

# FAIR Canada

## Plan stratégique 2023-2028



*Un porte-parole indépendant et digne de confiance pour la sensibilisation et la promotion de l'équité sur les questions critiques affectant les investisseurs et consommateurs financiers*

## Message du président et du directeur général

Nous sommes heureux de présenter le **plan stratégique** de FAIR Canada pour les années 2023 à 2028. FAIR Canada a été créé en 2008 pendant la crise financière mondiale pour servir de catalyseur des droits des investisseurs et pour favoriser la confiance du public dans nos marchés en promouvant des normes efficaces de protection des investisseurs.

Aujourd'hui, nous représentons fièrement les inquiétudes des investisseurs qui ressentent l'impact de l'innovation et des changements financiers dans les politiques publiques, les modèles d'affaires et les pratiques de l'industrie. Notre objectif est de faire en sorte que les décideurs fassent de bons choix en matière de politiques et que ces politiques tiennent compte, de façon adéquatement équilibrée, des intérêts des investisseurs, en particulier des petits investisseurs, et de ceux des émetteurs de valeurs mobilières et des courtiers en valeurs mobilières. Ces investisseurs représentent 17 millions de foyers canadiens qui détiennent collectivement un patrimoine financier de plus de cinq milliards de dollars — patrimoine qui doit être géré de façon appropriée.

FAIR Canada doit se faire plus fort pour solidifier la culture de protection du consommateur canadien.

Depuis qu'il est devenu un organisme de bienfaisance enregistré à but non lucratif, FAIR Canada a acquis sa réputation de porte-parole éclairé et respecté qui fournit des commentaires judicieux et influents sur des questions importantes de politique en matière de valeurs mobilières. Toutefois, dans un environnement où les inquiétudes de l'industrie sont exprimées par des associations mieux équipées et mieux financées, FAIR Canada doit se développer pour s'adapter. Nos ressources actuelles ne sont pas suffisantes pour répondre à des défis politiques grandissants, ainsi qu'à la nécessité d'une recherche et de données empiriques plus axées sur les petits investisseurs.

Depuis l'exercice 2020-21, nous avons soumis 49 lettres de commentaires aux gouvernements et aux organismes de réglementation, soit une moyenne de 16 par année. En plus d'apporter notre opinion sur les questions réglementaires, nous avons publié deux guides complets pour aider les investisseurs partout au Canada — l'un sur comment se repérer dans le système fragmenté de plaintes du Canada, l'autre sur la façon dont les nouvelles technologies facilitent la fraude et les raisons pour lesquelles les investisseurs continuent d'être victimes de fraude financière.

Cette année, nous avons publié un rapport sur un sondage mené auprès des investisseurs à l'échelle nationale pour mieux comprendre les divers types de petits investisseurs et leurs différentes préoccupations et expériences. Nous avons également commandé des recherches indépendantes pour nous aider à mieux comprendre la prise en charge des investisseurs partout au Canada, y compris les types de placements qu'ils détiennent, la façon dont ils recherchent des conseils et l'endroit où ils achètent leurs placements.

Il ne fait aucun doute que les marchés financiers du Canada innovent constamment et réagissent à de nombreux changements, notamment en matière de technologie, de données démographiques et de préférences des consommateurs. La technologie a permis aux investisseurs d'acheter et de vendre facilement une variété de produits, ce qui a pour effet d'éroder les frontières traditionnelles entre les valeurs mobilières, l'assurance et les services bancaires. De même, les changements dans les produits financiers et les canaux de distribution exposent les faiblesses de l'approche traditionnelle à la réglementation, c'est-à-dire « axée sur le produit », et ses potentielles conséquences négatives sur la protection des investisseurs.

Plus que jamais, le rythme rapide du changement sur les marchés financiers souligne la nécessité d'un solide défenseur professionnel, national, indépendant et des ressources pour aider les décideurs à relever ces défis.

