

ÉVÉNEMENT : SÉANCE DE QUESTIONS DE LA CVMO
HEURE : 20 h HE
RÉFÉRENCE : OSC Q&A SESSION-CC-102407
DURÉE : ENVIRON 63 MINUTES
DATE : 24 octobre 2007

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

ANIMATEUR : Bienvenue à la séance plénière. J'espère que les réunions en petits groupes ont été instructives et intéressantes. Maintenant, la séance plénière vous donnera la chance de poser des questions aux organismes de réglementation et à l'ombudsman.

La séance permettra à ces quatre organismes de mieux comprendre les préoccupations des investisseurs. Vous avez donc la chance de vous prononcer. Il y a des personnes parmi nous dont c'est la fonction de favoriser cet échange; vous en avez rencontré quelques-unes lors des réunions en petits groupes. Les membres du personnel des organismes sont placés à divers endroits dans la salle. Ils ont des microphones en main. Si vous désirez poser une question, veuillez lever votre main et ils se dirigeront vers vous. Ceux et celles d'entre vous qui suivent la séance par l'entremise de la diffusion audio peuvent soumettre des questions par courriel; elles me seront remises, puis je les poserai aux représentants des organismes.

Nous voulons donner la chance au plus grand nombre possible de personnes de poser une question. Nous vous demandons donc de restreindre la longueur de vos interventions et de vous limiter à un seul commentaire ou une seule question pour permettre à plus de personnes d'être entendues.

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

Si nous n'avons pas le temps d'aborder votre question au cours de la présente séance, vous aurez encore une autre chance de la poser. Une fois la séance terminée, vous pourrez vous rendre aux kiosques d'information qui sont situés tout juste à l'extérieur de la salle. Des experts de nos quatre organismes parrains s'y trouveront et seront disposés à vous aider.

Permettez-moi donc de vous présenter de nouveau les dirigeants des quatre organismes parrains : Susan Wolburgh Jenah de l'ACCOVAM, que vous avez déjà rencontrée, Larry Waite, président et chef de la direction de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, David Agnew, et David Wilson, président de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario.

Avant d'entendre vos questions, j'aimerais d'abord vous rappeler les règles de base. Ce forum a pour objet de vous permettre de nous faire part des enjeux qui vous préoccupent en tant qu'investisseurs. Il ne s'agit pas d'un endroit pour formuler des plaintes personnelles à l'endroit d'une personne ou d'une compagnie en particulier. Comme je l'ai mentionné, les experts ne peuvent, pour des raisons d'ordre juridique, émettre de

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

commentaires concernant des personnes, des entreprises ou des enquêtes en cours.

Toute autre question concernant les enjeux auxquels font face les investisseurs est la bienvenue et c'est pour cette raison que nous sommes réunis. Donc, si vous avez une question ou un commentaire, veuillez lever votre main maintenant. Les membres du personnel se dirigeront vers vous avec un microphone à la main. Veuillez donner votre nom avant de poser une question. La disposition de l'éclairage fait en sorte qu'il est un peu difficile pour nous de tous vous voir d'ici. Alors, si nous ne vous voyons pas, faites du bruit pour attirer notre attention, mais ne nous lancez pas de projectiles.

Nous avons une question ici. Oui, madame?

QUESTION : Bonsoir. Je m'appelle Diane Urquhart, je suis porte-parole de la Fédération Nationale des Retraités et Citoyens Âgés et de United Senior Citizens of Ontario. Nous représentons un million de personnes âgées partout au Canada et United Seniors représente 300 000 personnes âgées dans 450 clubs et sections dans la province de l'Ontario.

Ma question s'adresse à David Wilson et à Susan Jenah Wolburgh.

ANIMATEUR : Um-hmm.

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

QUESTION : En 2002, Paul Hayward, conseiller juridique principal de la Direction du financement des entreprises de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario a publié un article dans la *Revue fiscale canadienne* dans lequel il écrivait que la commercialisation de fiducies de revenu canadiennes auprès des personnes âgées se fondait sur des rendements comptant trompeurs. Il est allé jusqu'à affirmer que la *Loi de l'impôt sur le revenu* était complice de cette tromperie.

La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario a continué de délivrer des visas à l'égard de prospectus de centaines de fiducies de revenu après 2002, malgré le fait qu'un membre principal du personnel savait que la commercialisation de ces placements se fondait sur des rendements comptant inexacts et trompeurs. À l'heure actuelle, le tiers des fiducies de revenu ont suspendu leurs distributions ou les ont réduites radicalement. Il y a 66 fiducies de revenu qui ont connu une baisse de plus de 20 % et les pertes, à la grandeur du pays, se chiffrent à 11,5 milliards de dollars. J'aimerais exposer un dernier point avant d'arriver à ma question. La Fédération Nationale des Retraités et Citoyens Âgés et United Senior Citizens of Ontario ont demandé à la Gendarmerie royale du Canada et à la Police provinciale de l'Ontario de procéder à une enquête

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

criminelle concernant les rendements trompeurs affichés dans les documents de marketing des fiducies de revenu.

Maintenant, la question. Qui, des membres du personnel de la CVMO, ne permet pas à Paul Hayward ou à d'autres experts principaux de protéger les personnes âgées en refusant d'approuver les prospectus de produits dont la vente à ces personnes se fonde sur des rendements comptant trompeurs? Ensuite, la question adressée à Susan Jenah Wolburgh : l'ACCOVAM interviendra-t-elle lorsqu'un produit déficient est vendu aux caisses de retraite et aux personnes âgées?

ANIMATEUR : Merci pour votre question M^{me} Urquhart. David.

M. DAVID WILSON : Je crois que la première s'adresse à moi et, je suis désolé, vous voulez savoir qui, des membres du personnel de la CVMO, pourriez-vous répéter la question...

QUESTION : Oui.

M. DAVID WILSON : ...vers la fin, s'il vous plaît?

QUESTION : Qui, des membres du personnel de la CVMO...

ANIMATEUR : Attendez, nous allons vous donner un microphone.

QUESTION : Qui, des membres de la direction de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, aurait empêché Paul Hayward et ses collègues de délivrer des visas à l'égard de prospectus de fiducies de

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

revenu dont la vente aux personnes âgées était fondée sur des rendements comptant trompeurs?

M. DAVID WILSON : Je ne dispose pas de détails au sujet de Paul Hayward ni de l'article auquel vous faites référence, je n'ai vraiment aucune connaissance de ces sujets. L'approbation des visas relatifs aux prospectus relève de la Direction du financement des entreprises; cette direction, pardonnez-moi, relève de moi et du directeur général de la CVMO.

Donc, en bout de ligne, les gens qui approuvent les activités de la Direction du financement des entreprises sont le directeur général et moi-même. Nous délivrons régulièrement des visas à l'égard des prospectus qui ont fait l'objet d'un examen approprié et qui ont été approuvés. Donc, en bout de ligne, c'est moi qui suis responsable de ce qui se passe à la CVMO. Je ne sais pas si c'est le genre de question, si cela répond à votre question Diane, mais c'est la réponse la plus générale que je puisse vous donner qui, je crois, la couvre entièrement.

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Pourriez-vous répéter votre question qui s'adressait à moi?

QUESTION : Oui. Ma question est que la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario a reconnu l'Association canadienne des courtiers

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

en valeurs mobilières pour qu'elle entreprenne des activités dans l'intérêt du public afin de protéger les investisseurs. Nous avons actuellement un placement bloqué émis par un tiers, le marché du papier commercial. Nous devons composer avec la chute libre du marché des fiducies de revenu, qui s'est fondé sur des rendements trompeurs et impossibles à maintenir.

L'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières interviendrait-elle jamais lorsqu'une banque d'investissement, en toute connaissance de cause ou par insouciance, vend des produits de revenu déficients aux personnes âgées et aux caisses de retraite du Canada?

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Merci pour votre question, Diane. Comme vous le savez, je ne suis pas à l'ACCOVAM depuis bien longtemps. Je me suis jointe, je ne sais pas si tous les membres de l'auditoire le savent, mais je me suis jointe à l'ACCOVAM après 23 ans de travail en tant que responsable de la réglementation à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario. Je ne peux donc pas me prononcer sur le côté historique de ce que vous évoquez, mais notre mandat, comme vous l'avez mentionné, en vertu de l'ordonnance de reconnaissance, est de surveiller la conformité sur le plan des ventes et des finances et la

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

conduite professionnelle de ceux et celles qui relèvent de notre compétence.

Nos sociétés membres sont au nombre de plus de 200; je crois que 30 000 personnes autorisées sont à leur service et notre personnel entreprend quotidiennement des activités de surveillance de la conformité; il procède à l'examen de sociétés membres, sans se limiter à celles qui font affaire avec les personnes âgées. Je vous dirais toutefois que, dans la mesure où on observe des pratiques frauduleuses et trompeuses en ce qui concerne les documents de marketing ou ce qui est offert aux investisseurs, il s'agit certainement d'une question qui nous intéresse énormément; nous sommes attentifs à ce genre de comportement.

