

# Ensemble au travail Le Forum des investisseurs 2007

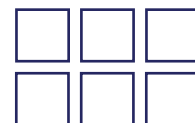
Le 24 octobre 2007



Commission des  
valeurs mobilières  
de l'Ontario



# Table des matières



|   |    |
|---|----|
| Mot des organisateurs .....                               | 3  |
| Sensibilisation du public : faire passer le message ..... | 5  |
| Le Forum : une occasion d'apprendre .....                 | 7  |
| Ateliers : renseignez les investisseurs .....             | 11 |
| Séance de clôture : place aux investisseurs .....         | 14 |
| Ensemble au travail .....                                 | 15 |

## **Annexes A**

Obtenir des informations utiles avant de choisir un conseiller

## **Annexes B**

Obtenir de l'aide concernant votre plainte

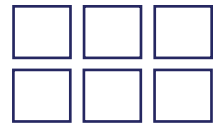
## **Annexes C**

Risques des produits exemptés

## **Annexes D**

Transactions illégales, fausses déclarations et affaires frauduleuses





## Mot des organisateurs

Le Forum des investisseurs, qui s'est déroulé le 24 octobre 2007, a été conçu pour permettre aux investisseurs de s'exprimer, de se renseigner et de faire valoir leur point de vue aux représentants des quatre organismes parrains :

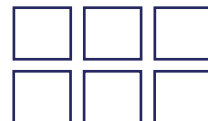
- Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM)
- Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM)
- Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
- Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO)

Les quatre organismes en ont aussi profité pour informer les investisseurs des progrès accomplis depuis l'assemblée des investisseurs tenue en 2005.

Le Forum des investisseurs illustre bien la collaboration des quatre organismes lorsqu'il s'agit de répondre aux besoins des investisseurs. Nos efforts conjoints ont déjà fourni des résultats importants et nous avons établi une synergie utile pour les projets en cours.

Depuis l'assemblée des investisseurs tenue en 2005, les mesures suivantes ont été mises de l'avant :

- Ensemble, nous avons pris des mesures pour aider les plaignants tout au long du processus de règlement de leur plainte, notamment :
  - en fournissant de meilleurs documents d'information à l'intention des investisseurs
  - en agissant de concert pour mieux servir les investisseurs
- Nous avons publié un nouveau guide, concis et écrit en langage clair et simple, pour aider les plaignants à trouver les ressources pour porter plainte. Le guide est disponible sur le site Web de chaque organisme.
- Nous avons fait part au gouvernement de l'Ontario des critiques de la part des investisseurs relativement à la prescription de deux ans applicable à un recours basé sur une plainte en matière de service d'investissement. Le gouvernement a modifié la loi qui maintenant favorise les investisseurs qui font affaire avec l'OSBI. L'ACCOVAM et l'ACFM ont proposé un nouveau cadre au traitement des plaintes, comprenant l'imposition de délais et des mesures pour améliorer les communications.
- La CVMO participe au Projet de réforme du régime d'inscription des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM). Le projet prévoit des règles pour améliorer la clarté et la transparence de la relation client conseiller.
- La CVMO a mis sur pied le Comité consultatif des investisseurs pour permettre aux investisseurs d'exprimer plus facilement leur point de vue.



En travaillant en collaboration, nous avons fait beaucoup de progrès, mais il en reste plus à faire. Le Forum des investisseurs a été un résultat important de nos efforts conjoints. Nous remercions tous les participants d'être venus et de nous avoir fait bénéficier de leurs avis constructifs. Nous avons pris bonne note des commentaires des investisseurs et nous continuerons à mettre en place des politiques pour répondre à leurs besoins. De plus, les quatre organismes poursuivront leur collaboration en insistant sur la formation des investisseurs afin de permettre la prise de décisions éclairées et ils veulent aussi s'assurer que les investisseurs sauront quoi faire s'ils croient avoir été l'objet d'un traitement inéquitable.

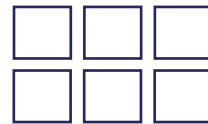
Les documents présentés au Forum des investisseurs font partie des annexes du présent rapport qui, nous l'espérons, vous sera utile.