Selon notre expérience, les investisseurs sont mieux servis lorsque les gouvernements, les organismes de réglementation et les défenseurs les considèrent comme des consommateurs financiers, et non pas seulement comme des personnes qui achètent ou vendent des titres. Pour FAIR Canada, cela signifie que nous étendons notre représentation dans des domaines qui peuvent être considérés comme allant au-delà de la réglementation traditionnelle sur les valeurs mobilières. Aujourd'hui, la plupart des Canadiens investissent dans une vaste gamme de produits financiers par différents canaux réglementés, mais parfois non réglementés.

Afin de continuer à fournir des commentaires éclairés sur les questions liées aux investisseurs, nous devons savoir où et comment les Canadiens investissent leurs épargnes et bâtissent leur bien-être financier. Cela signifie qu'il faut aller là où ils se trouvent en tant que consommateurs financiers, plutôt que de voir comment un régime réglementaire particulier peut les caractériser. Cela nous oblige à nous consacrer de plus en plus à d'autres cadres réglementaires et à d'autres questions politiques touchant les investisseurs.

Le **plan stratégique** de FAIR Canada a identifié quatre objectifs, et leurs priorités respectives, qui nous guideront au cours des cinq prochaines années. **Afin de nous assurer que nous cultivons collectivement une culture de défense des intérêts des consommateurs au Canada, nous espérons que FAIR Canada recevra le soutien financier supplémentaire dont il a besoin.**

Nous avons hâte de travailler avec le conseil ainsi qu'avec notre équipe, petite mais dévouée, des membres de notre personnel et nos nombreuses parties prenantes pour atteindre nos objectifs et faire croître notre organisme. Défendre les droits des investisseurs est une entreprise digne de mention et nous croyons qu'il n'y a pas de meilleur endroit pour le faire qu'avec FAIR Canada.



Preet Banerjee  
Président du conseil d'administration



Jean-Paul Bureaud  
Président, chef de la direction et directeur général

# Énoncé de mission et de vision

## Notre mission

FAIR Canada défend les droits des investisseurs particuliers au Canada. Nous faisons progresser notre mission par l'entremise de soumissions de politiques publiques aux gouvernements et aux organismes de réglementation, de l'identification proactive des problèmes émergents et de la diffusion de l'information par l'entremise de conférences publiques. Nous menons également des recherches pour entendre directement les investisseurs et les consommateurs financiers parler de leurs expériences et de leurs inquiétudes. FAIR Canada a la réputation d'être indépendant, de faire des commentaires réfléchis sur les questions de politique publique et de faire progresser à maintes reprises les intérêts des petits investisseurs et des consommateurs financiers.

## Notre vision

FAIR Canada est le porte-parole indépendant et digne de confiance sur les enjeux importants qui touchent les investisseurs particuliers en tant que consommateurs financiers. Les organismes de réglementation et les gouvernements répondent à nos inquiétudes et intègrent la protection et le traitement équitable des investisseurs comme consommateurs financiers aux politiques et priorités réglementaires.

## Valeurs organisationnelles

### Indépendant

Nous sommes le seul organisme national sans but lucratif au Canada, qui est axé sur les investisseurs et consommateurs financiers et qui ne dépend pas des gouvernements ni des organismes de réglementation.

### Collaboratif

Nous travaillons en collaboration avec des groupes d'investisseurs et de consommateurs, des organismes de réglementation des valeurs mobilières, des organisations du secteur de placements et d'intervenants dans d'autres secteurs. Nous nous concentrons sur la promotion de l'équité et des intérêts des investisseurs particuliers.

### Informé

Nous défendons l'équité pour les investisseurs de manière cohérente et équilibrée, en nous basant sur la recherche et la connaissance de la législation et de la réglementation des valeurs mobilières.

### Respectueux

Toutes nos interactions sont respectueuses et nous cherchons à apporter des solutions constructives en matière de politiques.

# Facteurs critiques qui affectent les consommateurs

FAIR Canada a identifié trois facteurs environnementaux qui ont une incidence importante sur les investisseurs : l'innovation technologique, les changements du marché, et le contexte et les priorités réglementaires.

