

Le 17 juillet 2020

British Columbia Securities Commission
Alberta Securities Commission
Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Autorité des marchés financiers
Commission des services financiers et des services aux consommateurs (Nouveau-Brunswick)
Superintendent of Securities, Department of Justice and Public Safety, Île-du-Prince-Édouard
Nova Scotia Securities Commission
Securities Commission of Newfoundland and Labrador
Registraire des valeurs mobilières, Territoires du Nord-Ouest
Registraire des valeurs mobilières, Yukon
Bureau du surintendant des valeurs mobilières du Nunavut

M^e Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

The Secretary
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
20 Queen Street West
22nd Floor, Box 55
Toronto (Ontario) M5H 3S8

Objet : Commentaires du Mouvement Desjardins sur les projets de modifications au *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* et de l'Instruction générale relative au *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*.

Madame,
Monsieur,

Le Mouvement Desjardins remercie les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) de consulter l'industrie à propos du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (« le Règlement ») et de l'*Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*.

Nous appuyons la volonté des ACVM d'améliorer la protection des aînés en situation de vulnérabilité et d'adapter le cadre réglementaire à la lutte contre l'exploitation financière. C'est avec intérêt que nous avons pris connaissance des modifications réglementaires proposées par les ACVM et souhaitons, par les présents commentaires, proposer des améliorations à celles-ci.

Le Mouvement Desjardins en bref

Avec un actif de plus de 326,9¹ milliards de dollars, le Mouvement Desjardins est le premier groupe financier coopératif au Canada et le cinquième au monde. Pour répondre aux besoins diversifiés de ses 7 millions de membres et clients, particuliers comme entreprises, il offre une gamme complète de produits et services par l'entremise de son vaste réseau de points de service, de ses plateformes virtuelles et de ses filiales présentes à l'échelle canadienne. Il exerce ses activités dans les domaines suivants : Particuliers et Entreprises, Gestion de patrimoine, Assurance de personnes et Assurance de dommages.

Comme institution financière coopérative, le Mouvement Desjardins se préoccupe de toutes les facettes du bien-être financier de ses membres et clients, y compris la prévention de l'exploitation financière des aînés et des personnes vulnérables. Pour ce faire, nous mettons à la disposition de nos employés plusieurs ressources, comme des aide-mémoires et un guide. Nous agissons également en amont, par exemple par des partenariats avec différents organismes. Dans les circonstances extraordinaires de la pandémie, ce sont 319 000 de nos membres et clients considérés plus à risque qui ont reçu une lettre personnalisée pour les sensibiliser aux risques d'exploitation financière. Nous avons également créé une file d'attente prioritaire pour les membres de soixante-dix ans et plus dans notre ligne d'aide téléphonique pour nos membres et clients.

¹ Au premier trimestre de 2020.

Le Mouvement Desjardins appuie la lettre de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) en réponse à la présente consultation. Vous trouverez ci-dessous nos commentaires en complément de ceux de l'IFIC. Ils visent notamment à permettre de mieux outiller les institutions et les courtiers inscrits afin qu'ils puissent bien mettre en œuvre les mécanismes relatifs au blocage de compte et aux personnes de confiance, et en définitive, à aider les autorités à adapter adéquatement le cadre réglementaire à la lutte à l'exploitation financière.

Les blocages temporaires

L'ajout de l'article 13.19 au Règlement clarifie la possibilité, pour les institutions, d'avoir recours au blocage temporaire d'une transaction d'un client vulnérable, sous réserve de certaines conditions. Cette clarification nous apparaît justifiée. D'abord, et comme le reconnaissent les instructions générales relatives au Règlement, les sociétés et les personnes inscrites sont bien placées pour reconnaître les signes d'exploitation financière, vu leur relation de proximité avec les clients. Ensuite, cet ajout au Règlement vient confirmer que les institutions inscrites peuvent avoir recours à cette mesure en toute conformité au cadre réglementaire actuel.