Susan Wolburgh Jenah  
President & CEO  
IDA

Larry Waite  
President & CEO  
MFDA

David Agnew  
Ombudsman  
OBSI

David Wislon  
Chair & CEO  
OSC



Le programme du Forum des investisseurs témoigne de la volonté des quatre organismes parrains d'aller plus loin que lors de l'assemblée des investisseurs tenue en 2005. Les investisseurs ont eu l'occasion de s'exprimer et de poser des questions, comme en 2005, mais en plus ils ont participé à des ateliers de formation portant sur des sujets conformes aux choix qu'ils nous avaient communiqués. La campagne pour sensibiliser le public et l'ordre du jour décrits ci dessous sont la preuve du sérieux de nos intentions.

## **Sensibilisation du public : faire passer le message**

Les quatre organismes voulaient informer le plus grand nombre possible d'investisseurs de l'existence du Forum des investisseurs. Nous avons poursuivi énergiquement une vaste campagne pour sensibiliser le public. Résultat : 243 personnes ont assisté au Forum tenu au Palais des congrès du Toronto métropolitain. Parmi les participants se trouvaient des investisseurs, des représentants du gouvernement, des participants du secteur et du personnel provenant des quatre organismes qui parrainaient l'évènement.

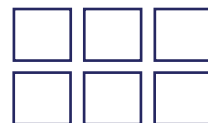
Nous avons affiché l'évènement sur plusieurs calendriers d'évènements en ligne, notamment :

- Business News Network
- The Bulletin (thebulletin.ca)
- la rubrique What's On page de CityTV
- eventsdurhamregion.com
- le calendrier d'évènements en ligne d'Investment Executive
- Mississauga.com
- northpeelmediagroup.com
- la page des évènements communautaires du site Toronto.ca
- towncrieronline.ca

Nous avons publié un communiqué à la mi septembre, suivi d'un bulletin d'information pour les médias à la mi octobre. Des articles concernant le Forum des investisseurs ont été publiés dans le Globe and Mail, le Toronto Star, le Toronto Sun et l'Investment Executive. Nous avons placé une annonce quart de page dans le journal Metro, distribué gratuitement aux usagers du métro de Toronto.

Les quatre organismes ont affiché sur leur site Web les renseignements sur l'évènement ainsi qu'une page d'enregistrement.

L'ACCOVAM a annoncé le Forum des investisseurs dans le numéro de septembre de sa publication trimestrielle, distribuée à toutes les sociétés membres de l'ACCOVAM, à de hauts dirigeants d'entreprise, au gouvernement et aux médias. L'annonce a été suivie en Octobre de l'envoi de courriels aux sociétés membres de l'ACCOVAM aux responsables en chef de la conformité.



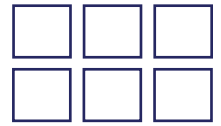
L'ACFM a annoncé l'évènement lors de sa réunion de discussion sur la réglementation des membres qui se tient deux fois par année. Elle en a assuré le suivi par l'envoi de courriels à ses membres.

L'OSBI a annoncé le Forum des investisseurs dans le numéro de septembre de son bulletin électronique, distribué à plus de 2 000 parties intéressées.

La CVMO a affiché les renseignements sur l'évènement sur la page principale du site Web du Fonds d'éducation des investisseurs. Les numéros de printemps et d'automne de ses bulletins contenaient aussi des renseignements à ce sujet. Elle a aussi annoncé le Forum des investisseurs en envoyant un courriel aux investisseurs inscrits sur sa liste d'avis et lors d'évènements grand public, tels le Global Chinese Financial Forum et l'Orillia Seniors Day.

Les investisseurs qui ne pouvaient pas assister au Forum ont pu profiter de la transmission audio en direct sur Internet des séances plénières et de l'atelier sur le traitement des plaintes. Les enregistrements audio de toutes les séances plénières de même que la transcription de la période de questions peuvent être consultés sur le site Web des quatre organismes.





## **Le Forum : une occasion d'apprendre**

Le programme du Forum des investisseurs reflète bien la vocation de l'évènement axée sur la formation et l'information, comprenant :

- une mise à jour des quatre organismes sur les questions soulevées de lors l'assemblée des investisseurs tenue en 2005
- des ateliers dirigés par une table ronde d'experts sur:
  - la relation client conseiller
  - les plaintes et le dédommagement
  - les placements risqués et comment éviter les fraudes et les escroqueries
- une période de questions avec les dirigeants des quatre organismes parrains

Tous les participants ont reçu une trousse d'inscription qui comprend le nouveau guide à l'intention des investisseurs, écrit en langage clair et simple, Pour obtenir de l'aide concernant votre plainte.