## Innovation technologique

La technologie est en passe de transformer l'industrie des services financiers et la façon dont les produits sont fabriqués, distribués et vendus aux consommateurs. La pandémie de COVID-19 a accéléré le développement et l'adoption de solutions numériques.

Bien que la technologie offre des occasions extraordinaires de croissance et d'amélioration, elle présente aussi de nouveaux défis et risques. L'innovation permet à un plus grand nombre de personnes d'investir à leurs propres conditions et peut offrir une meilleure expérience aux consommateurs. Par exemple, les robo-conseillers offrent des conseils de placement de base à faible coût; toutefois, il s'agit généralement de plateformes en ligne autoguidées avec peu ou pas d'intervention humaine. Les consommateurs doivent être



suffisamment équipés pour se repérer dans un environnement de placement de plus en plus complexe et en évolution. Mais un accès égal à la technologie et un niveau d'aisance suffisant pour l'utiliser ne sont pas donnés à tous. Il est donc possible que certains investisseurs, surtout ceux qui sont plus vulnérables, ne soient pas en mesure de passer aux méthodes d'investissement numériques.

La pandémie, associée à une technologie novatrice, a entraîné une augmentation du nombre d'investisseurs « bricoleurs ». Au Canada, de nombreux comptes de placement sont détenus par ce type d'investisseur âgés de 25 à 34 ans. L'augmentation de ces investissements soulève des inquiétudes quant à l'adéquation du niveau de connaissances financières et des règlements entourant cet espace. Il soulève également des questions sur la qualité de l'information que ces investisseurs utilisent. Par exemple, il est possible que les jeunes qui investissent eux-mêmes prennent leurs décisions en fonction de ce qui se dit dans les médias sociaux ou en s'appuyant sur des renseignements erronés, ce qui pourrait les exposer à des escroqueries d'investissement en ligne. De plus, la ludification des applications de négociation peut encourager la prise de décisions impulsives et l'achat d'investissements à risque élevé qui peuvent mener à de mauvais résultats.

La numérisation des placements brouille la limite entre ce qui constitue un conseil financier et ce qui ne l'est pas. Par exemple, la ludification pourrait être considérée comme l'apport de conseils dans la mesure où elle encourage certaines décisions d'investissement. Aussi, la décision d'une plateforme d'exécution d'ordre uniquement (OEO – *Order Execution Only*) d'afficher des avertissements sur l'achat de certaines actions pourrait-elle aussi être considérée comme un conseil? – ce qui est interdit par les OEO.

La transformation numérique soulève de nouvelles questions sur les approches réglementaires au Canada – un aspect que les organismes de réglementation doivent comprendre et résoudre.

Le rythme rapide de l'innovation expose les consommateurs à des dangers potentiels et nous pousse à nous demander si les organismes de réglementation font assez pour protéger les investisseurs.

## Changements au sein du marché

Les changements du contexte concurrentiel ont une incidence sur la disponibilité des produits et services financiers et sur la façon dont ils sont offerts. Une consolidation accrue des entreprises financières signifie moins de choix pour les consommateurs.

De même, les entreprises consolident leurs offres de produits et de services. Pour attirer les consommateurs, les institutions financières offrent des produits et des services variés à des conditions plus favorables plutôt que d'exiger que les consommateurs achètent chaque produit ou service séparément. En plus de rendre plus difficile la comparaison des produits et services individuels de différentes institutions, ceci peut inciter les consommateurs à acheter plus que ce dont ils ont besoin.

Avec le déclin des régimes de retraite offerts par les employeurs, il faut s'attendre à ce qu'un plus grand nombre de personnes planifient et épargnent pour leur retraite.

En réponse aux changements réglementaires, certaines institutions ont réduit leurs sélections de produits et ne vendent que des produits exclusifs, ce qui fait en sorte que les consommateurs disposent de moins d'options. En même temps, les nouvelles entreprises et les nouveaux produits offerts perturbent les marchés financiers et offrent des choix novateurs ou alternatifs aux consommateurs. Les crypto-actifs, par exemple, restent populaires auprès des petits investisseurs, malgré leur volatilité et le récent effondrement de plusieurs crypto-monnaies. Les systèmes de réglementation tentent de se maintenir informés des produits novateurs et complexes qui continuent d'exposer les investisseurs à des risques importants de préjudice.

