

FAVORISER L'ÉVOLUTION DES SERVICES-CONSEILS AU CANADA

**UNE ÉTUDE DE L'OCRCVM
ET D'ACCENTURE**





L'OCRCVM reconnaît que le secteur de la gestion de patrimoine évolue. Nous nous engageons à faciliter l'innovation et à favoriser de nouveaux services-conseils afin de mieux répondre aux besoins et aux souhaits des Canadiens sans compromettre la protection des investisseurs ni les choix qui leur sont offerts. »

Andrew Kriegler

Président et chef de la direction

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières



Accenture continue d'assister en première ligne à la transformation qui s'effectue dans le secteur de la gestion de patrimoine à l'échelle mondiale. Nous aidons nos clients à proposer des services-conseils adaptables et rentables qui trouvent un écho chez les investisseurs à l'ère numérique. Nous sommes enchantés d'avoir collaboré avec l'OCRCVM à cette consultation auprès du secteur et à ce projet de recherche avant-gardistes, et nous croyons que les résultats de cette étude aideront le secteur canadien de la gestion de patrimoine à innover à un rythme plus rapide et à réduire le fardeau financier inutile tout en continuant à protéger les investisseurs de tous âges et à leur donner accès aux différents produits. »

Kendra Thompson

Directrice générale

Marchés financiers, chef de la gestion de patrimoine pour l'Amérique du Nord

Accenture

AVANT-PROPOS

Favoriser l'évolution des services-conseils au Canada

Le secteur canadien de la gestion de patrimoine traverse une période de transformation importante. Les transferts intergénérationnels du patrimoine, le profil démographique changeant des investisseurs, l'arrivée de nouveaux intervenants et l'accessibilité de nouveaux outils numériques et de nouvelles technologies financières modifient totalement l'attitude des investisseurs canadiens à l'égard du patrimoine et des placements ainsi que la façon dont ceux-ci reçoivent les conseils et les services et interagissent avec les fournisseurs de services de gestion de patrimoine. Compte tenu de ces changements, les sociétés étudient de nouveaux modèles d'affaires afin de répondre aux attentes des clients et de redéfinir la portée des services-conseils qu'elles proposent.

L'OCRCVM doit continuer d'évoluer au même titre que le secteur canadien de la gestion de patrimoine. Nous sommes actuellement à mettre en œuvre une stratégie à plusieurs volets qui tiendra compte des nouveaux modèles d'affaires et facilitera l'accès à des services-conseils appropriés et pertinents en matière de gestion de patrimoine, et nous continuons à nous acquitter de notre mandat de protection des investisseurs.

Dans certains domaines, nous (l'OCRCVM) savons exactement le genre de changements que nous devons apporter à notre régime de réglementation. Dans d'autres domaines, nous avons des hypothèses quant à l'orientation que nous devons prendre, et dans d'autres encore, la voie vers l'avenir idéale demeure incertaine. Mais il était très clair que nous

devions nous entretenir directement avec les membres du secteur pour mettre à l'essai nos hypothèses et approfondir notre compréhension des questions liées à l'évolution du secteur.

En collaboration avec Accenture, nous avons mené une vaste consultation, dans le cadre de laquelle nous avons :

- réalisé une série d'entrevues auprès de courtiers membres de l'OCRCVM (les courtiers) et d'autres participants du secteur (notamment des entreprises nord-américaines de technologie financière non réglementées par l'OCRCVM);
- mené un sondage quantitatif auprès des courtiers;
- organisé une table ronde sur la conformité (collectivement, la consultation).

Lors de chaque entrevue, nous avons abordé quatre thèmes :

- la façon dont évoluent les besoins et les attentes des investisseurs;
- la façon dont réagissent les sociétés à ces changements;
- les défis que doivent relever les sociétés qui proposent de nouveaux modèles d'affaires au Canada, y compris ceux que posent les coûts liés à la réglementation;
- les moyens de favoriser une relation bilatérale plus étroite entre l'OCRCVM et les courtiers.

Dans le cadre du sondage auprès des courtiers et de la table ronde sur la conformité, nous avons examiné de façon plus approfondie les coûts associés à la conformité avec la réglementation et le dialogue entre l'OCRCVM et ses courtiers membres. Pour ce qui est des coûts, nous voulions mieux comprendre le fardeau financier (direct et indirect) que la réglementation impose aux sociétés, et comment nous pouvons alléger ce fardeau pour améliorer l'expérience des investisseurs et faire en sorte que les services soient plus accessibles aux Canadiens, y compris ceux qui ont toujours été mal servis, sans pour autant compromettre la protection des investisseurs.

L'OCRCVM et Accenture tiennent à remercier sincèrement les dirigeants du secteur et tous les autres intervenants qui ont participé à la consultation. Nous nous sommes efforcés de bien saisir, comprendre et évaluer la multitude de commentaires, d'idées, de réflexions et d'anecdotes qui ont été exprimés. Nous aimerions aussi remercier chaleureusement les équipes de soutien administratif des sociétés que nous avons rencontrées et qui nous ont aidés à organiser les entrevues.

Dans ce rapport intitulé « Favoriser l'évolution des services-conseils au Canada », nous présentons les points de vue d'un grand nombre de sociétés réglementées par l'OCRCVM et résumons les thèmes clés de notre consultation. Le rapport examine les facteurs de transformation dans le secteur de la gestion de patrimoine, et vise à favoriser la discussion parmi les membres du secteur, les autres organismes de réglementation, les responsables des politiques et les investisseurs, afin que nous puissions collaborer ensemble pour nous adapter de façon efficace et appropriée

au contexte toujours changeant de la gestion de patrimoine. Une collaboration continue avec les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et d'autres organismes de réglementation est essentielle pour que nous puissions nous assurer que la réglementation continue d'évoluer tout en veillant à ce qu'elle demeure souple et efficace et protège les investisseurs.

Nous sommes également déterminés à inciter d'autres parties intéressées, particulièrement les investisseurs, à participer à ces discussions. Nous continuerons de solliciter des commentaires directement des épargnants par l'entremise de notre groupe national afin de rester au courant des besoins et préférences changeants des Canadiens qui cherchent à obtenir des services financiers.

Nous savons que les prochaines étapes suscitent beaucoup d'intérêt. Le présent rapport ne constitue pas un projet de modification des règles de l'OCRCVM ni une note d'orientation; il vise plutôt à faire avancer la discussion sur la façon dont la réglementation peut évoluer pour mieux soutenir les investisseurs de tout le Canada. Parmi les mesures que nous comptons prendre, mentionnons le maintien d'un dialogue avec les épargnants, les membres du secteur et nos partenaires en réglementation. Nous clarifierons aussi les malentendus et les interprétations erronées que nous avons constatés durant la consultation et travaillerons en collaboration pour mettre à jour, s'il y a lieu, nos règles et notes d'orientation et les appliquer de façon souple sans compromettre la protection des investisseurs.

PARTIE 1

THÈMES PRINCIPAUX

Dans la présente section, nous abordons les principaux facteurs de transformation au sein du secteur de la gestion de patrimoine ainsi que les principaux thèmes qui ont été soulevés durant la consultation.



Les investisseurs changent

Le secteur de la gestion de patrimoine est fondé sur les relations avec la clientèle. Les changements culturels et sociaux qui corrigent le déséquilibre du pouvoir entre hommes et femmes, combinés au profil démographique changeant des Canadiens, ont fait naître deux nouveaux segments importants d'investisseurs, les femmes et les millénariaux, qui cherchent un style de relation différent avec leur société de gestion de patrimoine.