Vous savez, je suis en période d'apprentissage depuis les derniers mois et, bien entendu, le personnel n'est pas en mesure de procéder à l'examen annuel de chaque société membre. Les examens se font périodiquement. Nous tentons toutefois de concentrer nos efforts sur ce genre d'activités à risque élevé. Nous tentons d'utiliser nos ressources le plus efficacement possible. Donc, oui, nous serions portés à examiner les problèmes de cette nature dans le but de protéger non seulement les personnes âgées et les caisses de retraite, mais aussi tous ceux qui font affaire avec nos personnes autorisées et nos sociétés membres.

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

ANIMATEUR : Très bien. Nous allons prendre une question par ici.
Oui, monsieur.

QUESTION : Peu importe le degré d'efficacité de la réglementation et de nos lois, les fraudeurs, qui sont très bons dans ce qu'ils font, réussissent à frauder les gens et les personnes âgées pour leur soutirer leurs économies. J'aimerais vous dire qu'il est presque impossible de stopper ces gens, mais j'aimerais rec..., présenter une recommandation. L'assurance-incendie protège nos maisons. L'assurance-automobile nous protège des accidents. J'aimerais savoir pourquoi il n'existe pas d'assurance-fraude que l'on pourrait se procurer afin de nous protéger contre ce type de personnes. Merci.

ANIMATEUR : Qui aimerait tenter de répondre à cette question? Elle a été soulevée dans l'une des réunions en petits groupes et on était d'accord pour dire qu'il s'agit d'une excellente idée. Comment une telle mesure fonctionnerait-elle?

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Eh bien. Je peux commencer.
Je, je ne...

M. DAVID WILSON : Merci.

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Je ne suis pas en mesure de fournir une bonne réponse à votre question, mais je peux vous dire que je

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

l'ai déjà posée moi-même au fil des ans. Nous avons, pour revenir un peu en arrière, nous avons mis en place des mesures qui offrent une protection aux investisseurs dans l'éventualité où une société membre ferait faillite.

En ce qui concerne l'ACCOVAM, nous avons le FCPE, le Fonds canadien de protection des épargnants. L'ACCFM a son propre fonds de protection et je crois que la CVMO ou les ACVM ont recours à des fonds de protection pour remédier à toute mauvaise situation qui relève de leur compétence, mais David pourra sans doute vous en dire davantage.

Mais votre question est excellente : pourquoi ne pas créer une protection ou, du moins, une protection contre la fraude à laquelle on pourrait avoir recours lorsque les gens sont victimes d'une fraude et pas seulement dans les cas où une entreprise fait faillite? Et, vous savez, la réponse qu'on m'a donnée, et nous avons abordé cette question de politique avec des personnes qui ont, d'une certaine façon, un intérêt à débattre de ce genre de question, est qu'une telle protection serait très dispendieuse pour le secteur.

Et, sincèrement, beaucoup de personnes dans le secteur sont d'avis que ceux qui agissent de manière responsable et honnête en ce qui concerne leurs interactions avec leurs clients investisseurs ne devraient

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

pas avoir à subventionner ceux qui commettent des fraudes au détriment de leurs clients.

Il s'agit donc, dans une certaine mesure, d'une question de savoir comment répartir de manière efficace les coûts d'une telle assurance. Je dois dire que cette proposition a sans aucun doute un certain attrait, s'il était possible de la réaliser de manière sensée et de façon à équilibrer tous les intérêts, et je crois qu'il s'agit d'une question à laquelle il faut réfléchir et dont il faut discuter. Je ne sais pas ce qu'en pensent les autres.

M. DAVID WILSON : Ouais. Je n'ai pas de meilleure réponse que celle de Susan à vous offrir concernant une assurance contre la fraude. Mais la personne a, au début de son intervention, je crois, affirmé que la fraude existerait toujours et qu'il serait impossible de protéger les gens contre la fraude. J'aimerais aborder un peu ce point.

L'une des façons de protéger les gens contre la fraude est d'informer les investisseurs au sujet de ce qu'il faut surveiller avant de prendre part à une activité frauduleuse et de se faire piéger. L'une des réunions en petits groupes a donné lieu à d'excellents commentaires et conseils concernant les points à surveiller, les signaux d'alerte relatifs à la fraude. Les investisseurs doivent donc être informés et avertis afin d'éviter la fraude.

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

C'est une étape à franchir en vue d'éliminer les occasions de fraude au détriment de certains investisseurs.

Une autre étape est de tenter de capturer quelques-uns de ces fraudeurs. Bien entendu, on ne peut pas éliminer complètement la fraude dans une société libre, mais la nouvelle unité des escroqueries de notre Direction de l'application de la loi cherche à freiner les fraudes avant qu'elles ne prennent de l'ampleur. Il n'est donc pas impossible pour les organismes de réglementation de réduire les fraudes et il n'est pas impossible pour les investisseurs de les éviter grâce à la sensibilisation. Nous sommes bien conscients du fait que les fraudeurs existent et nous mettons tout en œuvre afin de restreindre leurs activités.

ANIMATEUR : Avons-nous d'autres questions? Je vois une main levée ici. Oui, monsieur.

QUESTION : Ma question s'adresse d'abord à M. Wilson et ensuite à l'ACCFM puis à l'ACCOVAM, dans cet ordre si possible. Lorsque, dans le cadre d'une instance civile, on arrive à la conclusion qu'une société membre d'un OAR et un employé de cette société membre d'un OAR sont complices et responsables d'une fraude, quelles mesures sont prises par l'OAR ou la CVMO contre la société membre et son employé? En fait, je fais référence à un cas particulier, sans toutefois mentionner de noms

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

parce qu'on nous a demandé de ne pas le faire, mais ce cas met en cause le courtier d'une banque et le président de ce courtier.

M. LARRY WAITE : Eh bien, je pourrais commencer. Vous savez, l'une de nos règles stipule que nos membres doivent signaler les cas de fraude, comme celui que vous venez d'évoquer, et ces cas, qui sont signalés par voie électronique (comme c'est le cas à l'ACCOVAM), sont transférés directement à la Direction de l'application de la loi, qui procède à une enquête comme elle le ferait suivant n'importe quelle plainte. Si la preuve démontre qu'il y a eu fraude, la direction entame une procédure d'exécution, tient une audience et prescrit toute sanction qui s'impose dans les circonstances.

Nous connaissons ces faits. Lorsque nous effectuons des examens de conformité, nous nous assurons que le membre faisant l'objet de l'examen signale ce genre d'événement et nous traitons ces avis avec beaucoup de sérieux et les examinons de près. Je crois que le système de l'ACCOVAM fonctionne de la même manière que le nôtre. En fait, nous nous sommes inspirés du système de l'ACCOVAM en ce qui concerne la production de rapports électroniques, alors il...

QUESTION : Mais je vous parle d'une instance civile et non (inaudible).

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

M. LARRY WAITE : Elles doivent également être signalées.

ANIMATEUR : M. Wilson, voulez-vous répondre à cette question?

Vous étiez...

M. LARRY WAITE : Eh bien, pardonnez-moi, comme je l'ai dit, nous traiterions un tel dossier comme nous traitons toute autre enquête. Nous procéderions à une enquête, nous accumulerions des preuves, étudierions le déroulement de l'instance civile, puis nous prendrions une décision concernant la mesure appropriée à prendre, que ce soit une audience en bonne et due forme donnant lieu à des sanctions ou bien un règlement à l'amiable, selon ce que dictent les faits.

ANIMATEUR : David, avez-vous quelque chose à ajouter?

M. DAVID WILSON : Eh bien, je crois que la question concerne vraiment les OAR et Larry y a bien répondu.

ANIMATEUR : Une autre question ici. Oui, monsieur.

QUESTION : Je vous remercie tout d'abord de tenir ce forum. Je suis parti de Russell en Ontario, tout près d'Ottawa, pour me rendre jusqu'ici. Je préférerais être ici en personne plutôt que de suivre la séance en ligne. La réunion en petit groupe à laquelle j'ai participé a vraiment été excellente. Pour faire suite à la question concernant l'assurance : on me dit que tous les courtiers et agents doivent avoir l'assurance erreurs et

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

omissions. Quelle incidence cette assurance a-t-elle sur nous, les investisseurs?

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Cette assurance n'exclut-elle pas normalement la fraude?

M. DAVID WILSON : C'est à vos membres qu'on fait référence. (Inaudible).

M. LARRY WAITE : Elle n'est pas obl... vous avez raison, la plupart des membres de l'ACCFM ont cette assurance. Par contre, les règles ne l'exigent pas. Sa portée n'est pas aussi large que ce que proposait l'intervenant de tout à l'heure relativement à la couverture des fraudes perpétrées par les propriétaires des sociétés. Si je me fie à ce que je sais, et je n'en sais pas énormément, c'est une assurance beaucoup plus restreinte qu'une assurance contre la fraude.

M. DAVID AGNEW : Si vous me permettez d'intervenir, ce n'est pas tout à fait mon domaine, mais je crois qu'il est important de diviser votre question, pour tenir compte des personnes qui sont ici devant vous, en deux parties. Il existe plusieurs types de fraude : il y a évidemment celui qui met en cause une société membre d'un des OAR et puis je n'ai participé que pendant un bref instant à la réunion qui traitait des produits de placement.