Le recours au blocage temporaire d'une transaction est un geste significatif, qui peut avoir des répercussions importantes pour le client visé, le courtier et l'institution. Nous apprécions que les instructions générales du Règlement fournissent des indications supplémentaires pour guider les institutions dans le processus, notamment en ce qui a trait à la documentation du cas par l'institution inscrite et aux indices à repérer. Néanmoins, compte tenu de l'importance du geste, nous estimons que les ACVM devraient présenter une marche à suivre claire et précise, qui 1) fournira les indices à déceler pour qualifier une situation d'exploitation financière et 2) présentera les étapes de la démarche spécifique à suivre pour effectuer un blocage temporaire et y mettre fin. On pense par exemple aux confirmations à obtenir pour avoir la certitude que la personne n'est pas en mesure de prendre une décision et l'utilisation d'un mécanisme pour confirmer rapidement l'inaptitude.

L'encadrement doit refléter la portée du geste et son caractère délicat, et fournir les outils adéquats. Une approche bienveillante avec le client, conjuguée à une interprétation rigoureuse du règlement et une documentation exhaustive des cas ne pourront pallier l'absence de directives claires. Les courtiers et les institutions se retrouveront à assumer seuls les conséquences éventuelles d'une contestation du blocage par les clients. Le *Guide pratique pour*

*l'industrie des services financiers : Protéger un client en situation de vulnérabilité*², produit par l'Autorité des marchés financiers (AMF) pourrait servir de base à une marche à suivre formelle et précise. De plus, les sociétés inscrites disposeraient ainsi d'un guide qui les aiderait à répondre aux attentes des ACVM liées aux processus ou politiques internes, telles que formulées dans les instructions générales.

Les modifications réglementaires proposées ne suffiront pas, à notre avis, à fournir un niveau de certitude adéquat pour la prise de décision relative aux blocages temporaires et à la mise en place de politiques et de processus ou la modification de ceux-ci, à la hauteur des objectifs des autorités réglementaires. Une marche à suivre précise de la part des autorités servirait d'une part à alimenter et normaliser l'approche des institutions, et d'autre part à s'assurer que les employés de première ligne sont bien outillés pour détecter l'exploitation financière et à l'aise d'avoir recours au blocage temporaire de compte lorsque la situation le commande.

Les personnes de confiance

À la lecture des modifications réglementaires proposées, le volet portant sur les personnes de confiance devrait être conforme aux exigences actuellement en vigueur en matière de protection des renseignements personnels. Les autorités devraient notamment indiquer clairement quels renseignements peuvent être communiqués aux personnes de confiance et le rôle de celles-ci, ainsi que les moyens jugés suffisants pour déterminer si la personne de confiance proposée représente ou non un risque. De plus, il apparaît raisonnable que les demandes d'obtention des noms et des coordonnées d'une personne de confiance se limitent aux personnes physiques et aux particuliers qui possèdent des entreprises à titre de propriétaire unique, étant donné que ce sont eux qui sont les plus susceptibles d'avoir recours à cette possibilité en cas d'abus ou d'exploitation.

Par ailleurs, il serait pertinent d'explorer la possibilité qu'une institution ou un intervenant (du réseau de la santé ou des services sociaux par exemple) puisse assurer un rôle de personne de confiance dans les situations où une personne vit seule ou sans famille et qu'une validation est requise. Enfin, un mandataire ne devrait pas également pouvoir agir comme personne de confiance, sans quoi il serait difficile de prévenir une tentative d'exploitation financière de sa part.

² Autorité des marchés financiers, 2019, à l'adresse : https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/grand_public/publications/professionnels/tous-les-pros/guide-bonnes-pratiques-personnes-vulnerables_fr.pdf

Dans une perspective plus large, nous invitons également les autorités à considérer non seulement la diminution des facultés mentales, mais également celle des facultés physiques. Elles sont tout aussi présentes chez les aînés et créent une situation de dépendance, ce qui est un facteur de maltraitance. Si ce n'est dans le règlement dont il est ici question, les autorités pourront les considérer dans les prochaines étapes visant à bien protéger les clients âgés et vulnérables.

Nous vous invitons à communiquer avec le soussigné pour obtenir des précisions ou tout complément d'information.

Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bernard Brun', with a horizontal line extending from the end of the signature.

Bernard Brun
Directeur Relations gouvernementales et institutionnelles
Encadrement du secteur financier

c. c. M. Yvan-Pierre Grimard, vice-président, Relations gouvernementales et institutionnelles,
Mouvement Desjardins