La présence croissante des femmes et des millénariaux

Au Canada, près de mille milliards de dollars canadiens du patrimoine des particuliers seront transférés à une autre génération au cours de la période de 2016 à 2026 (source : Investor Economics Household Balance Sheet Report — Canada 2017), ce qui changera de façon importante le profil démographique des investisseurs en faveur des femmes et des millénariaux.

Au Canada, on prévoit que les investisseuses exerceront un contrôle direct sur près de la moitié du patrimoine total des particuliers d'ici 2026 (source : Investor Economics Household Balance Sheet Report — Canada 2017), car le nombre de femmes canadiennes célibataires,

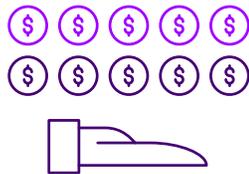
divorcées ou veuves continue de croître, et les baby-boomeuses continuent de survivre à leur conjoint. L'évolution des attitudes sociales à l'égard du mariage et de la carrière a permis aux femmes de s'assumer encore davantage sur le plan financier. Ainsi, de nombreuses femmes canadiennes se marient plus tard, gagnent un revenu plus élevé et maintiennent leur indépendance financière même si elles sont mariées ou en union de fait. Les objectifs de planification financière et de placement des femmes ainsi que leurs exigences en matière de conseils sont différents de ceux de leurs homologues masculins, et n'ont pas été bien pris en considération par le passé, ce qui a amené environ 70 % d'entre elles à quitter leur conseiller dans l'année suivant le décès de leur conjoint (source : The Journal of Financial Service Professionals).

L'évolution des attitudes sociales à l'égard du mariage et de la carrière a permis aux femmes de s'assumer encore davantage sur le plan financier. Ainsi, de nombreuses femmes canadiennes se marient plus tard, gagnent un revenu plus élevé et maintiennent leur indépendance financière même si elles sont mariées ou en union de fait.

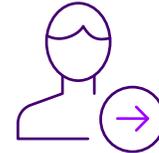
Les millénariaux, nés entre 1982 et 1995, ont dépassé en nombre les baby-boomers et représentent maintenant la plus importante génération vivant au Canada (source : Nielsen Millennials By The Numbers). Ils sont plus à l'aise avec les offres numériques et demandent davantage de transparence et un certain contrôle sur le processus de gestion de patrimoine. Les millénariaux continuent de remettre en question les modèles de services traditionnels. Ils n'ont aucune tolérance pour les relations tendues

et exigent à la place une expérience personnalisée et riche qu'ils peuvent obtenir sur demande. Les nouveaux modèles de services que les millénariaux privilégient sont tout aussi populaires auprès de la génération X et des baby-boomers. L'attitude différente à l'égard de la carrière et du patrimoine a contribué à prioriser les horizons de placement plus courts, et à accorder une plus grande importance à la souplesse, aux flux de trésorerie et à l'expérience client.

Les femmes représentent un segment croissant d'investisseurs



On estime qu'au Canada, d'ici 2026, les investisseuses exerceront un contrôle direct sur à peu près la moitié du patrimoine total des particuliers.



70 % des femmes quittent leur conseiller dans l'année qui suit le décès de leur conjoint.

Source : Investor Economics Household Balance Sheet Report — Canada 2017

Source : The Journal of Financial Service Professionals

Ce que veulent les millénariaux à l'ère numérique :

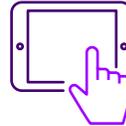
67%



considèrent que les recommandations générées par ordinateur constituent un élément de base

Génération X et baby-boomers : 30 %

65%



veulent une ludification* qui les aidera à en apprendre davantage sur les placements et à jouer un rôle plus actif à l'égard de leur portefeuille

Génération X et baby-boomers : 39 %

62%



veulent une plateforme qui intègre les médias sociaux et tient compte des indicateurs psychologiques pour les recommandations financières

Génération X et baby-boomers : 30 %

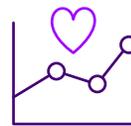
66%



veulent un portail de placement autogéré permettant l'accès à un conseiller

Génération X et baby-boomers : 25 %

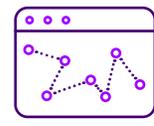
63%



veulent une plateforme mobile qui est connectée directement aux conseillers

Génération X et baby-boomers : 27 %

67%



veulent des logiciels qui permettent le suivi en temps réel des opérations, des paiements et de toute autre donnée financière pour de meilleures recommandations

Génération X et baby-boomers : 30 %

Source : [Millennials & Money—Accenture, 2017](#)

L'évolution des attentes

Au-delà des données démographiques, les attentes des investisseurs changent et augmentent au sein de tous les segments sociaux. Les investisseurs ont des points de vue bien précis en ce qui concerne l'argent et les placements, la façon dont ils souhaitent obtenir des services-conseils, et la façon dont ils préfèrent interagir avec les sociétés — points de vue qui diffèrent à bien des égards de ceux qu'avaient les investisseurs par le passé.

En général, les investisseurs canadiens sont plus instruits et sûrs d'eux-mêmes que jamais, et ont une vie numérique bien remplie. Ils ne s'attendent pas à ce que leur expérience numérique cesse quand il est question de services financiers. Par conséquent, les capacités et outils numériques font dorénavant partie des attentes minimales des clients et ne sont plus des facteurs de différenciation pour les sociétés. Les sociétés qui prennent du retard dans la

sphère numérique pourraient de plus en plus être considérées comme désuètes et dépassées.

Les Canadiens recherchent des conseils complets qui appuient leurs objectifs financiers généraux et leurs objectifs de vie. Les investisseurs regardent au-delà de leurs comptes et de leurs produits de placement, et on pourrait soutenir que c'est ce qu'ils ont toujours fait. Comme l'a dit une personne interrogée : « Nous (le secteur) avons déshumanisé le facteur qui, avec la santé, est le plus essentiel sur le plan humain au bien-être du client (son patrimoine), à tel point que les consommateurs s'en sont détachés ».

Bon nombre de ces clients recherchent une approche qui non seulement soutient leurs objectifs financiers individuels et leurs objectifs de vie, mais tient aussi compte des objectifs financiers de toute la famille ou de tout le « ménage ». Et les offres axées sur les produits semblent trouver un écho auprès d'un nombre de moins en moins grand d'investisseurs.

* Application des mécaniques propres aux jeux, notamment aux jeux vidéo (narrations intéressantes, scénarios complexes, utilisation de la compétition et de tableaux de classement), pour inciter de façon ludique les utilisateurs à adopter de nouveaux comportements.

Le secteur de la gestion de patrimoine est à un tournant

Le secteur connaît une période de transition critique, car les importants transferts intergénérationnels du patrimoine engendrent de nouveaux investisseurs qui ont une opinion différente à propos de l'argent et de l'importance des conseils.



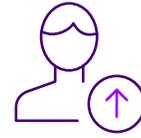
Outils numériques et modèles de services-conseils hybrides

Les investisseurs sont plus sûrs d'eux-mêmes et plus cyberfutés que jamais



Transition à des placements axés sur les objectifs

Les investisseurs regardent au-delà de leur compte de placement et recherchent des services-conseils généraux en gestion de patrimoine



Transparence et contrôle accru du processus de gestion de patrimoine

Les investisseurs exigent que le processus de gestion de patrimoine soit plus transparent et veulent en avoir un contrôle accru

Source : Consultation menée par l'OCRCVM et Accenture auprès du secteur, 2018

Les conseils concernant les choix de vie clés sont de plus en plus valorisés par les investisseurs

Lors d'une étude récente réalisée par Accenture, les investisseurs ont indiqué que les services qui leur sont le plus utiles sont les services-conseils qui ont trait à la retraite et les conseils ponctuels, et que d'autres services comme la planification des objectifs et des conseils concernant la succession et des produits spécialisés jouent aussi un rôle important (source : [Wealth in the Digital Age — Accenture, 2017](#)).

