



**Rapport d'activité  
du Bureau des  
investisseurs  
pour 2015-16**

**BUREAU DES INVESTISSEURS**  
Avis au personnel de la CVMO n° 11-776



COMMISSION DES  
VALEURS MOBILIÈRES  
DE L'ONTARIO

┌  
Nous  
investissons  
dans les gens.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>2</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>62</b>
Message du directeur	Qui nous sommes	La CVMO	Bilan de l'année	Pour nous joindre

# MESSAGE DU DIRECTEUR

## Le changement est une constante.

Néanmoins, il n'est jamais facile. Il y aura toujours des gens qui s'adapteront et prospéreront et d'autres qui regretteront le statu quo.

Mais soyons clairs : le statu quo n'est pas une option. Nous vivons dans un monde où les changements s'accroissent de jour en jour. La technologie perturbe les façons traditionnelles d'offrir des services financiers. Les nouvelles plateformes médiatiques transforment la façon dont les investisseurs obtiennent des renseignements. Le virage en cours des régimes de retraite à prestations déterminées vers les régimes à cotisations déterminées – si régime il y a – et le contexte de faibles taux d'intérêt qui dure depuis longtemps font en sorte que les décideurs étudient de nouvelles façons de renforcer la sécurité à la retraite. Les changements démographiques, y compris le vieillissement rapide de la population, présentent leur propre lot de défis tant pour les organismes de réglementation que pour le secteur financier.

Le Bureau des investisseurs se trouve à l'avant-garde de ces changements. Nous sommes, à de nombreux égards, un symbole de changement, ici même, à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO).

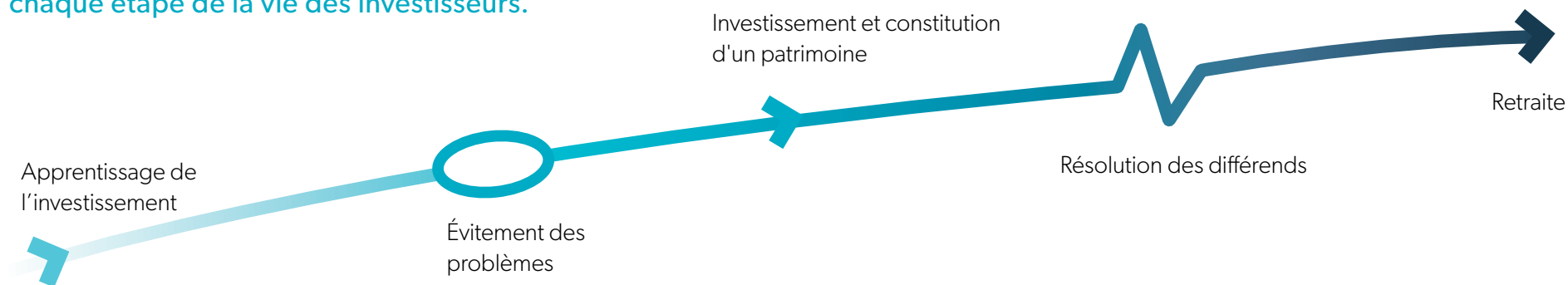
### LE NOUVEAU BUREAU DES INVESTISSEURS

La protection des investisseurs est au cœur de toutes les activités de la CVMO. Nous nous préoccupons des gens qui travaillent fort et qui respectent les règles du jeu et nous les protégeons de ceux qui ne le font pas. La CVMO est fermement engagée à réaliser son mandat visant à protéger les investisseurs et elle propose actuellement un certain nombre d'initiatives afin d'accroître leur protection. La création du nouveau Bureau des investisseurs n'a été qu'une façon pour nous de faire progresser les intérêts des investisseurs et en faire une priorité.

Nous avons instauré le nouveau Bureau des investisseurs il y a un an, après la fusion de l'ancien Bureau de l'investisseur de la CVMO et du Fonds pour l'éducation des investisseurs et, depuis, ce fut une année bien remplie. Le lancement du Bureau des investisseurs s'est accompagné d'un programme ambitieux. Nous voulons produire de meilleurs résultats pour les investisseurs en élargissant et en modernisant les efforts de la CVMO relativement à la participation des investisseurs, la recherche, la formation et la sensibilisation et en apportant de nouvelles perspectives à l'élaboration des politiques et des activités de l'organisme. La réaction que nous avons reçue jusqu'à présent nous indique que nous sommes sur la bonne voie.

Dans les lettres de commentaires des parties intéressées portant sur l'énoncé des priorités 2016-2017 de la CVMO, l'un des principaux domaines de soutien a été le travail du Bureau

## Nous souhaitons produire de meilleurs résultats à chaque étape de la vie des investisseurs.



des investisseurs. Les sondages de rétroaction que nous réalisons font systématiquement état de cotes élevées. Nous avons mis sur pied de nouveaux partenariats avec plus de 30 organismes. Comme vous pourrez le constater à la lecture du présent rapport, nos activités de formation et de sensibilisation ont connu des augmentations en pourcentage à deux chiffres, à trois chiffres (et parfois même à quatre chiffres) quant à l'utilisation et à la participation.

Nous y sommes arrivés tout en innovant et en favorisant les gains d'efficacité qui ont considérablement réduit les coûts globaux, libérant des ressources pour d'autres importantes initiatives de protection des investisseurs de la CVMO.

### PROCHAINES ÉTAPES

Je suis fier de travailler avec une équipe qui vise l'excellence dans tout ce que nous accomplissons. Comme nous aimons le dire,

le simple fait de cocher la case ne nous satisfait pas; nous visons plus haut. Malgré les progrès que nous avons réalisés au cours de la dernière année, nous ne nous laissons pas distraire par rapport aux tâches à accomplir.

*Au cours des 12 prochains mois, attendez-vous à ce que nous fassions progresser des projets importants, dont certains sont présentés dans l'énoncé des priorités 2016-2017 de la CVMO.*

- Nous allons publier un document qui examine les concepts de finance comportementale et de sciences du comportement, ainsi que la façon dont ils sont appliqués dans d'autres territoires de compétence, dans le but de déterminer comment ils pourraient être intégrés à notre propre travail.
- Notre nouveau Comité consultatif d'experts pour les personnes âgées fait en sorte que la CVMO ait à une équipe multidisciplinaire d'experts sur les questions liées aux

investisseurs plus âgés. Nous publierons la stratégie globale de la CVMO visant les personnes âgées et collaborerons avec ce nouveau comité afin de mieux répondre aux besoins particuliers de ce groupe croissant d'investisseurs.

- Le Bureau des investisseurs joue un rôle clé dans la surveillance de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Il ressort clairement de la récente évaluation indépendante de l'OSBI qu'il existe un certain nombre de domaines qui méritent l'attention des organismes de réglementation afin de maintenir en place un système de règlement des différends juste et efficace pour les investisseurs et le secteur.
- Puisque plus de la moitié du trafic Web se fait désormais sur des appareils sans fil, nous lancerons une nouvelle application mobile **GerezMieuxVotreArgent.ca** conviviale, notre site Web primé d'éducation des

investisseurs que consultent des millions de Canadiens chaque année. Les investisseurs pourront ainsi accéder plus facilement aux renseignements sur leurs ordinateurs de bureau, leurs tablettes et leurs téléphones – de la manière qu'ils le souhaitent et au moment où ils le veulent.

- Le Bureau des investisseurs représente la CVMO au Comité portant sur les questions touchant les investisseurs particuliers de l'Organisation internationale des commissions de valeurs (C8) et il contribuera à d'importants projets à l'échelle internationale.
- Nous continuerons de solliciter les commentaires des investisseurs, du secteur des placements, du Groupe consultatif des investisseurs et d'autres partenaires intéressés pour nous aider à nous assurer que les solutions réglementaires que nous proposons sont appropriées, équilibrées et efficaces.
- Alors que la CVMO continue de se moderniser et de fonder de plus en plus ses décisions sur des données, nous contribuerons également à l'expansion de ses capacités de recherche en lançant des outils plus efficaces et innovateurs pour les investisseurs et le secteur.

## UN TRAVAIL D'ÉQUIPE

Lorsqu'une transformation organisationnelle survient, on peut s'attendre à ce que certaines personnes résistent à la modification des habitudes et des attentes auxquelles elles étaient habituées. C'est pourquoi il a été si réconfortant de sentir l'enthousiasme qui a accueilli notre travail dans l'ensemble de la CVMO et parmi les parties intéressées quand nous avons lancé et créé le Bureau des investisseurs. Tous les membres du personnel de la CVMO s'emploient à produire de meilleurs résultats pour les investisseurs, pas seulement le Bureau des investisseurs. Le travail dont vous prendrez connaissance en lisant le présent rapport est le résultat d'un véritable effort d'équipe.

J'aimerais également remercier notre présidente et chef de la direction, Maureen Jensen, notre président sortant, Howard Wetston, notre directrice générale, Leslie Byberg, ainsi que les membres de la Commission pour la vision et le leadership dont ils ont fait preuve en faisant une place importante au sein de la structure organisationnelle de la CVMO à notre nouvelle direction responsable des questions touchant les investisseurs. Rien de ce que nous avons accompli au cours de la dernière année n'aurait été possible sans leurs efforts et leur soutien continu.



Lorsque nous avons lancé le nouveau Bureau des investisseurs l'an dernier, j'ai demandé dans notre premier rapport que vous vous joignez tous à nous alors que nous retrouvions nos manches et que nous nous mettions au travail. Enfin, nous sommes maintenant dans la course et nous sommes impatients de continuer à travailler avec vous afin de rester sur la bonne voie dans le cadre des efforts à venir.

A stylized, handwritten signature in black ink that reads "Tyler Fleming". The signature is fluid and cursive, with a long, sweeping underline.

**Tyler Fleming**

**Directeur du Bureau des investisseurs**



**35 %**

Consultations des ressources du Bureau des investisseurs

3,56 à 4,80  
millions



**26 %**

Consultations des ressources du Bureau des investisseurs à l'exclusion  
de la trilogie de vidéos

3,56 à 4,49  
millions



**1 216 %**

Participants aux Événements communautaires de la CVMO et à la nouvelle  
activité de sensibilisation, les télérencontres de discussion

274 à 3 605



**486 %**

Participants aux Événements communautaires de la CVMO à l'exclusion  
des télérencontres de discussion

274 à 1 605



**33 %**

Abonnés aux comptes Facebook et Twitter du Bureau des investisseurs

6 330 à 8 402



**551 %**

Partage, mentions « j'aime » et clics pour les communications du Bureau  
des investisseurs sur les médias sociaux

5 297 à 34 460

QUI NOUS  
SOMMES

2







La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) est le plus important organisme de réglementation des valeurs mobilières au Canada, dont le mandat est de protéger les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses et de favoriser des marchés financiers justes et efficaces dans lesquels les investisseurs peuvent avoir confiance.

Les intérêts du public sont à la base de toutes les activités de la CVMO, y compris l'application du droit des valeurs mobilières, la réglementation des produits et la supervision des personnes et des compagnies inscrites.

## NOTRE MISSION

Au Bureau des investisseurs, nous investissons dans les gens.

Le Bureau des investisseurs établit l'orientation stratégique et dirige les efforts de la CVMO en ce qui a trait à la participation, à l'éducation et à la sensibilisation des investisseurs et à la recherche. Le Bureau intègre également les points de vue des investisseurs à l'élaboration des politiques et aux activités.

Le Bureau des investisseurs joue un rôle clé relativement à la surveillance de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, appuie le travail du Groupe consultatif indépendant des investisseurs de la CVMO et définit la stratégie et le contenu du site primé de la CVMO à l'intention des investisseurs, **[GerezMieuxVotreArgent.ca](https://www.gerezmeuxvotreargent.ca)**.

## NOTRE STRUCTURE

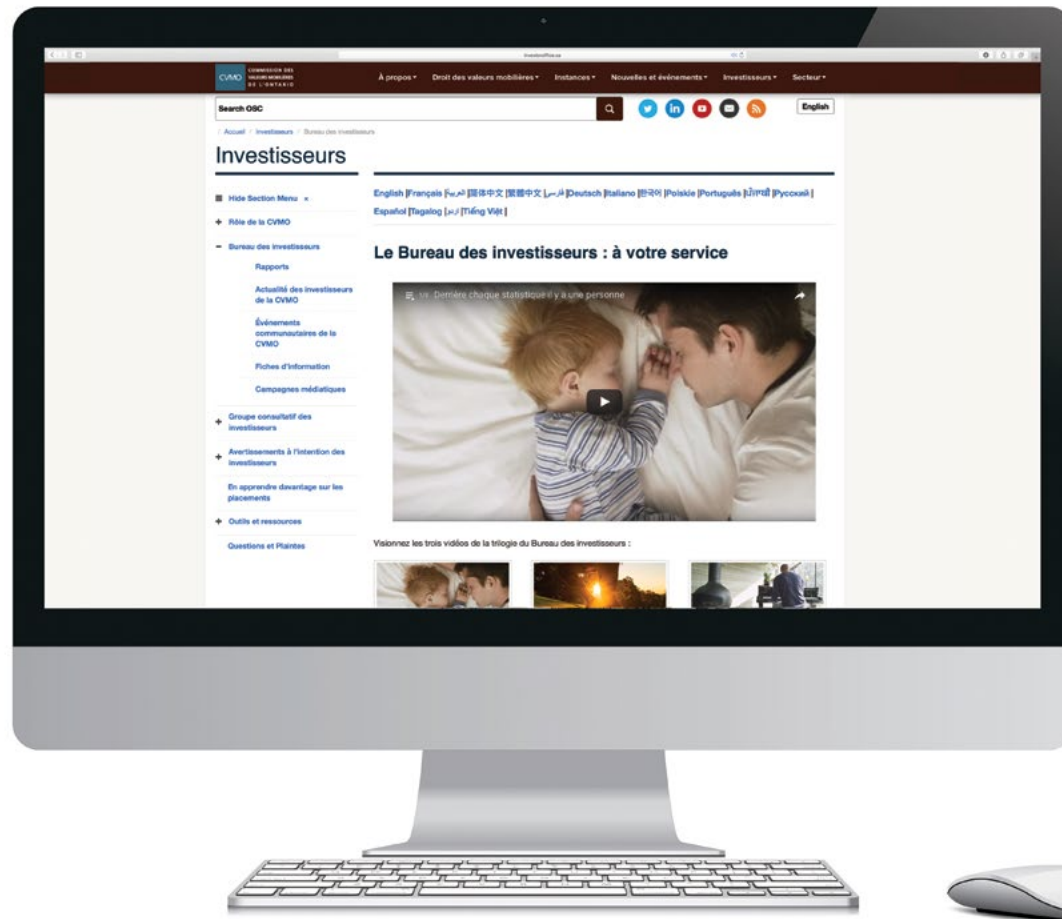
Le Bureau des investisseurs comprend trois secteurs relevant du directeur : politiques, recherches et mobilisation et sensibilisation des investisseurs. Le directeur fait partie de l'équipe de direction de la CVMO et relève de la directrice générale de la Commission.