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

Mais ces types de fraude ne regardent pas les personnes qui sont ici devant vous et, bien entendu, ce sont ces fraudes qui sont les plus néfastes parce qu'elles sont perpétrées par des personnes qui donnent l'apparence de travailler dans le secteur des placements, qui vendent des produits scandaleux et illégaux et il ne s'agit même pas d'un type de fraude que nous, ou les autres organismes, aurions l'occasion d'examiner dans le cadre d'une enquête et d'une procédure d'exécution. C'est ce qu'il y a de plus frustrant et je peux comprendre le fait que cet homme soit frustré puisqu'il s'agit d'une réalité qui ne relève pas tout à fait du secteur, mais qui se sert du mot « placement » pour attirer ses victimes.

M. DAVID WILSON : Par contre, David, l'une des fonctions importantes de la Direction de l'application de la loi de la CVMO est de surveiller le placement de valeurs mobilières par des personnes et des compagnies non inscrites. Et c'est à cela que vous faites allusion. Nous nous fondons sur les plaintes des clients, des personnes qui sentent qu'on leur offre quelque chose qui n'a pas été inscrit en bonne et due forme, et nous en assurons le suivi. Des gens s'adonnent à des activités sans être inscrits. Des personnes qui ne sont pas inscrites auprès de l'organisme de Susan ou de celui de Larry tentent régulièrement de commettre de

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

terribles fraudes et nous tentons de relever les activités sans inscription et d'arrêter ces gens lorsque nous obtenons une piste.

M. LARRY WAITE : Puis, sans doute le point le plus, l'un des points les plus importants qu'on a soulevés lors de cette séance : même lorsqu'une personne ne fait que vous appeler et raccrocher la ligne dès que vous répondez, vous devriez le signaler...

M. DAVID WILSON : En effet.

M. LARRY WAITE : ...parce que c'est la meilleure façon de...

M. DAVID WILSON : Exact.

M. LARRY WAITE : ...de commencer à les dépister.

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Je crois que l'un des points soulevés lors d'une réunion en petit groupe très très intéressante et instructive à laquelle j'ai participé, je ne sais pas si nous parlons de la même réunion, mais j'écoutais la séance intitulée « Travailler avec un conseiller » où Jim Rogers partageait avec le groupe quelques-unes de ses expériences en tant que conseiller financier.

Et, vous savez, l'un des points qu'il a soulevés dès le départ était, et ce point se rapproche de ce que disait David Agnew, qu'une personne peut se donner le titre de planificateur financier et cela pourrait avoir une signification pour l'investisseur. Ce dernier pourrait croire que ce titre

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

signifie que la personne est soumise à une certaine réglementation ou surveillance, alors que ça pourrait ne pas du tout être le cas. Il existe donc de multiples titres dans le monde des placements; les investisseurs ne savent plus où ils en sont et je dois dire qu'il en va de même pour moi.

Mais, vous savez, nous réglementons quelque 214 sociétés membres; les noms des sociétés que nous réglementons sont affichés sur notre site Web et toutes les personnes autorisées qui travaillent pour ces sociétés membres doivent se soumettre à nos règles, nos exigences, nos normes, nos examens de conformité, nos fonds de protection des épargnants, bref, à toute la gamme de mesures que nous mettons en place pour tenter de protéger les investisseurs. J'ai toujours dit que l'application de la loi est notre dernier recours. Même lorsque nos intentions sont les meilleures, les choses peuvent mal tourner.

Un point qui, à mon avis, est très intéressant, je ne sais pas si les membres de l'auditoire ont lu ou vu que les ACVM avaient financé un sondage auprès des investisseurs. Je ne me rappelle plus du nombre exact, mais ils ont interrogé des Canadiens partout au pays dans le but de découvrir quelles sont les personnes qui courent le plus de risques d'être victimes d'une fraude et de voir si certaines attitudes étaient associées aux victimes de fraude; ils ont découvert qu'une personne interrogée sur 20

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

affirmait avoir été la victime d'une fraude, d'une fraude d'investissement ou d'une fraude financière à un moment de sa vie. Et plus de la moitié des personnes ayant affirmé avoir été victimes d'une fraude, et c'est ce que je trouve le plus intéressant dans cette affaire, ont indiqué que le placement frauduleux leur avait été proposé par un membre de leur famille, un ami proche ou un collègue de travail.

Bien entendu, je ne vous dis pas de vous méfier des membres de votre famille, mais j'ai trouvé qu'il s'agissait d'une statistique intéressante. Ils ont également affirmé que les victimes de fraude affichaient certaines attitudes qui, selon l'étude des ACVM, leur donnait une propension à être la victime d'une fraude, si je peux m'exprimer ainsi. Je crois bien que c'est de cette manière que l'étude décrivait les résultats. On a cette impression de devoir couper les coins ronds, miser gros ou prendre des risques pour connaître la réussite financière. Il y avait aussi une grande méfiance face aux professionnels de l'investissement, ce qui est très intéressant à mon avis.

En tout cas, nous n'avons pas participé à ce sondage, mais je l'ai certainement trouvé intéressant et je crois que bon nombre des documents que nous lisons nous permettent tous d'être plus conscients de ce que sont les alertes, de ce dont nous devrions nous préoccuper. J'espère que

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

cette réalité est devenue plus apparente pour ceux d'entre vous qui ont participé aux réunions en petits groupes. Je sais que ce fut le cas pour moi.

M. DAVID WILSON : J'aimerais juste...

ANIMATEUR : Un point qui a attiré...

M. DAVID WILSON : ...juste...

ANIMATEUR : ... mon attention par rapport à cela était que...

M. DAVID WILSON : Pardon.

ANIMATEUR : ... 81 % des victimes de fraude sont des hommes.

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Je n'allais pas soulever ce point.

ANIMATEUR : Je n'ai pas vu lequel d'entre vous deux s'est levé le premier, alors nous procéderons de façon arbitraire en écoutant d'abord votre question.

QUESTION : D'accord. Les plaintes des investisseurs sont-elles consignées quelque part?

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Oui.

M. LARRY WAITE : Ouais, (inaudible).

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Si les investisseurs; je crois qu'il voulait savoir si les plaintes des investisseurs sont consignées en quelque part, c'est bien...

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

QUESTION : (Inaudible).

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Eh bien, je commencerai par décrire le processus de l'ACCOVAM, puis je laisserai la parole à...

M. DAVID WILSON : D'accord.

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : ... aux autres. À l'ACCOVAM, nous avons un système qui s'appelle le système ComSet. Il s'agit tout simplement d'un beau nom pour une base de données électronique. Nous exigeons que toutes nos sociétés membres au système ComSet, qui a été adopté en 2002. Le système ComSet oblige les sociétés membres à nous faire part de chaque plainte qu'elles reçoivent de la part d'un client. Ce processus doit se faire quotidiennement pour que nous soyons au fait de toute nouvelle plainte. Le système prend également en charge les instances civiles et les enquêtes internes que mène la société.

Le système ComSet devient ainsi une importante source de renseignements pour le personnel de l'ACCOVAM parce qu'il lui permet d'accéder aux données, et je parle ici du personnel de tout l'organisme : ce pourrait être le personnel chargé de la conformité financière, de la conformité commerciale ou de l'application de la loi, et il consulte la base quotidiennement. C'est de cette manière que les plaintes sont consignées en dossier.

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

Nous savons que les plaintes sont traitées par la société membre jusqu'à un certain point, mais nous sommes conscients de leur existence, nous les suivons, nous les surveillons et je peux vous dire que 97 pour cent des personnes autorisées qui travaillent pour une société membre ne font l'objet d'aucune plainte. 2 point, je crois que 0,38 pour cent d'entre eux ont fait l'objet d'une plainte et moins de je crois que c'est 0,38 pour cent qui ont fait l'objet de plus d'une plainte.

C'est donc une base de données intéressante. Elle nous tient informés. Il est clair que si vous faites affaire avec cette proportion minime de personnes autorisées ayant fait l'objet d'une plainte, cette réalité revêt de l'importance pour vous. Mais il s'agit d'un élément que nous incorporons dans la politique sur les normes de traitement des plaintes que nous tentons de mettre en place dans le but de faire en sorte que les plaintes soient gérées de manière cohérente, qu'il y ait des communications avec les clients au niveau des sociétés et que les investisseurs puissent faire part de leur plainte à l'OSBI le plus tôt possible dans le processus afin de leur éviter la frustration d'avoir à traiter avec la société pendant une longue période.

Nous proposons des normes qui montrent à nos sociétés membres que nous voulons qu'elles règlent la plainte d'une manière ou d'une autre,

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

qu'elles répondent à l'investisseur dans un délai de trois mois et qu'elles permettent aux gens de faire part de leur plainte à l'OSB, à l'Ombudsman. Si l'investisseur n'est pas satisfait de la réponse qu'il reçoit, il peut tout de suite se rendre au bureau de David, qui pourra statuer sur l'affaire. Je laisse maintenant la parole à Dave ou à Larry.

M. LARRY WAITE : L'ACCFM utilise exactement le même système, en fait, comme je vous l'ai dit tout à l'heure, notre système se fonde sur celui de l'ACCOVAM.

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Nous vous l'avons donné.

M. LARRY WAITE : Je crois que nous vous avons versé un petit quelque chose, mais je n'en suis pas certain. Notre système s'appelle METS (Member Electronic Tracking System). Il fonctionne exactement comme l'a décrit Susan. Nous nous en servons pour élaborer des profils de risque, etc. Nous avons fait des essais avec le système et l'avons mis en service en juillet; il est devenu obligatoire en septembre, si je ne m'abuse. Il s'agit donc d'un nouveau système pour nous.