La transparence et la transition en douceur à d'autres offres de service

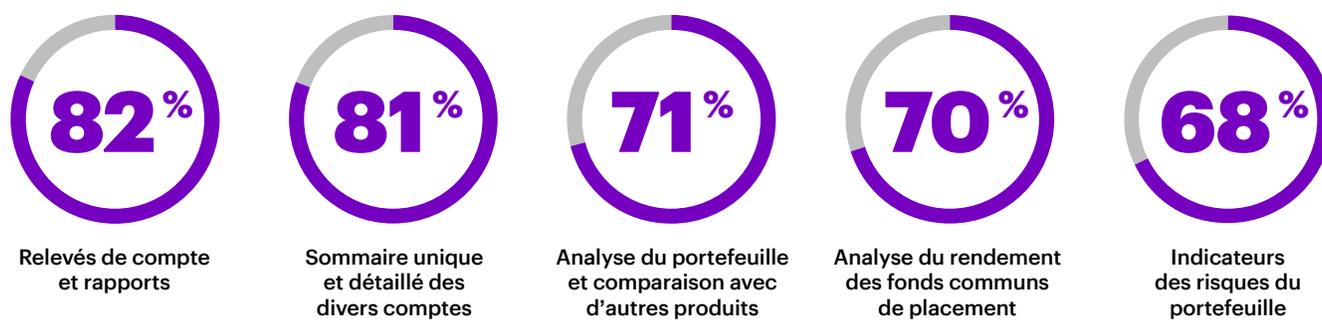
De nombreux investisseurs demandent que le processus de gestion de patrimoine soit plus transparent et veulent en avoir un contrôle accru. De plus, ils souhaitent pouvoir passer facilement d'un type ou niveau de service à un autre, sans devoir passer d'un secteur d'activité à un autre et sans devoir ouvrir de nouveaux comptes. Par exemple, en vertu du régime de réglementation canadien, les investisseurs doivent encore créer et gérer des comptes distincts dans différents secteurs d'activité du même établissement financier pour avoir accès à la fois à des services spécialisés complets et à des services d'exécution d'ordres sans conseils.

Dans le cadre d'une étude récente, Accenture a examiné plus de 30 outils et services offerts par les banques et les sociétés de courtage et a évalué leur importance pour les clients.

Services-conseils privilégiés par les investisseurs



Outils prisés par les investisseurs



Source : Sondage auprès des investisseurs d'Accenture intitulé « Wealth in the Digital Age », 2017



Le secteur se transforme en conséquence

Tout naturellement, le secteur réagit en examinant et en mettant en place de nouveaux modèles de services-conseils pour satisfaire les attentes toujours changeantes des investisseurs.

La plus grande portée des services-conseils

En réaction aux opinions changeantes des investisseurs sur les services-conseils, le secteur est en train de passer des activités axées sur les produits à des activités axées sur les conseils, la planification financière et d'autres services connexes. Les sociétés élargissent la portée des services-conseils de gestion de patrimoine qu'elles offrent afin d'y inclure des services traditionnels d'aide à la planification financière, par exemple des conseils en matière de crédit, de succession, de fiducie et de fiscalité. Pour ce faire, bien des sociétés s'adjoignent des banquiers, des assureurs et d'autres spécialistes pour améliorer l'ensemble de leur proposition de valeur. Certaines sociétés aux États-Unis vont même plus loin et cherchent à combiner patrimoine et santé, car elles reconnaissent que le mieux-être financier peut enrichir la vie des investisseurs.

Ce modèle axé sur les relations favorise une expérience plus globale qui contribue à la réalisation des objectifs financiers de l'investisseur (ou de sa famille) — et, idéalement, à l'amélioration de son style de vie. Selon ce modèle, les portefeuilles de placements ne sont plus qu'une partie de l'offre. Pour certaines sociétés, cette transition a débuté il y a plusieurs années, mais elle s'étend maintenant à tout le marché.

Par conséquent, on met désormais moins l'accent sur les comptes individuels, mais davantage sur un service de planification à l'intention du « ménage » et, dans certains cas, de la famille multigénérationnelle élargie. De plus en plus, les clients sont traités comme des personnes, et non seulement comme des comptes ou des actifs.

En effectuant une transition à des modèles d'affaires élargis axés sur les relations et la planification financière, de nombreuses sociétés font tomber les structures cloisonnées du secteur des placements, du secteur bancaire et du milieu des assurances pour optimiser l'efficacité et l'expérience client, et permettre aux investisseurs de communiquer au moyen d'un seul point de contact.

« Le secteur a commencé à changer pour passer des activités axées sur les produits à des activités axées sur les services-conseils. À l'avenir, la façon dont le plan financier et les services connexes seront présentés sera au cœur du modèle d'affaires. »

— Personne interrogée dans le cadre de la consultation

Les nouveaux outils et modèles d'affaires numériques

Les attentes et les besoins changeants des investisseurs ainsi que la pression exercée par l'augmentation des coûts entraînent un élargissement de la gamme de modèles de services-conseils qui sont offerts à différents prix et pas uniquement à bas prix.

De nombreux courtiers ont mis en place ou étudient de nouveaux modèles d'affaires. Les grandes sociétés de courtage intégrées et les nouvelles entreprises de technologie financière mettent en œuvre des plateformes de gestion de patrimoine numériques ou hybrides (humaines et numériques) ou des modèles offrant une aide partielle. Cela augmente leur capacité à servir de façon rentable leurs clients existants qui ont moins d'actifs. Et grâce à la technologie avancée de ces plateformes, les investisseurs qui détiennent plus d'actifs peuvent avoir une expérience globale améliorée et homogène, ce qui aide les conseillers humains à adapter leur service de planification et de répartition de l'actif.

Les investisseurs qui obtiennent des services numériques valorisent quand même l'accès aux conseillers humains qui leur donnent des conseils en matière de placements et de planification financière, et ils souhaitent pouvoir augmenter ou diminuer le volume de services-conseils qu'ils obtiennent selon leur étape de vie ou lorsque des événements importants surviennent (nouvel emploi, naissance d'un enfant, mariage ou union de fait, divorce, etc.). Cela entraîne l'élaboration de nouveaux services-conseils ponctuels et à la carte, quoique le Canada semble être aux toutes premières étapes de ce processus

comparativement aux États-Unis. Nous nous attendons toutefois à ce que des conseillers humains autorisés soient encore nécessaires pour établir des relations humaines et répondre aux besoins des clients lors des événements plus complexes de leur vie.

Dans cette nouvelle zone de services-conseils hybrides (numériques et humains), qui comporte les modèles traditionnels de services spécialisés complets et de services d'exécution d'ordres sans conseils, les courtiers créent de plus en plus de clavardoirs où les clients peuvent s'adresser à un conseiller, des centres d'appels regroupant des conseillers en placement et des équipes de conseillers en placement offrant une aide partielle. Par ailleurs, de nombreux courtiers investissent davantage dans les outils numériques et l'éducation des investisseurs afin de mieux servir les clients qui reçoivent des services d'exécution d'ordres sans conseils. Les options de paiement souples à la base de certains modèles hybrides que l'on retrouve principalement aux États-Unis permettent aux clients de choisir leur méthode de paiement : honoraires forfaitaires fixes, modèles d'abonnement et combinaisons pour les modèles offrant une aide partielle.