## LANCEMENT DU BUREAU DES INVESTISSEURS

Le 30 octobre 2015, la CVMO a présenté le nouveau Bureau des investisseurs.

Pour le lancement du Bureau des investisseurs, nous avons créé un nouveau portail, **InvestorOffice.ca**, relancé et élargi le bulletin « Actualité des investisseurs », publié « Le point de vue des investisseurs » (avis au personnel de la CVMO 11-773), créé le site Web Re : *Investir* afin de recevoir les questions des investisseurs et d'y répondre, lancé une trilogie de vidéos (qui compte actuellement plus 324 000 visionnements) et traduit des renseignements à l'intention des investisseurs en 17 langues différentes.





# Re: Investir

Investir peut être complexe. Et le monde de l'investissement aussi. Le site Re: Investir est une source d'information fiable qui offre des réponses ciblées et objectives à vos questions sur l'investissement.

« Comment puis-je transférer des fonds d'un fonds commun de placement à un fonds négocié en bourse? Dois-je tout vendre d'abord? »

« La négociation d'options binaires est-elle possible dans les CELI? »

« Où dois-je m'adresser pour commencer à investir? »

« Quand faut-il acheter des actions pour recevoir les dividendes? »

« Comment sont calculés les taux de rendement? »

« Du point de vue de la croissance (taux de rendement), quelle est la différence entre un fonds de dividendes et un fonds indicé? »

« Quels sont les avantages d'ajouter de l'or et de l'argent à un REER? »

« Est-ce qu'il est possible de faire du trading de CFD au sein d'un REER? »

« Existe-t-il un site comme celui-ci pour les personnes résidant au Québec? »

« Quel est le rôle de l'Indice de la CVMOP? »

« Existe-t-il des plateformes pour acheter des CFD? »

« Quelle est la bonne façon de retirer de l'argent d'un REER? »

« Quels sont les critères à prendre en compte pour choisir un REER? »

« La subvention du REER est-elle rétroactive jusqu'en 2007? Et le bon? Nous en faisons la liste. »

« Qui peut m'aider à trouver un CRI perdu? Tous les documents sont perdus, et mon REER est bloqué. »



Courtoise de BNN



Courtoise de The Globe and Mail



**EN SENS HORAIRE À PARTIR DU COIN SUPÉRIEUR GAUCHE :**  
 Le Bureau des investisseurs ouvre la Bourse de Toronto, vu à la télévision et en personne; entrevue avec Rob Carrick, *The Globe and Mail*, présentation des Événements communautaires de la CVMO; le directeur Tyler Fleming aux côtés de Jane Rooney, chef du développement de la littératie financière; Table ronde sur l'établissement du profil de risque

# L'ÉQUIPE



**TYLER FLEMING**  
DIRECTEUR

À titre de premier directeur du nouveau Bureau des investisseurs, M. Fleming a été responsable de la vision, de la stratégie et de l'exécution du lancement du Bureau en octobre 2015. Il définit l'orientation stratégique du Bureau des investisseurs et en supervise les activités quotidiennes et l'administration.

M. Fleming a participé à un certain nombre de projets importants au cours de sa carrière. À titre de trésorier et de président du conseil d'un partenariat public-privé de la ville de Toronto, il a contribué à la réussite du lancement d'un projet d'immobilisations de 100 millions de dollars qui offrira de nouvelles possibilités récréatives et sportives au centre-ville de Toronto. À titre de cadre supérieur à Queen's Park, il a joué un rôle dans la création du congé pour le jour de la famille en Ontario. M. Fleming a également donné des conseils sur ce qui était à l'époque le plus important projet de fusion et d'acquisition de l'histoire du Canada, a fait partie de l'équipe de la haute direction de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement et a été membre du comité d'experts sur la stratégie visant les personnes âgées de la ville de Toronto.



**DENISE MORRIS**  
GESTIONNAIRE, POLITIQUES

M<sup>me</sup> Morris est gestionnaire des politiques au Bureau des investisseurs. Son rôle comprend la direction des initiatives du Bureau des investisseurs en matière de politique visant à résoudre les questions de protection des investisseurs. Elle contribue également à faire en sorte que le point de vue des investisseurs soit pris en compte dans l'élaboration des politiques et des règles de la CVMO ainsi que dans ses activités opérationnelles.

La longue carrière juridique de M<sup>me</sup> Morris l'a amenée à travailler auprès d'institutions financières, d'investisseurs et de la CVMO. Avant de se joindre au Bureau des investisseurs, elle a travaillé au sein de la Direction de la réglementation des personnes et compagnies inscrites et de la conformité de la CVMO et a participé à d'importants travaux en matière de politiques et d'activités opérationnelles. Ses antécédents particuliers lui permettent d'offrir une perspective équilibrée sur les questions de politiques.



**GORDON (GORD) KERR**  
GESTIONNAIRE, MOBILISATION ET  
SENSIBILISATION DES INVESTISSEURS

M. Kerr est gestionnaire de la mobilisation et de la sensibilisation des investisseurs, dont l'équipe élabore et exécute des programmes et des initiatives d'éducation et de sensibilisation des investisseurs comme [GerezMieuxVotreArgent.ca](http://GerezMieuxVotreArgent.ca) et les Événements communautaires de la CVMO.

Les antécédents de M. Kerr portent notamment sur la participation et la sensibilisation des clients dans le secteur des services financiers, dont des programmes de médias numériques et sociaux et la réalisation d'un site Web sur la littératie financière pour une grande banque. En outre, il a contribué à la création du Bureau de la participation des parents au sein du ministère de l'Éducation de l'Ontario.



**JAMES (JASON) STEWART**  
CONSEILLER PRINCIPAL

En tant que conseiller principal au Bureau des investisseurs, Jason Stewart donne un aperçu des nouveaux enjeux et des nouvelles tendances concernant les investisseurs et participe aux projets de recherche innovateurs sur les investisseurs.

L'intérêt de longue date de M. Stewart en matière de recherche et de politiques l'a amené à travailler au C.D. Howe Institute, à la Banque du Canada et à Queen's Park. Il a également passé plus de 25 ans sur les marchés financiers, notamment en tant que chef des finances publiques au sein de deux des principaux courtiers en valeurs mobilières du Canada.

M. Stewart se concentre actuellement sur l'économie comportementale et les concepts financiers, ainsi que sur les leçons tirées de leur application dans d'autres territoires de compétence, et la façon dont elles pourraient aider les organismes de réglementation des valeurs mobilières à améliorer les résultats pour les investisseurs ici même au Canada.



( PHOTO - DE GAUCHE À DROITE )

**LINA CRETA**

CONSEILLÈRE PRINCIPALE, POLITIQUES

**BETHLEHEM (BETH) DEMISSIE**

COORDONNATRICE DE PROGRAMME

**VICTORIA MARN**

CONSEILLÈRE, CONTENU EN LIGNE

**KEVAN HANNAH**

CONSEILLER, COMMUNICATIONS DES POLITIQUES  
AUX INVESTISSEURS

**DOMINI CANALES**

COORDONNATEUR DE PROJETS ET DE DIRECTION

**CHRISTINE (CHRIS) ALLUM**

CONSEILLÈRE PRINCIPALE, MOBILISATION DES  
INVESTISSEURS ET PARTENARIATS AVEC LES  
INTERVENANTS

**MICHELLE LA FLECHE**

CONSEILLÈRE PRINCIPALE, COMMUNICATIONS

**JASON DURHAM**

CONSEILLER PRINCIPAL, CONCEPTION ET ANALYSE  
DES DONNÉES

LA  
CVMO

3





La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) est le plus important organisme de réglementation des valeurs mobilières au Canada, dont le mandat est de protéger les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses et de favoriser des marchés financiers justes et efficaces dans lesquels les investisseurs peuvent avoir confiance.

La CVMO contribue à la santé et à la vigueur de l'économie de l'Ontario en usant de ses pouvoirs d'établissement de règles et d'application de la loi pour protéger les investisseurs, décourager l'inconduite et réglementer les participants aux marchés financiers de l'Ontario. Elle réglemente les sociétés et les particuliers qui vendent des valeurs mobilières et offrent des conseils en Ontario. Elle réglemente aussi les compagnies ouvertes, les fonds d'investissement et les marchés, tels que la Bourse de Toronto.

La CVMO est une société d'État autofinancée responsable devant l'Assemblée législative de l'Ontario par l'intermédiaire du ministre des Finances. Elle exerce ses activités sous la direction de la Commission.

## LA COMMISSION

La Commission assume deux rôles connexes, mais indépendants. Elle agit à titre de conseil d'administration de la société d'État et exerce une fonction de réglementation qui comprend l'élaboration de règles et de politiques ainsi que l'arbitrage d'instances administratives. Le président est à la fois président de la Commission et chef de la direction, conformément à la *Loi sur les valeurs mobilières* (Ontario).

La Commission est composée de neuf à 16 membres, appelés commissaires. Le président et les vice-présidents sont des membres à temps plein, tandis que les autres membres sont à temps partiel. Un membre à temps partiel est élu par les autres membres à temps partiel pour agir à titre d'administrateur principal, dont les tâches incluent la supervision des activités de la Commission et de ses comités.

Le président, chacun des vice-présidents et chacun des membres sont nommés séparément pour une période déterminée par le lieutenant-gouverneur en conseil. Les nominations à la

Commission se font selon les procédures du Secrétariat des nominations du gouvernement de l'Ontario.

## L'ORGANISATION

La Commission est appuyée par une directrice générale et chef des services administratifs et plus de 500 employés travaillant dans 16 directions et bureaux.

Le Bureau des investisseurs est l'une des huit directions responsables des activités de réglementation et d'élaboration de politiques de la CVMO. Plusieurs autres directions et bureaux offrent des conseils et du soutien continu à l'organisme dans le cadre d'un éventail de fonctions.

## L'ÉQUIPE DE LA CVMO

La Commission est appuyée par une directrice générale et chef des services administratifs et des employés travaillant dans 16 directions et bureaux. La directrice générale et chef des services administratifs gère et dirige les activités quotidiennes de la CVMO de manière qu'elle atteigne ses objectifs opérationnels et stratégiques. Ses responsabilités sont énoncées dans la *Loi sur les valeurs mobilières* (Ontario) et la *Loi sur les contrats à terme sur marchandises* (Ontario).

L'ensemble des directions et des bureaux de la CVMO s'emploient à produire de meilleurs résultats pour les investisseurs, pas seulement le Bureau des investisseurs. Voici de courtes descriptions du travail de chacune d'entre elles.

### Réglementation des marchés

**Direction de la réglementation des sociétés et personnes inscrites et de la conformité** — responsable de la réglementation des sociétés et des particuliers qui fournissent des conseils ou effectuent des opérations sur valeurs mobilières ou contrats à terme sur marchandises ainsi que des gestionnaires de fonds d'investissement en Ontario.

**Direction du financement des sociétés** — responsable de la réglementation des émetteurs assujettis autres que les fonds d'investissement et de la direction des initiatives concernant les politiques relatives aux émetteurs. La CVMO définit le cadre réglementaire des placements de valeurs mobilières sur les marchés public et dispensé et surveille la conformité au moyen d'examen réguliers.

**Direction des instruments dérivés** — responsable de l'élaboration d'un cadre réglementaire pour la négociation des produits dérivés de gré à gré en Ontario et de la surveillance de la conformité des participants au marché des produits dérivés.

**Direction de l'application de la loi** — chargée de mener les enquêtes et les poursuites relatives aux infractions à la *Loi sur les valeurs mobilières* (Ontario) et d'obtenir des ordonnances d'intérêt public devant la Commission et les tribunaux. En outre, l'Équipe mixte de lutte contre les infractions graves (EMLIG) fait des enquêtes sur les infractions à la *Loi sur les valeurs mobilières en vertu de la Loi sur les infractions provinciales* et engage des poursuites devant la Cour de justice de l'Ontario.

**Direction des fonds d'investissement et des produits structurés** — responsable de la réglementation des produits d'investissement qui cherchent à vendre des valeurs mobilières au public en Ontario, notamment des fonds communs de placement, des fonds inscrits en bourse, des produits structurés et des régimes de bourse d'études.

**Bureau des investisseurs** — établit l'orientation stratégique et dirige les efforts de la CVMO relativement à la participation, à l'information et à la sensibilisation des investisseurs, ainsi qu'à la recherche. Le Bureau des investisseurs présente également le point de vue des investisseurs en matière d'élaboration de politiques et d'activités et joue un rôle clé dans la surveillance de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

**Direction de la réglementation des marchés**

— responsable de la réglementation des entités d'infrastructure de marché (dont les bourses, les systèmes de négociation parallèles, les organismes d'autoréglementation et les agences de compensation) en Ontario et de l'élaboration de politiques relatives à la structure des marchés, à la compensation et au règlement.

**Bureau des fusions et acquisitions** —

responsable de la supervision des opérations de fusion et d'acquisition et des questions de vote par procuration mettant en cause des compagnies ouvertes, ainsi que de l'élaboration des règles et des politiques dans les domaines des fusions et acquisitions et des droits des actionnaires.

**Services consultatifs de réglementation**

**Bureau du chef du contentieux** — ressource interne de la CVMO en matière de questions juridiques, de politiques, de stratégies et de gestion du risque. Il supervise également l'intégrité organisationnelle et la conduite éthique.

**Bureau du chef comptable** — appuie la CVMO dans la création et la promotion d'un cadre rigoureux en ce qui a trait aux rapports financiers présentés par les participants au marché.

**Bureau des affaires canadiennes et internationales**

— offre des conseils et du soutien à la CVMO quant à ses relations avec les autres organismes de réglementation et les gouvernements, tant au Canada qu'à l'échelle mondiale.