Mais je crois que la personne de l'auditoire cherchait plutôt à savoir, et je ne veux pas vous faire dire ce que vous n'avez pas dit, si les investisseurs peuvent accéder à ces renseignements. Et la réponse est non. Les OAR, la CVMO et les organismes de réglementation du Canada

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

ne publicisent pas les plaintes; c'est une question d'équité. Quarante pour cent des plaintes que nous recevons ne mènent à rien en bout de ligne. Elles ne sont pas justifiées. Il n'y a pas de preuves.

Sur 100 plaintes reçues par notre service d'évaluation des cas, qui représente la première étape du processus de traitement des plaintes, 80 seront réglées à ce stade et les 20 restantes donneront lieu à des enquêtes. Donc, sur 100 plaintes, ou les 20 qui donnent lieu à une enquête, seulement 20 pour cent font l'objet d'une audience. Les autres plaintes sont réglées de manière moins officielle qu'une audience ou une instance en bonne et due forme. Mais nous ne rendons pas les plaintes publiques. Je ne crois pas que ce serait une manière équitable de procéder.

ANIMATEUR : David.

M. DAVID WILSON : J'aurais juste un dernier point à ajouter sur la question du traitement des plaintes. Contrairement à l'ACCOVAM et à l'ACCFM, la CVMO n'a pas de système ComSet. La nature des plaintes que nous recevons diffère quelque peu. Les plaintes déposées auprès de notre InfoCentre portent souvent sur un grand nombre de sujets différents. Dans plusieurs cas, nous transmettons ces plaintes à l'ACCOVAM ou à

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

l'ACCFM parce que ce sont ces organismes qui supervisent directement les sociétés et les conseillers financiers faisant affaire avec les particuliers.

Bien entendu, nous suivons de près l'évolution de toutes les plaintes que nous recevons et nous nous informons afin de savoir où elles aboutissent, que ce soit à notre Direction de l'application de la loi, à l'ACCOVAM ou à l'ACCFM. Nous assurons donc un suivi rigoureux des plaintes, mais nous n'avons pas de système ComSet. Et, à l'instar de l'ACCOVAM et de l'ACCFM, nous ne publicisons pas les plaintes; c'est une question de respect pour le plaignant. La plainte n'est pas rendue publique tant que nous ne disposons pas de preuves indiquant qu'elle est justifiée.

M. DAVID AGNEW : J'aimerais vous donner un autre point de vue concernant cette question parce qu'il est vraiment utile et qu'il provient en partie d'une personne qui n'est pas responsable de la réglementation. Alors, vous savez, nous ne sommes pas autorisés à délivrer de permis, à suspendre les gens ou à imposer des amendes; nous nous concentrons sur l'indemnisation, la restitution et c'est de ce point de vue que nous examinons les plaintes.

Mais nous procédons, par l'entremise de notre site Web et de nos rapports annuels, à des études de cas. Cela nous ramène un peu vers le

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

sujet de la sensibilisation. L'objectif est d'illustrer certaines des situations auxquelles nous sommes confrontées et de montrer comment nous les percevons. Mais je crois aussi que ces études permettent aux gens de voir quels sont les dangers et les enjeux qui se présentent sur le marché.

ANIMATEUR : D'accord. Je vous ai vu monsieur, mais je crois que la personne derrière s'était levée avant vous. Oui, madame?

QUESTION : J'aimerais poser une autre question par rapport à l'assurance. Pourquoi les conseillers individuels ne sont-ils pas tenus d'avoir une assurance erreurs et omissions comme, par exemple, les agents immobiliers, les médecins et les comptables? Pourquoi n'est-elle pas obligatoire?

M. DAVID WILSON : Je peux répondre le premier.

ANIMATEUR : (Inaudible).

M. LARRY WAITE : Nous avons étudié cette question de manière très rigoureuse lorsque nous avons créé l'ACCFM. Nous l'avons examinée en détail. Ce que nous avons découvert, c'est que tout d'abord cette assurance était très dispendieuse à l'époque. Je crois que les choses se sont améliorées depuis ce temps. Mais nous avons pris la décision à cette époque de ne pas donner aux compagnies d'assurance le pouvoir de

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

déterminer quelles personnes et compagnies seraient admises dans le secteur.

Nous étudions la question de nouveau et nous pourrions prendre une décision qui rendrait cette assurance obligatoire ou non. Pour le moment, l'ACCFM ne dispose pas d'une règle qui rend obligatoire l'assurance erreurs et omissions.

QUESTION : Cette assurance ne, pardon, n'élimineriez-vous pas les fraudeurs du secteur en la rendant obligatoire?

M. LARRY WAITE : On me dit que non.

QUESTION : Parce qu'ils sont tenus responsables individuellement. Ils seront tenus responsables. Ils devront verser des primes au même titre que tout le monde (inaudible)...

M. LARRY WAITE : Mais elle...

QUESTION : ... faute professionnelle?

M. LARRY WAITE : Dans bon nombre de cas, l'assureur ne verserait pas d'indemnité; c'est ce qu'on me dit. Comme je l'ai dit tout à l'heure, je ne suis pas un expert en matière d'assurance erreurs et omissions, mais nous étudions la question de nouveau.

QUESTION : Je vous remercie.

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Puis-je vous demander, la personne qui a posé la question, je dois vous dire sincèrement que je ne connais pas exactement les exigences de l'ACCOVAM en matière d'assurance, mais maintenant que vous avez posé la question, j'aimerais aussi connaître la réponse.

Je peux vous dire qu'il y a sur place plusieurs membres du personnel qui sont experts en la matière et je vous invite à les consulter après la séance, si cela vous convient, pour obtenir une réponse à votre question, une réponse précise.

QUESTION : C'est que, je travaille...

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : J'aime mieux vous proposer ça que de vous donner des renseignements inexacts.

QUESTION : J'ai travaillé pendant de nombreuses années dans le domaine de l'assurance, en responsabilité et plus précisément en assurance erreurs et omissions. C'est pour cette raison que cette question m'intéresse; parce que, vous savez, il existe des exigences relatives à cette assurance : vous versez des primes et, si vous êtes un mauvais conseiller, votre compagnie d'assurance doit payer, donc si vous êtes un mauvais conseiller vous aurez à verser des primes plus élevées que celles qu'aurait à verser un bon conseiller, c'est tout.

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Oui.

QUESTION : Merci.

M. LARRY WAITE : Merci.

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Merci.

ANIMATEUR : Monsieur.

QUESTION : J'aimerais faire suite au dernier commentaire et à ceux des deux messieurs qui ont abordé l'assurance. Je veux m'assurer que nous parlons de deux domaines réglementaires différents : les placements et l'assurance. La plupart des conseillers sont titulaires d'un permis en bonne et due forme.

Dans la province de l'Ontario, si vous détenez un permis d'assurance, la loi vous oblige à avoir une assurance erreurs et omissions, qui contient un avenant sur la fraude. Il s'agit là d'un décret de la Commission des services financiers de l'Ontario. Le produit existe, son coût est raisonnable et, sincèrement, je ne comprends pas pourquoi on n'étudie pas plus sérieusement le point de vue de cette jeune femme. Le service existe et les compagnies d'assurance versent les indemnités. Il se peut qu'à l'époque où l'ACCFM a étudié la question, il s'agissait d'un marché difficile, sans doute, mais le moment est maintenant propice et je crois qu'une telle mesure jouerait un rôle de premier plan dans la

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

protection des consommateurs de l'Ontario. Et ce que je viens de dire n'est pas une question. Je m'en excuse.

M. LARRY WAITE : Merci, je partage votre opinion.

ANIMATEUR : Nous acceptons également les commentaires. Oui, monsieur.

QUESTION : Bonjour. Ma question s'adresse à Susan. Quel est le pourcentage des amendes que vous réussissez à percevoir des contrevenants quittant le secteur et dans quelle mesure êtes-vous autorisé par la loi à percevoir ces amendes? Savez-vous qui sont les juges qui ont statué que vous n'êtes pas autorisé à le faire et êtes-vous en mesure de les nommer?

ANIMATEUR : À qui s'adresse votre question, monsieur?

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Elle s'adresse à moi. La première partie de votre question porte sur le pourcentage des amendes imposées par un comité disciplinaire de l'ACCOVAM que nous réussissons à percevoir?

QUESTION : Après qu'une personne a quitté votre secteur. Après...

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Après que quelqu'un a quitté le secteur. C'est une excellente distinction. Vous comprendrez que le taux de perception est assez élevé lorsque la personne désire demeurer dans le

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

secteur parce que, bien entendu, nous ne lui permettons pas de conserver son inscription, nous la suspendons ou nous appliquons les mesures nécessaires si elle ne se conforme pas à une mesure disciplinaire ou à une ordonnance lui imposant une amende. Cela est beaucoup plus difficile lorsque la personne quitte le secteur parce qu'elle ne s'en soucie plus ou parce qu'elle a été bannie à vie ou peu importe. Il est plus difficile de percevoir ces amendes et le pourcentage d'amendes en souffrance que nous réussissons à percevoir dans ces circonstances est très faible. Je ne connais pas le pourcentage exact, mais je sais qu'il est faible parce que j'ai déjà posé la question. Je crois qu'il en va de même pour les organismes de réglementation...