Bien que cela n'ait pas été expressément mentionné lors de la consultation, nous savons pertinemment que les services sont désormais bien plus que ce qui a toujours été considéré comme des services de placement et de planification financière. Certaines sociétés introduisent de nouveaux outils et services qui facilitent l'établissement du budget, la gestion du style de vie et la planification de la carrière pour aider leurs clients à gérer leur bien-être financier.

Le degré variable de la transformation numérique

Les courtiers canadiens n'investissent pas tous massivement dans les modèles numériques axés sur l'interaction directe avec le client. Certains petits courtiers et certains courtiers sur le marché intermédiaire continuent de concentrer leurs investissements dans le modèle d'affaires qui privilégie les conseillers en personne, en augmentant leur effectif de conseillers en placement par le recrutement et les mutations à partir d'autres plateformes, en améliorant les facteurs de différenciation et en veillant à ce que les services professionnels soient mieux exécutés.

« Le succès tient davantage à une meilleure exécution des services professionnels qu'à l'innovation au sein du secteur. »

— Personne interrogée dans le cadre de la consultation

L'étude primaire d'Accenture, intitulée *Wealth in the Digital Age* (le patrimoine à l'ère numérique), a permis de cerner cinq modèles de services-conseils distincts façonnés par le style de communication et la fréquence des communications que demande l'investisseur, et par le niveau de contrôle qu'il souhaite exercer sur les décisions. Des solutions de services-conseils hybrides sont apparues pour servir les investisseurs qui veulent des communications numériques plus fréquentes, mais souhaitent également une approche axée sur la collaboration pour se faire conseiller lorsque vient le temps de prendre des décisions. Cette convergence des modèles numériques et humains se traduit par de meilleurs outils pour les conseillers et les clients et a permis de dissocier les véhicules de placement des services-conseils, ce qui a permis à ces derniers de devenir le produit qui est valorisé. Ces constatations s'appliquent aux investisseurs étrangers comme aux investisseurs canadiens.

Services offerts aux investisseurs aujourd'hui

SERVICES D'EXÉCUTION D'ORDRES SANS CONSEILS

« Je m'occupe moi-même de mes placements. »

- Plateforme de négociation numérique autogérée
- Voies d'accès multiples
- Nouvelles et outils de recherche

CONSEILLER-ROBOT

« J'utilise une plateforme automatisée qui gère mes placements pour moi. »

- Questionnaire sur le profil de risque des placements
- Répartition algorithmique de l'actif et rééquilibrage

AIDE PARTIELLE

« J'utilise une plateforme automatisée, mais j'ai accès à un conseiller virtuel si j'ai besoin d'aide. »

- Plateforme automatisée
- Accès en ligne à un conseiller et communications électroniques

CONSEILLER VIRTUEL

« J'utilise une plateforme d'autogestion des placements, mais j'ai accès à un conseiller virtuel si j'ai besoin d'aide. »

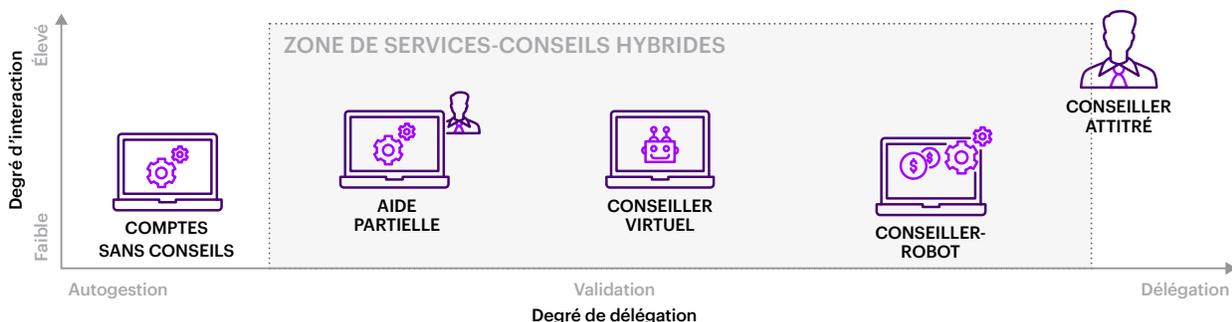
- Plateforme de négociation numérique autogérée
- Accès en ligne à un conseiller et communications électroniques

CONSEILLER ATTITRÉ

« J'ai un conseiller attitré qui s'occupe de tous mes besoins en placement. »

- Conseils en direct ou en personne
- Services de planification de patrimoine et produits de placement plus complexes

Voici comment les investisseurs interagissent selon le modèle :



Source : *Wealth in the Digital Age* — Accenture 2017

Les obstacles à l'innovation au Canada

Divers obstacles à l'innovation ont été soulevés dans le cadre de la consultation. On a mentionné le vaste contexte réglementaire au Canada et les coûts de la réglementation, ainsi que la compréhension et l'application des exigences actuelles de l'OCRCVM. Nous avons résumé dans la section suivante les principales questions qui ont été portées à notre attention.

L'écosystème de réglementation double et fragmenté

Le commentaire qui a été fait le plus souvent au cours de la consultation concernait les difficultés importantes associées au régime de réglementation canadien actuel. Les courtiers et les autres participants du secteur ont fait remarquer qu'ils sont assujettis à un certain nombre de régimes de réglementation nationaux, provinciaux et territoriaux, qui ne visent pas uniquement les titres et les placements. La conséquence est un cadre compliqué, fragmenté, parfois double et coûteux, tant pour les courtiers actuels que pour les nouveaux venus. D'autres pays dont les régimes de réglementation séparent les fonctions de surveillance selon les différents types de services financiers éprouvent aussi certaines de ces difficultés devant l'évolution rapide des modèles de services.

Selon de nombreux participants, les niveaux de réglementation ont aussi une incidence négative sur l'expérience client et entraînent, par exemple, un chevauchement des processus d'ouverture de compte, notamment en ce qui

concerne la collecte des renseignements sur le client et la divulgation des renseignements.

L'élargissement de la portée des services-conseils impose un fardeau supplémentaire au régime de réglementation canadien compte tenu du nombre croissant d'organismes de réglementation concernés (milieu des assurances, secteur bancaire, etc.). Le nombre de points de contact réglementaires, la superposition des dispositions réglementaires et des exigences, l'effectif de spécialistes et le chevauchement des systèmes de contrôle de la conformité rallongent les délais, contribuent à la complexité et augmentent les coûts associés à la conformité. Les courtiers actuels tout comme les nouveaux venus ont souligné à quel point cette situation nuit à leur capacité de lancer de nouveaux modèles d'affaires et d'adapter ceux-ci afin de répondre aux besoins changeants des investisseurs.

« Le problème avec la réglementation est vraiment son effet combiné et non une disposition réglementaire ou un organisme de réglementation en particulier. »

– Personne interrogée dans le cadre de la consultation

Les problèmes liés aux anciennes technologies sont un facteur qui contribue à la situation

Les sociétés ont été nombreuses à reconnaître que toute transformation, quelle qu'elle soit, engendre des coûts, qui ne découlent d'ailleurs pas tous de la réglementation. La dépendance aux anciennes technologies

continue de restreindre la vitesse de mise en œuvre des initiatives de transformation, y compris le lancement de nouveaux modèles d'affaires et la prestation de services non axés sur le compte. Elle nuit également à la capacité des sociétés à se conformer aux nouvelles dispositions réglementaires, même quand celles-ci sont conçues pour assouplir le régime de réglementation.

