

## Souplesse bien reçue

*L'industrie a apprécié celle des régulateurs.*

PAR GUILLAUME POULIN-GOYER

**LA FLEXIBILITÉ DONT ONT** fait preuve l'industrie financière et ses régulateurs durant la pandémie a été un ingrédient clé de sa relative résilience.

C'est entre autres ce qui se dégage du sondage mené dans le cadre du Pointage des régulateurs de 2021, ainsi que de l'analyse de celui-ci par des observateurs.

Comme le montre le tableau ci-dessous, malgré la tempête qui a frappé l'industrie, les responsables de la conformité ont accordé aux régulateurs en 2021 des notes moyennes stables ou en hausse aux divers critères d'évaluation par rapport à 2020. Tous les régulateurs évalués, excepté l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM), affichent des augmentations de note en 2021.

«Dans l'ensemble, les participants du marché ont une vue positive des organismes qui les supervisent, indique Sylvain Perreault, chef de la sécurité du Mouvement

**Desjardins.** Cela est aussi un signe de la vitalité et de l'intégrité du marché canadien, qui a l'une des meilleures réputations au monde. Des notes parfaites seraient inquiétantes: les organismes de réglementation ne sont pas là pour plaire!»

Le sondage ne mesurait pas spécifiquement l'effet de l'agilité des régulateurs relativement à la pandémie. Or, cet effet s'est répercuté indirectement sur les résultats à bon nombre de critères d'évaluation, dont le processus d'inspection.

«Les organismes de réglementation ont dans l'ensemble bien réagi dans le contexte de la pandémie et ont su faire les adaptations nécessaires», ajoute Sylvain Perreault. Bon nombre d'exemples se trouvent dans les textes sur l'**Autorité des marchés financiers (AMF)**, l'**Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)** et la **Chambre de la sécurité financière (CSF)** en pages 16, 17 et 18.

Par rapport au Pointage des régulateurs de 2020, la plus forte hausse annuelle de la note moyenne cette année est attribuable aux répondants du secteur

de l'assurance, qui ont fait bondir la note moyenne de l'AMF et de la CSF.

L'amélioration de la perception des répondants malgré la pandémie n'étonne pas Lyne Duhaime, présidente de l'**ACCAP-Québec**, et vice-présidente principale, Politiques et réglementation des marchés de l'**Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes**: «L'industrie de l'assurance, que ce soient les régulateurs, les assureurs ou les conseillers, a fait preuve d'une grande agilité afin que les consommateurs puissent continuer à avoir accès aux produits dont ils ont besoin.»

Devant également adopter le télétravail pour leurs propres employés, les régulateurs ont adapté leurs façons de faire. Ils ont généralement été à l'écoute et ont répondu aux questions de l'industrie. Ils ont été en mode solution pour faciliter la continuité des affaires de l'industrie forcée de se convertir aux solutions numériques (vidéoconférence, signature électronique, etc.).

Les répondants ont ciblé très peu d'occasions d'amélioration liées à la pandémie, pour l'AMF, hormis l'en-

jeu des délais afin de permettre de passer les examens à distance pour obtenir le permis de conseiller en sécurité financière. L'AMF y répond dans le texte «Régulateur agile et critiqué» en page 16.

Malgré l'agilité de l'AMF en contexte de pandémie, l'Autorité ne devrait pas abandonner certains projets chers à l'industrie, dont l'allègement réglementaire en distribution de produits et services financiers ou en valeurs mobilières, selon Flavio Vani, président de l'**Association professionnelle des conseillers en services financiers**.

Par ailleurs, selon lui, la CSF s'est montrée proactive, en rencontrant virtuellement les responsables de la conformité afin de leur expliquer son processus disciplinaire et les délais qui en découlent. «Ils ont été très proactifs. On a parlé de problèmes par rapport aux délais. Or, moi, je préfère un régulateur prudent que d'avoir des gaffes et nuire à un innocent», dit Flavio Vani.

Malgré le fait qu'ils relèvent un large éventail d'occasions d'amélioration pour la CSF (lire «Plus de rapprochements, svp» en page couverture), les répondants au sondage «La CSF perçue par ses membres» ont formulé très peu de critiques au sujet de sa gestion des contraintes liées à la pandémie.

Comparativement à 2020, les répondants du secteur du courtage

de plein exercice ont aussi amélioré leur perception de l'OCRCVM en 2021, la hausse de la note moyenne de cet organisme en étant la preuve.

«Il faut souligner le travail colossal effectué par Claudyne Bienvenu et par l'OCRCVM, et ce, dès les premières heures de la pandémie. Nos deux organisations ont été en communication constante afin de permettre aux firmes de courtage de fonctionner malgré la transition – forcée et brusque – vers le travail à domicile», indique Annie Sinigaglia, directrice générale, relations gouvernementales et région du Québec, de l'**Association canadienne du commerce des valeurs mobilières (ACCFM)**.

Selon elle, l'OCRCVM a bien compris les enjeux opérationnels liés à la pandémie et leurs impacts, et a rapidement trouvé des solutions. Les firmes de courtage ont pu demander certaines dispenses. Elles devaient justifier leurs demandes.