Les participants ont aussi reçu des documents d'information sur les quatre organismes. Chaque organisme avait prévu un kiosque d'information avec du personnel pour répondre aux questions et fournir des renseignements.

## **Séance plénière d'ouverture : beaucoup de progrès, mais il en reste plus à faire**

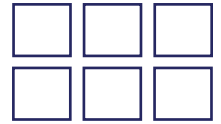
La séance plénière d'ouverture de Forum a été animée par Mike Hornbrook, chroniqueur économique à la radio anglaise de la SRC.

La séance portait sur le rapport produit par un groupe de travail spécial constitué des dirigeants des quatre organismes parrains, présenté par Susan Wolburgh Jenah, présidente de l'ACCOVAM et première présidente du groupe de travail.

Madame Wolburgh Jenah a souligné que lors de l'assemblée des investisseurs tenue en 2005, les investisseurs ont posé beaucoup de questions sur les sujets suivants :

- comment s'y retrouver dans tous ces règlements, notamment pour connaître les antécédents d'un conseiller financier, d'un courtier ou d'une maison de courtage avec lesquels on compte faire affaire
- où trouver des renseignements faciles à comprendre, écrits en langage clair et simple
- à qui présenter les plaintes ou des commentaires
- ça prend combien de temps pour porter une plainte et ça coûte combien
- comment obtenir un dédommagement

Suite à ces questions, il est devenu évident qu'il restait de travail à faire par les quatre organismes travaillant ensemble. Un groupe de travail spécial a donc été mis sur pied. La collaboration et la coordination ont été et continueront d'être l'élément original de ce projet.



Le groupe de travail spécial s'est réuni plusieurs fois et a obtenu des résultats importants dans plusieurs domaines, notamment les améliorations ci-dessous présentées à la séance plénière d'ouverture et dont profitent les investisseurs.

### **S'y retrouver dans le processus de règlement des plaintes**

Nous avons donné la priorité à la mise en place d'un processus de règlement des plaintes plus facile pour les investisseurs. C'est devenu maintenant une pratique courante pour les quatre organismes de se transmettre l'une à l'autre, le cas échéant, la plainte d'un investisseur pour la référer au bon organisme, facilitant ainsi la tâche de l'investisseur et lui assurant un traitement plus rapide de sa plainte. Le cas échéant, l'OSBI achemine directement les appels des clients à la plupart des firmes participantes. C'est une mesure simple, mais qui fait toute la différence pour des investisseurs qui ont besoin d'aide – en diminuant leur mécontentement, inévitable lorsqu'il s'agit de faire affaire avec plusieurs organismes de réglementation.

### **Processus simplifié de règlement des plaintes expliqué en langage clair et simple**

Les quatre organismes ont publié un nouveau guide, concis et écrit en langage clair et simple, qui fournit aux investisseurs les options disponibles en cas de plaintes, le nom de l'organisme le plus approprié pour obtenir de l'aide et le déroulement des diverses étapes de règlement d'une plainte.

Le guide fournit aussi d'autres informations sur l'OSBI qui avaient été demandées par des investisseurs. Une version conviviale du guide est disponible sur le site Web de chaque organisme.

[Guide à l'intention des investisseurs - Pour obtenir de l'aide concernant votre plainte](#)

### **Amélioration du traitement des plaintes au niveau de la firme**

Les investisseurs sont mécontents du traitement des plaintes au niveau de la firme. Ils le jugent trop lent, d'un accès difficile et d'une impartialité douteuse.

Nous avons adopté plusieurs mesures pour corriger la situation.

En décembre 2006, l'ACCOVAM et l'ACFM ont publié des Avis de réglementation aux membres. Ces avis sont des directives auxquelles les sociétés membres doivent se conformer pour traiter de façon plus transparente et plus uniforme les plaintes des investisseurs. L'ACCOVAM et l'ACFM ont proposé par la suite de nouvelles normes sur le traitement des plaintes par leurs sociétés membres.