Il semble que les fournisseurs de technologie de pointe des États-Unis et de l'étranger continuent d'être réticents à pénétrer le marché canadien. L'analyse de rentabilité leur pose un problème lorsqu'ils mettent en balance les coûts associés à la modification de leurs plateformes (deux langues et contexte réglementaire canadien unique) et la taille du marché potentiel. Les sociétés ont donc de la difficulté à adopter des technologies de pointe, car souvent elles ont à décider si elles doivent financer elles-mêmes « l'adaptation aux spécificités locales » d'une plateforme ou choisir une solution technologique normalisée.

La mise en place de nouvelles technologies réglementaires fait aussi partie de la solution à ce problème et constitue une priorité stratégique pour de nombreux dirigeants. Les données suivantes sur les technologies réglementaires sont tirées de la récente étude sur les risques associés à la conformité ([Compliance Risk Study, 2018](#)) réalisée par Accenture auprès de cadres de la conformité provenant de 150 sociétés de services financiers établies dans 13 pays :

- 57% des répondants du secteur de la conformité classent la transformation de la technologie de conformité parmi leurs trois principales initiatives stratégiques pour les 12 prochains mois ;
- Au cours des 12 prochains mois, près de la moitié des cadres dirigeants de la conformité interrogés prévoient intégrer à leur modèle opérationnel de conformité des technologies novatrices telles que les outils de surveillance et comptent se tourner vers des services d'intelligence artificielle dans les trois prochaines années.

Les coûts de la mise en œuvre des nouvelles dispositions réglementaires peuvent retarder l'innovation

Les sociétés ont donné de nombreux exemples de la façon dont les investissements qu'elles font dans les technologies, les processus, les procédures et les ressources humaines du secteur de la conformité dans le but de se conformer aux nouvelles dispositions réglementaires peuvent restreindre ou retarder les investissements discrétionnaires liés à l'innovation.

Des courtiers qui ont participé au sondage ont précisé que les procédures d'ouverture de compte et de cueillette de renseignements sur le client ainsi que les obligations liées à la convenance sont les éléments qui engendrent le plus de coûts. D'autres facteurs d'investissement clés qui ont été mentionnés, notamment le développement de programmes de cybersécurité efficaces et l'augmentation des effectifs dans le secteur de la conformité, sont attribués à ce qui est perçu comme des examens réglementaires plus fréquents et plus approfondis.

En outre, plus de 80% des répondants ont indiqué qu'ils s'attendent à ce que les investissements liés à la conformité continuent d'augmenter au cours des deux à cinq prochaines années, et près de 40% s'attendent à une augmentation plus élevée que par le passé. Certaines sociétés ont demandé que les organismes de réglementation fassent preuve d'une plus grande transparence quant à leur façon d'évaluer les coûts et avantages liés aux nouvelles règles, et elles ont insisté sur l'importance de trouver un équilibre entre les avantages supplémentaires de ces nouvelles règles et les coûts de leur mise en œuvre.

Cinq principaux facteurs de coût des fonctions de conformité

1. OUVERTURE D'UN COMPTE D'INVESTISSEUR
2. CONVENANCE ET CARACTÈRE APPROPRIÉ
3. RENSEIGNEMENTS SUR LE CLIENT
4. COMMUNICATIONS ET RAPPORTS AUX INVESTISSEURS
5. RAPPORTS À L'OCRCVM

Déterminés selon le coût moyen de chaque fonction de conformité indiqué par les 57 participants

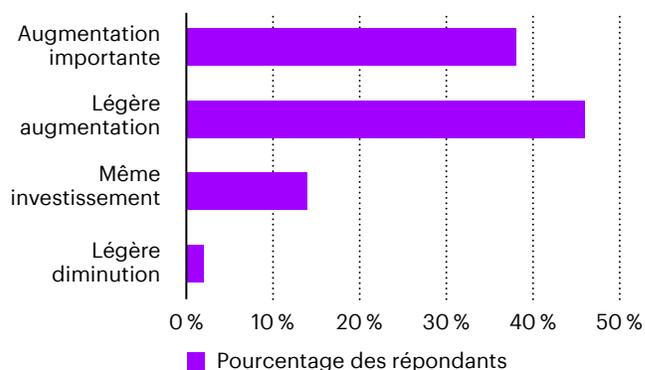
Source : Consultation menée par l'OCRCVM et Accenture auprès du secteur, 2018

Les difficultés issues de l'incertitude associée à l'interprétation des règles

Lors de la consultation, les courtiers actuels tout comme les nouveaux venus ont souligné l'incertitude associée à l'interprétation des règles. Deux perspectives différentes ont été exprimées en ce qui concerne ce thème.

La première a trait à l'incertitude que suscite chez certains courtiers l'application des règles de principe et des notes d'orientation qui les accompagnent à leurs modèles d'affaires existants. Cette incertitude peut entraîner une application plus prudente des règles que celle prévue par les organismes de réglementation et, éventuellement, des coûts de conformité plus élevés. En ce qui concerne l'innovation, certaines sociétés ont indiqué qu'elles étaient incertaines de l'interprétation que faisait l'OCRCVM des règles — ce qui peut retarder la présentation de nouvelles idées et entraîner des expériences client loin d'être idéales. Pour éviter ces problèmes, il conviendrait de fournir plus de précisions concernant la procédure de traitement des nouveaux modèles d'affaires.

Au cours des deux à cinq prochaines années, dans quelle mesure votre investissement dans les fonctions de conformité changera-t-il ?



La deuxième perspective a trait à un débat concernant les exigences fondées sur des principes et les exigences normatives. Les opinions sur le sujet étaient partagées. D'une part, un certain nombre de sociétés ont demandé que les organismes de réglementation fournissent des directives plus nombreuses et plus claires sur la façon de se conformer aux règles. D'autre part, un petit nombre de sociétés ont indiqué préférer une approche plus souple fondée sur des principes.

« La conformité n'est pas un secteur où nous (les sociétés) essayons de nous distinguer en vue d'être concurrentielles. C'est l'occasion pour les sociétés d'être au même niveau et d'aller de l'avant collectivement. »

– Personne interrogée dans le cadre de la consultation

On nous a également demandé de clarifier nos attentes dans les cas où nous soupçonnons que l'interprétation des règles est incohérente au détriment des investisseurs. Par exemple, certaines sociétés acceptent les signatures électroniques pour l'ouverture de comptes, mais exigent des signatures manuscrites pour le transfert de comptes à une société différente.

Le régime de réglementation considéré comme trop lent et réactif, et pas suffisamment centré sur ce qui est important

Il n'est peut-être pas surprenant qu'on nous ait dit que ce régime est souvent trop lent et trop réactif, et qu'il devait s'adapter davantage à la volonté d'évoluer du secteur. Le fait de répondre plus rapidement aux questions des courtiers et de réagir sans délai aux problèmes du secteur permettrait de réduire les retards et les coûts associés à l'incertitude.

Bien des sociétés, par exemple, se concentrent désormais sur la gestion des relations dans un environnement de plus en plus complexe, avec les clients investisseurs individuels d'un côté, et, de l'autre, les ménages multigénérationnels souhaitant des plans financiers globaux. Pourtant, une bonne partie du régime de réglementation actuel est axée sur les types de comptes et les opérations plutôt que sur les relations, les besoins et les objectifs.

L'appui à notre mandat de protection des investisseurs ainsi qu'à nos efforts visant à rehausser le professionnalisme du secteur, qui ont d'ailleurs été couronnés de succès, était universel. On nous a cependant encouragés à améliorer notre analyse des programmes de réglementation et des changements à la réglementation, et à l'effectuer selon une perspective coûts-avantages ou « rendement du capital investi » afin de nous attaquer aux questions qui apporteront le plus d'avantages aux investisseurs.

