

Groupe consultatif des investisseurs de la CVMO  
Courriel : [iap@osc.gov.on.ca](mailto:iap@osc.gov.on.ca)

Le 17 août 2015

Comité d'experts pour étudier des solutions de rechange aux politiques sur la planification financière et les conseils financiers  
a/s Édifice Frost Nord, bureau 458  
95, rue Grosvenor, 4<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario)  
M7A 1Z1  
Courriel : [Fin.Adv.Pl@ontario.ca](mailto:Fin.Adv.Pl@ontario.ca)

L'objectif du Groupe consultatif des investisseurs, qui est une initiative de la CVMO, est de permettre aux investisseurs de faire entendre leur voix et de faire valoir leurs préoccupations dans le processus d'élaboration des règles et des politiques. Le Groupe est heureux de faire part de ses commentaires au Comité d'experts pour étudier des solutions de rechange aux politiques sur la planification financière et les conseils financiers, car cela constitue à notre avis une étape importante de la mise en place d'un secteur de la planification financière plus équitable et plus transparent pour les investisseurs particuliers. Le Comité d'experts émettra des avis et des recommandations à l'intention du gouvernement de l'Ontario en ce qui a trait à la nécessité de réglementer la planification financière et l'offre de conseils financiers dans la province, et dans quelle mesure, ainsi qu'à la portée appropriée de ladite réglementation. Plus particulièrement, son analyse tiendra compte des éléments suivants :

- Exigences en matière d'enseignement, de formation, de compétence, d'éthique et d'application visant les personnes qui participent à la planification financière et à l'offre de conseils financiers;
- Exigences en matière de permis et d'inscription visant les personnes qui participent à la planification financière et à l'offre de conseils financiers;
- Moyens légaux, le cas échéant, visant à régler les conflits d'intérêts réels et potentiels;
- Utilisation de titres et de désignations et réglementation nécessaire;
- Besoin relatif à un registre central d'information concernant les fournisseurs de services de planification financière et de conseils financiers, notamment la capacité des consommateurs à enregistrer des plaintes et à accéder au registre.

Vous trouverez ci-dessous nos commentaires généraux concernant la réglementation de la planification financière et de l'offre de conseils financiers en Ontario, ainsi que nos réponses aux questions posées par le Comité d'experts dans le document de consultation.

### **Contexte**

Le Groupe consultatif des investisseurs a déjà fait part de ses préoccupations quant à la réglementation inappropriée de l'offre de conseils financiers et des services de planification financière en Ontario. Il arrive bien trop souvent que l'on fasse croire aux

investisseurs qu'ils obtiennent des conseils professionnels judicieux de la part de conseillers et de planificateurs, alors qu'ils traitent en fait avec des vendeurs. Par ailleurs, il n'existe pas de définition claire des conseils financiers ou de la planification financière, pas plus qu'il n'existe de programmes de formation, de pratiques et de lignes directrices cohérents pour établir qui peut se dire planificateur ou conseiller financier.

Cette myriade de problèmes a miné la confiance des consommateurs. Du point de vue de l'investisseur, le secteur semble obscur et souvent indigne de confiance, selon notre étude de 2013 portant sur la vision des investisseurs quant à la relation qu'ils entretiennent avec leur conseiller financier. Voici certains des points saillants de cette étude

- *Seulement 20 % d'entre eux disent se fier entièrement, en règle générale, à l'avis de leurs conseillers financiers et 25 % sont entièrement d'accord (39 % d'accord – 64 % dans l'ensemble) pour affirmer que la manière dont un conseiller financier est payé influe sur les recommandations qu'ils reçoivent.*
- *Les investisseurs appuient fortement le devoir légal d'agir au mieux des intérêts du client : 93 % sont d'accord pour dire que cela est nécessaire (dont 59 % sont entièrement d'accord).*
- *Un déséquilibre existe entre la plupart des investisseurs et des conseillers sur le plan du rapport de force, mais il est particulièrement problématique pour les investisseurs qui n'ont pas confiance en leur compétence financière. Ce déséquilibre place les conseillers dans une position avantageuse. La majorité des investisseurs (58 %) considèrent leur conseiller financier comme leur principale source d'information. Plus de quatre investisseurs sur dix ne connaissent pas le mode de rémunération de leur conseiller.*

Le message ne peut être plus clair : il existe un important décalage en matière de connaissances entre les investisseurs de l'Ontario et leurs conseillers. Ceci est inacceptable étant donné l'importance de la planification financière et des conseils financiers offerts aux Ontariens (économies, retraite, tranquillité d'esprit, santé). Un grand nombre de sondages et d'études ont souligné la présence d'écart fondamentaux des connaissances des Canadiens en ce qui a trait aux sujets financiers; pourtant, ils sont plus responsables que jamais de garantir leur sécurité financière.