**Bureau du Secrétaire de la Commission** —

appuie les membres de la Commission dans l'exécution du mandat que leur confère la loi à titre de membres d'un organisme de réglementation et d'un conseil d'administration en leur offrant des conseils sur des questions d'arbitrage et de droit administratif, de droit des sociétés et de gouvernance d'entreprise.

**Direction de la stratégie et activités**

**opérationnelles** — dirige l'élaboration des objectifs et des priorités stratégiques de la CVMO, des initiatives de recherche sur l'économie et les marchés ainsi que des processus de planification des activités, de priorisation des politiques et de gestion du risque.

**Services généraux****Direction des communications et des affaires**

**publiques** — fournit des conseils et des services stratégiques afin d'assurer la communication opportune et efficace des priorités, des politiques et des mesures de la CVMO aux intervenants externes et internes.

**Direction des services généraux** — appuie le fonctionnement efficace de la CVMO à l'aide d'un ensemble diversifié de systèmes et de services, dont la gestion financière (planification, rapports et trésorerie notamment), les services administratifs et de bureau, la gestion des installations, la technologie de l'information, la gestion des bibliothèques et des connaissances, l'approvisionnement et la gestion des documents et de l'information.

**Direction des ressources humaines**

— fournit à la CVMO des conseils et des services stratégiques et opérationnels liés à la planification, à l'acquisition, au perfectionnement et au recrutement de son personnel, ainsi qu'à la planification et à l'administration de son régime de rémunération globale, à la gestion du rendement et au développement général de l'organisme.





4

# BILAN DE L'ANNÉE

L

L

# OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

La mise en place d'un système de règlement des différends efficace et équitable constitue un élément important du cadre de protection des investisseurs.

Une société inscrite est tenue de consigner les plaintes et de les traiter de façon efficace et équitable. L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) résout les différends entre les sociétés de courtage et leurs clients lorsqu'ils ne peuvent pas les résoudre eux-mêmes. Offrant gratuitement aux clients une solution de rechange indépendante et impartiale au système juridique, l'OSBI peut recommander, lorsque cela est justifié, une indemnisation d'un montant maximal de 350 000 \$.

Le Bureau des investisseurs joue un rôle clé dans la surveillance de l'OSBI à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO).

## PROTOCOLE D'ENTENTE

En 2013, parallèlement aux modifications apportées au Règlement 31-103 sur *les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*, qui obligeaient tous les courtiers et conseillers inscrits hors du Québec à offrir les services de l'OSBI à leurs clients, les ACVM et l'OSBI ont conclu un protocole d'entente afin de créer un cadre de surveillance et d'engagement.

Le cadre de surveillance a pour objet de veiller à ce que l'OSBI continue de respecter les normes suivantes définies par les ACVM : la gouvernance, l'indépendance et la norme d'équité, les processus permettant d'exécuter les tâches en temps opportun et de manière

équitable, les droits et les coûts, les ressources, l'accessibilité, les systèmes et les mesures de surveillance, les méthodologies fondamentales, l'échange de renseignements et la transparence. Il fournit un cadre de coopération et d'échange de renseignements entre l'OSBI et les ACVM et exige également que l'OSBI fasse l'objet d'une évaluation indépendante au cours de la période

## NORMES

1. **Gouvernance** — La structure de gouvernance de l'OSBI doit prévoir la représentation juste et significative des différentes parties intéressées au sein de son conseil d'administration et des comités du conseil, promouvoir la responsabilisation de l'ombudsman et permettre à l'OSBI de gérer les conflits d'intérêts.
2. **Indépendance et équité** — L'OSBI doit fournir des services impartiaux et objectifs de règlement des différends, qui sont indépendants du secteur des placements et fondés sur une norme qui est juste pour les sociétés inscrites et les investisseurs dans le contexte de chaque plainte. Au moment de déterminer ce qui est juste, de l'OSBI doit tenir compte des principes généraux de saines pratiques du milieu des affaires et des services financiers ainsi que des lois, des politiques de réglementation, des directives, des normes professionnelles et des codes de pratique ou de conduite applicables.
3. **Procédures à suivre pour exécuter ses fonctions de manière opportune et équitable** — L'OSBI doit conserver sa capacité de s'acquitter de son mandat de règlement des différends en temps opportun et de traiter les plaintes sans retard indu et doit mettre en place des processus qui sont manifestement équitables pour les deux parties.
4. **Frais et coûts** — L'OSBI doit mettre en place un processus juste, transparent et approprié pour déterminer les droits et les coûts pour ses membres.
5. **Ressources** — L'OSBI doit disposer des ressources appropriées pour exercer ses fonctions et traiter chaque plainte de façon approfondie et compétente.
6. **Accessibilité** — L'OSBI doit faire connaître ses services, veiller à ce que les investisseurs aient des moyens pratiques et bien identifiés d'y accéder et offrir ses services gratuitement aux investisseurs qui formulent des plaintes.
7. **Systèmes et contrôles** — L'OSBI doit mettre en place des mesures de contrôle internes efficaces et adéquates pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la compétence de ses processus d'enquête et de règlement des différends.
8. **Méthodes de base** — L'OSBI doit mettre en place des processus transparents et appropriés d'élaboration de ses méthodologies fondamentales de règlement des différends.
9. **Échange de renseignements** — L'OSBI doit échanger des renseignements et coopérer avec les membres des ACVM participants par l'entremise des représentants des ACVM désignés afin de favoriser une surveillance efficace.
10. **Transparence** — L'OSBI doit entreprendre des consultations publiques sur les changements importants apportés à ses activités ou à ses services, y compris les changements importants à son cadre de référence ou à ses règlements.

## COMITÉ MIXTE DES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION

Au moment de la signature du protocole d'entente, les ACVM et l'OSBI ont convenu avec l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) et l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) de mettre sur pied le comité mixte des organismes de réglementation (CMOR).

Le rôle du CMOR consiste à :

- adopter une démarche globale pour l'échange de renseignements et la surveillance du processus de règlement des différends dans le but général de promouvoir la protection des investisseurs et la confiance dans le système externe de règlement des différends;
- appuyer l'équité, l'accessibilité et l'efficacité du processus de règlement des différends;
- faciliter la communication et les consultations régulières entre les membres du CMOR et de l'OSBI.

Le CMOR se réunit régulièrement avec l'OSBI pour discuter de questions opérationnelles et d'autres sujets importants qui pourraient influencer sur l'efficacité du système de règlement des différends.

**Les membres du CMOR sont des représentants des ACVM (les représentants des ACVM actuellement désignés viennent de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de l'Ontario et du Québec), de l'OCRCVM et de l'ACCFM. Le CMOR se réunit régulièrement avec l'OSBI pour discuter de questions opérationnelles et d'autres sujets importants qui pourraient influencer sur l'efficacité du système de règlement des différends.**

**Le 7 avril, les ACVM, l'OCRCVM et l'ACCFM ont conjointement publié l'Avis 31-344 du personnel des ACVM, Rapport annuel 2015 du comité mixte des organismes de réglementation sur l'OSBI, en guise de deuxième rapport annuel du CMOR de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Le rapport donnait un aperçu du CMOR et mettait en évidence les principales activités menées par le comité en 2015.**

## APERÇU DES ACTIVITÉS DU CMOR EN 2015

Comme l'indiquait l'Avis 31-344 du personnel des ACVM, au cours de sa deuxième année d'activités, le CMOR a tenu quatre réunions, soit en février, mai, août et décembre. Les réunions ont fourni au CMOR l'occasion d'obtenir de l'information auprès de l'OSBI sur des questions précises, comme le prévoit le protocole d'entente.

En 2015, l'OSBI a changé de chef de la direction. Douglas Melville, alors Ombudsman et chef de la direction de l'OSBI, a quitté son poste à la fin du mois de mai. Le conseil d'administration a sélectionné Sarah Bradley comme nouvelle ombudsman et chef de la direction, dont la nomination est entrée en vigueur le 14 septembre 2015. Le président du conseil a informé le CMOR du processus en place afin d'assurer une transition harmonieuse aux postes de cadres supérieurs et d'attester que l'efficacité de l'OSBI n'a été nullement diminuée par le retard survenu durant la transition.



## 1 Les questions suivantes ont été examinées et mises de l'avant par le CMOR :

### Présentation des rapports trimestriels de l'OSBI au CMOR et questions opérationnelles

Le CMOR et l'OSBI ont mis en place une présentation normalisée améliorée des rapports trimestriels afin de faciliter la surveillance des tendances concernant les plaintes, ce qui permet maintenant de fournir des renseignements plus détaillés. L'un des points de données signalés est le temps nécessaire à l'OSBI pour traiter les plaintes. L'OSBI a déclaré que les améliorations qu'il a apportées au processus lui ont permis de respecter le délai normal de 180 jours fixé par son conseil d'administration (80 pour cent des dossiers conclus dans un délai de 180 jours). De plus, en 2015, l'arriéré qui s'était accumulé à la suite de l'augmentation de la charge de travail de l'OSBI, découlant des conditions du marché de 2008, a été effacé. Les autres points de données signalés comprennent les montants recommandés par l'OSBI et les montants effectivement versés par les entreprises.

## 2 Refus d'indemnisation

Le CMOR a examiné les refus d'indemnisation publiés par l'OSBI. Bien que les recommandations de l'OSBI ne soient pas exécutoires, le CMOR s'attend à ce que les entreprises agissent de bonne foi lorsqu'elles participent aux processus de l'OSBI. Le CMOR continuera de surveiller les cas de refus d'indemnisation et d'étudier les tendances et les questions qui en découlent.

## 3 Protocole concernant les problèmes systémiques

Étant donné le retrait du pouvoir de mener des enquêtes sur les problèmes systémiques du mandat de l'OSBI, le protocole d'entente prévoit que le président du conseil d'administration de l'OSBI rendra compte des problèmes qui semblent susceptibles d'avoir des répercussions réglementaires importantes, en particulier les problèmes qui semblent concerner de multiples clients. En 2015, le CMOR a mis au point avec l'OSBI un protocole afin de définir les problèmes systémiques potentiels et d'établir une démarche réglementaire pour régler ces problèmes lorsqu'ils sont signalés par l'OSBI.

## 4 Intégration de nouveaux membres à l'OSBI

Le CMOR a surveillé l'achèvement de l'intégration de nouveaux membres à l'OSBI.

## 5 Évaluation indépendante de l'OSBI

Le protocole d'entente exige qu'un examen indépendant des activités et des pratiques de l'OSBI liées au volet investissement de son mandat débute dans les deux années suivant l'entrée en vigueur des modifications apportées au Règlement 31-103 (d'ici le 1er mai 2016). Après avoir procédé à une demande de propositions en octobre 2015 et évalué les candidats, le conseil d'administration de l'OSBI a nommé Deborah Battell, de Headway Consulting, à titre d'évaluatrice. La nomination de son équipe a été approuvée par les ACVM en collaboration avec le CMOR.

## ÉVALUATION INDÉPENDANTE

Conformément au protocole d'entente, un évaluateur indépendant a mené un examen des activités et des pratiques de l'OSBI en vertu du volet investissement de son mandat. L'OSBI a rendu public le rapport de l'évaluateur, intitulé *Independent Evaluation of the Canadian Ombudsman for Banking Services and Investments' (OBSI) Investment Mandate*, le 6 juin 2016.

Le rapport énonce 19 recommandations principales (résumées à la section 16 du rapport). L'examen a révélé que l'OSBI se conforme aux exigences du protocole d'entente avec les ACVM et qu'il a obtenu de bons résultats dans le cadre de son mandat actuel. Les décisions ont été jugées équitables et cohérentes et l'OSBI, impartial et équitable envers les entreprises et les investisseurs. L'examen a également conclu que l'OSBI avait réalisé d'importants progrès depuis le dernier examen en 2011, tout particulièrement en ce qui a trait à la gouvernance, à l'élargissement de son mandat et à l'élimination de l'arriéré en matière de traitement des plaintes.

**Toutefois, le rapport comprenait aussi un certain nombre de recommandations de changement, y compris les suivantes :**

- **Que l'OSBI puisse obtenir réparation pour les clients, de préférence en lui permettant de prononcer des sentences liant l'entreprise, et le client s'il accepte l'indemnisation, le tout accompagné d'un processus d'examen interne.**
- **Que l'OSBI intègre un employé chargé des politiques publiques à son équipe de relations avec les parties intéressées afin de préparer des observations officielles sur les propositions réglementaires ou législatives pertinentes et de répondre aux demandes de conseils des autorités de réglementation sur l'efficacité de la réglementation existante.**
- **Que le conseil d'administration de l'OSBI appuie une démarche stratégique liée au rôle de l'ombudsman, encourageant le personnel à utiliser les renseignements tirés des cas afin d'offrir des services supplémentaires appropriés aux sociétés participantes et des directives aux clients.**

## EXAMENS INDÉPENDANTS ANTÉRIEURS

L'examen indépendant de l'OSBI mené en 2016 est le troisième du genre, bien que, cette fois, il visait uniquement le volet investissement de son mandat. La Navigator Company (Australie) a réalisé les deux premiers examens indépendants en 2007 et 2011 respectivement.

À la suite de l'examen du rapport de 2011 et d'un processus de consultation publique, les ACVM ont modifié le Règlement 31-103 afin d'exiger que tous les courtiers et conseillers inscrits fassent appel à l'OSBI en tant que service commun de règlement des différends, sauf au Québec, où le régime de médiation administré

par l'Autorité des marchés financiers continue de s'appliquer. Le fait d'exiger que les services indépendants de règlement des différends de l'OSBI soient accessibles aux clients constitue un élément important du cadre de protection des investisseurs des ACVM. Les ACVM ont jugé qu'il convenait d'élargir ce mandat pour y inclure les courtiers sur le marché dispensé, les portefeuillistes et les courtiers en bourse d'études, que surveillent directement les membres des ACVM. Les modifications apportées au Règlement 31-103 imposent la même exigence à tous les courtiers et conseillers inscrits (en dehors du Québec). Les organismes d'autoréglementation avaient déjà obligé leurs membres à rendre les services de l'OSBI accessibles à leurs clients et cette exigence continue de s'appliquer.