Par exemple, une personne interrogée a fait remarquer que les organismes de réglementation ont pour priorité de veiller à ce que les politiques et les processus appropriés soient en place pour éviter que l'on profite des personnes âgées et des investisseurs vulnérables. Pourtant, bien que cela soit important, a ajouté cette personne, au Canada, le fait que des personnes âgées à faible revenu n'ont à peu près pas accès à des services ou à des conseils financiers pourrait être considéré comme un problème beaucoup plus crucial, mais il ne semble pas obtenir l'attention adéquate. Nous devons donc continuer collectivement de nous demander si nous mettons l'accent approprié sur les questions et les solutions qui auront la plus grande valeur pour les Canadiens.

Les occasions d'accroître le dialogue

Dans le cadre de notre consultation, le dernier sujet que nous avons abordé concernait le dialogue entre l'OCRCVM et les courtiers : qu'est-ce qui fonctionne bien et qu'est-ce qui pourrait être amélioré ? On nous a fait des commentaires variés, qui sont résumés ci-après.

Les opinions diffèrent quant au moment approprié pour le courtier de parler de ses nouvelles idées

Les opinions et le niveau d'aise étaient différents quant au moment idéal pour le courtier d'engager la conversation avec un organisme de réglementation au sujet des nouvelles idées qu'il conçoit.

Il était parfois évident que le courtier trouvait qu'il avait une relation solide et favorable avec l'OCRCVM, dans le cadre de laquelle la collaboration était claire, et le dialogue, constructif. Certains courtiers ont mentionné qu'ils communiquent régulièrement avec l'OCRCVM pour échanger des idées et obtenir son opinion et des orientations officielles.

« Nous sentons que nous pouvons toujours communiquer avec l'OCRCVM pour discuter de nouveaux modèles d'affaires, même si nous ne les expliquons pas en détail. »

– Personne interrogée dans le cadre de la consultation

Cependant, certains nous ont aussi dit qu'ils craignent de communiquer avec l'OCRCVM (et les autres organismes de réglementation) trop tôt durant le processus d'innovation et qu'ils hésitent à donner trop de détails avant que tout soit bien étoffé et vérifié par leur équipe juridique.

« Nous (les sociétés) avons l'impression que nous devons pouvoir répondre à toutes les questions, être bien préparées et avoir en main tous les détails avant de communiquer avec un organisme de réglementation. »

– Personne interrogée dans le cadre de la consultation

D'autres avaient le sentiment que les organismes de réglementation manquent d'ouverture à l'égard des nouvelles idées et de connaissances sur les besoins changeants des investisseurs, particulièrement en ce qui concerne les attentes sur le plan numérique. Ces deux facteurs semblent influencer sur le moment où le courtier communique avec les organismes de réglementation et la mesure dans laquelle il est à l'aise de discuter d'innovation avec ces derniers plus tôt durant le processus.

« Comment pouvons-nous travailler collectivement, avec les organismes de réglementation, à résoudre le problème au lieu d'essayer de deviner où sont les balises et quels sont les moyens d'arriver à nos fins ? »

– Personne interrogée dans le cadre de la consultation

La volonté d'un dialogue bilatéral en temps opportun

L'un de nos objectifs lors de la consultation était de pouvoir discuter avec les hauts dirigeants des sociétés — les responsables des affaires, des stratégies, de la transformation, du marketing, etc. — ainsi qu'avec les dirigeants des affaires juridiques et de la conformité avec qui nous échangeons régulièrement. Tous n'ont pas accepté notre invitation, mais nous avons été en mesure d'avoir avec la plupart d'entre eux ce que beaucoup décrivent comme une conversation différente, constructive et étonnamment fructueuse sur l'avenir du secteur.

Nous avons constaté qu'il y avait une grande volonté de poursuivre ce genre de discussions avec un plus grand échantillon de représentants des courtiers réglementés par l'OCRCVM afin de mieux gérer le rythme des changements et de prendre plus rapidement des décisions plus adéquates.

« Cette conversation nous a été très utile. Pouvons-nous avoir ce genre d'échanges plus souvent, disons chaque trimestre ? »

– Personne interrogée dans le cadre de la consultation



PARTIE 2

REGARD SUR L'AVENIR

Dans la section qui suit, nous expliquons comment les changements qui surviennent dans le secteur nécessitent une approche différente à l'égard de l'expérience client.



Accenture a remarqué que les sociétés accordent désormais la priorité au client dans leurs échanges, ce qui signifie qu'elles délaissent le modèle traditionnel d'interaction en vase clos par secteur d'activité. Les sociétés délaissent l'expérience client qui était traditionnellement complexe et qui nécessitait plusieurs comptes et prises de contact en personne pour se tourner vers une expérience unique axée sur les relations qui est simple et omnicanal, et qui optimise l'expérience client et est adaptée à chaque client.

Les courtiers, les produits, les plateformes et les investisseurs canadiens sont à la traîne des marchés mondiaux en ce qui concerne la conception et l'adoption de nouveaux services-conseils numériques. Les stratégies propres à un segment sont encore en grande partie à leurs premiers balbutiements, et les modèles de tarification sont encore basés sur les modèles traditionnels de commissions sur opérations, d'honoraires en fonction des actifs et d'honoraires en fonction des actifs avec prime de rendement. Le secteur n'a pas encore donné d'indications claires quant à la nécessité de modifier les modèles de tarification en fonction des nouveaux modèles numériques de services-conseils en gestion de patrimoine.

Clarifier les malentendus et les interprétations

Comme nous l'avons mentionné précédemment, on nous a donné des exemples de ce qui pourrait être des malentendus ou des incertitudes en ce qui concerne l'interprétation des règles fondées sur des principes et, plus généralement, le régime de réglementation auquel sont assujettis les courtiers. Ces malentendus et incertitudes entraînent, dans certains cas, une application plus prudente de certaines exigences que ce qui était prévu par les organismes de réglementation, ce qui peut augmenter de façon inutile les coûts liés à la conformité, freiner l'innovation et nuire à l'expérience client. Bien qu'une société puisse prendre la décision stratégique d'adopter une approche prudente pour gérer de façon claire et uniforme les risques auxquels elle s'expose, nous (l'OCRCVM) sommes d'avis qu'en clarifiant davantage nos exigences, nous pouvons aider les participants du secteur à réduire les coûts inutiles et à adopter des idées novatrices.

Ces changements exigent une approche différente à l'égard de l'expérience client

D'UNE APPROCHE...

en vase clos	►	hybride
axée sur les honoraires	►	axée sur les conseils
en personne	►	omnicanal
complexe	►	simplifiée
standard	►	personnalisée
axée sur le compte	►	axée sur la relation

À UNE APPROCHE...

Source : Accenture

À cette fin, l'OCRCVM clarifiera les règles existantes, par exemple:

- en précisant quand une signature manuscrite est requise de la part des clients et quand elle ne l'est pas;
- en expliquant pourquoi, dans bien des cas, ses exigences, y compris celles relatives aux renseignements sur le client, ne s'appliquent pas universellement.

L'OCRCVM précisera également la façon dont les courtiers peuvent utiliser les technologies pour les aider à respecter ses règles existantes, par exemple en ce qui concerne l'obligation d'un surveillant d'approuver les nouveaux comptes et la façon dont cette obligation s'applique au processus d'ouverture de compte en ligne.