Le nombre et la variété de produits financiers offerts sur le marché font qu'il est difficile pour les consommateurs de les distinguer. Le consommateur moyen est peu susceptible de faire la différence entre les titres et les produits d'assurance, par exemple. Certains produits, comme les fonds distincts, combinent les caractéristiques des titres et des produits d'assurance. De plus, la technologie a permis aux consommateurs d'acheter et de vendre des produits plus facilement, réduisant ainsi la différence entre les valeurs mobilières, les services bancaires et l'assurance. Mais la plupart des consommateurs ne savent pas à quel type d'entité réglementée ils font affaire, et encore moins le cadre réglementaire qui peut s'appliquer dans leurs circonstances.

Avec des années de retraite plus longues, il faut planifier et garantir son bien-être financier, c'est pourquoi un plus grand nombre de consommateurs recherchent des conseils financiers complets qui tiennent compte d'une gamme plus vaste de produits financiers pour les aider à atteindre leurs objectifs. Les besoins des consommateurs ne s'intègrent pas parfaitement dans des silos réglementaires étroits. Plus que jamais, il est essentiel que les défenseurs offrent une perspective axée sur le consommateur, qui transcende les frontières réglementaires traditionnelles.

**Un autre changement important dans les marchés financiers est la responsabilité accrue que les Canadiens assument pour leur propre retraite.** Avec le déclin des régimes de retraite offerts par les

employeurs, il faut s'attendre à ce qu'un plus grand nombre de Canadiens planifient et épargnent pour leur retraite. On doit donc se poser la question à savoir s'ils sont suffisamment préparés pour leurs années de retraite.



Les conseillers financiers et les planificateurs financiers jouent un rôle de plus en plus important pour aider les Canadiens à atteindre leurs objectifs de retraite. Cela souligne l'importance de s'assurer qu'il existe des exigences élevées en matière de compétences et des normes rigoureuses de conduite pour les conseillers financiers et les planificateurs financiers.

## Environnement et priorités réglementaires

Au Canada, la réglementation du secteur financier est répartie entre plusieurs organismes de réglementation. Cette division crée des opportunités pour « l'arbitrage réglementaire » qui se produit lorsque les participants du marché tentent d'éviter les exigences plus strictes dans un secteur réglementé en recommandant des produits qui pourraient être moins réglementés. La fragmentation réglementaire mène également à un terrain de jeu inégal pour l'industrie, ainsi qu'à des lacunes dans le cadre de protection du consommateur. Cela signifie souvent que les consommateurs ont des protections et des droits différents selon le produit ou le service.

Même si les investisseurs ont de la difficulté à gérer un environnement de plus en plus complexe, certaines initiatives de réduction des charges visent à réduire les coûts « nuisibles » pour l'industrie. Cela semble prendre la priorité sur la protection des investisseurs...

Cette complexité réglementaire est difficile à comprendre et à naviguer pour les investisseurs. Lorsque les investisseurs ont subi des pertes, il leur est souvent difficile de savoir vers qui se tourner pour déposer une plainte. À mesure que de nouveaux produits et services sont créés, les investisseurs peuvent trouver encore plus difficile de planifier et de gérer leurs finances afin d'améliorer leur bien-être financier.

Au cours des dernières années, les plans d'affaires des administrateurs canadiens du commerce des valeurs mobilières ont déterminé que la réduction du fardeau réglementaire était une priorité. La rationalisation de la réglementation et la réduction du fardeau réglementaire continuent d'être un thème principal du plan d'affaires actuel des autorités canadiennes en valeurs mobilières.