Les Ontariennes et les Ontariens s'appuient de façon importante sur des conseils financiers et s'attendent à ce que les conseils reçus de professionnels servent leurs intérêts. Les conseils de professionnels sur les finances personnelles devraient être considérés comme aussi importants que les conseils reçus de professionnels d'autres domaines clés, notamment les domaines médicaux et juridiques. À cette fin, le cadre réglementaire ne répond actuellement pas aux attentes des Ontariennes et des Ontariens. Les conseils offerts ne servent pas toujours leurs intérêts. De plus, bon nombre de personnes ne comprennent pas le fonctionnement des dispositions relatives à la rémunération ni leur incidence potentielle sur les conseils qu'ils reçoivent.

Tout changement doit être entrepris en gardant le client à l'esprit. La démarche actuelle en matière de réglementation est axée sur l'industrie et le produit et se fonde sur une série de vases clos archaïques et obsolètes. Les investisseurs ne comprennent généralement pas

leurs droits, et ceux qui cherchent des conseils globaux concernant des investissements, de l'assurance et de la planification fiscale sont mal desservis par cette démarche. Comme nous le soulignons en outre ci-après, le système sous sa forme actuelle laisse beaucoup de place à l'arbitrage réglementaire.

Bien que le Groupe consultatif des investisseurs soit heureux de voir le gouvernement de l'Ontario lancer cette initiative, il est d'avis que les organismes de réglementation ont négligé pendant de nombreuses années leur responsabilité en matière de conseils et de planification. Il est temps de renverser la situation.

*Réponses à des questions précises*

**Est-ce que le système de réglementation actuel régit adéquatement les personnes qui mènent des activités de planification financière et (ou) qui offrent des conseils financiers?**

Non.

Tous les segments de l'industrie ontarienne des services financiers élargissent de façon agressive leurs activités hautement rentables de gestion du patrimoine, se faisant concurrence pour les mêmes consommateurs particuliers. Chaque segment (assurance, banques, investissements) est régi par son propre organisme de réglementation, et il y a une grande différence en ce qui concerne les normes de protection des investisseurs. Il incombe au consommateur de naviguer entre ces vases clos de réglementation afin de trouver une protection des investisseurs juste, cohérente et solide à laquelle les consommateurs ontariens sont tout à fait en droit de s'attendre, mais qui, en raison de l'absence d'une mesure gouvernementale ou réglementaire, n'existe actuellement pas.

C'est inacceptable.

Il est temps de briser ces vases clos réglementaires et d'harmoniser la réglementation. L'objectif doit être de mettre en place les mêmes règles pour des services et des produits comparables. De plus, pour assurer une application et une conformité cohérente des règles, il faut créer un organisme de réglementation unique et indépendant.

En l'absence de règles harmonisées, le système permet la pratique de l'arbitrage réglementaire, en vertu duquel il est facile d'exploiter les lacunes et les incohérences observables d'un organisme de réglementation et d'un territoire de compétence à l'autre pour ce qui est des recommandations de produit ainsi que des activités de conformité et d'application de la loi. Par exemple, des organismes de réglementation mettent actuellement en œuvre les nouvelles exigences relatives à la divulgation de frais et à la production des rapports, dans le cadre de la deuxième phase de modifications du modèle de relation client-conseiller. S'ils vont aussi de l'avant avec l'élimination des mesures incitatives en matière de rémunération, comme les commissions intégrées aux fonds mutuels, qui orientent les recommandations des conseillers à l'égard des produits, il est raisonnable de croire que l'arbitrage réglementaire deviendra encore plus courant. C'est déjà le cas, alors qu'on a signalé des augmentations importantes du nombre de titres de

fonds distincts, un produit non contrôlé par la CVMO ni le programme de règlement des différends de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

À ce sujet, le Groupe a plusieurs fois attiré l'attention sur les problèmes croissants liés aux services de résolution des différends offerts aux consommateurs de services financiers. L'OSBI peut seulement formuler des recommandations concernant l'indemnisation pour des pertes. On observe un non-respect croissant des recommandations de l'OSBI. Il semblerait également que des intervenants de l'industrie qui reçoivent une recommandation d'indemnisation tentent de négocier avec l'investisseur afin de réduire l'importance du montant. Il faut mettre en place un organisme indépendant qui offre aux consommateurs un point d'accès unique pouvant prendre des décisions contraignantes ayant force exécutoire. L'OSBI ne peut pas non plus résoudre les problèmes systémiques. Il n'existe aucun mécanisme pour informer les autres investisseurs touchés de l'existence de tels problèmes, le cas échéant.

**Quelles sont la ou les normes juridiques qui devraient régir les conflits d'intérêts réels et potentiels pouvant survenir dans la planification financière et la prestation de conseils financiers?**

Une norme du « meilleur intérêt » est attendue depuis longtemps en Ontario et dans le reste du Canada. Une telle norme exigerait que le conseiller soit le véritable représentant du client et qu'il place les intérêts de ce dernier au premier plan. Il s'agit d'une première étape fondamentale quand il est question de protection des investisseurs. Les services de planification et les services consultatifs doivent être assujettis aux mêmes règles de conduite, au premier rang desquelles figure l'application d'une norme fiduciaire aux transactions avec les clients. Différentes règles peuvent s'appliquer aux fonctions de planification et de consultation, dans la mesure où elles sont requises en raison des différences dans les fonctions effectuées.