Incidence sur notre régime de réglementation

La portée élargie des services-conseils offerts ou envisagés par les courtiers met à l'épreuve l'approche réglementaire traditionnelle de l'OCRCVM. Le changement de priorité, qui fait passer les services-conseils axés sur les produits aux services-conseils globaux en matière de planification financière, et les comptes individuels aux comptes du ménage (ce qui pourrait supposer plusieurs objectifs financiers et différents horizons de placement), ne peut être facilement transposé aux règles et orientations actuelles de l'OCRCVM ni à la façon dont celui-ci les a toujours interprétées.

Selon nous, les services-conseils offerts au Canada devraient évoluer afin de répondre aux besoins des investisseurs actuels, et l'accès

La portée élargie des services-conseils offerts ou envisagés par les courtiers remet en question l'approche réglementaire traditionnelle de l'OCRCVM.

aux services-conseils doit être amélioré pour les investisseurs qui ont toujours été mal servis. Nous (l'OCRCVM) sommes à évaluer la souplesse de nos règles et orientations actuelles ainsi que la façon dont celles-ci peuvent favoriser ou entraver la nouvelle gamme de services-conseils offerts et la capacité du client à faire la transition à ces nouveaux services-conseils.

Dans la mesure du possible, nous (l'OCRCVM) continuerons de solliciter la rétroaction des parties intéressées, y compris les investisseurs, afin de nous assurer que nous continuons de mettre l'accent sur les questions pertinentes. Ce travail sera accompli dans le cadre d'un examen d'ensemble de notre régime actuel qui vise à modifier des règles en particulier et à en ajouter, afin de nous adapter à la transformation du secteur et de réduire les obstacles à l'innovation et le fardeau réglementaire, le cas échéant. Les intervenants devraient ainsi mieux comprendre nos exigences et mieux s'y retrouver, et le secteur de la gestion de patrimoine devrait pouvoir mieux servir les investisseurs.

Un élément essentiel de notre évaluation est la remise en question des concepts traditionnels suivants :

- « conseils » — comment élargir la définition de ce terme au-delà des recommandations d'achat, de vente et de conservation ?
- « client » — comment les éléments de base de notre régime de réglementation actuel — par exemple les renseignements sur le client, l'évaluation de la convenance et le rapport sur le rendement — peuvent-ils être appliqués à un client qui a plusieurs objectifs financiers, différents horizons de placement et une famille ayant ses propres besoins ?
- « protection de l'investisseur » — la protection de l'investisseur devrait-elle signifier qu'on doit non seulement le protéger contre les recommandations de produits qui ne lui conviennent pas, mais aussi veiller à ce qu'il ait accès à des services-conseils appropriés à toutes les étapes de sa vie d'investisseur ?

À partir de là, l'OCRCVM travaillera en collaboration avec d'autres organismes de réglementation canadiens et des participants du secteur afin d'améliorer son régime de réglementation. Durant ce processus, il veillera à continuer de remplir son mandat d'intérêt public qui est de protéger les investisseurs et de favoriser des marchés financiers sains au Canada, et ce, sans imposer de fardeau réglementaire inutile.

Répercussions du contexte réglementaire canadien multiniveau sur l'innovation

Au Canada, nous sommes régis par un contexte réglementaire à niveaux multiples. Il comporte des avantages — l'expertise réglementaire en est facilitée — et des désavantages — les coûts liés à la conformité peuvent augmenter pour ceux qui se servent de multiples cadres de réglementation, et la résolution des problèmes peut être ralentie, ce qui complique l'innovation (comme l'a montré la consultation).

Afin de pouvoir offrir de nouveaux services-conseils numériques de gestion de patrimoine, bon nombre de courtiers multiplient les partenariats avec d'autres participants inscrits et non inscrits du secteur (p. ex. des entreprises de technologie financière et des partenaires mondiaux). Le fait d'établir des partenariats avec des entités non inscrites peut accroître les difficultés associées à un régime de réglementation multiniveau pour les investisseurs et leur compréhension du niveau de protection ou du manque de protection associé à chaque activité ou service.

Idées de cadre de politique futur

Ouverture d'un compte d'investisseur

- Les sociétés ont le choix d'un accueil entièrement numérique des nouveaux investisseurs (exigeant seulement une rencontre en personne, un appel téléphonique ou une signature électronique).
- Les investisseurs seront accueillis une fois (en personne ou en ligne), puis ils auront la possibilité de passer des services sans conseils aux services d'un conseiller.
- Les objectifs de l'investisseur, son horizon de placement et son profil de risque peuvent être déterminés pour l'ensemble du ménage et selon une approche axée sur la planification financière.

Renseignements sur le client

- Renseignements requis sur le client qui concerneront les services et conseils offerts – p. ex. investisseurs qui obtiennent des services-conseils en ligne et qui ont des portefeuilles un peu moins sur mesure.
- Processus clair pour mettre à jour les renseignements des investisseurs qui obtiennent des services-conseils en ligne.
- Processus clair pour la cueillette des renseignements sur les ménages.
- Modèle de formulaire de renseignements sur le client fourni aux courtiers comme complément aux directives de principe.

Exigences relatives à la convenance

- Obligation de convenance expliquée clairement pour la planification financière et les services-conseils à la carte ou ponctuels.
- Obligation de convenance expliquée clairement aux ménages qui ont plusieurs objectifs et horizons de placement.

Surveillance

- Analytique des solutions technologiques de surveillance autorisée pour permettre certaines approbations d'opération automatisées.
- Fonction de surveillance qui change et passe de la vérification quotidienne des comptes à la vérification mensuelle et à un examen des habitudes et des tendances, lorsque cela est approprié.
- Surveillance plus adaptée — p. ex., pour les investisseurs avertis, elle est fondée sur leur expertise et leur connaissance des risques.

Autres facteurs à prendre en considération

- Réévaluation de la définition de « protection de l'investisseur » afin d'y inclure l'autonomisation des investisseurs et la facilitation de l'accès des investisseurs mal servis aux services et aux conseils.
- Vision claire de la définition de « ménage ».

Source : Consultation menée par l'OCRCVM et Accenture auprès du secteur, 2018

Compte tenu du rythme rapide de l'évolution du secteur de la gestion de patrimoine, il sera nécessaire de renforcer la coordination entre les organismes de réglementation canadiens et les autres participants du secteur pour permettre l'évolution des services-conseils. Le fait de coordonner nos efforts en tant qu'organismes de réglementation pour avoir une vision commune et résoudre les problèmes propres à toutes les plateformes, plutôt que de travailler indépendamment, rassurera les participants du secteur, y compris les investisseurs et ceux qui envisagent de nouveaux modèles d'affaires.

Accroître l'engagement

Nous (l'OCRCVM) prévoyons améliorer de plusieurs façons notre approche à l'égard de notre engagement envers le secteur. À notre avis, le renforcement de la coordination et une vision commune des organismes de réglementation, mais aussi des échanges plus souples et un dialogue bilatéral entre l'OCRCVM et les courtiers, contribueront à faire tomber les obstacles à l'innovation inhérents à la réglementation.



Source : OCRCVM

Après avoir consulté les courtiers, nous croyons qu'il serait dans l'intérêt de toutes les parties concernées que les sociétés de courtage mettent à contribution un plus grand nombre de leurs équipes — la conformité, les affaires juridiques, les affaires, les stratégies, les technologies, les opérations et le développement de produits.

Cela aidera les courtiers dans leurs activités de tous les jours et leurs plans d'innovation, et nous permettra de rester informés des tendances du secteur et de mieux comprendre les défis et les risques associés aux nouveaux services-conseils qui sont envisagés.