Les propositions visant à réduire le fardeau réglementaire imposé aux acteurs de l'industrie suggèrent souvent que cela ne compromettra pas la protection des consommateurs. Mais sans analyse ni

explication de la façon dont la réduction du fardeau sera mise en œuvre, comment les organismes de réglementation ont-ils déterminé que la protection des investisseurs ne sera pas touchée?

Même si les investisseurs ont de la difficulté à gérer un environnement de plus en plus complexe, certaines initiatives de réduction des charges visent à réduire les coûts « nuisibles » pour l'industrie. Cela semble prendre la priorité sur la protection des investisseurs ou la modernisation du système pour améliorer l'efficacité du marché. Il est souvent beaucoup plus facile de calculer les coûts que de démontrer l'utilité de la protection des investisseurs, ce qui tend à faire pencher la discussion en faveur de ceux qui prônent la réduction du fardeau.

Le récent effondrement de quelques banques américaines régionales est un avertissement sur les dangers de la réduction du fardeau au détriment de la protection des consommateurs. Après la crise financière de 2008, le gouvernement des États-Unis a imposé des exigences plus strictes visant à prévenir les échecs bancaires. Au cours du mandat du président Trump, le secteur bancaire a réussi à faire pression sur le gouvernement pour faire marche arrière sur certaines de ces exigences. Les investisseurs ont payé un prix élevé pour cette erreur. L'effondrement de ces banques met en lumière la nécessité de bien évaluer si la réduction du fardeau réglementaire est dans le meilleur intérêt des consommateurs financiers et, en effet, du système financier.



**Plus récemment, de nombreux investisseurs accordent plus d'importance à quelque chose de bien différent : les investissements qui tiennent compte des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).** En général, les investisseurs ESG choisissent des placements qui correspondent à leurs valeurs, comme la lutte contre les changements climatiques ou l'amélioration de la diversité en milieu de travail. Les sociétés de fonds d'investissement et autres intervenants répondent à la demande des investisseurs en commercialisant des fonds qui mettent l'accent sur les ESG.

L'absence de normes mises en œuvre à l'échelle mondiale pour l'information liée aux ESG crée toutefois le risque que les investisseurs soient « écoblanchis ». Cela se produit lorsque le matériel de marketing induit, intentionnellement ou non intentionnellement, en erreur les investisseurs en ce qui concerne l'aspect ESG d'un fonds. Les organismes de réglementation canadiens et internationaux font des progrès dans l'élaboration et la mise en œuvre de normes de divulgation ESG pour aider les investisseurs à prendre de meilleures décisions. FAIR Canada aimerait participer à ce progrès réglementaire apprécié.



# Objectifs stratégiques de FAIR Canada

## 1 Continuer d'être un leader d'opinion, porte-parole indépendant et digne de confiance, sur les questions qui touchent les investisseurs particuliers.

### Priorités

#### **Fournir des commentaires éclairés et constructifs sur les projets de politiques.**

Répondre aux demandes de commentaires des gouvernements et des organismes de réglementation sur les questions qui touchent les investisseurs en tant que consommateurs financiers. Participer aux discussions sur la façon de régler les problèmes liés aux facteurs environnementaux changeants.

**Faire la lumière sur les problèmes émergents et ceux qui ont besoin d'une meilleure réponse réglementaire.** Repérer et promouvoir de façon proactive les changements dans les pratiques de l'industrie, qui sont potentiellement dangereuses pour les investisseurs et repérer les opportunités d'amélioration des droits ou protections des investisseurs.

**Améliorer notre capacité à apprendre et à être entendu grâce à des relations de travail efficaces.** Faire avancer les questions de politique par des discussions et des réunions éclairées avec le gouvernement, les organismes de réglementation et autres intervenants. Identifier de nouveaux partenaires stratégiques pour compléter nos forces et augmenter notre capacité. Approfondir nos alliances avec les groupes de défense des droits des consommateurs et faire preuve de leadership sur les questions communes qui pourraient bénéficier d'une meilleure collaboration.

## 2 Étendre la portée de notre action et accroître la sensibilisation à la mission, au travail de représentation et à la recherche de FAIR Canada.

