



INVESTMENT INDUSTRY ASSOCIATION OF CANADA
ASSOCIATION CANADIENNE DU COMMERCE DES VALEURS MOBILIÈRES

LETTRE DU PRÉSIDENT

N° 125

Leçons pour le Canada – Ce qu'on peut retenir de l'introspection douloureuse de l'Australie

La Commission royale australienne recommande un renforcement des pratiques internes de conformité et une meilleure supervision réglementaire, mais pas de nouvelles lois de grande envergure ni d'autres règles

Après 13 mois, plus de 10 000 mémoires et 6 rondes de consultation publique, la Commission royale sur les inconduites dans le secteur des banques, des fonds de pension et des services financiers a publié il y a quelques semaines la version définitive de son rapport.

Le rapport vaut la peine d'être lu.

RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION ROYALE :

La Commission royale a formulé seulement 76 recommandations, dont la plupart concernent les banques, les assurances et les fonds de pension. La Commission a formulé 10 recommandations qui touchent directement la gestion de patrimoine ou la fourniture de conseils et 11 recommandations sur la culture et la gouvernance d'entreprise. Plusieurs s'attendaient – à cause de l'ampleur des inconduites dans tout le secteur financier australien au cours des cinq dernières années environ – à des mesures de redressement plus drastiques et de plus grande envergure, allant de changements législatifs de grande envergure et de nouvelles réglementations et règles, jusqu'à des changements structurels obligatoires s'appliquant aux institutions financières présentes dans le secteur financier.

La Commission a plutôt choisi de s'abstenir de recommander l'adoption de nouvelles lois et réglementations de grande envergure et elle s'est concentrée sur : le besoin pressant d'une plus grande supervision des conseillers et d'une meilleure qualité de conseil; l'importance de gérer les conflits d'intérêts en matière de rémunération; la mise en place de lignes de conduite et de procédures pour que les produits et services financiers répondent bien aux besoins des clients; l'amélioration de la formation des conseillers et des autres professionnels; la présence de systèmes et de contrôles efficaces pour gérer l'exploitation et les risques. Pour que l'expérience client et le rendement soient à la hauteur des attentes et des objectifs du client, les sociétés doivent d'abord examiner et augmenter : l'efficacité des lignes de conduite, des procédures et des systèmes internes avec lesquels interagit la clientèle; la qualité des conseils et l'efficacité des plateformes de gestion de patrimoine. La Commission s'est aussi concentrée sur la culture et la gouvernance d'entreprise en soulignant l'importance pour les sociétés de : mettre en place une structure de culture et de gouvernance d'entreprise qui donne préséance au client; rendre imputables les superviseurs et les cadres supérieurs.

Les consultations publiques ont porté sur : les pratiques du crédit à la consommation; la planification financière; le secteur de la gestion de patrimoine; les services financiers aux petites et moyennes entreprises; les services financiers aux collectivités éloignées; la conduite des fonds de pension (régimes de retraite australiens)

envers la clientèle; les régimes d'assurance vie et d'assurance dommages. Il en est résulté une liste d'actes répréhensibles : réclamation d'honoraires en absence de service rendu; vente de produits complexes hors de portée de la littératie financière du consommateur; manque de formation et de compétence professionnelle



FAITS SAILLANTS

Dans son rapport, la Commission royale australienne a décrit l'ampleur colossale des inconduites au cours des cinq dernières années environ.

Les inconduites ont eu lieu alors qu'un ensemble de nouvelles lois et réglementations, appelé *L'avenir des conseils financiers*, était en vigueur depuis 2013.

La Commission royale s'est abstenue de recommander l'adoption de nouvelles lois et réglementations de grande envergure. Elle s'est concentrée sur le besoin de meilleures procédures et supervision en matière de conformité pour mettre en place une culture d'entreprise qui donne la préséance du client, et de l'emploi par les régulateurs de mesures de mise en application plus rigoureuses.

des conseillers; rémunération du conseiller liée à des systèmes d'incitatifs; opérations de vente sous pression; absence de contrôle financier approprié de la part des sociétés.

La conduite du secteur canadien de la gestion de patrimoine est toute autre que ce qui se passe en Australie, avec ses normes beaucoup plus élevées en matière d'intégrité et de professionnalisme. À titre d'exemple, en 2017, les régulateurs des valeurs mobilières canadiens ont ordonné des indemnisations, des dédommagements et des restitutions d'environ 70 M\$CA, alors que pour la même période, la Commission des valeurs mobilières et des placements de l'Australie (ASIC) a ordonné le versement de 290 M\$CA à des investisseurs à titre d'indemnisations et de dommages-intérêts – *environ quatre fois plus qu'au Canada*.