M. DAVID WILSON : Oui.

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : ... plus ou moins en général. Je ne sais pas, David, quelle réalité vous vivez à la CVMO, il en va de même pour vous Larry, mais c'est un problème et je crois qu'il s'agit de l'une des raisons pour lesquelles nous avons étudié d'autres types de recours. Maintenant, je devrais prendre le temps de vous dire que, lorsque le personnel entame une procédure, il recommande des sanctions.

Nous avons des comités présidés par des juges indépendants qui sont souvent retraités ou des avocats, mais normalement des juges à la

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

retraite. Ils ne relèvent pas du secteur; alors, vous savez, notre personnel se présente devant eux, mais ils ne relèvent pas de l'ACCOVAM. Le personnel dépose une soumission. Le membre du comité ayant un pouvoir décisionnel accepte ou non la soumission. Mais je voulais exprimer clairement cette distinction. Quelle était la deuxième partie de votre question?

QUESTION : Qui sont les juges ayant statué que vous n'êtes pas autorisé judiciairement à percevoir les amendes une fois que le contrevenant a quitté le secteur? Deux juges ont statué ainsi.

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : La deuxième partie de votre question était de savoir de quel pouvoir judiciaire ou législatif...

QUESTION : Oui.

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : ...nous disposons? Et l'ACCOVAM...

QUESTION : Après qu'ils ont quitté le secteur.

M. DAVID WILSON : Non.

QUESTION : Après qu'ils ont quitté.

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Oui. Le pouvoir de l'ACCOVAM découle actuellement de son ordonnance de reconnaissance. Si l'on consulte les dispositions de la *Loi sur les valeurs mobilières* de l'Ontario ou

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

les lois des autres commissions des valeurs mobilières, à l'exception de celle l'Alberta, je dirais que...

M. DAVID WILSON : Oui.

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : ...dans la mesure où nous disposons de quelques pouvoirs additionnels enchâssés dans la loi, il n'existe pas de protection législative. Il s'agit surtout d'une relation contractuelle. Nos membres sont tenus, s'ils veulent agir à titre de courtier en valeurs mobilières de plein exercice, d'être membres d'un OAR reconnu. Il s'agit d'une obligation réglementaire imposée par les commissions. Donc, s'ils veulent faire affaire au Canada, ils doivent être membres de l'ACCOVAM. Au-delà de ça, le type de protection que vous invoquez n'existe pas.

En fait, l'ACCOVAM a déposé des mémoires relativement à cette question devant le comité d'examen quinquennal qui a été créé pour étudier la modification des lois sur les valeurs mobilières. Elle a demandé que l'on instaure ces protections. Nous croyons toujours qu'on franchirait un pas dans la bonne voie en accordant ce pouvoir à l'ACCOVAM et nous continuerons de faire pression en vue de l'obtenir.

Je ne connais pas les noms des deux juges dont vous parlez, je suis désolée. Je connais toutefois les affaires auxquelles vous faites allusion,

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

l'une d'entre elles est l'affaire McBain, en Saskatchewan, mais le nom de l'autre affaire m'échappe.

QUESTION : (Inaudible) parle de M. Cory. Ce n'était pas Monsieur, l'ancien juge de la Cour suprême de l'Ontario..., non, pas de l'Ontario, le juge Cory de la Cour suprême du Canada, qui est maintenant chancelier de l'Université York, a indiqué dans un rapport rédigé récemment pour l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières que l'ACCOVAM n'est pas autorisée par la loi à assigner des témoins ni à percevoir des amendes et que ceux que l'on accuse injustement ne disposent d'aucun droit en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. L'ancien juge Cory a indiqué que cette question devait être abordée dans le cadre de la restructuration de l'application des lois canadiennes sur les valeurs mobilières.

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Le rapport auquel Diane fait référence a été commandé par l'ACCOVAM. Bien entendu, le rapport a été rédigé de manière indépendante, mais l'ACCOVAM a essentiellement formé un comité qui a commandé de nombreux travaux de recherche sur divers sujets, y compris l'application de la loi.

L'un de ces rapports a été corédigé par l'ancien juge Cory et Marilyn Pilkington et, vous avez tout à fait raison, ils ont recommandé que ces

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

pouvoirs soient conférés aux OAR, à l'ACCFM et à l'ACCOVAM et enchâssés dans la loi afin de nous permettre de mieux faire notre travail en tant qu'OAR reconnus.

M. LARRY WAITE : Et Susan, notre histoire en matière d'application de la loi est beaucoup plus courte que celle de l'ACCOVAM. Notre première instance d'application de la loi a eu lieu en décembre 2004. Il s'agissait d'un règlement extrajudiciaire relatif à la répartition des titres; le courtier a payé l'amende imposée. Nous pourrions donc affirmer que, pendant une très courte période, notre taux de perception était de 100 %. Bien entendu, il a diminué depuis ce temps et j'estime que notre taux de perception, la plupart des gens contre qui nous entamons des procédures n'œuvrent plus dans le secteur et, comme l'a dit Susan, nous ne sommes pas autorisés à percevoir les amendes qui leur ont été imposées. Cela dit, nous avons présenté des mémoires au Comité sénatorial permanent des banques et d'autres organismes de réglementation en vue d'acquiescer ces pouvoirs, mais notre situation ressemble énormément...

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Je suis d'accord.

M. LARRY WAITE : ... à ce que vient de décrire Susan.

ANIMATEUR : Avons-nous d'autres questions? Je ne vois personne avec un microphone dans la main. D'accord, ici.

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

QUESTION : Oh, Bonjour. Bonjour.

ANIMATEUR : Juste là. Oui, monsieur.

QUESTION : Ma question s'adresse à David Wilson. Comment la CVMO peut-elle s'attendre à ce que les investisseurs soient dédommagés des pertes et des dommages occasionnés par un fonds frauduleux qui a été approuvé par la CVMO? Il me semble qu'on ne fait qu'augmenter la charge de travail des nombreux avocats et membres du personnel.

M. DAVID WILSON : Je répondrai d'abord à votre question, puis je laisserai la parole à David Agnew, dont l'organisme est l'une des principales sources de dédommagement pour les investisseurs.

La CVMO n'approuve pas de placements en soi. Notre régime se fonde essentiellement sur la divulgation : nous nous assurons que les investisseurs disposent de renseignements complets sur les placements qui leur sont offerts. Nous ne vous conseillons pas d'acheter telle ou telle chose. Je voulais juste m'assurer que ce soit clair pour que les gens comprennent bien votre question.

En ce qui concerne le dédommagement à la suite d'une fraude, il existe un certain nombre de recours et nous tentons, par l'entremise de la brochure à laquelle on a fait référence tout à l'heure et qui se trouve dans vos trousseaux, d'exposer en termes assez simples les divers recours qui

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

sont mis à la disposition des gens qui cherchent à déposer une plainte concernant un placement qu'ils ont effectué.

L'un des recours consiste à communiquer avec la société en question, c'est-à-dire la société par l'entremise de laquelle ils se sont procuré le placement. C'est le premier recours que nous recommandons dans la brochure. Si, après un certain délai, le plaignant n'obtient pas satisfaction de la part de la société, il a le choix de s'adresser à l'ACCOVAM, à l'ACCFM ou à l'Ombudsman, l'organisme de David Agnew, dans le but d'obtenir un dédommagement ou de faire rectifier la situation. Je laisse maintenant la parole aux dirigeants de ces organismes qui reçoivent les plaintes des personnes éprouvant des difficultés.

QUESTION : D'accord, mais j'aimerais...

M. DAVID AGNEW : Je n'ai pas grand-chose à ajouter à ce que vient de dire David. Bien entendu, les compagnies qui collaborent avec l'OSBI sont membres de l'ACCOVAM, de l'ACCFM et de l'IFIC. Donc, s'il ne s'agit pas d'un placement qui s'inscrit à l'intérieur de ces paramètres, nous ne sommes malheureusement pas en mesure de vous aider. Par contre, il va sans dire que l'objectif est d'abord de tenter de résoudre la question auprès de la société. Comme l'a dit Susan, on étudie actuellement la question de l'adoption de nouvelles règles plus sévères

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

régissant la manière dont les plaintes sont traitées à l'intérieur des compagnies avant de se rendre à nous. La, pardon.

QUESTION : J'aimerais éclaircir ma question. Je fais référence à des cas comme les affaires Portis et Norshield, dans lesquels la société n'est pas impliquée et le fonds a vraisemblablement été examiné à plusieurs reprises par la CVMO. Nous parlons de fraude, mais je fais surtout référence à un placement auquel la CVMO aurait appliqué des freins et contrepoids et qui, malgré tout ça, aurait quand même donné lieu à une fraude.

M. DAVID WILSON :

QUESTION : Et il n'y a pas de dédommagement.

M. DAVID WILSON : Je sais que Mike Hornburg a dit que nous n'évoquerions pas de cas précis ce soir, mais...

QUESTION : Non, je sais.