Selon les nouvelles normes proposées, les sociétés membres devraient :

- faciliter le traitement des plaintes pour permettre au client de savoir comment déposer une plainte
- afficher toute l'information nécessaire et facilement disponible pour déposer une plainte
- fournir les coordonnées des ressources qui acceptent le dépôt des plaintes ou qui répondent aux questions sur le traitement des plaintes par la firme
- répondre au plaignant dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de sa plainte
- à l'intérieur d'un délai précis, assurer le suivi de chaque plainte en fournissant une réponse détaillée qui comprend :
  - la position de la firme
  - un rappel au plaignant qu'il a le droit de porter sa plainte à l'OSBI

De son côté, la CVMO participe au Projet de réforme du régime d'inscription des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM). L'ébauche du Projet de réforme du régime d'inscription comprend des recommandations sur le traitement des plaintes – incluant le rôle accru d'un service de règlement des différends par un tiers indépendant. Toutes les sociétés inscrites, qu'elles soient membres ou non de l'ACCOVAM ou de l'ACFM, devront reconnaître l'autorité d'un service de règlement des différends par un tiers indépendant, tel l'OSBI. Le but est de permettre à l'investisseur d'obtenir un dédommagement en évitant les dépenses et les délais inhérents aux procédures judiciaires.

### **Accès plus facile au dossier disciplinaire**

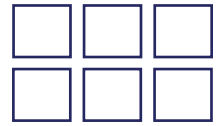
Plusieurs investisseurs ont mentionné qu'il est difficile d'avoir accès au dossier disciplinaire des firmes et des sociétés inscrites. Nous croyons qu'un investisseur a besoin du dossier disciplinaire pour se faire une opinion.

Pour aider les investisseurs à obtenir plus rapidement et plus facilement le dossier disciplinaire, l'ACCOVAM, l'ACFM et la CVMO ont rédigé un document expliquant la procédure à suivre pour trouver cette information sur leur site Web. Le document est disponible en ligne sur leur site Web et aussi à l'annexe A.

L'ACCOVAM a aussi entrepris un projet pour améliorer son service d'information aux investisseurs. Il s'agit d'un service informatisé offert en ligne qui fournira les compétences et les antécédents des sociétés membres.

L'ACFM met au point une fonction de recherche des dossiers disciplinaires sur son site Web, à l'intention des investisseurs à la recherche des dossiers disciplinaires des membres et des personnes autorisées.

La CVMO a amélioré son site Web, et une fonction de recherche par nom permet d'afficher les renseignements qu'elle possède sur l'inscription des sociétés et des personnes.



De leur côté, les ACVM mettent au point un registre central qui contiendra toutes les décisions rendues par les organismes de réglementation et les organismes d'autoréglementation au Canada.

### **Modifier la prescription pour intenter un recours devant les tribunaux**

Un des commentaires les plus fréquents formulés par les investisseurs avait trait à la *courte prescription prévue à la Loi de 2002* sur la prescription des actions. Une réclamation ne peut pas être introduite en Ontario après le deuxième anniversaire du jour où sont découverts les faits qui ont donné naissance à la réclamation. Après l'écoulement de ce délai, le droit de présenter le recours devant les tribunaux peut s'éteindre.

Nous avons fait part de ces commentaires au ministre de la Justice de l'Ontario, et depuis, le gouvernement de l'Ontario a modifié la loi. Les modifications favorisent les investisseurs qui font affaire avec l'OSBI. La loi prévoit l'arrêt de la prescription pendant le règlement d'un différend par un tiers indépendant. De plus, les modifications confirment que l'OSBI est un tiers indépendant et un organisme de règlement des différends.

De plus, nous avons ajouté à nos brochures et à nos documents les renseignements sur la prescription de deux ans à l'intention des investisseurs. Nos centres d'information en informent aussi les investisseurs. Les investisseurs savent qu'ils ont un délai précis pour présenter une demande aux tribunaux, à défaut de quoi leur recours s'éteint.

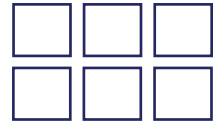
### **Le Comité consultatif des investisseurs de la CVMO**

Beaucoup d'investisseurs ont exprimé le souhait de pouvoir exprimer plus facilement leurs opinions et commentaires sur des sujets qui les préoccupent. En novembre 2005, suite à de longues discussions entre d'anciens commissaires et des commissaires en poste à la CVMO, la Canada's Association for the 50 Plus, l'ACCOVAM, l'ACFM, l'OSBI et Small Investor Protection Association, la CVMO a mis sur pied le Comité consultatif des investisseurs pour aider les investisseurs à faire valoir leur point de vue.