Outre que les chiffres sont stupéfiants, il est également scandaleux de rappeler que cinq ans plus tôt, des réformes avaient été effectuées dans le secteur australien de la gestion de patrimoine dans la foulée de la loi intitulée *L'avenir des conseils financiers* entrée en vigueur en juillet 2013. La loi prévoyait entre autres : l'interdiction de certaines structures de rémunération assorties de conflits d'intérêts; l'obligation des conseillers d'agir au mieux des intérêts du client et de placer les intérêts du client au-dessus de leurs propres intérêts; l'obligation des conseillers de demander annuellement aux clients de renouveler l'entente sur les honoraires; un rapport annuel sur les honoraires; des pouvoirs accrues à l'ASIC.

Il n'en reste pas moins qu'on se demande comment est-il possible, dans un tel contexte, qu'une violation aussi flagrante aux règles existantes sur les valeurs mobilières puisse survenir et que des procédures de conformité internes soient insuffisantes ou bafouées.

La Commission a tiré sa propre conclusion : « La cupidité – la recherche du profit à court terme aux dépens des règles d'honnêteté les plus élémentaires. Comment expliquer autrement qu'on puisse continuer à facturer des honoraires à des morts? Il pourrait s'agir d'une autre application du dicton « Les moyens, le motif et l'occasion ». En plus de la cupidité, la Commission a aussi mis en évidence le rôle prépondérant des facteurs suivants : la supervision interne est déficiente; les régulateurs ont dormi au gaz; la culture d'entreprise est axée sur le profit et non pas sur le bien-être du client.

Plusieurs, au courant de ce qui se passait en Australie, s'attendaient à des mesures de redressement drastiques, allant de changements législatifs de grande envergure et de nouvelles réglementations et règles, jusqu'à des changements structurels obligatoires s'appliquant aux institutions financières. Cependant, constatant que la mise en place d'un vaste cadre réglementaire n'est pas toujours le meilleur moyen pour garantir la bonne conduite des conseillers et des sociétés, la Commission a choisi de s'abstenir de recommander de telles mesures. En effet, puisque des règles détaillées sont déjà en vigueur et qu'elles ne sont pas rigoureusement mises en application, à quoi bon continuer à miser sur d'autres règles? La Commission a déclaré : « Trop souvent, les entités de services financiers en infraction n'avaient pas à répondre vraiment de leurs actes. On pourra prévenir les inconduites si les entités sont d'avis que les inconduites seront décelées, dénoncées et qu'elles recevront un juste châtement ». La

Commission a plutôt insisté sur le besoin de *simplifier et de mettre en application* les règles de base déjà en vigueur. Les recommandations définitives de la Commission, – adoptées après de longues discussions et de nombreux témoignages, et à la suite de l'échec des réformes récentes –, fournissent des indices précieux aux régulateurs canadiens que des manuels de réglementation étoffés ne garantissent pas une conduite d'agir au mieux des intérêts du consommateur de services financiers.

Au Canada, des règles détaillées sont déjà en vigueur dans le manuel de réglementation de l'OCRCVM ou dans le projet des ACVM de réformes ciblées sur les clients. Cependant, il est nécessaire d'examiner et de rationaliser ces règles. Dans le but de mettre en place une culture d'entreprise qui donne la préséance au client, il est important que les sociétés fournissent une formation appropriée aux conseillers et qu'elles puissent faire preuve de suffisamment de souplesse pour adapter à leur modèle d'affaires leurs systèmes de conformité et de gestion des risques internes. Les superviseurs et les cadres supérieurs doivent être imputables de leurs actes. Le régulateur doit mettre en place une supervision efficace des lignes de conduite, des procédures et des systèmes internes. Le régulateur doit employer des mesures de mise en application rigoureuses lorsque les circonstances le justifient.

Un atout important pour le Canada est qu'une partie importante du secteur de la gestion de patrimoine est assujettie à deux organismes d'autorégulation qui détiennent la capacité de discernement et l'expertise pour évaluer l'efficacité des procédures et des systèmes internes de conformité des sociétés. Compte tenu de ce qui s'est passé en Australie, les commissions provinciales des valeurs mobilières devraient se pencher sur la possibilité d'élargir le système d'autorégulation dans le secteur canadien de la gestion de patrimoine.

Lisez le rapport de la Commission en [cliquant ici \(en anglais\)](#).

Veuillez agréer mes salutations distinguées.



Ian C. W. Russell, FCSI
Président et chef de la direction de l'ACCVM
Mars 2019