M. DAVID WILSON : ... je peux parler brièvement de Portis parce que ce que je vais dire relève du domaine public. Nous savons tous que l'instance, ou des parties de celle-ci, sont toujours en cours. Jusqu'à maintenant, le séquestre de Portis a annoncé que des sommes seront remises aux investisseurs de Portis. Ces sommes augmenteront dès que la mise sous séquestre sera conclue. La CVMO a rapidement mis en place

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

ce processus de mise sous séquestre et de blocage des avoirs dès que nous avons eu connaissance du problème de Portis relativement à la gestion des fonds qui lui avaient été confiés par les investisseurs.

M. LARRY WAITE : Et j'aimerais ajouter que la CVMO a mené, conjointement avec l'ACCFM et d'autres organismes, une enquête qui a fait en sorte que les commissions qui avaient été versées à Portis soient retournées au séquestre. Ces commissions seront parmi les sommes qui seront remises aux investisseurs particuliers.

ANIMATEUR : Juste là. Oui, monsieur.

QUESTION : Bonjour. Bonjour. Je m'appelle Zahed Jaffrey. Je vous remercie messieurs et madame d'être présents ici ce soir. Mes questions portent sur, en fait, un groupe de fournisseurs rémunérés à honoraires, y compris Warren McKenzie de secondopinions.ca, ont lancé une pétition en ligne visant à faire en sorte que les courtiers en valeurs mobilières et en fonds mutuels soient tenus d'afficher le rendement obtenu par leurs clients.

Une telle mesure aiderait énormément le client profane qui considère que les états financiers sont, pour le moins, lourds. Elle procurerait beaucoup plus de transparence pour les clients et sa mise en œuvre ne semble pas très compliquée. Que faudra-t-il pour faire en sorte que cette mesure devienne une exigence, plutôt qu'une recommandation,

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

imposée aux sociétés membres en vertu du modèle de courtage équitable? Merci.

M. DAVID WILSON : Je répondrai d'abord, puis je laisserai la parole à Susan et à Larry. Si j'ai bien compris, le questionneur fait référence à ce que l'on nomme le modèle de courtage équitable, une initiative qui a été entreprise par la CVMO vers l'an 2000. L'un des éléments qui a été mis en place lorsque le modèle de courtage équitable était encore tout nouveau était la promotion de la divulgation périodique aux investisseurs du rendement de leurs placements. On a beaucoup travaillé sur ce projet. Malheureusement, il n'a toujours pas été achevé. Par contre, l'ACCOVAM, l'ACCFM et la CVMO se sont réunies récemment dans le but d'établir un plan d'action permettant de mettre la touche finale à certains éléments du modèle de courtage équitable. Susan et Larry, vous pouvez peut-être...

M. LARRY WAITE : Oui, je peux...

M. DAVID WILSON : ...en dire plus.

M. LARRY WAITE : Je commencerai, si cela ne vous dérange pas Susan.

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Pas du tout.

M. LARRY WAITE : Ce projet a été retardé par un certain problème. En fait, ce que l'on appelle aujourd'hui le modèle des relations avec les

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

clients contenait beaucoup de bons éléments. Bon nombre de ces éléments ont été entravés en raison de la question du rendement des investissements.

On nous disait, lorsque nous avons examiné le projet, qu'il engendrerait d'énormes dépenses, qu'il serait très dispendieux et qu'il nécessiterait de longues périodes de transition. Alors nous avons décidé, et j'espère que nous avons réussi à convaincre David, que le RCI, je partage entièrement votre opinion, est important. Consacrons-nous à la proportion de 80 % du projet pouvant être réalisée dès maintenant, faisons-le rapidement, puis concentrons-nous sur le RCI par la suite.

Nous tenterons d'y incorporer le total des fonds que vous investissez au début de l'année, les dépôts, les retraits et le solde à la fin d'une période donnée. Mais je suis complètement d'accord avec vous, le RCI est une donnée importante.

QUESTION : Ouais, l'adresse est showmethereturn.com, si vous désirez signer la pétition. Merci.

M. DAVID WILSON : Pas ce soir. Plus tard, peut-être.

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : J'aimerais ajouter un point à ce qui a déjà été dit. Vous avez entièrement raison, il me semble qu'il s'agit

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

d'une question de bon jugement et une mesure à laquelle les investisseurs devraient avoir droit.

Oui, j'ai entendu les arguments voulant que la mise en œuvre soit dispendieuse et il est difficile d'en faire fi puisque cette mesure nécessiterait que l'on apporte de vastes changements au système. Vous savez, nous avons une vaste gamme de sociétés membres dont certaines très grandes et d'autres beaucoup plus petites. L'ACCFM a un nombre encore plus élevé de sociétés membres sans doute plus petites.

Alors nous tentons d'atteindre cet objectif par étapes. Nous croyons que l'une des manières de réaliser des progrès est de lancer un message à tous, et je dirais que nous sommes tous unanimes là-dessus, pour indiquer l'objectif que nous visons et pour déterminer les étapes à franchir en vue de l'atteindre. Collaborer en attendant avec les sociétés dont nous assurons la surveillance et se demander ce qu'il faudra pour être en mesure de produire ces données pour l'ensemble des investisseurs.

Nous savons que quelques-unes d'entre elles le font actuellement pour leurs clients avertis. Elles sont en mesure de produire les données lorsqu'on leur demande de le faire. Bon nombre d'entre elles le font même s'il ne s'agit pas d'une exigence.

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

Je trouve fantastique que cette pétition ait été lancée par un participant au secteur disant : « C'est l'objectif à viser, atteignons-le ». Je crois que c'est ce genre d'évolution poussée en quelque sorte par le marché, ce changement de comportement, que nous aimerions voir se réaliser. Nous établissons l'objectif, nous affirmons que c'est ce que nous voulons atteindre, que nous cherchons, dans le cadre de notre proposition pour le modèle des relations avec le client, à obliger toutes les sociétés à indiquer s'ils offriront ce service. De cette manière, les investisseurs seront au moins en mesure de savoir s'ils font affaire ou non avec une société qui leur fournira ces renseignements.

À mon sens, une telle mesure contribuerait à engendrer une modification du comportement dans le secteur qui nous permettrait de nous rapprocher de notre objectif. Mais, comme l'a dit Larry, nous voulions surtout apporter des améliorations rapidement, alors nous allons faire des propositions très bientôt.

ANIMATEUR : Pourriez-vous répéter l'adresse du site Web?

QUESTION : showmethereturn.com.

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : showmethe...

ANIMATEUR : showmethereturn.com, en un mot, non?

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : C'est mignon; c'est comme « montre-moi l'argent ».

ANIMATEUR : Il reste encore environ dix minutes à la séance de questions. Donc si vous avez des questions, manifestez-vous, levez la main et on vous apportera un microphone. Ici. Oui, monsieur?

QUESTION : Le délai de deux ans pour signaler une offense est-il efficace? Je n'arrive pas à y croire. On examine les placements sur un horizon de cinq ans, dix ans, etc., mais si j'ai bien compris les règles que vous avez mises en place, une offense doit être signalée, prouvée et traitée dans un délai de deux ans. Cela ne me semble pas du tout avoir de sens.

M. DAVID WILSON : Restriction?

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Ouais.

QUESTION : Mais j'effectue des placements depuis 75 ans.

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Je, je...

M. DAVID WILSON : Aimeriez-vous commencer, Susan?

ANIMATEUR : Qui, David...

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Non, allez-y.

ANIMATEUR : Qui va répondre?

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

M. DAVID WILSON : Je crois que le questionneur fait référence à la loi sur la prescription qui régit les plaintes des investisseurs. Elle figure parmi les lois de l'Ontario et varie dans chaque province du Canada, mais nous sommes en Ontario ce soir. La loi ontarienne sur la prescription vient à échéance après deux ans. C'est une question qui a été soulevée lors de l'Assemblée des investisseurs qui a été tenue il y a deux ans et demi.

Après la dernière assemblée, le groupe qui se trouve devant vous ce soir a signalé au gouvernement de l'Ontario que cette question était d'une grande importance pour les investisseurs, qu'un délai de deux ans n'était pas suffisant pour traiter les plaintes complexes. Le gouvernement de l'Ontario n'a pas prolongé la période de deux ans, il avait ses propres raisons de ne pas le faire, mais il a clairement indiqué qu'une fois la plainte d'un investisseur transmise à un organe de règlement des plaintes, comme l'OSBI ou une société autorisée par l'OSBI, le temps cesse de s'écouler. Sur ce, je laisse la parole à David.

M. DAVID AGNEW : Tout à fait. Et puis, nous sommes en Ontario, mais juste pour que vous en connaissiez l'origine, il s'agit d'une mesure que mettent en place beaucoup de provinces. Environ la moitié des provinces du Canada ont réduit le délai de leur loi sur la prescription à

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

deux ans. Bien entendu, cette loi couvre bien plus que les investissements; elle couvre une très vaste gamme de poursuites civiles.

Le questionneur a raison, le délai de deux ans est trop court. En gros, la loi stipule que l'on dispose de deux ans à partir du moment où on a pris connaissance de l'offense ou du moment où on aurait dû en prendre connaissance (ce qui représente déjà un problème pour les investisseurs moins expérimentés) pour tenter une poursuite. Une fois la période de deux ans écoulée (cette période était de six ans auparavant), on perd le droit de poursuivre. Ce qui signifie, et je sais qu'il s'agit d'un point qui a été soulevé dans certaines des réunions en petits groupes, ce qui signifie, surtout lorsqu'on a un problème, qu'il faut agir très rapidement.