Dans certaines circonstances, l'OCRCVM a permis d'utiliser d'autres moyens que la signature du client pour conserver au dossier une preuve de ses autorisations. Il a aussi permis des allègements qui touchent entre autres les audits, les comptes sur marge et les délais pour les obligations de déclaration, énumère Annie Sinigaglia.

> SUITE À LA PAGE 15

## Le pointage des régulateurs 2021

SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, 10 ÉTANT LE SCORE LE PLUS ÉLEVÉ (TOUT À FAIT D'ACCORD OU IMPORTANCE CRUCIALE) ET 0 LE MOINS ÉLEVÉ (TOTALEMENT EN DÉSACCORD OU IMPORTANCE NÉGLIGEABLE), QUELLE NOTE ET QUELLE IMPORTANCE DONNEZ-VOUS AUX AFFIRMATIONS SUIVANTES ?

	Assurance		Épargne collective			Plein exercice		Importance
	AMF	CSF	AMF	CSF	ACCFM	AMF*	OCRCVM	
<b>Communication</b>								
1. Le régulateur répond rapidement aux questions soulevées par l'industrie.	7,5	7,9	7,8	7,1	8,1	8,0	8,3	8,9
2. Le régulateur communique efficacement et au moment opportun ses priorités.	7,4	7,7	7,0	6,9	6,7	7,5	8,2	8,5
3. Les règles sont claires et bien expliquées par le régulateur.	7,1	7,6	6,9	6,9	7,5	7,8	7,9	9,0
4. Les communications du régulateur sont claires, tant sur le fond (technologie convenable) que sur la forme (clarté des documents, etc.)	7,8	8,2	7,4	7,3	7,5	7,3	8,1	8,7
5. Le processus de consultation du régulateur est efficace.	7,3	-	7,1	-	7,1	7,4	7,7	8,3
6. Le régulateur favorise une perception adéquate de l'industrie et de ses représentants par le public.	7,3	8,0	7,4	7,5	7,4	7,3	7,4	8,3
<b>Fardeau réglementaire</b>								
7. Le régulateur tient compte de l'impact financier de ses politiques et exigences sur l'industrie.	6,2	-	6,2	-	6,1	5,9	6,2	8,5
8. Le régulateur est sensible aux préoccupations et aux problématiques des petites firmes.	6,8	-	6,8	-	6,9	6,6	6,9	7,6
9. Le régulateur est capable de maintenir le fardeau de la réglementation à un niveau acceptable pour la firme.	6,9	-	6,6	-	6,3	6,3	6,6	8,4
10. Le régulateur est capable de maintenir le fardeau de la réglementation à un niveau acceptable pour le représentant.	6,8	7,0	6,5	6,4	6,1	6,1	6,4	8,3
11. Le soutien du régulateur est approprié lorsqu'il propose des changements au sein d'une firme.	7,3	-	7,3	-	7,7	7,0	7,5	8,1
<b>Conformité</b>								
12. Les frais imposés par le régulateur sont justes et équitables.	7,6	7,7	7,2	7,7	7,4	7,4	7,6	7,6
13. Le régulateur est juste et équitable dans la façon d'appliquer ses politiques et ses règlements.	7,6	8,0	7,4	7,5	7,5	7,9	8,1	8,5
<b>Efficacité</b>								
14. Le processus d'inspection est efficace <sup>1</sup> .	7,1	-	6,6	-	5,6*	-	8,1	8,6
15. Le processus d'audience disciplinaire ou des autres instances quasi-judiciaires est efficace.	6,9	7,1	6,1	6,7	6,8	7,5	8,2	7,4
16. Le régulateur est capable d'intervenir de façon proactive en cas de comportements déviants.	7,2	6,9	7,3	7,3	7,3	6,7	7,2	8,3
17. Les interventions du régulateur en réponse aux changements technologiques dans l'industrie des services financiers sont pertinentes.	6,8	7,1	7,0	7,0	6,2	6,4	6,8	8,4
Moyenne 2021	7,2	7,6	6,9	7,1	7,0	7,1	7,5	-
Moyenne 2020	6,3	6,9	6,9	6,8	7,0	6,6	6,7	-
Moyenne 2019	7,0	7,3	7,1	7,1	7,5	7,1	7,5	-

1. LE RÉPONDANT DOIT AVOIR SUBI UNE INSPECTION DANS LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES POUR RÉPONDRE À CET ÉLÉMENT.

\* CES DONNÉES SONT À TITRE INDICATIF, NOS STANDARDS D'ÉCHANTILLONNAGE N'AYANT PAS ÉTÉ ATTEINTS. VEUILLEZ LES UTILISER AVEC PRÉCAUTION.

NOTE : LES RÉSULTATS EN VERT ET EN ROUGE CIBLENT LES CRITÈRES OÙ LE RÉGULATEUR A CONNU LA HAUSSE ET LA BAISSE LA PLUS SIGNIFICATIVE (MINIMUM +/- 0,5) DE SA NOTE PAR RAPPORT À L'ANNÉE 2020, PAR CATÉGORIE.

SOURCE : SONDRAGE EN LIGNE MENÉ PAR FINANCE ET INVESTISSEMENT

TABLEAU : FINANCE ET INVESTISSEMENT