaire existant applicable aux avocats et aux comptables, nous sommes satisfaits de savoir qu'ils peuvent être exemptés de l'OLIS et de l'obligation d'inscription ou d'obtention d'un permis de planificateur financier tant qu'ils n'exercent cette activité qu'à titre accessoire dans le cadre de leur pratique professionnelle. FAIR Canada n'est pas certaine que l'intention du Comité d'experts est d'exempter les avocats et les comptables de l'obligation d'inscription comme planificateurs financiers et l'invite donc à clarifier sa position à cet égard. FAIR Canada estime également que ces personnes devraient être exemptées de l'obligation d'inscription en tant que planificateur financier si elles exercent ces activités seulement à titre accessoire.
- 6.4. Les maisons de courtage à escompte devraient être tenues de veiller à ce que tous les outils de planification financière qu'elles mettent à la disposition des clients soient dans l'intérêt supérieur des clients et ne constituent pas des tentatives déguisées d'orienter les clients vers certains produits financiers. Les outils de planification financière qui fournissent une orientation financière générale, et le font de manière adéquate, devraient être autorisés.

## **7. Recommandation stratégique n° 5 – Ententes d'indication de clients**

- 7.1. FAIR Canada appuie la recommandation selon laquelle une commission d'indication de clients



devrait être autorisée seulement si la personne ou la société qui touche la commission est réglementée et est assujettie à une obligation d'agir dans l'intérêt supérieur des consommateurs

- 7.2. Cette commission devrait être transparente (le montant des frais, l'impact ou les conséquences de ceux-ci) et être divulguée au consommateur dans un langage clair avant qu'il engage le fournisseur de services financiers. Toute relation qu'un planificateur financier a avec d'autres personnes fournissant des conseils financiers devrait être raisonnable et divulguée avant la signature du contrat.
- 7.3. Si un planificateur financier fournit à une personne des conseils et des services qui comprennent des recommandations d'acheter certains titres comme des fonds négociés en bourse (FNB) indiciels (p. ex., un FNB indiciel d'actions internationales [en offrant trois possibilités], un FNB indiciel canadien [en précisant encore deux ou trois options], et ainsi de suite), le planificateur financier serait assujetti à l'OLIS pour les recommandations de produits particuliers (et devrait avoir la catégorie d'inscription requise), ainsi que pour les conseils en matière de planification financière, même si l'exécution de ces recommandations de produits se fait par une maison de courtage à escompte, qui, elle, n'est pas assujettie à une OLIS.
- 7.4. Si un planificateur financier ne précise pas quels sont les produits qui doivent être achetés dans le cadre de ses services de planification financière, et qu'une indication est faite à quelqu'un d'autre, le planificateur financier devrait être autorisé à diriger le client seulement vers un courtier lié par une OLIS.

## **8. Recommandation stratégique n° 6 – Titres et prétentions**

- 8.1. FAIR Canada estime que l'utilisation du titre de « planificateur financier » devrait être limitée aux personnes qui ont atteint le niveau de compétence donné (recommandation n° 2), qui sont enregistrées auprès de l'autorité de réglementation appropriée (recommandation n° 1) et qui sont assujetties à une OLIS, telle qu'elle est définie ci-dessus.
- 8.2. Le nombre de titres doit être considérablement réduit et il est nécessaire de signaler l'existence ou non d'une OLIS. Seules les personnes qui fournissent des services sans structures de rémunération conflictuelles (comme les commissions intégrées versées à des tiers ou les grilles de rémunération qui encouragent la vente de produits exclusifs) devraient être considérées comme ayant évité des conflits et, par conséquent, satisfont à une OLIS. Par conséquent, seules ces personnes peuvent utiliser le titre de « conseiller financier ». De même, les planificateurs financiers ne seraient en mesure de se présenter comme tels que s'ils satisfont aux exigences en matière de compétence et sont assujettis à une OLIS.
- 8.3. Par exemple, si un fournisseur de services financiers travaille pour une banque ayant une grille de rémunération qui encourage la vente de produits exclusifs et d'autres produits bancaires connexes, il ne pourra pas se présenter comme un planificateur financier, même s'il a atteint le niveau de compétence requis pour le titre de planificateur financier agréé ou pour toute autre désignation acceptée. Par ailleurs, une personne détenant le titre de planificateur financier agréé auprès d'un courtier de fonds communs de placement et dont la rémunération repose sur des commissions de suivi (ou non) ne peut pas se présenter comme planificateur financier

s'il ne peut vendre que des fonds communs de placement, car il ne satisfait pas aux exigences de l'OLIS. Cependant, cette personne pourrait satisfaire à une OLIS si le courtier peut également vendre des FNB et qu'elle n'encourage pas le fournisseur de services financiers à vendre des fonds communs de placement plutôt que des FNB.