## RÉPONSE DU CMOR

En réponse à la publication du rapport de l'évaluateur indépendant, le CMOR a publié une déclaration en juin, dans laquelle il affirme le fort soutien de ses membres à l'égard de l'OSBI en tant que service de règlement des différends dans le secteur des placements et décrit les prochaines étapes :

« La mise en place d'un système de règlement des différends efficace et équitable constitue un élément important du cadre de protection des investisseurs. Les membres du CMOR appuient fermement l'OSBI à titre de fournisseur de services de règlement des différends et s'attendent à ce que les personnes inscrites respectent leurs obligations en participant aux services de l'OSBI de façon conforme à leur devoir d'agir de bonne foi et avec honnêteté et équité avec leurs clients.

*Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et le CMOR ont reçu un exemplaire du rapport des évaluateurs indépendants transmis au conseil de l'OSBI et les remercient de leur apport à ce projet. Le CMOR tiendra une rencontre avec le personnel de l'OSBI plus tard en juin et une autre avec le conseil de celui-ci en septembre, dans le cadre desquelles nous prévoyons en apprendre davantage sur la position de l'OSBI concernant les conclusions et les recommandations formulées dans le rapport. Dans l'intervalle, nous analyserons ces dernières ainsi que les commentaires des intéressés pour évaluer les suites à donner au rapport. »*

# RECHERCHE

La recherche sur les investisseurs est la clé de l'amélioration de nos connaissances et de notre compréhension de leurs besoins et problèmes importants et, au cours de la dernière année, le Bureau des investisseurs a entrepris un certain nombre d'initiatives de recherche ou y a participé.

En plus des études générales dirigées par des experts externes en recherche, nous avons également effectué de la recherche ciblée au moyen de méthodes comme les sondages, les groupes de discussion et les comités en ligne. Cela nous donne une compréhension approfondie du point de vue des investisseurs, fournissant des observations importantes sur les plans de l'élaboration de politiques de la CVMO et de notre démarche d'éducation et de sensibilisation des investisseurs.

En juin, le Bureau des investisseurs a mis sur pied [un nouveau comité de recherche en ligne pour la CVMO](#). La CVMO ayant maintenant

accès à presque 40 000 experts actifs partout au pays qu'elle peut interroger, les études peuvent être lancées en 48 heures à peine et les résultats, fournis en moins d'une semaine, ce qui permet une recherche sur les investisseurs beaucoup plus ciblée et opportune.

---

En juin, [le Comité de sensibilisation des investisseurs des ACVM](#), dont la CVMO est membre, a publié l'Étude des ACVM sur la sensibilisation des investisseurs 2016. L'étude a révélé que le pourcentage de Canadiens travaillant avec un conseiller financier a augmenté de façon constante depuis 2006, passant de 43 pour cent en 2006 à 56 pour cent cette année. En outre, lorsqu'il s'agit de recherches sur les placements, la plupart des investisseurs se fient principalement à leur conseiller pour obtenir des renseignements. Parmi les investisseurs, 70 pour cent ont eu recours à leur conseiller en placements comme source d'information la dernière fois qu'ils ont cherché

des renseignements à ce sujet, soit plus que toute autre source de renseignements. Les autres sources d'information sur les placements comprenaient les médias (27 pour cent), les sites Web des banques ou des institutions financières (26 pour cent) ainsi que la famille et les amis (26 pour cent).

L'Étude des ACVM sur la sensibilisation des investisseurs 2016 est le quatrième sondage sur les connaissances en placements, le comportement des investisseurs et l'incidence de la fraude en matière d'investissement parmi les Canadiennes et les Canadiens. Les enquêtes précédentes ont été réalisées en 2006, 2009 et 2012. L'étude de 2016 comportait en outre des questions sur les obstacles à un comportement éclairé en matière d'investissement, à l'accès aux renseignements sur les placements et aux examens de la tolérance au risque.



Comme cela est décrit de façon plus détaillée ailleurs dans le présent rapport, le Bureau des investisseurs publiera, d'ici la fin de l'exercice 2016-2017, une étude qui examine les [concepts d'économie comportementale](#), [de finance comportementale](#) et de sciences du comportement et la façon dont ils sont mis en application dans d'autres territoires de compétence, dans le but de déterminer la manière dont ils pourraient être intégrés au travail des organismes canadiens de réglementation des valeurs mobilières. Dans le cadre de l'étude, le Bureau des investisseurs réalisera des entrevues avec des universitaires et des praticiens de premier plan adeptes des concepts comportementaux, ainsi qu'avec des collègues étrangers qui siègent avec le directeur au Comité portant sur les questions touchant les investisseurs particuliers (le Comité 8) de l'Organisation internationale des commissions de valeurs.

---

En septembre, le Bureau des investisseurs a publié un document de recherche intitulé [Retirement Readiness : Canadians 50+](#) (Préparation à la retraite : population canadienne de 50 ans et plus), sur les enjeux liés à la préparation à la retraite et à la sécurité de la retraite. Les auteurs de l'étude ont réexaminé certaines des conclusions d'une étude semblable de la CVMO publiée en juin 2015, *Financial Life Stages of Older Canadians* (en anglais seulement)

### **Les principales conclusions de l'étude 2016 sont les suivantes :**

- En Ontario, près de la moitié (48 pour cent) des préretraités de 50 ans et plus n'a pas de régime d'épargne-retraite. C'est un peu mieux que les 56 pour cent de personnes qui déclarent à l'échelle nationale ne pas avoir de régime.
- Un préretraité de l'Ontario sur cinq (17 pour cent) n'a pas encore commencé à épargner pour la retraite. À l'échelle nationale, 22 pour cent des préretraités de 50 ans et plus n'ont pas commencé à épargner pour la retraite.
- Trois préretraités sur 10 (32 pour cent) n'ont aucune idée du montant d'argent qu'ils devront épargner afin de financer leur retraite. Ce ratio s'élève à presque 4 sur 10 (38 pour cent) à l'échelle nationale.

# PERSONNES ÂGÉES

## STRATÉGIE RELATIVE AUX PERSONNES ÂGÉES

Les personnes âgées constituent un segment extrêmement important et grandissant des investisseurs dont les besoins et les problèmes demandent notre attention. D'ici 2031, le nombre de personnes âgées aura presque doublé pour atteindre neuf millions de personnes, ce qui représente près du quart de la population canadienne<sup>1</sup>. L'évolution démographique constitue un défi pour les organismes de réglementation et le secteur des services financiers. Les Canadiennes et les Canadiens travaillent et vivent plus longtemps. Le virage en cours des régimes de retraite à prestations déterminées vers les régimes à cotisations déterminées – si régime il y a – et le contexte de faibles taux d'intérêt qui dure depuis longtemps font en sorte que les décideurs étudient de nouvelles façons de

renforcer la sécurité à la retraite. En outre, pour de nombreuses personnes, le vieillissement peut s'accompagner de problèmes de santé ou de mobilité ou de troubles cognitifs qui pourraient avoir une incidence sur la façon dont elles interagissent avec les fournisseurs de services financiers et qui les rendent plus susceptibles d'être victimes d'exploitation financière. Dans le cadre des efforts continus que la CVMO déploie afin de bien protéger les investisseurs et d'adapter la réglementation, le Bureau des investisseurs est responsable de l'élaboration de la stratégie de la CVMO relative aux personnes âgées.

La protection des investisseurs âgés est une priorité de la CVMO et nous mettons l'accent sur la résolution des problèmes des investisseurs âgés de manière plus exhaustive, sur les plans notamment des politiques, de la sensibilisation, de la formation et de l'éducation.

Nous savons que nous ne pouvons pas y arriver tout seuls. Au cours de la dernière année, le Bureau des investisseurs a réalisé d'importants progrès en établissant des partenariats avec des organismes travaillant auprès des investisseurs âgés afin de mieux comprendre leurs besoins et leurs problèmes particuliers. Nous avons également commandé une nouvelle étude sur la préparation à la retraite des Canadiennes et des Canadiens de 50 ans et plus, qui a révélé que plus de la moitié de ce groupe d'âge n'a pas de régime d'épargne-retraite, ce qui renforce les principales conclusions d'une étude réalisée par la CVMO il y a un an. Nous voulons également souligner les efforts déployés par le Groupe consultatif des investisseurs de la CVMO, un comité consultatif indépendant créé par la CVMO en 2010, dans le cadre de sa table ronde sur les personnes âgées organisée en 2014 qui

<sup>1</sup> Gouvernement du Canada, Conseil national de ainés (2016).



a réuni des experts et des intervenants en vue d'en arriver à une compréhension commune des problèmes des personnes âgées afin de créer un environnement plus fort pour ce qui est de la protection des investisseurs âgés.

En réponse aux défis que présente une population vieillissante, les organismes de réglementation adoptent différentes méthodes pour protéger les investisseurs âgés. L'amélioration des résultats pour ces investisseurs exigera des mesures et l'engagement de toutes les parties intéressées et nous croyons que la création d'une stratégie complète exige de réunir les bonnes personnes. C'est ainsi que le Bureau des investisseurs et la CVMO ont annoncé la création du Comité consultatif d'experts pour les personnes âgées en juin.

## COMITÉ CONSULTATIF D'EXPERTS POUR LES PERSONNES ÂGÉES

Le nouveau Comité consultatif d'experts pour les personnes âgées sert de forum où l'on discute des besoins des investisseurs âgés afin d'y répondre. Le Comité consultatif d'experts pour les personnes âgées conseille le personnel en matière de politiques liées aux valeurs mobilières et de développements opérationnels qui ont une incidence sur les investisseurs âgés et formule des commentaires sur les activités d'éducation et de sensibilisation afférentes de la CVMO. Le Comité consultatif d'experts pour les personnes âgées, mis sur pied pour une période d'un an, se réunira environ quatre à six fois par année. Le comité est présidé par le directeur du Bureau des investisseurs.

Les membres du Comité consultatif d'experts pour les personnes âgées représentent diverses disciplines, dont le monde juridique, le milieu universitaire, le secteur, la médecine, l'application de la loi et la défense des droits des personnes âgées.

« Le Comité consultatif d'experts pour les personnes âgées permettra à la CVMO d'accéder à une équipe multidisciplinaire d'experts sur les questions relatives aux investisseurs âgés, nous fournissant de précieux commentaires en ce qui a trait à notre stratégie visant les personnes âgées, qui constitue une initiative importante pour la CVMO. »

**Maureen Jensen,  
Présidente et chef de la direction  
de la CVMO**

Les premiers membres du Comité consultatif d'experts pour les personnes âgées sont les suivants :

### **Ellen Bessner**

Ellen Bessner est avocate plaidante chez Babin Bessner Spry s.r.l. et possède plus de 25 années d'expérience auprès des participants des secteurs de l'investissement et de l'assurance. Elle est également l'auteure du succès de librairie *Advisor at Risk: A Roadmap to Protecting Your Business*.

### **Jan Dymond**

Jan Dymond est présidente du groupe de travail sur les investisseurs vulnérables de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) et vice-présidente, Affaires publiques de l'IFIC, et possède plus de 35 ans d'expérience en communication et en affaires gouvernementales.

### **Arthur Fish**

Arthur Fish est un avocat qui possède plus de 25 ans d'expérience auprès de clients âgés dans les secteurs public et privé. Il a précédemment travaillé à la Mental Competency Clinic du Baycrest Centre for Geriatric Care, a présidé la Fondation ontarienne de la santé mentale et a été membre de la Commission du consentement et de la capacité.

### **Patricia Fleischmann**

Patricia Fleischmann a pris sa retraite après de nombreuses années au sein des services de police de Toronto où elle a passé les 16 dernières années de sa carrière à titre de coordonnatrice des personnes vulnérables. Elle est en outre coprésidente de l'équipe thématique Law and Aging de l'Initiative nationale pour le soin des personnes âgées. Mme Fleischmann a donné des cours sur la violence faite aux personnes âgées à des auditoires composés de policiers et de personnes non chargées de l'application de la loi dans l'ensemble du Canada et à l'échelle internationale. Elle est également membre fondatrice de l'organisme Law Enforcement Agencies Protecting Seniors.t

### **Alan Goldhar**

Alan Goldhar a passé près de 20 ans au poste de chef du service des placements du Bureau du Tuteur et curateur public de l'Ontario, gérant des placements de 1,5 milliard de dollars pour le compte de plus de 13 000 clients, dont la majorité sont des personnes âgées. En 2001, on lui a fait l'honneur de lui octroyer le titre de Fellow du Conseil relatif aux standards des planificateurs financiers. M. Goldhar est également un ancien membre du Groupe consultatif des investisseurs de la CVMO.

### **D<sup>re</sup> Amanda Grenier**

La D<sup>re</sup> Amanda Grenier est professeure agrégée au Department of Health, Aging and Society de l'Université McMaster et directrice du Gilbrea Centre for Studies in Aging. Elle a collaboré avec des conseils de personnes âgées et des organismes de services voués à l'amélioration de la vie des aînés, y compris le Hamilton Age-Friendly City Project ainsi que le Conseil des aînés et des aînées de Notre-Dame-de-Grâce et le Conseil des personnes âgées de la communauté noire de Montréal.

### **Neil Gross**

Neil Gross est directeur général de la Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs (FAIR Canada). Il a été avocat pendant plus de 30 ans, période durant laquelle il a représenté des investisseurs dans l'ensemble du Canada dans des centaines de différends portant sur chacune des principales catégories de produits de placement.

### **Marta C. Hajek**

Marta C. Hajek est directrice des opérations de La maltraitance des personnes âgées Ontario (EAO), organisme chargé de superviser la mise en œuvre de la Stratégie ontarienne de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées. Avant de se joindre à EAO, Mme Hajek a coordonné le déploiement des services d'information et d'aiguillage du 211 en Ontario et a occupé le poste de directrice générale de l'Association ontarienne de gérontologie.

### Patricia Kloepfer

Patricia Kloepfer est vice-présidente, Conformité et responsable de la conformité des courtiers en fonds mutuels et en valeurs mobilières du Groupe Investors, surveillant activement l'évolution de la réglementation relative aux personnes âgées et aux clients vulnérables.

### Wanda Morris

Wanda Morris est chef de l'exploitation et vice-présidente, Défense des intérêts de l'association CARP. Elle supervise les priorités de CARP en matière de défense des intérêts, qui comprennent la sécurité du revenu de retraite et la protection des investisseurs. Mme Morris est CPA depuis trois décennies, dont sept ans chez PriceWaterhouseCoopers à Vancouver et à Melbourne, en Australie.