Les nouvelles règles qui seront mises en place par l'ACCFM et l'ACCOVAM accéléreront ce processus en imposant des limites de temps aux sociétés relativement au temps dont elles disposeront pour traiter une plainte. Si la plainte se rend jusqu'à nous (ce n'est pas le cas de toutes les plaintes) et, vous savez, le système légal a été mis en place pour de bonnes raisons, il y a sans doute des plaintes qui dépassent notre champ de compétence et ainsi de suite, mais le temps arrête effectivement de s'écouler.

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

En d'autres termes, cette période de restriction est suspendue pendant la période durant laquelle nous examinons la plainte. Voilà qui aide un peu les choses, mais je comprends le point de vue du questionneur : un délai de deux ans, ne serait-ce que pour prendre connaissance du problème...

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Ouais.

M. DAVID AGNEW : ... peut sembler très court et cela signifie, et je n'aime pas dire ce que je m'apprête à dire, mais cela signifie qu'il y a une certaine responsabilité en ce qui a trait à la vigilance; il faut agir rapidement pour faire avancer sa plainte et nous espérons que les nouvelles règles lui permettront de progresser plus rapidement dans le système.

ANIMATEUR : D'autres questions?

QUESTION : Ma question...

ANIMATEUR : Oui, madame. Juste là.

QUESTION : Pardon.

QUESTION : En 2005 et en 2006, environ 50 pour cent des plaintes liées à l'investissement ayant donné lieu à des enquêtes de l'OSBI ont été rejetées. Ces statistiques soulèvent des questions relativement à la fiabilité

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

des décisions que prennent les sociétés de placement et au processus interne de traitement des plaintes.

Le taux de rejet de 50 pour cent qu'affiche l'OSBI porte à croire que les décisions que prennent les sociétés relatives au processus interne de traitement des plaintes ne sont pas dignes de confiance. Cela dit, pourquoi les investisseurs doivent-ils se soumettre à ce processus avant de pouvoir accéder au processus externe de règlement des différends?

M. DAVID AGNEW : Je vais commencer. Les autres pourront ajouter leur grain de sel. En réalité, vous parlez du nombre de plaintes non réglées et il s'agit d'une donnée tout à fait pertinente. Par contre, cette donnée n'indique pas le nombre de plaintes qui ont été réglées avant de se rendre à notre niveau.

Nous couvrons les services bancaires et l'investissement, mais concentrons-nous sur l'investissement. Selon les systèmes d'enregistrement des plaintes de l'ACCFM et de l'ACCOVAM, des centaines d'autres plaintes sont, nous l'espérons, réglées par la société et le client. C'est pour cette raison que nous disons que les clients devraient au moins essayer de régler leur plainte à l'interne.

Mais je peux vous dire que je suis très préoccupé par les plaintes qui ne se rendent pas jusqu'à nous parce que les gens abandonnent ou

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

acceptent des règlements qui ne sont pas suffisants en croyant que c'est le meilleur résultat qu'ils peuvent espérer obtenir. Je crois, et je sais que je commence à me répéter, mais un des avantages qui découle des nouvelles règles qui permettront aux plaintes de mieux circuler dans le système est le fait que, à mon avis, elles inciteront les sociétés à accélérer le processus de règlement des plaintes dans le but d'économiser du temps et d'éliminer les frustrations des parties en cause. Ces règles feront en sorte que les gens sauront, en fin de compte, qu'il y a quelqu'un vers qui ils peuvent se tourner.

Le processus ne doit pas nécessairement se terminer chez nous. Si les clients ne sont pas satisfaits des décisions que nous rendons, il y a toujours la possibilité d'aller en cour, si c'est abordable. Mais l'important, c'est que les plaintes circulent plus rapidement dans le système pour atteindre ce point éventuellement.

Je dois dire qu'à l'échelle internationale, ces statistiques ne sont pas bien différentes des nôtres. En fait, elles sont plus élevées dans certains cas, mais nos statistiques sont semblables à celles que j'observe chez d'autres ombudsmans de services financiers du côté de l'investissement. Ce ne sont pas des statistiques hors du commun.

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : J'aimerais, je suis d'accord à 100 pour cent avec tout ce qu'a dit David. J'ajouterais cependant que je crois qu'il est important qu'un investisseur communique avec la société avec laquelle il éprouve des problèmes parce que je crois que la société est responsable du traitement des plaintes des investisseurs en première instance.

Je crois qu'en sautant cette étape, bien que je comprenne qu'il soit frustrant pour la proportion restreinte de personnes qui n'obtiennent pas de règlement de la part de la société, je crois qu'il est important que la société ait connaissance des plaintes qui sont formulées à son égard, il faut qu'elle en soit consciente.

Les personnes inscrites qui sont au service de ces compagnies doivent avoir connaissance des plaintes formulées à leur égard qui n'ont pas été réglées. Je me préoccuperais du fait qu'en supprimant cette étape, on nuirait à cette source de renseignements et, sincèrement, cette responsabilité doit demeurer entre les mains de la société en première instance et je crois qu'une telle mesure ne correspondrait pas au type d'incitation comportemental que nous prônons dans l'ensemble du secteur.

Et je dirais que, pour régler le problème très pertinent que vous avez évoqué, il est juste de dire aux gens de s'adresser à la société d'abord.

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

Toutefois, il ne faut pas que les gens soient placés dans une situation où ils sentent qu'on les entrave, que le système travaille contre eux. C'est la raison pour laquelle nous avons cherché à mettre en place, dans tout le secteur, des normes constantes et rigoureuses en matière de gestion des plaintes qui visent à rehausser l'efficacité du système et à faire en sorte que les investisseurs aient la certitude que, dans l'éventualité où leur plainte n'est pas réglée par la société après un certain délai, ils puissent passer immédiatement à l'étape suivante du processus.

Je crois que c'est en tentant d'équilibrer ces intérêts que nous en sommes venus à la conclusion qu'il s'agissait de la bonne manière de procéder et nous surveillerons la situation afin de nous assurer que le tout fonctionne comme prévu.

ANIMATEUR : À l'arrière. Je suis désolé, monsieur...

QUESTION : Merci.

ANIMATEUR : ... qu'on ait pris autant de temps pour vous répondre.

QUESTION : Ma question s'adresse à Susan, de l'ACCOVAM. J'aimerais savoir si l'ACCOVAM a cessé de divulguer aux employeurs l'identité des employés qui signalent des écarts de conduite présumés. Dans mon cas, lorsque je travaillais encore dans le secteur, j'ai laissé un message détaillé, parce que l'agent n'était pas responsable, sur la boîte

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

vocale de l'ACCOVAM dans lequel j'ai indiqué la nature du problème, la nature confidentielle du problème, ma préoccupation, mon numéro de téléphone cellulaire et des directives pour me rejoindre. Le message a été laissé à 11 h 30.

À 2 h 30, j'ai reçu un courriel. Le courriel m'avait été envoyé par mon directeur. Il m'a écrit : « Jim, l'ACCOVAM nous a avertis que tu l'as appelée ». Il s'agit là d'une trahison. J'ai fait l'objet de harcèlement en raison du fait que j'ai soulevé cette question et je ne divulgue pas les détails de la situation à l'heure actuelle, bien que j'aie tenté de le faire. Avant que je ne quitte le secteur, aucun membre du personnel de l'ACCOVAM ne m'avait interrogé au sujet de cette question. J'ai immédiatement cherché à obtenir des conseils de la part de mes amis avocats. Ils m'ont dit sur-le-champ de me mettre en mode fermeture et dénégaration dans le but de conserver mon emploi. J'ai donc commencé à affirmer que mon appel était sans importance.

La bonne nouvelle, c'est que j'ai conservé le courriel qui contient toutes les preuves. J'ai montré ce courriel au vice-président de votre Direction de l'application de la loi en janvier dernier. Je lui ai demandé, je lui ai raconté mon histoire dans son bureau et je lui ai dit qu'il faudrait mettre en place, à l'instar des corps de police et de l'Agence du revenu du

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

Canada, une ligne d'assistance, parce que cette situation se produit souvent.

En fait, un membre de la Small Investor Protection Association m'a demandé de questionner l'ACCOVAM au sujet de la connaissance qu'elle a de la falsification à grande échelle de l'information contenue dans les profils qui figurent dans les comptes des clients. « Oh, il manque une signature, oh, nous n'avons qu'à les déplacer ou à les modifier ou peu importe. » C'est donc bien connu dans le secteur. J'ai soulevé la question pour tenter d'attirer votre attention sur l'un des enjeux, en fait, je voulais en soulever deux. Aucun membre du personnel de l'ACCOVAM n'a communiqué avec moi, j'ai fait l'objet de harcèlement et j'ai demandé en janvier si une ligne d'assistance avait été mise en place.

Je demande donc, à Susan d'abord, si une ligne d'assistance assurant la protection des individus a été mise en place. J'ai posé la question à un représentant de l'ACCOVAM lors d'une séance plus tôt dans la journée et il m'a répondu que vous protégez la confidentialité. Ma confidentialité a été protégée pendant trois heures.