Le Comité consultatif des investisseurs a fourni beaucoup de renseignements et de conseils précieux dont peuvent s'inspirer des politiques de réglementation. La CVMO veut améliorer sa façon de faire pour lui permettre de continuer d'obtenir ces renseignements pertinents et constructifs de la part des investisseurs.

### **L'avenir**

Les quatre organismes n'ont pas ménagé leurs efforts pour répondre aux demandes des investisseurs. Nous nous sommes engagés à travailler ensemble pour offrir aux investisseurs de la formation et des informations lorsqu'ils en ont besoin.



## **Ateliers : formation des investisseurs**

Après la séance plénière d'ouverture, on a offert aux participants des ateliers axés sur des problèmes précis durant lesquels ils pouvaient poser des questions à une table ronde d'experts. Le but de ces ateliers était de répondre à trois situations souvent soulevées par les investisseurs :

- obtenir de l'aide en cas de plainte relative à un placement
- comprendre les placements et leurs risques
- collaborer avec un conseiller

Chaque atelier a été l'occasion de vives discussions, comprenant des questions et des commentaires – favorables et défavorables – réfléchis et utiles.

### **Obtenir de l'aide en cas de plainte relative à un placement**

L'atelier a été conçu pour fournir aux investisseurs plus d'information sur :

- la façon de formuler une plainte relative à des placements, des services ou des conseils
- les conséquences du dépôt d'une plainte auprès d'un organisme de réglementation ou de l'OSBI

L'atelier a fourni un aperçu des choix qui s'offrent aux investisseurs lorsqu'ils veulent déposer une plainte. Il explique aussi en détail le processus de règlement des plaintes suivi par les quatre organismes parrains. L'atelier est disponible à l'annexe B.

L'atelier était animé par Eric Kirzner, professeur en finances et président de la chaire John H. Watson sur les placements de valeur à la Rotman School of Management de l'Université de Toronto.

La table ronde comprenait les experts suivants :

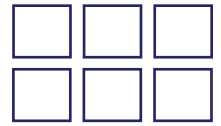
- Alex Popovic, vice-président de la mise en application, ACCOVAM
- Shaun Devlin, vice-président de la mise en application, ACFM
- Rob Paddick, Ombudsman adjoint principal pour les placements, OSBI
- Joanna Fallone, directrice du service d'évaluation des plaintes, CVMO

Chaque expert a décrit :

- Le rôle de leur organisme dans le traitement des plaintes
- comment déposer une plainte auprès de leur organisme
- les informations et documents nécessaires

### **Comprendre les placements et leurs risques**

L'atelier avait pour but d'aider les investisseurs à reconnaître les placements plus risqués et à éviter les escroqueries boursières. Il a précisé les risques des produits exemptés et fourni un aperçu des fraudes et des escroqueries les plus courantes.



L'atelier était animé par Hugh Corbett, directeur du contentieux à l'ACFM. La table ronde comprenait les experts suivants :

- Steven G. Kelman, président et directeur de la conformité désigné, Steven G. Kelman Associates Limited
- Scott Boyle, chef adjoint des enquêtes à la Direction de l'application de la loi, CVMO

Steven G. Kelman a expliqué aux investisseurs la nature plus risquée des produits exemptés, notamment :

- les fonds de couverture
- les billets à capital protégé
- les billets à ordre
- les sociétés en commandite
- d'autres placements, notamment les développements de terrain

Scott Boyle a parlé des fraudes et des escroqueries les plus courantes et des moyens de les reconnaître. Il faut être aux aguets de certains signes avant-coureurs de fraude, notamment les :

- appels téléphoniques ou courriels non sollicités
- vendeurs non inscrits
- placements offrant un rendement élevé et un risque faible
- prêts offerts pour investir dans des fonds de retraite immobilisés
- placements dans des paradis fiscaux étrangers
- placements dans une entreprise sur le point de devenir société ouverte

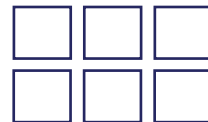
L'atelier sur les produits exemptés est disponible à l'annexe C. L'atelier sur les placements illégaux, les fausses représentations et la fraude est disponible à l'annexe D.

### **Collaborer avec un conseiller**

L'atelier a montré les moyens à utiliser pour choisir un conseiller financier, puis pour établir une collaboration fructueuse avec lui, en délimitant le rôle et les responsabilités de l'investisseur et du conseiller.