### Lindsay Rogan

Lindsay Rogan représente l'Association des gestionnaires de portefeuilles du Canada, où elle siège au comité des pratiques et des normes de l'association. Mme Rogan est également directrice générale et responsable de la conformité de Rogan Investment Management Limited, où elle travaille auprès de clients âgés et leur famille, s'occupant souvent de fiducies familiales, de successions et de questions fiscales très compliquées.

### Bonnie Rose

En tant que chef de la direction et greffière de l'Office de réglementation des maisons de

retraite, Bonnie Rose dirige l'organisme qui administre la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* en vue d'assurer la protection, la sécurité et le bien-être d'environ 55 000 personnes âgées qui vivent dans plus de 700 maisons de retraite en Ontario.

### Greg Shaw

Greg Shaw est directeur des relations internationales et des relations d'entreprise de la Fédération internationale du vieillissement. Il a précédemment occupé des postes de haute direction au sein de l'Australian Commonwealth Department of Health and Ageing, où il était responsable du régime réglementaire régissant la qualité des soins et les programmes de certification en ce qui a trait aux services de soins communautaires et à domicile.

### D<sup>r</sup> Samir Sinha

Le D<sup>r</sup> Samir Sinha est directeur de la gériatrie du Sinai Health System et des hôpitaux du Réseau universitaire de santé de Toronto. Il a conseillé des gouvernements et des organismes de soins de santé partout dans le monde et est l'architecte de la Stratégie ontarienne pour le bien-être des personnes âgées.

### Laura Tamblyn Watts

Laura Tamblyn Watts est une avocate qui se concentre sur les questions relatives aux droits des personnes âgées. Elle est agrégée supérieure de recherches au Canadian Centre for Elder Law, dont elle a été directrice nationale pendant de nombreuses années. Elle est également ancienne présidente de la Section nationale du droit des aîné(e)s de l'Association du Barreau canadien. Mme Tamblyn Watts est membre du conseil d'administration et membre fondatrice du réseau NICE, co-animatrice du World Study Group on Elder Law, membre du conseil d'administration de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement et ancien membre du conseil d'administration de FAIR Canada.

---

Nous sommes impatients de poursuivre nos progrès durant l'année à venir grâce à l'élaboration de la stratégie visant les personnes âgées et à notre collaboration avec le Comité consultatif d'experts pour les personnes âgées.

Les membres du Comité consultatif d'experts pour les personnes âgées représentent diverses disciplines, dont le monde juridique, le milieu universitaire, le secteur, la médecine, l'application de la loi et la défense des droits des personnes âgées.

# FINANCE COMPORTEMENTALE

Le Bureau des investisseurs publiera, d'ici la fin de l'exercice 2016-2017, une étude qui examine comment les idées et les concepts relatifs à l'économie et à la finance comportementales sont mis en application dans d'autres territoires de compétence en vue de déterminer la meilleure façon de les intégrer à notre propre travail.

L'utilisation de l'économie comportementale par les décideurs et les organismes de réglementation a considérablement augmenté au cours des dix dernières années. De nombreux territoires de compétences en Amérique du Nord, en Europe et en Asie ont lancé des initiatives de politiques et de réglementation fondées sur le comportement qui adoptent une démarche fondamentalement différente à l'égard des marchés de consommation.

L'économie comportementale associe la psychologie et la recherche économique afin d'examiner les facteurs qui influent sur la façon dont les gens prennent des décisions. Elle





## La recherche sur l'économie et la finance comportementales démontre que nous sommes fréquemment irrationnels et que nous commettons souvent des erreurs.



reconnaît que les gens sont souvent incertains de leur choix et qu'ils peuvent faire des erreurs en raison de leurs préjugés et des limites de leur rationalité, du moment et de leur volonté. C'est surtout le cas des décisions complexes qui ont des conséquences à long terme pouvant être difficiles à évaluer, comme la planification de la retraite et l'épargne-retraite.

Le rapport du Bureau des investisseurs se penchera sur la façon dont l'économie et la finance comportementales façonnent les politiques et la réglementation dans les grands territoires de compétence que l'Ontario juge pertinents. Le rapport mettra en évidence les principaux aspects des deux disciplines et examinera comment les praticiens de premier plan les utilisent pour améliorer leurs démarches en matière de politiques et réglementation.

Nous sommes fréquemment de mauvais prévisionnistes de notre comportement futur et nos choix sont influencés par nos états physiologiques et émotifs. Puisque nous sommes humains, nos processus de réflexion, le temps dont nous disposons et notre volonté sont naturellement limités. Compte tenu de ces limites, nous utilisons des raccourcis mentaux ou notre flair pour la plupart de nos décisions quotidiennes et autres. Pourtant, la théorie économique traditionnelle suppose que nos comportements sont toujours logiques et nos attentes, rationnelles lorsque nous prenons des décisions. La recherche en matière d'économie et de finance comportementales démontre que nous sommes souvent irrationnels et que nous pouvons commettre des erreurs, surtout lorsque nous faisons face à des décisions difficiles ou complexes qui ont des répercussions à long terme.

Dans leur processus de réflexion, les gens méconnaissent souvent les conséquences

de leurs choix ou n'ont aucune rétroaction sur leur comportement. Leurs décisions sont habituellement prises dans un climat d'incertitude et sont influencées par le contexte dans lequel elles le sont. L'attention des gens est en outre fortement limitée et les personnes sont influencées par les renseignements facilement accessibles, qu'ils suscitent des sentiments positifs ou négatifs, et par la perception qu'ils en ont, à savoir si l'information est nouvelle ou si elle se rapporta à la décision à prendre.

Des universitaires tels que Daniel Kahneman, Richard Thaler, Cass Sunstein et Dan Ariely ont démontré que les capacités décisionnelles des gens sont influencées par un certain nombre de préjugés et d'autres facteurs, comme les normes sociales (par exemple l'équité et la réciprocité) et l'environnement social (par exemple la pression des pairs). Ces préjugés et autres facteurs peuvent souvent être prédits et, par conséquent, ils offrent un éclairage utile aux organismes de réglementation et autres.

# GROUPE CONSULTATIF DES INVESTISSEURS

Le Groupe consultatif des investisseurs (le Groupe) – un comité indépendant financé par la CVMO pour défendre les intérêts des investisseurs particuliers dans le cadre de l'élaboration des politiques de réglementation – joue un rôle important pour veiller à ce que le point de vue des investisseurs soit pris en compte. Son mandat est de solliciter et de représenter les points de vue des investisseurs sur les initiatives d'élaboration de politiques et de règles de la CVMO.

Le Groupe mène ses activités sans orientation ni influence de la CVMO. Le Bureau des investisseurs agit à titre d'agent de liaison entre le Groupe et la CVMO et à titre de secrétaire du Groupe. Le Bureau offre un soutien administratif au Groupe dans le cadre des activités de ce dernier et répond aux demandes de réunions d'information du personnel ou de données de recherche recueillies par la CVMO, ou accessibles à la CVMO, sur des initiatives d'élaboration de politiques et de règles particulières.

## RECHERCHE

En novembre 2015, le Groupe consultatif des investisseurs a publié le document ***Current Practices for Risk Profiling in Canada and Review of Global Best Practices*** (en anglais seulement), un rapport de recherche indépendant rédigé par Shawn Brayman, président de PlanPlus Inc., en collaboration avec Michael Finke, de la Texas Tech University, Ellen Besner, de Babin Besner Spry LLP, John E. Grable, de la University of Georgia, et Paul Griffin, du Humber Institute of Technology and Advanced Learning.

PlanPlus Inc. a été embauchée par le Groupe consultatif des investisseurs pour mener une recherche sur les pratiques couramment utilisées sur le marché canadien afin de déterminer le profil de risque d'un client et de comparer ces pratiques aux meilleures pratiques à l'échelle mondiale. Ce rapport est un résumé des résultats de cette recherche, laquelle comprenait

un examen de publications universitaires, un examen réglementaire des organismes de réglementation canadiens et internationaux notamment, un examen des fournisseurs de solutions actuels, ainsi qu'un examen et une analyse des pratiques ayant cours au Canada. Cette dernière partie comprenait un sondage sur l'utilisation par les conseillers en placements d'un questionnaire uniformisé d'évaluation des risques (338 conseillers ont répondu au sondage), un sondage similaire mené auprès des sociétés et de leur service de la conformité, ainsi qu'une analyse de 36 questionnaires sur le profil de risque actuellement utilisés par différentes sociétés dans divers secteurs de l'industrie.

« Nous avons constaté que la CVMQ a apporté des changements positifs durant la dernière année comme en témoigne l'évolution de la relation de collaboration entre la Commission et le Groupe, et notamment le travail exécuté avec le nouveau Bureau des investisseurs de la CVMQ. »

- Ursula Menke, présidente du Groupe consultatif des investisseurs, lors de la publication du rapport annuel 2015 du Groupe

#### Résultats de la recherche :

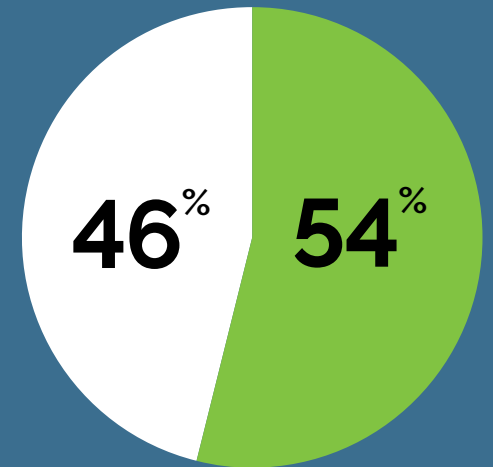
- Il y a une absence troublante et universelle de définition des concepts de risque ou un manque d'uniformité dans ces définitions, et un manque de compréhension des facteurs qui sont nécessaires à la détermination du profil de risque.
  - Presque tous les organismes de réglementation qui ont répondu au sondage se fondent sur des principes et présentent peu de directives sur la façon dont une société ou un conseiller devrait en arriver à la détermination d'un profil de risque. Ils reconnaissent tous le jugement professionnel du conseiller et le « processus » mis en place par le conseiller ou la société pour déterminer le profil de risque d'un client, et ils s'y fient. Aucun organisme de réglementation ne fournit d'orientation claire quant à la façon de combiner de multiples facteurs et de créer un profil de risque pour un client.
  - Les questionnaires sur les risques sont largement utilisés dans les canaux de vente au détail qui ont recours à des fonds communs de placement, mais ils sont moins utilisés dans les canaux de gestion de patrimoine et de gestion de portefeuille.
  - Plus de 53 pour cent des répondants au sondage mené auprès des conseillers ont indiqué qu'entre 76 et 100 pour cent de leurs clients avaient rempli un questionnaire sur les risques. Près de la moitié des sociétés ont déclaré que des questionnaires sur les risques avaient été créés à l'interne, tandis que 36 pour cent d'entre elles ont indiqué que les conseillers pouvaient choisir eux-mêmes leur propre méthode de détermination du profil de risque. Seules 11 pour cent des sociétés pouvaient confirmer que leurs questionnaires avaient été « validés » d'une façon ou d'une autre.
  - La majorité des questionnaires (83,3 pour cent) utilisés par l'industrie ne sont pas adaptés à l'utilisation prévue; le nombre de questions est insuffisant, les questions sont mal formulées ou portent à confusion, les modèles de notation sont arbitraires ou carrément médiocres, et (ou) de nombreux facteurs (75 pour cent) sont fusionnés de manière confuse. Cinquante-cinq pour cent des répondants ne disposent pas de mécanismes permettant de reconnaître les clients qui ont une aversion au risque et qui devraient se limiter aux actifs comptants.
- À la demande du Groupe, le Bureau des investisseurs a organisé des réunions d'information sur les conclusions de la recherche pour les membres de la communauté des organismes de réglementation canadiens, les membres et les représentants du secteur et d'autres parties intéressées afin de veiller à ce que ces résultats soient connus et compris.

## TABLE RONDE

Le 28 septembre 2016, le Bureau des investisseurs a conjointement organisé une table ronde avec le Groupe consultatif des investisseurs afin d'explorer les conclusions de la recherche sur les profils de risque avec les principaux intervenants et de fournir un aperçu des prochaines étapes éventuelles pour améliorer l'établissement du profil de risque utilisé dans le processus de conseils de placement aux particuliers. Dirigée par un animateur indépendant, la table ronde a permis des discussions animées entre les participants du secteur des services financiers, des milieux universitaire et juridique, du gouvernement et des organismes de réglementation et de défense des droits des investisseurs. Tous les participants ayant fourni une rétroaction écrite au sujet de la table ronde ont qualifié l'événement d'« excellent » ou de « très bien » (54 pour cent ont choisi « excellent ») quant à l'atteinte de ses objectifs, et ont affirmé que l'événement avait « satisfait » ou « dépassé » (67 pour cent ont choisi « dépassé ») leurs attentes. Un rapport de l'animateur résumant la discussion devrait être publié à la fin de l'automne.

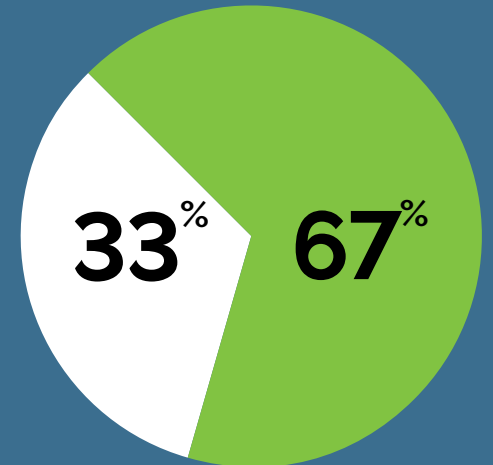
Notations des participants :

<b>EXCELLENT</b>	<b>54 %</b>
<b>TRÈS BON</b>	<b>46 %</b>
<b>ADÉQUAT</b>	<b>0 %</b>
<b>INADÉQUAT</b>	<b>0 %</b>



A répondu aux attentes?

<b>A DÉPASSÉ LES ATTENTES.</b>	<b>67 %</b>
<b>A RÉPONDU AUX ATTENTES</b>	<b>33 %</b>
<b>N'A PAS A RÉPONDU AUX ATTENTES</b>	<b>0 %</b>





## MEMBRES DU GROUPE CONSULTATIF DES

Le Groupe consultatif des investisseurs est actuellement formé de sept membres, dont le président. Les membres actuels du Groupe sont les suivants :

### **Connie Craddock**

M<sup>me</sup> Craddock a acquis une grande expérience des questions liées aux investisseurs canadiens à titre d'ancienne vice-présidente des affaires publiques de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières. Elle possède également de l'expérience en matière de consultation et de communications au sein des entreprises et du gouvernement.