## **9. Recommandation stratégique n° 7 – Registre central**

- 9.1. Nous sommes entièrement d'accord avec le Comité d'experts sur le fait qu'un registre central exhaustif unique qui peut être consulté sans frais doit être créé et tenu à jour au moyen de ressources adéquates pour constituer un guichet d'information unique pour les consommateurs au sujet de l'état des permis et de l'inscription, des compétences et des antécédents disciplinaires des personnes et sociétés. Le processus actuel de vérification des antécédents est tout simplement trop compliqué. Il nécessite la recherche dans de multiples bases de données et, même si chaque étape est minutieusement suivie, n'aboutit pas nécessairement à des résultats exhaustifs<sup>5</sup> ou compréhensibles. Cela est mis en évidence dans un récent rapport d'Advisor.ca<sup>6</sup>. Il est impératif que les organismes de réglementation et les gouvernements fournissent le financement nécessaire à l'élaboration d'un système de vérification de l'inscription qui ne soit pas un assemblage de vieilles technologies, mais qui fonctionne de manière sûre et qui, idéalement, peut être utilisé très facilement par les consommateurs, même sur leurs appareils mobiles.
- 9.2. FAIR Canada exhorte tous les organismes de réglementation, la police et les gouvernements à concevoir en priorité un système qui fonctionne réellement (y compris fournir le financement et les ressources nécessaires), un système qui soit complet, convivial et qui produise des résultats faciles à comprendre pour les consommateurs.

## **10. Recommandation stratégique n° 8 – Littératie financière et éducation des investisseurs**

- 10.1. Nous appuyons cette recommandation et ajoutons que les renseignements obtenus dans le domaine de l'économie comportementale doivent être pris en considération. En procédant ainsi, les investisseurs seront non seulement mieux informés, mais ils seront plus à même de prendre des décisions optimales.

## **11. Les moyens de recours des consommateurs sont une composante nécessaire à un cadre de protection efficace**

- 11.1. Les Ontariens (et tous les Canadiens) devraient avoir accès à un service de médiation indépendant détenant un pouvoir décisionnel exécutoire. FAIR Canada estime qu'il est absolument nécessaire de protéger adéquatement les consommateurs. Si les consommateurs

---

<sup>5</sup> Par exemple, le site de vérification de l'inscription des ACVM ne traite qu'avec des émetteurs de valeurs mobilières, ne mentionne pas les sanctions pénales dans le cadre des antécédents disciplinaires de la personne et ne semble pas être compatible avec le respect des modalités et conditions (p. ex., les modalités et conditions historiques qui sont imposées à la suite de la décision d'un directeur ou d'une ordonnance de la Commission en Ontario sont incluses dans la base de données, mais il faut communiquer avec la British Columbia Securities Commission pour obtenir cette information en Colombie-Britannique).

<sup>6</sup> L'article met en lumière une multitude de problèmes portant sur la vérification de l'enregistrement et des antécédents disciplinaires, y compris le fait que les décisions disciplinaires ne figurent pas dans la base de données des ACVM pour près de 20 p. 100 des personnes titulaires de deux permis qui font actuellement l'objet de mesures disciplinaires : <http://www.advisor.ca/news/industry-news/how-to-stop-banned-reps-from-selling-insurance-207501>.

croient qu'ils ont été lésés (en raison du non-respect des obligations relatives à la convenance des placements, par exemple), ils méritent d'avoir accès à un service de médiation qui satisfait pleinement aux normes internationales et à nos obligations internationales. Voilà ce à quoi devrait correspondre la réalité pour toutes les plaintes liées aux services financiers.

- 11.2. Des mesures doivent être prises afin de doter le Canada d'un unique service de médiation national prescrit par la loi disposant du pouvoir de prendre des décisions exécutoires. Il s'agit d'éléments essentiels à l'intégrité de notre marché des services financiers et à la protection des consommateurs canadiens.
- 11.3. Les obligations du Canada dans le cadre du G20 – notamment l'obligation de « s'assurer que les consommateurs ont accès en temps opportun à des mécanismes de gestion des plaintes et de recours adéquats qui soient peu coûteux, impartiaux, équitables, fiables et efficaces » – nécessitent de donner accès aux consommateurs canadiens à un processus de règlement des différends qui permettra de régler chaque différend, à l'instar de ce que l'on constate dans d'autres grands pays. Au Royaume-Uni, en Australie, en Nouvelle-Zélande et en Malaisie, par exemple, les décisions sont exécutoires si les consommateurs acceptent la recommandation. Les Canadiens n'en méritent pas moins. Les décisions exécutoires empêchent les entreprises de refuser de se conformer aux recommandations d'indemnisation de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ou de faire des offres dérisoires qui donnent lieu à des règlements bien inférieurs aux recommandations de l'OSBI<sup>7</sup>. Nous avons également noté certains problèmes qui doivent être soulevés avec l'Ombudsman des assurances de personnes<sup>8</sup>.
- 11.4. Le pouvoir de mettre en œuvre des décisions exécutoires est une composante essentielle d'un système de réglementation efficace. FAIR Canada estime qu'un cadre réglementaire solide n'est pas réalisable si les règles en place permettent aux entreprises de manquer à leurs obligations d'indemniser les investisseurs. Pour que notre système de services financiers fonctionne, il est nécessaire de disposer d'un système efficace de recours des consommateurs qui doit comprendre le pouvoir de prendre des décisions exécutoires dans le cadre du système de règlement des différends. FAIR Canada exhorte la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et le gouvernement de l'Ontario à jouer un rôle de premier plan à cet égard et à créer un organe qui a le pouvoir de mettre en œuvre des décisions exécutoires. Nous pressons le Comité d'experts de formuler une recommandation spécifique à cet égard dans son rapport final.
- 11.5. En outre, FAIR Canada demande à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et le gouvernement de l'Ontario de collaborer avec l'OSBI ainsi qu'avec d'autres organismes de