Pour accroître son engagement envers les courtiers et rester informé des changements futurs, l'OCRCVM :

- est en train d'intégrer, dans la mesure du possible, les volets affaires, stratégie et innovation à la structure de son comité consultatif permanent;
- aura des discussions avec un éventail croissant de participants du secteur afin d'examiner les nouveaux modèles d'affaires et les questions liées à l'innovation;
- a amélioré son processus d'examen et d'approbation des modifications apportées aux modèles d'affaires des courtiers, ce qui permet un traitement plus rapide et plus efficace et l'application la plus souple possible des règles actuelles ainsi que le respect des principes sous-jacents;
- étudiera les nouvelles idées avec ouverture d'esprit, dans le but de trouver des solutions pratiques, s'il y a lieu, tout en remplissant son mandat de protection des investisseurs.

De plus, nous (l'OCRCVM) nous engageons à être plus transparents quand nous le pourrons, notamment à communiquer certaines interprétations que nous avons faites des règles et qui pourraient être utiles à d'autres, sans toutefois compromettre la confidentialité.

Nous prévoyons aussi continuer à dialoguer, au besoin, directement avec les investisseurs à l'aide des canaux quantitatifs et qualitatifs que nous avons établis au cours des dernières années.

Conclusion

En plus de prendre les mesures mentionnées ci-dessus, l'OCRCVM travaille actuellement à rafraîchir son plan stratégique triennal, qui sera le reflet de ce que nous avons appris dans le cadre de la consultation et qui fournira plus de renseignements sur notre objectif de mieux tenir compte de l'évolution des services-conseils au Canada.

Nous espérons que les réflexions exprimées dans le présent rapport encourageront le secteur et les organismes de réglementation à poursuivre la discussion à mesure que les parties chercheront à adopter une approche plus coordonnée pour faciliter l'innovation au Canada.



Au sujet de la consultation

Le présent rapport intègre les données de trois volets de recherche:

- une série d'entrevues approfondies menées auprès de plus de 60 dirigeants responsables des affaires, des stratégies et de la conformité de sociétés de courtage et d'autres participants du secteur;
- un atelier-table ronde regroupant les chefs de la conformité et de la gestion des risques d'un échantillon de courtiers;

- un sondage quantitatif auprès de plus de 60 répondants représentant le personnel de la conformité et des opérations de courtiers;

Un large éventail de représentants des courtiers — de tailles, de régions et de types différents — et quelques « nouveaux venus » ont participé à la consultation.

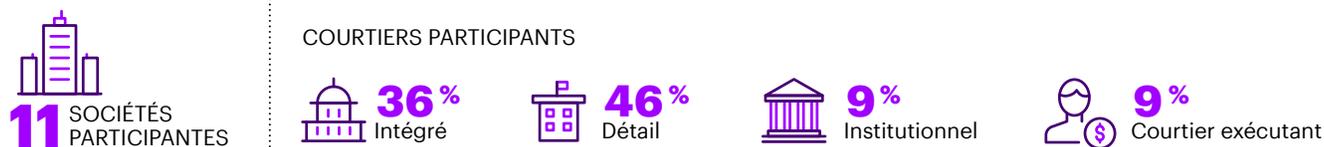
Entrevues

Nous avons mené des entrevues avec les dirigeants de sociétés membres et d'autres participants du secteur dans tout le pays pour mieux comprendre l'avenir des services-conseils et la façon dont l'OCRCVM peut s'adapter à leur évolution.



Atelier pour les courtiers

Nous avons organisé un atelier avec des dirigeants responsables de la conformité au sein de sociétés de courtage pour étudier les coûts liés à la conformité et la façon dont l'OCRCVM peut améliorer ses relations avec les courtiers et les autres participants du secteur.



Sondage

Nous avons effectué un sondage auprès des responsables de la conformité et des opérations de sociétés membres pour étudier les coûts liés à la conformité et la façon dont l'OCRCVM peut améliorer son dialogue avec les courtiers et les autres participants du secteur.



AUTEURES



Kathy Engle

Vice-présidente
Initiatives stratégiques, OCRCVM



Marsha Gerhart

Vice-présidente
Politique de réglementation des membres, OCRCVM



Kendra Thompson

Directrice générale
Marchés financiers, chef de la gestion du patrimoine
pour l'Amérique du Nord, Accenture

Remerciements

ÉQUIPE DE L'OCRCVM

Andrew Kriegler

Président et chef de la direction de l'OCRCVM

Kathy Engle

Vice-présidente aux initiatives stratégiques

Marsha Gerhart

Vice-présidente à la politique de réglementation des membres

Richard Corner

Vice-président et conseiller principal à la politique de réglementation des membres

Charles Piroli

Directeur de la politique de réglementation des membres

ÉQUIPE D'ACCENTURE

Kendra Thompson

Directrice générale — Marchés financiers
Chef de la gestion du patrimoine pour l'Amérique du Nord

Michael Legosz

Conseiller — Marchés financiers, Gestion de patrimoine

Zachary White

Directeur — Marchés financiers, Gestion de patrimoine

Les renseignements contenus dans le présent rapport ne sont fournis qu'à titre indicatif, et nous ne pouvons pas garantir qu'ils sont complets et exacts. Ils ne doivent pas non plus être considérés comme un avis juridique ou professionnel. Le présent document ne tient pas compte de la situation particulière du lecteur et pourrait ne pas refléter les avancées les plus récentes.

Dans toute la mesure permise par le droit applicable, Accenture décline toute responsabilité relative à l'exactitude et à l'exhaustivité des renseignements aux présentes, ainsi qu'à tout acte ou à toute omission résultant de ces renseignements. Accenture ne donne aucun conseil juridique, réglementaire, fiscal ou d'audit. Le lecteur a la responsabilité d'obtenir de tels conseils auprès de son propre conseiller juridique ou d'autres professionnels autorisés.

Tous droits réservés © 2019 Accenture et OCRCVM.

Accenture et son logo sont des marques de commerce d'Accenture.

Au sujet de l'OCRCVM

L'OCRCVM est l'organisme d'autoréglementation national qui surveille l'ensemble des courtiers en placement et toutes les opérations que ceux-ci effectuent sur les marchés des titres de capitaux propres et des titres de créance au Canada. L'OCRCVM établit la réglementation en matière de commerce des valeurs mobilières, veille à la protection des investisseurs et renforce l'intégrité des marchés tout en favorisant des marchés financiers sains au Canada. Il s'acquitte de ses responsabilités de réglementation en établissant et en faisant appliquer des règles qui régissent la compétence, les activités et la conduite financière des sociétés membres et de leurs employés inscrits, ainsi que des règles d'intégrité du marché qui régissent les opérations effectuées sur les marchés canadiens des titres de capitaux propres et des titres de créance. Visitez notre site Web à www.ocrcvm.ca.

Au sujet d'Accenture

Accenture est l'une des plus importantes entreprises de services professionnels au monde, offrant une vaste gamme de services et de solutions en stratégie, en conseil, en numérique, en technologie et en opérations. Forte d'une expérience inégalée et de compétences spécialisées dans plus de 40 industries et fonctions administratives — soutenues par le plus vaste réseau de livraison de solution au monde —, Accenture conjugue les affaires et la technologie pour aider les clients à améliorer leur performance et créer une valeur durable pour leurs parties prenantes. Avec 469 000 employés au service de clients dans plus de 120 pays, Accenture favorise l'innovation pour améliorer notre façon de vivre et de travailler. Pour plus de renseignements, consultez notre site Web à www.accenture.com.

Suivez-nous :

<http://www.ocrcvm.ca>



@IIROCinfo



<https://ca.linkedin.com/company/iroc-investment-industry-regulatory-organization-of-canada->

www.accenture.com/wealth



@AccentureCapMkt



www.linkedin.com/showcase/accenture_capital_markets