### **Letty Dewar**

M<sup>me</sup> Dewar œuvre dans le secteur financier depuis 1984, ayant agi à titre d'agente de conformité principale pour une société de fonds communs de placement importante et à titre de chef de l'exploitation pour un groupe de gestion de portefeuilles. Elle siège actuellement au comité de gestion de portefeuilles de la CFA Society Toronto.

### **Harold Geller**

Harold Geller joue un rôle de premier plan au sein du groupe de recouvrement des pertes financières chez McBride Bond Christian s.r.l. et est un expert des questions juridiques qui touchent les conseillers financiers. Il aide les investisseurs dans l'analyse des réclamations et dans les poursuites et les règlements des réclamations devant les tribunaux civils et par l'entremise de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

### **Ken Kivenko**

M. Kivenko est un réputé défenseur des intérêts des investisseurs et le président et propriétaire de Kenmar Associates, une entreprise qui aide les investisseurs dans le règlement des différends. Il a créé le site Web très utile CanadianFundWatch.com et est président du comité consultatif de l'Association pour la protection des petits investisseurs.

### **Alison Knight**

M<sup>me</sup> Knight est membre à vie du Conseil des consommateurs du Canada et ex-membre de son conseil d'administration. Elle a siégé au conseil d'administration d'un grand nombre d'associations professionnelles, d'organismes de réglementation et d'organismes sans but lucratif, et a occupé des postes de cadre supérieur au sein d'entreprises du secteur des services financiers.

### **Ursula Menke – présidente**

Ursula Menke possède plus de 30 ans d'expérience dans les domaines de la finance, du droit et des questions de réglementation, plus récemment à titre de commissaire à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, où elle s'est penchée sur des questions liées aux lois fédérales en matière de protection des consommateurs et s'est surtout consacrée à la création d'un marché concurrentiel.

### **Louise Tardif**

Louise Tardif a passé 22 ans à titre de conseillère en placement au sein de la Financière Banque Nationale, où elle était également directrice de la succursale d'Ottawa. Elle siège actuellement à quelques conseils d'administration, notamment le conseil des fiduciaires de l'OP Trust, un régime de retraite qui gère plus de 16 milliards de dollars d'actifs.

Les biographies complètes des membres du Groupe consultatif des investisseurs se trouvent sur le **site Web** de la CVMO. En outre, consultez la page Web du Groupe afin de lire ses propositions et le **rapport annuel 2015**.

Les investisseurs et les autres intervenants peuvent communiquer avec le Groupe par courriel à l'adresse **iap@osc.gov.on.ca** ou en écrivant à :

---

**Groupe consultatif des investisseurs  
a/s du Bureau des investisseurs  
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario  
20, rue Queen Ouest, 22<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5H 3S8**



## COMITÉ PORTANT SUR LES QUESTIONS TOUCHANT LES INVESTISSEURS PARTICULIERS (C8) DE L'OICV

Le Comité portant sur les questions touchant les investisseurs particuliers (C8) de l'Organisation internationale des commissions de valeurs a été mis sur pied en juin 2013. Le mandat principal du C8 consiste à mener le travail d'élaboration des politiques de l'OICV en matière d'éducation des investisseurs particuliers et de littératie financière. Son mandat secondaire est de conseiller le conseil d'administration de l'OICV sur les questions émergentes concernant la protection des investisseurs particuliers et de travailler à l'élaboration des politiques de protection des investisseurs conformément aux directives du conseil de l'OICV.

Le personnel de la CVMO a dirigé l'élaboration initiale du cadre stratégique du C8 qui détermine le rôle de l'OICV dans l'éducation

et la littératie financière des investisseurs, une stratégie visant l'élaboration de programmes et des propositions de stratégies de travail. Le travail du C8 consiste à élaborer des démarches innovatrices touchant les programmes d'éducation et de littératie financière des investisseurs et à offrir des occasions de démarches collaboratives entre les territoires de compétence.

Le directeur du Bureau des investisseurs représente l'Ontario au C8 et participe actuellement à plusieurs groupes de travail de ce comité. L'Autorité des marchés financiers du Québec est l'autre organisme canadien siégeant au C8. Par le passé, la CVMO a collaboré au *rapport du comité sur la sensibilisation des investisseurs individuels à l'égard des initiatives en matière de réglementation* ainsi qu'à l'élaboration de son rapport sur les bonnes pratiques de sensibilisation aux risques liés aux investissements (*Sound Practices for Investment Risk Education*).

Le C8 se réunit environ trois fois par année. Au cours de la dernière année, les réunions ont eu lieu à Londres (Royaume-Uni), à Sydney (Australie) et à Istanbul (Turquie). La réunion d'Istanbul a été menée conjointement avec le réseau international pour l'éducation financière de l'Organisation de coopération et de développement économiques.





### Aidez-nous à remplir les blancs

Nous rafraîchissons GérezMieuxVotreArgent.ca dans les mois à venir. Dites-nous ce que vous souhaitez voir!

GérezMieuxVotreArgent.ca est un site Web créé par la Commission des vérificateurs de l'Ontario (CVMO), un organisme indépendant sans but lucratif à but non lucratif qui offre des outils financiers importants pour vous aider à prendre de meilleures décisions financières. Le site est géré par le Service des consommateurs de la CVMO.

La Commission des vérificateurs de l'Ontario s'engage à protéger les consommateurs contre les pratiques commerciales trompeuses et à promouvoir la confiance en nous.

[Aidez-nous](#) | [Commentaires aux blancs](#)

# ÉDUCATION DES INVESTISSEURS

L'éducation est l'une des principales responsabilités du Bureau des investisseurs et nous modernisons la manière dont nous l'offrons aux investisseurs de manière à tenir compte des façons actuelles de chercher et de recevoir de l'information. Grâce à des ressources et des initiatives comme notre site Web primé en matière d'éducation des investisseurs **GerezMieuxVotreArgent.ca**, le bulletin bimensuel Actualité des investisseurs, une meilleure diffusion sur les médias sociaux et de nouveaux outils comme les fiches d'information, nous nous efforçons d'accroître l'éducation des investisseurs au Canada.

Au cours de la dernière année, les ressources du Bureau des investisseurs, y compris le site Web **GerezMieuxVotreArgent.ca**, ont reçu 4,49 millions de visites d'utilisateurs qui ont consulté un éventail d'articles et d'outils, en hausse de 26 pour cent par rapport à l'année précédente. Ce nombre s'élève à 4,80 millions (35 pour cent) lorsque l'on inclut la trilogie de vidéos de présentation.

Une version revue et améliorée de la stratégie des médias sociaux a également augmenté la participation et l'éducation chez les investisseurs et d'autres intervenants. Le nombre de personnes qui suivent les comptes Twitter et Facebook du Bureau des investisseurs a augmenté de 33 pour cent en un an, passant de 6 331 à la fin d'octobre 2015 à 8 402 en date du 31 octobre 2016. Le compte Twitter du Bureau des investisseurs a aussi été vérifié en septembre dernier, obtenant un badge bleu permettant aux internautes de savoir que ce compte est authentique, ce qui encourage d'autres utilisateurs à trouver et à établir un lien avec le Bureau des investisseurs.

Cette année, l'une des plus grandes initiatives d'éducation des investisseurs a été le lancement des fiches d'information, des fiches numériques offertes gratuitement qui contiennent des renseignements objectifs sur des sujets liés à l'investissement et qui peuvent être intégrées dans des sites Web de tiers. Ces fiches

fournissent des renseignements sur la reconnaissance des fraudes en matière d'investissement, la compréhension des fonds communs de placement, la prévention de l'exploitation financière des personnes âgées, la vérification de l'inscription d'un conseiller financier et bien d'autres sujets qui aident les Canadiens à prendre des décisions éclairées à propos de leur argent.

Vingt et un organismes et particuliers du secteur financier, des représentants des consommateurs et des investisseurs, des organismes d'application de la loi, des partenaires en éducation et d'autres organismes, ont formé un partenariat avec le Bureau des investisseurs pour le lancement des fiches d'information et ont soutenu cette initiative. En partageant les fiches d'information et en encourageant leur utilisation dans d'autres secteurs et industries, le Bureau

des investisseurs a accru l'accès des Canadiens à des renseignements factuels importants provenant d'une source fiable, tout en réduisant la nécessité de produire un contenu semblable au sein d'autres organismes.

Avant l'entrée en vigueur des nouvelles règles ontariennes de financement participatif en capital au début de 2016, le Bureau des investisseurs avait créé le site [CrowdfundOntario.ca](http://CrowdfundOntario.ca), un guide interactif aidant les investisseurs ontariens à comprendre comment fonctionne le financement participatif en capital et à se renseigner sur les risques associés aux placements de financement participatif. Consultez le site [CrowdfundOntario.ca](http://CrowdfundOntario.ca) pour voir le guide.

Les autres initiatives du Bureau des investisseurs entreprises au cours de l'année comprennent le lancement d'une nouvelle calculatrice de CELI, l'ouverture de la Bourse de Toronto au début de septembre pour souligner le début de la saison de la « rentrée des classes » pour les investisseurs, la participation à une série de vidéos explicatives portant sur les

modifications au modèle de relation client-conseiller, phase 2 avec Rob Carrick du Globe and Mail et la publication d'une série de nouveaux articles et de ressources sur le site [GerezMieuxVotreArgent.ca](http://GerezMieuxVotreArgent.ca). À l'avenir, nous lancerons une nouvelle version pour appareils mobiles de [GerezMieuxVotreArgent.ca](http://GerezMieuxVotreArgent.ca) au début de 2017, ce qui permettra aux investisseurs d'accéder facilement aux outils et aux ressources du site à l'aide de leurs tablettes et appareils mobiles.

## COMITÉ DE SENSIBILISATION DES INVESTISSEURS DES ACVM

Le Bureau des investisseurs continue de travailler en collaboration avec les autres organismes provinciaux et territoriaux de réglementation des valeurs mobilières dans l'ensemble du Canada afin d'éduquer les investisseurs d'un océan à l'autre. Grâce à sa participation au Comité de sensibilisation des investisseurs des ACVM, le Bureau des investisseurs contribue à des campagnes et des initiatives nationales

qui abordent des sujets d'actualité ayant des répercussions sur les investisseurs dans l'ensemble du pays.

En mai, le Comité de sensibilisation des investisseurs s'est réuni en vue d'élaborer des plans d'action pour l'année à venir, y compris une campagne conjointe avec le Comité d'application de la loi des ACVM pour avertir les investisseurs des risques liés aux plateformes de négociation d'options binaires, une campagne faisant la promotion des changements apportés au modèle de relation client-conseiller, phase 2, un plan annuel visant à promouvoir le moteur de recherche national de renseignements sur l'inscription, ainsi qu'une campagne de vérification des inscriptions pendant le mois de la prévention de la fraude en mars 2017.



# INTRODUCTION DU financement participatif en capital

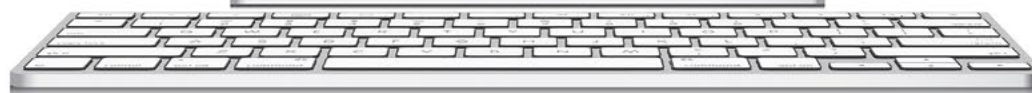
GUIDE DE BASE POUR LES INVESTISSEURS ONTARIENS



## À PROPOS DU FINANCEMENT PARTICIPATIF

Fondamentalement, le financement participatif est un concept simple : un particulier ou une organisation recueille de l'argent sur Internet en demandant à un grand nombre de personnes de verser chacune un petit montant. Depuis longtemps, des initiatives et des projets sont financés au moyen de campagnes de financement participatif, mais l'utilisation d'un tel modèle pour investir est tout à fait nouvelle en Ontario. Puisque cela présente certains risques, il convient de faire quelques mises en garde aux investisseurs potentiels.

Si vous avez déjà pris part à un projet de financement participatif, vous avez sans doute reçu un cadeau ou une marque de reconnaissance quelconque en contrepartie du montant que vous vous êtes engagé à verser. En effet, il existe différents modèles de financement participatif, lesquels se distinguent par ce que vous recevez (le cas échéant) en échange de votre argent.



# ÉVITER LA FRAUDE





Le Bureau des investisseurs joue un rôle important pour éduquer les investisseurs sur la façon de mieux se protéger contre la fraude.

Une de nos principales initiatives a été la création et le lancement d'une campagne médiatique qui a rappelé aux investisseurs de toujours vérifier l'inscription de toute personne ou entreprise qui cherche à obtenir un placement ou qui offre des conseils de placement.

Créée à l'interne, une publicité liée à [VerifiezAvantDInvestir.ca](http://VerifiezAvantDInvestir.ca) est diffusée depuis mars, y compris dans *The Globe and Mail*, le journal *Métro* (Toronto et Ottawa) et divers autres journaux locaux et culturels de la province.

Dans le cadre de la campagne, le Bureau des investisseurs a aussi rafraîchi le site Web [VerifiezAvantDInvestir.ca](http://VerifiezAvantDInvestir.ca) de la CVMO. L'ensemble de nos activités durant le mois de la prévention de la fraude en mars comprenait aussi la tenue de deux télérencontres de discussion de la CVMO consacrées à la protection contre les fraudes et les escroqueries, la distribution de fiches d'information contre la fraude, la direction des activités du mois de la prévention de la fraude des ACVM sur le Comité de sensibilisation des investisseurs, les campagnes sur les médias sociaux et le lancement d'une vidéo contre la fraude en partenariat avec le Bureau de la concurrence.

# HAMILTON NORTH YORK KITCHENER BELLEVILLE THUNDER BAY ST. CATHARINES **SENSIBILISATION DES INVESTISSEURS** DUNDAS BRIDGEWATER DURHAM ETOBICOKE GUELPH WINDSOR HAMILTON MISSISSAUGA KITCHENER MARKHAM NORFOLK ONTARIO OTTAWA PETERBOROUGH REXDALE SCARBOROUGH SUDBURY THUNDER BAY TORONTO VAUGHAN WATERLOO WINDSOR WOODBRIDGE

Au début de 2013, la CVMO a lancé un programme de sensibilisation pour faire part de son mandat de réglementation aux investisseurs particuliers. Le programme Événements communautaires de la CVMO, maintenant dirigé par le Bureau des investisseurs avec la participation du personnel responsable de l'application de la loi, emmène des membres du personnel de la CVMO dans des collectivités de l'Ontario afin d'offrir des séminaires à l'intention des investisseurs et de rencontrer les organismes communautaires qui sont touchés par les questions concernant les investisseurs ou qui s'y intéressent.