---

<sup>7</sup> Reportez-vous aux paragraphes 3.4 à 3.6 de la lettre de FAIR Canada à l'intention de l'OSBI concernant la *Demande de commentaires concernant l'évaluation indépendante de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) relative aux plaintes liées aux investissements* (26 février 2016), disponible en ligne à l'adresse <http://faircanada.ca/fr/submissions/demande-de-commentaires-concernant-levaluation-independante-de-lombudsman-des-services-bancaires-et-dinvestissement-osbi-relative-aux-plaintes-liees-aux-investissements/> et au *Rapport annuel 2015 de l'OSBI*, disponible en ligne à l'adresse <https://www.obsi.ca/en/download/fm/500/filename2/Annual-Report-2015-1459375786-cc02d.pdf>.

<sup>8</sup> Commentaires de FAIR Canada sur l'énoncé de principe préliminaire concernant l'examen du mandat de la Commission des services financiers de l'Ontario (14 décembre 2015) à la page 7, disponibles en ligne à l'adresse : [http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2015/12/151214-Final-Letter-to-Expert-Panel-on-Preliminary-Panel-Recommendations\\_signed\\_FR.pdf](http://faircanada.ca/wp-content/uploads/2015/12/151214-Final-Letter-to-Expert-Panel-on-Preliminary-Panel-Recommendations_signed_FR.pdf).

réglementation pour faciliter les réformes du processus de plaintes et d'indemnisation des consommateurs dans le but d'offrir à ces derniers un point d'entrée unique pour porter plainte de façon à ce qu'ils ne soient pas obligés de se débrouiller seuls pour se faire entendre dans le labyrinthe réglementaire. Les plaintes devraient être acheminées vers les autorités compétentes par le personnel qui réceptionne les plaintes et qui est dûment formé à cette fin.

- 11.6. Enfin, les consommateurs qui ont subi des pertes imputables à la fraude devraient être indemnisés de façon similaire à ce qui est fait au Québec avec le Fonds d'indemnisation des services financiers ou au Royaume-Uni avec le Financial Services Compensation Scheme. Dans les récents cas très médiatisés de fraude et d'insolvabilité connexe, les investisseurs n'ont pas touché d'indemnisation importante par l'intermédiaire de mécanismes existants, comme les tribunaux, ou de la garantie du Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE)<sup>9</sup>.
- 11.7. FAIR Canada recommande donc que le gouvernement et les organismes de réglementation envisagent de créer un fonds pour indemniser les victimes de fraude qui ont fait affaire avec une personne inscrite, y compris un planificateur financier.

---

<sup>9</sup> Le cas de First Leaside fait ressortir le fait que les investisseurs croyaient que la garantie du FCPE s'appliquerait, alors que ce n'est pas le cas. Reportez-vous aux décisions du comité d'appel du FCPE, accessibles en ligne à l'adresse <http://www.cipf.ca/public/cipfcoverage/FirstLeasideSecuritiesIncfr/Appealcommitteedecisions.aspx> (en anglais seulement). Consultez aussi l'article de presse suivant : <http://www.investmentexecutive.com/-/contingency-fund-needed-to-cover-investors-losses-some-argue?redirect=%2Fsearch> (en anglais seulement).

Nous vous remercions de nous avoir donné la possibilité de formuler, par la présente, nos commentaires et nos points de vue. Nous acceptons que ce document soit rendu public, et nous serions heureux d'en discuter avec vous à votre convenance. N'hésitez pas à communiquer avec Neil Gross au 416-214-3408 (neil.gross@faircanada.ca) ou avec Marian Passmore au 416-214-3441 (marian.passmore@faircanada.ca).

Veillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.



Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs

c.c. :British Columbia Security Commission

Alberta Securities Commission

Saskatchewan Financial Services Commission

Commission des valeurs mobilières du Manitoba

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

Autorité des marchés financiers

Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick

Registraire des valeurs mobilières, Île-du-Prince-Édouard

Nova Scotia Securities Commission

Surintendant des valeurs mobilières, Terre-Neuve-et-Labrador

Surintendant des valeurs mobilières, Territoires du Nord-Ouest

Surintendant des valeurs mobilières, Yukon

Surintendant des valeurs mobilières, Nunavut