L'atelier était animé par la chroniqueuse financière, Glorienne Stromberg. La table ronde comprenait les experts suivants :

- Jim Rogers, président, Rogers Group Financial
- Bruce Cohen, auteur et conférencier intéressé aux finances personnelles



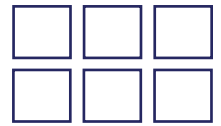
Jim Rogers a discuté des raisons pour choisir un conseiller ou une maison de courtage qui soient réglementés par la CVMO, l'ACCOVAM ou l'ACFM. Il a aussi expliqué le rôle de l'inscription, le fonctionnement de la Base de données nationale d'inscription (BDNI) et son importance pour les investisseurs.

Bruce Cohen a précisé les rôles et les responsabilités de l'investisseur et du conseiller pour établir une collaboration fructueuse, notamment de l'importance d'établir clairement les attentes des parties.

On a remis aux participants un document montrant la procédure à suivre sur les sites Web de l'ACCOVAM, de l'ACFM et de la CVMO pour :

- savoir si une maison de courtage ou un conseiller sont inscrits
- consulter un dossier disciplinaire

Le document est disponible à l'annexe A.



## Séance de clôture : place aux investisseurs

Après les ateliers, les participants sont retournés à la salle principale pour assister à la séance de clôture animée par Mike Hornbrook. La séance avait pour but d'offrir aux investisseurs l'occasion de poser des questions aux dirigeants des quatre organismes réunis en table ronde :

- Susan Wolburgh Jenah, présidente et chef de la direction, ACCOVAM
- Larry Waite, président et chef de la direction, ACFM
- David Agnew, Ombudsman, OSBI
- David Wilson, président et chef de la direction, CVMO

Les dirigeants ont répondu à 12 questions durant la période de questions qui a duré 1 heure. Ensuite, des cadres supérieurs des quatre organismes sont restés sur place pour répondre à d'autres questions, le cas échéant.

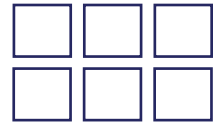
Les investisseurs ont posé des questions qui couvraient plusieurs sujets, notamment si les plaintes des investisseurs étaient archivées par les organismes. L'ACCOVAM et l'ACFM possèdent des bases de données électroniques, et leurs membres doivent conserver le dossier de chaque plainte. L'OBSI affiche les études de cas sur son site Web.

Les participants se sont aussi interrogés sur la pertinence de la prescription de deux ans imposée au recours des investisseurs devant les tribunaux. Une autre question concernait la protection de l'anonymat des dénonciateurs. Trois questions avaient trait à la possibilité de contracter une assurance contre la fraude pour faciliter le dédommagement des plaignants.

Plusieurs questions, tant à la séance plénière qu'aux ateliers, ont mis en relief la volonté des investisseurs d'en savoir plus sur leurs droits et leurs responsabilités.

Dans leurs réponses fournies durant la période de questions, les dirigeants ont souligné que l'une des meilleures protections contre la fraude est la formation des investisseurs. Les quatre organismes ont réitéré leur engagement d'aider les investisseurs à se protéger et à en apprendre plus sur les placements.





## Continuer de travailler ensemble

L'ACCOVAM, l'ACFM, l'OSBI et la CVMO remercient tous les participants au Forum des investisseurs 2007. Les commentaires nous aideront à mettre en place des politiques et des procédures plus appropriées.

De tous les commentaires entendus au Forum, nous retenons trois éléments clés :

1. Nous devons continuer nos efforts pour assurer aux investisseurs particuliers un environnement équitable.
2. Pour permettre aux investisseurs de prendre des décisions éclairées et protéger leur patrimoine, des communications sans ambiguïté, une solide formation pour les investisseurs et une protection efficace des consommateurs seront nécessaires.
3. Les quatre organismes doivent continuer de travailler de concert au bénéfice des investisseurs.

La confiance des investisseurs est indispensable pour le fonctionnement des marchés boursiers. La collaboration des organismes de réglementation et la formation des investisseurs sont indispensables pour bâtir cette confiance. Les quatre organismes s'engagent à travailler ensemble et à faire de la formation et de la protection des investisseurs leur priorité. Nous voulons continuer d'être à l'écoute des investisseurs afin d'être en mesure de répondre à leurs besoins.