Visant principalement les personnes âgées, les Néo-Canadiens et les investisseurs vulnérables, les Événements communautaires de la CVMO organisés par le Bureau des investisseurs ont eu lieu à Aberfoyle, à Belleville, à Cambridge, à Fergus, à Hamilton, à Mississauga, à Markham, à Owen Sound, à Peterborough, à Richmond Hill, à St. Catharines, à Sudbury, à Thornhill, à

Thunder Bay, à Toronto (centre-ville, Etobicoke, North York, Scarborough), à Vaughan et à Windsor.

La CVMO, conjointement avec le Centre antifraude du Canada, a présenté un atelier d'une demi-journée sur la façon de protéger votre argent à Thunder Bay. Cet atelier était également diffusé en direct (et archivé) à des emplacements satellites à Nipigon, à Sioux Lookout, à Fort Hope (Première Nation d'Eabametoong), à Geraldton et à Thunder Bay.

Bien des événements ont été organisés avec de nouveaux partenaires, y compris le Bureau de la concurrence, La maltraitance des personnes âgées Ontario et de nombreux autres.

Les Événements communautaires de la CVMO n'envisagent pas seulement les collectivités comme un concept géographique. Au Bureau des investisseurs, nous comprenons que différentes formes de communauté existent et nous croyons à l'importance de l'engagement continu.

Au cours de la première année d'activités du Bureau des investisseurs, le nombre de personnes ayant assisté aux Événements communautaires de la CVMO a augmenté de 486 pour cent par rapport à l'année précédente, passant de 274 à 1 605.

Au cours de la dernière année, nous avons aussi adopté de nouvelles technologies et démarches afin de rencontrer les investisseurs où ils se trouvent. En mars, nous avons lancé un nouveau programme de télérencontres de discussion, dont le format est semblable à celui d'une tribune téléphonique, où le personnel de la CVMO fournit de l'information, répond à des questions et mène des sondages en direct au cours d'une séance d'une heure.

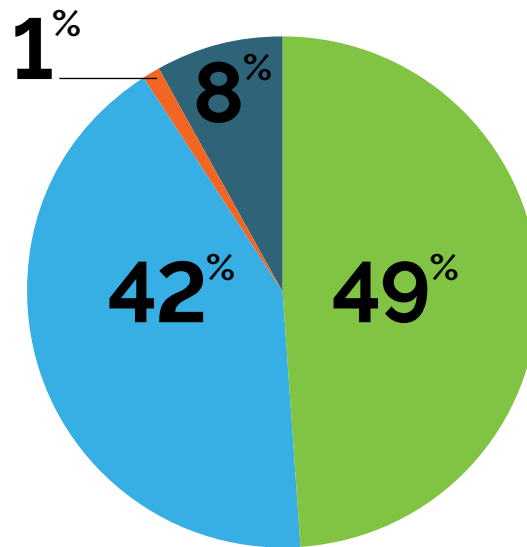
Les deux premières télérencontres de discussion de la CVMO ont été réalisées dans le cadre de nos activités du mois de la prévention de la fraude, et deux autres ont suivi en juin et en octobre pour le Mois des personnes

# ENRICHMOND HILL THUNDERBOLT CATHARINES SUDBURY ET OLBORO EGRESS WINDSOR NORTH HORN HILL STRATFORD WEN SUNDAM COKE MARKHAM MISSISSAUGA

âgées et le mois national de l'éducation des investisseurs, respectivement. En tout, 80 000 personnes dans l'ensemble de l'Ontario ont reçu des messages les informant que la CVMO tenait l'événement et fournissant les sujets et l'ordre du jour ainsi que des détails sur la façon de participer. Environ 2 000 personnes ont participé aux quatre premières télérencontres de discussion pendant une période significative. Les gens qui ont posé des questions au cours des télérencontres de discussion provenaient de villes comme Meaford, Beamsville et d'autres endroits que nous n'avons pas encore visités en personne dans le cadre des Événements communautaires de la CVMO.

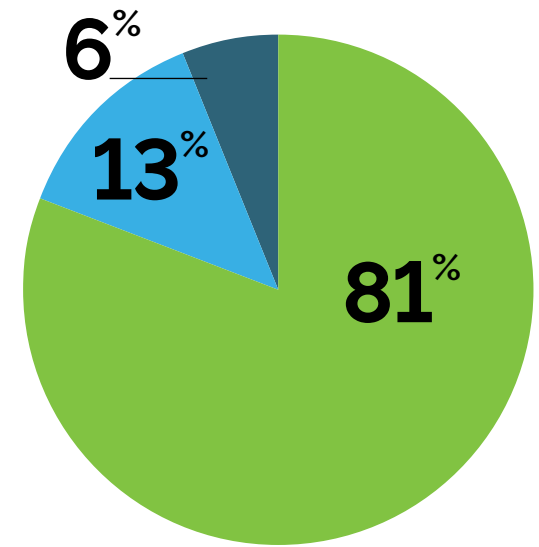
Dans l'ensemble, le Bureau des investisseurs a rejoint 3 605 personnes dans le cadre des Événements communautaires de la CVMO et des télérencontres de discussion au cours de sa première année d'activités, soit une augmentation de 1 216 pour cent par rapport à l'année précédente.

**Veuillez évaluer la télérencontre de discussion d'aujourd'hui.**



**EXCELLENTE** 49%  
**BIEN** 42%  
**CORRECTE** 8%  
**MAUVAISE** 1%

**Estimez-vous avoir plus d'information maintenant sur ce que vous devez faire si vous êtes sollicité au sujet d'une fraude ou d'une escroquerie?**



**OUI** 81%  
**INCERTAIN** 13%  
**NON** 6%

# ACTUALITÉ DES INVESTISSEURS

Le Bureau des investisseurs a rafraîchi et relancé son bulletin *Investor News*, en augmentant de façon considérable la fréquence de publication et la quantité du contenu de chaque numéro. Près de 6 500 investisseurs, participants du secteur et autres parties intéressées y sont abonnés afin de se tenir au courant des plus récentes initiatives visant les investisseurs, des ressources pédagogiques, des enjeux d'actualité, des dates à retenir ainsi que des avertissements et des alertes à l'intention des investisseurs.

Les investisseurs, les participants du secteur et les autres parties intéressées peuvent se rendre sur le site **Bureaudesinvestisseurs.ca** pour s'abonner à *Investor News*, et consulter les numéros déjà publiés (disponible en anglais seulement).

The screenshot shows the top of the Investor News website. The header is blue with the OSC logo and 'INVESTOR OFFICE' text. Below the header, there are navigation buttons for 'NEWS / TOOLS', 'RESOURCES', and 'OSCAR'S TIPS'. The main content area features a large image of people sitting on a hill at sunset, with the text 'In case you missed it' overlaid. Below this is a paragraph about the 'dog days of summer' and a link to 'Learn more'. The next section is titled 'Calculator' and features a 'Tools and Calculators' sub-section with a paragraph about the 'TFSA Calculator' and a 'Learn more' button. The final section is titled 'Resources' and features a grid of icons representing various financial topics, with a sub-section for 'Seniors Resources' and a paragraph about the 'Seniors Expert Advisory'.

**Investor News**  
August 18, 2016

NEWS / TOOLS RESOURCES OSCAR'S TIPS

**In case you missed it**

It's the dog days of summer, and what better time is there to get caught up on things you might have missed the first time they ran in *Investor News*. This edition features some of our most popular – and most clicked – articles, tools and information we've published since we launched the new Investor Office last October.

**Calculator**

**Tools and Calculators**  
In January we introduced our new **TFSA Calculator**. Our award-winning website **GetSmarterAboutMoney.ca** has many other popular tools and calculators, such as our **Compound Interest Calculator**, **RRSP Saving Calculator**, **Mutual Fund Fee Calculator** and the **RESP Savings Calculator**.

[Learn more](#)

**Resources**

**Seniors Resources**  
Seniors are an extremely important and growing segment of investors whose needs and issues demand attention.

We've announced the creation of the **Seniors Expert Advisory**



Meet Maureen Jensen,  
Chair and CEO

## MAUREEN JENSEN

PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

*« Je suis très fière du travail que le Bureau des investisseurs a accompli depuis sa relance l'an dernier. Les gens parlent du rôle que joue le Bureau. Le fait d'avoir une direction opérationnelle axée sur les politiques et la recherche sur les investisseurs, ainsi que sur l'éducation et la sensibilisation de ces derniers permet à notre organisation de bien comprendre les enjeux auxquels font face les investisseurs et à tous les secteurs de la CVMO de remplir notre mandat de protection des investisseurs. »*

Voici la nouvelle présidente et chef de la direction de la CVMO en anglais seulement (**veuillez cliquer ici pour lire l'entrevue**).

## LESLIE BYBERG

DIRECTRICE GÉNÉRALE ET CHEF  
DES SERVICES ADMINISTRATIFS

*« La CVMO est le seul organisme de réglementation des valeurs mobilières au Canada à avoir une entité comme le Bureau des investisseurs, qui occupe une place de premier plan dans notre structure organisationnelle et qui participe aux décisions importantes en matière de politiques. C'est passionnant de voir ce que son équipe a accompli au cours de la dernière année. »*

Voici la directrice générale et chef des services administratifs de la CVMO en anglais seulement (**veuillez cliquer ici pour lire l'entrevue**).



Meet Leslie Byberg,  
Executive Director and CAO

« Si vous dites qu'une partie de votre mandat consiste à protéger les investisseurs, vous devez y placer vos ressources. C'est pourquoi nous avons créé le Bureau des investisseurs... »

Maureen Jensen, présidente et chef de la direction, Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

## ENTREVUES DANS ACTUALITÉ DES INVESTISSEURS

Au cours de la dernière année, le Bureau des investisseurs a discuté avec bon nombre de personnes importantes dont le travail a des répercussions sur les investisseurs. Au cas où vous les auriez manquées, lisez leurs entrevues. Cliquez sur les liens ci-dessous pour aller à la section des entrevues. (en anglais seulement)

**Maureen Jensen, présidente et chef de la direction de la CVMO**

**Sarah Bradley, ombudsman et chef de la direction de l'OSBI**

**Tyler Bush, chef de l'InfoCentre de la CVMO**

**Leslie Byberg, directrice générale et chef des services administratifs de la CVMO**

**Debra Foubert, directrice de la réglementation des personnes ou compagnies inscrites et de la conformité à la CVMO**

**Kelly Gorman, chef du Bureau de dénonciation**

**Susan Greenglass, directrice de la réglementation des marchés à la CVMO**

**Neil Gross, directeur général de FAIR Canada**

**Monica Kowal, vice-présidente de la CVMO**

**Naizam Kanji, directeur du Bureau des fusions et acquisitions à la CVMO**

**Huston Loke, directeur du financement des entreprises à la CVMO**

**John Mountain, directeur des fonds d'investissement et des produits structurés à la CVMO**

**Rozanne Reszel, présidente et chef de la direction du Fonds canadien de protection des épargnants**

**Grant Vingoe, vice-président de la CVMO et président du comité mixte des autorités de réglementation de l'OSBI**

**Lisa Wilkins, chef des ressources humaines de la CVMO**



# NOUVEAUX CANADIENS



« La sensibilisation et la protection des investisseurs potentiellement vulnérables comptent parmi les priorités de la CVMO. Il importe que les investisseurs aient accès à l'information dont ils ont besoin pour mieux se protéger contre la fraude, quelle que soit la langue qu'ils parlent. »

**Tyler Fleming,**  
directeur, Bureau des investisseurs

Le site [InvestingIntroduction.ca](https://InvestingIntroduction.ca) fournit de l'information dans 19 langues sur des sujets tels que la terminologie et les produits d'investissement canadiens, les signaux avertisseurs de fraude, la façon de vérifier l'inscription des conseillers et des entreprises, le rôle de la CVMO, notre site Web pour l'éducation des investisseurs [GerezMieuxVotreArgent.ca](https://GerezMieuxVotreArgent.ca) et la façon de transmettre des demandes ou des plaintes à la CVMO. Ces renseignements sont importants pour les investisseurs et ne sont pas souvent fournis dans plusieurs langues.

Le site a été créé en raison des changements démographiques survenant en Ontario et afin de sensibiliser davantage les personnes qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français. Consultez le site Web à l'adresse [InvestingIntroduction.ca](https://InvestingIntroduction.ca).



## Fonds communs de placement : un aperçu avant d'investir

En achetant un fonds commun de placement, vous recevrez le document Aperçu du fonds. Voyez comment il peut vous être utile.

## Neuf types de risques liés aux placements

Lorsque vous investissez, vous êtes exposé à des risques. Apprenez-en davantage sur ces risques et sur l'effet qu'ils peuvent avoir sur le rendement de vos placements.

## L'abc des obligations

Les obligations sont des placements à « revenu fixe ». Elles sont généralement moins risquées que les actions.

## Fonds communs de placement : un aperçu avant d'investir

En achetant un fonds commun de placement, vous recevrez le document Aperçu du fonds. Voyez comment il peut vous être utile.