### Priorités

**Étendre la présence de FAIR Canada auprès du public et notre capacité à partager nos connaissances et notre expertise.** Améliorer nos relations avec les médias et notre engagement dans les médias sociaux afin de mieux informer le public et les investisseurs particuliers de leurs droits et de leurs protections, et de mettre en œuvre nos efforts de recherche et de représentation auprès d'un plus grand nombre de collectivités.

**Entreprendre et partager nos travaux de recherche sur les principaux points de vue des investisseurs.** Mener et publier des travaux de recherche qui nous permettront de fournir les perspectives plus approfondies des investisseurs particuliers eux-mêmes sur les questions clés qui les touchent. Chercher des moyens de tirer profit de ces données précieuses et des résultats de notre recherche dans les médias afin de renforcer notre position sur les questions de politique pour les consommateurs canadiens des services financiers.

**Collaborer avec les intervenants et promouvoir un dialogue constructif avec le public sur les questions importantes.** Soutenir, participer et contribuer au débat public sur les questions prioritaires pour les consommateurs financiers lors de conférences, de tables rondes, de symposiums et de conférences.

### **3 Obtenir un financement accru et durable afin de permettre à FAIR Canada d'étendre ses efforts de représentation, son expertise et ses capacités de recherche.**

#### **Priorités**

**Élaborer une stratégie de collecte de fonds fondée sur une vision claire et un plan opérationnel.** Créer un plan d'action et une conception opérationnelle pour la collecte de fonds, qui identifient les principaux objectifs et qui reflètent les besoins opérationnels de FAIR Canada pour être en mesure de remplir sa mission dans un environnement en constante évolution.

**Obtenir le soutien financier nécessaire de nos principaux intervenants.** Mettre en œuvre une stratégie de collecte de fonds qui assure un financement à long terme accru pour assurer la stabilité et suffisamment de ressources pour combler les lacunes dans notre capacité à remplir notre mission. Cela comprend le recrutement d'un plus grand nombre d'employés pour mieux répondre aux questions complexes et émergentes en matière de politique.

### **4 Maintenir de bonnes pratiques de gouvernance et améliorer la résilience, l'expertise et la capacité de l'organisation à s'adapter à un environnement dynamique.**

#### **Priorités**

**Maintenir des pratiques efficaces de gouvernance, de gérance et de gestion des risques.** Continuer à mettre en œuvre de bonnes pratiques de gouvernance qui soutiennent nos activités et à relever de nouveaux défis au fur et à mesure que l'entreprise se développe.

**Soutenir la croissance professionnelle, le développement des connaissances et le bien-être du personnel.** Offrir des occasions ciblées de formation et de perfectionnement professionnel du personnel afin d'améliorer son niveau d'expertise et de renforcer la capacité institutionnelle et la gestion des connaissances de l'organisation. Attirer et conserver des effectifs de haute qualité pour nous aider à remplir notre mission et à réaliser notre vision.

## Conclusion

Notre **plan stratégique** trace un parcours ambitieux pour FAIR Canada. Nous prenons notre mission au sérieux et nous sommes passionnés par notre travail et notre défense des intérêts. À ce jour, malgré des ressources limitées, FAIR Canada a réussi à réaliser plus que ce que beaucoup attendaient.

FAIR Canada doit évoluer et croître pour suivre un environnement en constante évolution et relever les défis urgents et les enjeux émergents qui touchent les investisseurs et les consommateurs financiers. Nous sommes convaincus qu'avec le soutien de nos intervenants et notre engagement indéfectible à promouvoir les droits des investisseurs, nous serons en mesure d'atteindre nos objectifs stratégiques.

Alors que nous allons de l'avant, nous invitons nos intervenants, collaborateurs et investisseurs particuliers à se joindre à nous pour favoriser un changement positif. Travaillons ensemble pour bâtir des marchés financiers plus solides grâce auxquels les Canadiens pourront épargner et investir avec moins de risques dus à de mauvais conseils et à des produits médiocres.