Il n'y a simplement pas de place pour les conflits d'intérêts dans la prestation de conseils financiers ou l'exécution d'un plan financier. Il n'y a pas de place pour la règle selon laquelle il appartient à l'acheteur d'examiner l'objet du contrat dans une relation aussi importante pour les Canadiennes et les Canadiens que leur relation avec leur conseiller ou leur planificateur financier. La norme devrait être la même que pour les médecins et les avocats, c'est-à-dire qu'elle devrait exiger que le conseiller agisse toujours dans l'intérêt du client.

Une norme du « meilleur intérêt » qui touche l'ensemble des domaines de la planification et des conseils financiers devrait également dissiper les inquiétudes relatives à l'arbitrage réglementaire parce que la vente de produits à titre de fonds mutuels et de fonds distincts serait assujettie à la même norme fiduciaire.

**Dans quelle mesure, le cas échéant, les activités de planification financière et (ou) de conseils financiers devraient-elles être réglementées? Veuillez tenir compte de ce qui suit dans la formulation de votre réponse.**

Comme nous l'avons énoncé ci-dessus, il est simplement inacceptable que quiconque en Ontario aujourd'hui puisse se qualifier de planificateur financier (ou de conseiller ou de spécialiste pour personnes âgées, d'ailleurs) sans formation officielle ni exigences relatives aux compétences. Le Groupe a commenté, dans le passé, le besoin d'effectuer une réforme des titres et d'améliorer les normes relatives aux compétences. Nous avons remarqué que de telles modifications sont absolument nécessaires à la lumière de l'asymétrie dommageable qui existe entre les investisseurs et leurs conseillers (comme l'indique la recherche dont il est question ci-dessus). Du point de vue de l'investisseur moyen, les personnes ou les compagnies inscrites qui utilisent des titres identiques peuvent présenter d'importantes différences dans les conseils, les produits et les services qu'elles sont autorisées à offrir.

Nous avons recommandé que les titres soient réglementés de manière à ce qu'ils indiquent clairement les conseils et les produits qu'une personne ou une compagnie inscrite est autorisée à recommander, selon ses compétences. Simultanément, les exigences relatives à l'éducation, à la formation continue, à la délivrance des permis, à l'inscription et à l'éthique doivent correspondre à la nature des services offerts par le conseiller et être mises à jour fréquemment, compte tenu des modifications en cours dans le secteur financier. De telles exigences doivent être fixées par les organismes qui fonctionnent en toute impartialité par rapport au secteur et dans l'intérêt des investisseurs.

### **Quelles sont la ou les normes juridiques qui devraient régir les conflits d'intérêts réels et potentiels pouvant survenir dans la planification financière et la prestation de conseils financiers?**

Nous avons noté la nécessité d'avoir une norme du « meilleur intérêt » qui résoudrait grandement l'asymétrie inhérente à la relation entre l'investisseur et son conseiller. En outre, la rémunération doit être réglementée. Dans la mesure où des personnes autres que leurs clients rémunèrent les conseillers et les planificateurs, il y aura conflit d'intérêts. Il est vrai de dire que celui qui paie le bal mène la danse. Si une autre personne que le client rémunère un conseiller (en tout ou en partie), alors ses intérêts entreront en jeu dans les recommandations du conseiller. Cependant, les clients devraient seulement avoir à payer pour les services reçus. Les conseillers ne devraient pas pouvoir facturer simplement un frais annuel, fondé sur la taille du portefeuille du client pour couvrir les services consultatifs. De tels frais ne seraient qu'un substitut direct pour les commissions intégrées et les autres frais similaires qui ne sont pas clairement et directement reliés à la prestation des services.

### **Quels sont les préjudices et (ou) les bénéfices pour les clients dans la situation actuelle? Veuillez fournir des preuves précises pour appuyer vos opinions, dans la mesure du possible.**

Les conflits d'intérêts et la réglementation faible et incohérente dans le secteur des conseils financiers et de la planification financière sont hautement préjudiciables pour les

personnes. Les planificateurs et conseillers qui n'agissent pas dans le meilleur intérêt de leurs clients produiront de faibles rendements et de pauvres performances globales selon les objectifs et besoins financiers individuels. Puisque le fardeau de l'épargne pour la retraite et pour d'autres événements de la vie a été déplacé vers les consommateurs, la situation devrait être une importante préoccupation pour les décideurs.

**Les clients devraient-ils avoir accès à un registre central d'information sur les personnes et les entités qui offrent des services de planification financière et des conseils financiers, comprenant les plaintes ou les antécédents disciplinaires?**

Oui. À des fins de transparence, l'information d'une telle importance devrait être accessible de façon conviviale pour les clients. En outre, il devrait y avoir une seule source d'information sur les problèmes systémiques relevant de plaintes ou d'antécédents disciplinaires concernant les planificateurs ou les conseillers.