# PARTENARIATS AVEC LES PARTIES INTÉRESSÉES

**Plus de 30 organismes soutiennent maintenant le Bureau des investisseurs et s'y associent.**

**Pour ce qui est des événements communautaires de la CVMO, nous nous associons souvent avec des groupes comme Maltraitance des personnes âgées de l'Ontario, la Toronto Public Library et l'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants afin d'offrir des séminaires partout dans la province.**

**Les 21 partenaires ci-dessous ont appuyé le lancement des fiches d'information intégrables du Bureau des investisseurs en février :**

« Offrir des conseils sur les finances personnelles de manière amusante et dynamique est un moyen efficace de rehausser le savoir-faire financier. C'est d'ailleurs pourquoi je suis heureuse de l'initiative qu'a prise la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario concernant ces fiches d'information afin de diffuser des

renseignements sur la gestion des finances de manière novatrice. » **Jane Rooney, chef du développement de la littératie financière, Agence de la consommation en matière financière du Canada**

« Advocis soutient de tout cœur le lancement de l'initiative des fiches d'information du Bureau des investisseurs de la CVMO. Nous croyons que l'éducation des consommateurs joue un rôle déterminant pour assurer le bien-être financier des Canadiens. Notre réseau de plus de 11 000 membres est bien placé pour partager cette information précieuse avec ses clients et les communautés en ligne. » **Greg Pollock, président et chef de la direction, Advocis**

« L'Association canadienne d'échec au crime, qui représente 108 programmes d'échec au crime au Canada offrant des services dans plus de 4 500 collectivités, est fière de s'associer au Bureau des investisseurs de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario pour offrir aux investisseurs et au grand public

d'importants renseignements non seulement sur l'investissement, mais aussi sur la façon de reconnaître et de prévenir les activités frauduleuses. Les fiches d'information seront intégrées dans le site Web et les comptes de médias sociaux de l'Association. Nous encouragerons également nos programmes locaux partout au pays à intégrer les fiches d'information dans leur site Web. »

**Ralph Page, président, Association canadienne d'échec au crime**

« L'ACFNB félicite la CVMO pour son initiative de fiches d'information. À notre avis, les investisseurs (et les conseillers) sont à la recherche d'information ciblée et, puisque les fiches sont concises, les organismes pourront s'en servir durant leurs propres présentations sur des sujets semblables. Ces fiches renforceront tout message que les sociétés souhaitent communiquer aux investisseurs. » **Pat Dunwoody, directrice générale, Association canadienne des FNB**

« Je suis heureuse de la décision qu'a prise la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario de publier ces fiches d'information permettant de diffuser, auprès des investisseurs, des renseignements sur la gestion financière de manière novatrice. »

Jane Rooney, chef du développement de la littératie financière, Agence de la consommation en matière financière du Canada

« Le Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés (RCPMTA) est fier d'appuyer les efforts du Bureau des investisseurs de la CVMO visant à élaborer des fiches d'information novatrices et conviviales pour accroître la sensibilisation à la littératie financière, à la fraude et à la prévention de l'exploitation financière. Ces nouveaux outils améliorent l'accessibilité de ressources essentielles et l'échange d'information. Cela correspond bien au travail réalisé par le Réseau et son centre national de partage des connaissances, où les fiches seront mises de l'avant et distribuées dans l'ensemble du Canada. » **Raeann Rideout et Pat Powers, coprésidents, Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés**

« La Fondation canadienne d'éducation économique collabore depuis de nombreuses années avec plusieurs groupes de notre société. Or, nous constatons que beaucoup de Canadiens craignent que d'autres personnes les exploitent et mettent leur argent durement

gagné à risque en commettant des erreurs financières et des erreurs de jugement. Nous saluons l'initiative de la CVMO d'aider les Canadiens à mieux protéger leur argent et à éviter des erreurs coûteuses en leur donnant facilement accès à des ressources utiles et conviviales. » **Gary Rabbior, président et chef de la direction, Fondation canadienne d'éducation économique et membre du Comité directeur national sur la littératie financière**

« L'union fait la force et, ensemble, nous pouvons changer les choses et améliorer la littératie financière des Canadiens. L'initiative des fiches d'information du Bureau des investisseurs de la CVMO vient s'ajouter aux mesures qu'ont prises les Comptables professionnels agréés du Canada et d'autres organisations dans le but d'aider les Canadiens à acquérir les compétences, la compréhension et la confiance nécessaires pour prendre des décisions financières éclairées. » **Cairine Wilson, vice-présidente, Responsabilité sociétale,**

**Comptables professionnels agréés du Canada, et membre du Comité directeur national sur la littératie financière**

« FAIR Canada appuie fortement le Bureau des investisseurs de la CVMO dans ses efforts visant à transmettre aux Canadiens d'importants renseignements sur la protection des investisseurs. Les nouvelles fiches d'information représentent une façon novatrice de diffuser ces renseignements et nous espérons qu'elles seront grandement utilisées au profit du public. »

**Neil Gross, directeur général, FAIR Canada**

« La Fédération des courtiers en fonds mutuels est fière de compter parmi les partenaires de la CVMO dans cette importante initiative de diffusion d'information à grande échelle qui, nous le souhaitons, contribuera grandement à renseigner le public investisseur. Un client bien renseigné est un meilleur investisseur et un meilleur client. Nous encouragerons nos membres, qui comptent des dizaines de milliers de conseillers, à utiliser ces fiches d'information

# 21

Le nombre d'organismes qui ont appuyé les fiches d'information et qui ont encouragé leur utilisation.

avec leurs clients. » **Sandra Kegie, directrice générale, Fédération des courtiers en fonds mutuels**

« Nous nous réjouissons de constater que le Bureau des investisseurs de la CVMO continue à faire évoluer les moyens dont il se sert pour diffuser son contenu éducatif destiné aux investisseurs afin de répondre le mieux possible aux besoins des consommateurs canadiens.

» **Cary List, président et chef de la direction, Financial Planning Standards Council (FPSC), et membre du Comité directeur national sur la littératie financière**

« Le Bureau des investisseurs de la CVMO effectue un travail de premier plan dans la modernisation de notre façon de communiquer avec les investisseurs. L'IFIC et ses membres apprécient particulièrement le fait que le Bureau des investisseurs reconnaisse l'importance du rôle que peuvent jouer le secteur des fonds communs de placement et son réseau de conseillers pour contribuer à mettre ces

nouvelles ressources conviviales à la portée des investisseurs. » **Joanne De Laurentiis, présidente et chef de la direction, Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC)**

« Les caractéristiques, l'accessibilité et la crédibilité des fiches d'information de la CVMO en font un outil d'éducation utile permettant de se renseigner sur le processus d'investissement et les marchés financiers. Les fiches d'information favoriseront grandement la confiance des investisseurs et leur participation au marché. »

**Ian Russell, président et chef de la direction, Association canadienne du commerce des valeurs mobilières**

« Bien que l'éducation des investisseurs ne soit pas suffisante à elle seule, elle est quand même nécessaire pour améliorer les résultats pour les investisseurs. Le Bureau des investisseurs a accompli beaucoup en peu de temps et je le félicite pour les efforts concertés qu'il déploie afin de transmettre des renseignements importants aux investisseurs. Les fiches

d'information sont un bon exemple des initiatives qu'il mène à cette fin. »

**Ursula Menke, présidente, Groupe consultatif des investisseurs de la CVMO**

« Le fait de fournir aux consommateurs des outils leur permettant de prendre de bonnes décisions financières constitue un élément important de la protection des investisseurs. L'OCRCVM est ravi de pouvoir ajouter les fiches d'information de la CVMO aux ressources qu'il offre aux investisseurs pour les aider à faire des choix plus éclairés et protéger leurs intérêts financiers. C'est avec plaisir que nous appuyons la CVMO, notre partenaire en matière de réglementation, et que nous la félicitons pour son initiative. »

**Andrew Kriegler, président et chef de la direction, Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)**

« Donner accès à des renseignements utiles aux investisseurs et accroître leurs connaissances, leur compréhension et leur participation

représentent des initiatives clés du plan stratégique de l'ACCFM. Nous utiliserons les fiches d'information de la CVMO dans le cadre de nos communications pour l'éducation des investisseurs et sommes heureux de collaborer avec la CVMO pour diffuser ces ressources auprès des investisseurs canadiens. »

**Mark Gordon, président et chef de la direction, Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM)**

« Cette initiative du Bureau des investisseurs de la CVMO représente une mesure novatrice et pragmatique pour favoriser la littératie financière des investisseurs canadiens. Le secteur peut intégrer ces fiches à ses processus d'information pour communiquer avec les investisseurs afin non seulement de rendre service aux clients, mais aussi d'aider ces derniers à cheminer constamment pour devenir d'astucieux investisseurs. » **Cora Pettipas, vice-présidente, Association nationale du marché dispensé (NEMA)**

« Les dirigeants des services policiers de l'Ontario saluent l'initiative du Bureau des investisseurs de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario visant à mettre ses nouvelles fiches d'information à la disposition des services policiers de la province et des collectivités qu'ils servent. Les moyens à privilégier pour bien investir son argent et

prévenir la fraude sont des éléments clés de cette initiative d'éducation publique. » **Ron G. Bain, directeur général, Association des chefs de police de l'Ontario (OACP)**

« Les nouvelles fiches d'information conçues pour l'éducation des investisseurs représentent un ajout opportun au matériel didactique utilisé par les enseignants de l'Ontario en matière de littératie financière. Ces fiches permettront de mieux faire comprendre les possibilités et les risques associés aux placements. »

**Francine LeBlanc-Lebel, présidente, Fédération des enseignantes et des enseignants de l'Ontario**

« L'AGPC salue les outils novateurs et performants qui favorisent la littératie financière, font mieux connaître les questions d'investissement et facilitent la communication de nos membres avec leurs clients. Les membres de l'AGPC peuvent utiliser les nouvelles fiches d'information de la CVMO quand ils communiquent avec leurs propres clients pour les sensibiliser aux enjeux liés à l'investissement et améliorer leur compréhension de ces enjeux »

**Katie A. Walmsley, présidente, Association des gestionnaires de portefeuilles du Canada (AGPC)**

« La Private Capital Markets Association of Canada est fière d'appuyer le Bureau des investisseurs de la CVMO dans ses efforts

visant à transmettre aux investisseurs des renseignements financiers clairs, approfondis et pertinents. La force de nos marchés financiers repose sur nos gens, c'est-à-dire ceux qui bâtissent nos entreprises, ceux qui investissent ou aident les autres à prendre des décisions d'investissement et tous ceux parmi nous qui, en tant qu'investisseurs, se fient à l'équité et à l'efficacité des marchés financiers pour assurer l'avenir de notre économie et de nos familles. »

**Georgina Blanas, directrice générale, Private Capital Markets Association of Canada (PCMA)**

« La prévention, la détection et la dissuasion des activités criminelles touchant l'économie canadienne sont une priorité pour la GRC. Nos employés travaillent avec acharnement pour trouver ceux et celles qui volent le revenu durement gagné des Canadiens et Canadiennes. Nous nous efforçons également de sensibiliser la population canadienne aux arnaques en cours, ce qui constitue une étape importante de la prévention de la fraude. À cette fin, nous fournissons, en collaboration avec nos nombreux partenaires, dont le Bureau des investisseurs de la CVMO, des renseignements novateurs aux entreprises et investisseurs canadiens. Nous avons hâte de promouvoir les fiches d'information. »

**Todd Shean, commissaire adjoint, Services spéciaux de la Police fédérale, Gendarmerie royale du Canada (GRC)**

# COLLABORATION ENTRE LES DIRECTIONS

En plus de leurs propres projets, les membres du personnel du Bureau des investisseurs ont contribué à un certain nombre d'initiatives importantes dirigées par d'autres directions de la CVMO. Ils se sont appuyés sur leur compréhension du comportement et de l'expérience des utilisateurs pour contribuer à l'élaboration des formulaires d'admission au programme de dénonciation du Bureau, du site Web de la CVMO sur le marché dispensé, de divers documents de mobilisation et de recrutement de ressources humaines ainsi que de nombreux autres projets..

**Formulaire  
d'admission au  
programme de  
dénonciation**

OFFICE OF THE WHISTLEBLOWER  
Whistleblower Submission Form  
FORM A  
For an individual whistleblower

Complete this form if you are an individual whistleblower. If you are a group of whistleblowers acting jointly, please complete Form B instead. If you are a larger organization acting as a whistleblower for a group of organizations who will be anonymous, please complete Form C instead.

- 1 Who is involved?
- 2 What happened?
- 3 Supporting documents
- 4 About you
- 5 Whistleblower certification

PART 1 WHO IS INVOLVED IN THE MISCONDUCT?



**Ressources humaines**

**Site Web de la  
CVMO sur le  
marché dispensé**





5

7

## POUR NOUS JOINDRE

L



Le Bureau des investisseurs établit l'orientation stratégique et dirige les efforts de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario en ce qui a trait à la participation, à l'éducation et à la sensibilisation des investisseurs et à la recherche. Le Bureau intègre également les points de vue des investisseurs à l'élaboration des politiques et aux activités.

Nous aimerions que vous communiquiez avec nous.

## IL EXISTE PLUSIEURS FAÇONS DE VOUS ENGAGER AUPRÈS DE LA CVMO ET DE VOTRE BUREAU DES INVESTISSEURS

Abonnez-vous à notre bulletin  
***Investor News*** (en anglais seulement)

Envoyez-nous un courriel à l'adresse  
**InvestorOffice@osc.gov.on.ca.**

Clavardez avec nous sur les médias sociaux.  
Sur Twitter, nous sommes à **@smarter\_money.**  
Sur Facebook, nous sommes à **GetSmarterAboutMoney.ca.**

Participez à un événement communautaire de la CVMO. Nous fournissons non seulement des renseignements utiles aux investisseurs sur la fraude et le travail avec des conseillers, mais nous avons aussi sur des experts sur place pour répondre à vos questions.

Communiquez avec nous par l'intermédiaire de l'InfoCentre de la CVMO.

Téléphone :  
Région de Toronto : 416 593-8314  
Sans frais (Amérique du Nord) :  
1 877 785-1555  
ATS : 1 866 827-1295

Télécopieur : 416 593-8122  
(questions et plaintes)

**Courriel : [inquiries@osc.gov.on.ca](mailto:inquiries@osc.gov.on.ca)**

Recevez les dernières nouvelles et les derniers renseignements sur la CVMO en nous suivant à **@OSC\_news** sur Twitter ou sur sur LinkedIn à **Commission des valeurs mobilières de l'Ontario.**



Si vous avez des questions ou des commentaires sur le présent rapport, veuillez communiquer avec la personne suivante :

**Tyler Fleming**

Directeur

Bureau des investisseurs  
**[tfleming@osc.gov.on.ca](mailto:tfleming@osc.gov.on.ca)**  
416 593-8092

**Commission des valeurs mobilières  
de l'Ontario**

Bureau des investisseurs  
20, rue Queen Ouest, 20<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5H 3S8

416 593-8314  
1 877 785-1555



**Commission des  
valeurs mobilières  
de l'Ontario**

Bureau des investisseurs

20, rue Queen Ouest,  
20<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario)  
M5H 3S8

416 593-8314  
1 877 785-1555