J'aimerais ensuite adresser une question à M. Wilson. La CVMO est le seul organisme présent ce soir qui a été créé par une loi. C'est donc vous qui êtes responsable devant les contribuables de la protection des

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

investisseurs particuliers. Je tentais, en tant qu'employé, de faire ma part et on m'a trahi. Je vous ai écrit à deux reprises et vous avez délégué à un membre de votre personnel la tâche de me répondre que je devais m'adresser à l'ACCOVAM. Vous vous en êtes lavé les mains.

Pourquoi vous êtes-vous lavé les mains de questions qui concernent toutes les personnes qui sont présentes ici ce soir? Nous allons tous prendre notre retraite, nous allons tous dépendre de nos REER et des sommes que nous avons mises de côté et nous aurons besoin de savoir qu'une certaine intégrité règne dans le système. Donc, M. Wilson, une fois que Susan aura répondu à sa partie de la question, il y a clairement un problème, que comptez-vous faire? Vous êtes un fonctionnaire. Vous ne travaillez plus dans le secteur.

ANIMATEUR : D'accord. Commençons par Susan, s'il vous plaît.

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Je vais tenter de répondre à ce que je crois être la première partie de la question, mais je vais la répéter parce que je crois que la question que vous avez posée au tout début était, en fait, vous avez posé deux questions : l'ACCOVAM a-t-elle mis en place une ligne d'assistance, mais vous m'avez d'abord demandé si notre personnel cesserait de communiquer avec les sociétés membres lorsqu'un de leurs employés dépose une plainte à son sujet. J'ai bien compris? Bon.

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

Je vais d'abord répondre à la deuxième question. Je n'étais pas consciente qu'on se livrait à de telles pratiques. Si on se livre vraiment à ces pratiques, je vous dirais aujourd'hui que j'aurais plutôt pensé que les plaintes sont toutes traitées de la même façon dans l'ensemble du système. Si nous recevons une plainte du public, que ce soit de la part d'un particulier ou d'un employé d'une société membre, je crois que nous devrions étudier la plainte et consulter le plaignant.

En réalité, lorsqu'on procède à une enquête sur ces affaires, il est parfois nécessaire de consulter l'autre partie pour obtenir des renseignements. Toutefois, je comprends que, dans votre cas, il aurait été préférable que l'on communique avec vous afin que vous nous autorisiez à communiquer avec votre employeur ou pour que vous nous disiez de quelle manière vous auriez aimé que nous procédions. Je crois donc qu'il faut faire preuve de compréhension en ce qui concerne les circonstances particulières auxquelles nous sommes confrontées lorsque nous recevons une plainte et je crois qu'il est raisonnable de s'attendre à ce que toutes les personnes qui participent à ce processus fassent preuve de jugement lorsqu'elles traitent une plainte.

La deux..., l'autre question qui portait sur une ligne d'assistance est très intéressante. Nous n'avons pas ce que vous appelez une ligne

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

d'assistance. À ma connaissance, personne, je ne crois pas que vous ayez une ligne d'assistance, la CVMO non plus, bien qu'elle ait un service de plaintes et de demandes de renseignements. L'ACCOVAM a une fonction d'accueil chargée de recevoir les plaintes. Cette fonction fait actuellement partie de l'évaluation des cas, qui relève de la Direction de l'application de la loi. L'idée d'une ligne d'assistance est très intéressante. Il s'agit d'une possibilité que nous avons l'intention d'étudier.

Comme vous le savez, nous travaillons actuellement à une fusion avec les SRM et, lorsque nous procéderons à l'étude de la manière dont ils traitent les plaintes comparativement à la manière dont nous les traitons, il est clair que nous allons tenter d'améliorer le système dans son ensemble. Nous avons également étudié les méthodes employées par d'autres organismes de réglementation. Nous avons observé la méthode qu'a employée la SEC par le passé et nous espérons adopter une démarche d'avant-garde, moderne et qui aidera ceux qui...

ANIMATEUR : D'accord, je vais...

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : ... cherchent à communiquer avec nous.

ANIMATEUR : Je profite de mon pouvoir absolu d'animateur...

M^{me} SUSAN WOLBURGH JENAH : Oui. Excusez-moi.

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

ANIMATEUR : ... pour vous demander d'être concise. En théorie, notre temps est maintenant écoulé. David, pourriez-vous prendre une dernière question? David, pourriez-vous répondre à la question?

M. DAVID WILSON : Bien sûr. Une partie de cette question s'adressait également à moi. Le questionneur a indiqué d'emblée que la CVMO est l'organisme de réglementation créé par une loi qui est en vedette ce soir. La CVMO a délégué certaines de ses responsabilités à l'ACCOVAM et à l'ACCFM. La fonction que remplissait l'ACCOVAM et celle dans laquelle vous étiez impliquée mettait en cause une personne inscrite travaillant pour un courtier inscrit.

Je n'ai pas de souvenir de votre correspondance avec moi et je ne suis pas en mesure de la commenter, mais, si on vous a répondu qu'il fallait adresser votre plainte à l'ACCOVAM; si elle n'a pas été en mesure de la régler et que vous avez consulté l'ACCOVAM ce soir lors d'une séance, alors n'hésitez pas à communiquer à nouveau avec l'InfoCentre de la CVMO ou à m'écrire directement pour me faire part de ce qu'a fait l'ACCOVAM, si elle a fait quelque chose, pour régler votre plainte, puis nous l'étudierons par la suite parce que les OAR, l'ACCOVAM et l'ACCFM relèvent en définitive de nous.

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

ANIMATEUR : D'accord. Nous allons maintenant passer à la dernière question; elle est juste là. Oui, monsieur.

QUESTION : Oui. Ma question s'adresse à Dave Wilson et porte sur le papier commercial adossé à des actifs. Une institution financière lui a attribué une certaine notation. Je me demandais si la Commission des valeurs mobilières a effectué une enquête sur cette institution pour la simple et bonne raison que ce papier commercial adossé à des actifs, n'est ni clair ni transparent et une institution financière lui a attribué une certaine notation. Ces papiers ont fini par se retrouver sur les marchés monétaires, ce qui a donné lieu à la crise actuelle du système bancaire.

M. DAVID WILSON : La crise relative au papier commercial adossé à des actifs, et le mot crise est bien employé par le questionneur dans ce cas, n'est pas un phénomène qui se limite au Canada; il s'agit d'un phénomène qui se produit sur tous les marchés financiers développés du monde, les États-Unis, l'Europe de l'Ouest et le Canada compris.

QUESTION : Non, non, non, non.

M. DAVID WILSON : Et bien que le Canada ait...

QUESTION : Cette crise est née au Canada en raison de la notation qui lui a été attribuée, elle ne lui a été attribuée qu'au Canada. Aucune

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

autre agence internationale de notation n'était prête à évaluer le produit qui a été vendu au Canada.

M. DAVID WILSON : Donc, la crise relative au papier commercial adossé à des actifs est un phénomène international.

QUESTION : Non.

M. DAVID WILSON : L'élément canadien représentait 30 milliards de dollars sur 120 milliards. Un total de 120 milliards de dollars de papier vendu au Canada avait été évalué par une seule agence de notation, Dominion Bond Rating Service.

La communauté internationale, y compris les organismes de réglementation canadiens, étudie actuellement la possibilité d'appliquer, de manière générale, des mesures de surveillance et de réglementation aux agences de notation, y compris DBRS, à la suite de la crise relative au papier commercial adossé à des actifs.

ANIMATEUR : Nous avons entendu d'excellents points ce soir. Je suis persuadé que les dirigeants des organismes et leur personnel en ont beaucoup appris, j'ai beaucoup appris et j'espère que vous en avez tous appris également.

INTERLOCUTEUR NON IDENTIFIÉ : (Inaudible).

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »

ANIMATEUR : Comme je l'ai dit il n'y a pas bien longtemps, notre temps s'est écoulé. La séance tire à sa fin. Comme je l'ai mentionné, si vous avez d'autres questions à poser aux membres du personnel des quatre organismes, nous demeurerons sur place après la séance et des membres du personnel se tiendront autour des kiosques d'information à l'extérieur de cette salle. Vous pouvez leur poser vos questions si vous n'avez pas obtenu de réponse ici.

Nous, les organismes parrains en particulier, aimerions savoir ce que vous avez pensé des événements de ce soir. Votre trousse d'inscription contient un questionnaire; veuillez le remplir et le remettre à un membre du personnel avant de quitter. Au nom des organismes parrains présents ce soir, l'ACCOVAM, l'ACCFM, l'OSBI et la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, je vous remercie de votre présence et d'avoir participé à une discussion animée par moments, mais toujours courtoise. Sur ce, nous vous souhaitons une bonne soirée. Merci.

M. DAVID WILSON : Bonsoir. Bravo, Susan.

"Though CNW Group has used commercially reasonable efforts to produce this transcript, it does not represent or warrant that this transcript is error-free. CNW Group will not be responsible for any direct, indirect, incidental, special, consequential, loss of profits or other damages or liabilities which may arise out of or result from any use made of this transcript or any error contained therein."

« Bien que Groupe CNW ait fait tous les efforts possibles pour produire cet audioscript, la société ne peut affirmer ou garantir qu'il ne contient aucune erreur. Groupe CNW ne peut être tenue responsable de pertes ou profits, responsabilités ou dommages causés par ou découlant directement, indirectement, accidentellement ou corrélativement à l'utilisation de ce texte ou toute erreur qu'il contiendrait. »