

## SECTEUR DE L'INVESTISSEMENT AU CANADA – PROTECTION DES INVESTISSEURS ÂGÉS : **CONFORMITÉ, SUPERVISION ET AUTRES PRATIQUES LORSQU'ON TRAITE AVEC DES CLIENTS ÂGÉS**

*Contexte et référence : ce rapport d'orientation (le « rapport ») s'inspire du rapport du 22 septembre 2008 intitulé « Protecting Senior Investors: Compliance, Supervisory and other Practices used by Financial Services Firms in Serving Senior Investors » préparé conjointement par le Service d'examen et d'inspection de la conformité de la Securities and Exchange Commission, la North American Securities Administrators Association, et la Financial Industry Regulatory Authority Inc., ainsi que la mise à jour au moyen d'un addenda conjoint publié le 12 août 2010.<sup>1</sup>*

***Ce rapport d'orientation regroupe diverses pratiques exemplaires suivies par différentes sociétés. L'ACCVM s'attend à que les sociétés membres s'en servent dans la mesure où il s'insère dans leur modèle d'entreprise et qu'elles puissent l'adapter à leur infrastructure.***

### **Introduction et sommaire de gestion**

À cause des changements démographiques, les personnes âgées à la recherche de conseils, d'encadrement et de services financiers pour leur retraite représentent une proportion de plus en plus importante de clients, et la tendance se maintiendra dans un avenir prévisible. Traiter avec une clientèle de détail constituée de personnes âgées soulève des questions et considérations dont devraient être au courant les participants au secteur des valeurs mobilières qui fournissent des services-conseils et des comptes gérés à des clients de détail.

L'objectif du rapport est de fournir les éléments clés et les pratiques exemplaires pour traiter avec une clientèle de plus en plus vieillissante, particulièrement en ce qui concerne la protection des investisseurs âgés et la surveillance, la conformité et autres pratiques lorsqu'on traite avec des investisseurs âgés. Il ne doit pas être utilisé comme une liste de vérification des mesures à prendre. Les sociétés devraient plutôt adapter le rapport aux caractéristiques démographiques de leur propre clientèle tout en tenant compte de leur modèle d'entreprise et des produits et services qu'elles offrent.

---

<sup>1</sup> Voir *Securities Regulators Publish Updated Best Practices for Firms Serving Senior Investors* : <http://www.sec.gov/news/press/2010/2010-147.htm>

Il y a eu beaucoup de déclarations publiques sur le vieillissement global de la population canadienne. Les premiers bébé-boumeurs (l'expression désigne généralement les personnes nées au Canada entre 1947 et 1966) ont eu 65 ans en 2012 et les études démographiques montrent que près d'un Canadien sur quatre aura 65 ans et plus en 2036.<sup>2</sup> Le recensement de 2011 a dénombré presque cinq millions de Canadiens âgés de 65 ans et plus (presque 15 % de la population). De plus, les Canadiens vivent plus longtemps qu'auparavant alors que l'espérance de vie a beaucoup augmenté au cours du dernier siècle. En 2005, elle était de 78 ans pour les hommes et 83 ans pour les femmes. On s'attend à ce qu'elle augmente encore pour atteindre respectivement 82 ans et 86 ans en 2031.<sup>3</sup>

Le consensus qui se dégage d'un large éventail de membres de l'ACCVM est qu'y a très peu de questions qui sont l'apanage des personnes âgées, mais que certaines considérations dont on doit tenir compte avec la clientèle en général ont beaucoup plus d'importance pour les personnes âgées que pour une clientèle d'un autre groupe d'âge. Par exemple, traiter avec des clients dont les facultés sont diminuées est une situation qui peut se produire indépendamment de l'âge du client. Ce rapport d'orientation met l'accent sur les situations qui sont le plus susceptibles de se produire lorsqu'on traite avec des personnes âgées et il s'applique surtout à la clientèle de ce groupe d'âge. Cependant, toutes les sociétés devraient appliquer les mêmes normes lorsqu'elles traitent à un client de n'importe quel âge qui se trouve dans une situation semblable.

Un autre consensus est qu'il n'y a pas de méthode ni norme universelles en matière de gestion de portefeuille qui s'appliqueraient à toutes les personnes âgées. La clientèle des personnes âgées est extrêmement variée. Elle comprend les personnes qui ont la plus grande valeur nette au pays jusqu'aux plus pauvres, et il n'y a pas de normes communes qui puissent s'appliquer à toutes ces personnes. Cependant, le nombre de Canadiens qui jouissent d'un revenu de retraite garanti (régime de retraite, actifs financiers importants ou autres) tellement élevé qu'ils sont indifférents au rendement de leur épargne-retraite est faible. La plupart des Canadiens se préoccupent du moment de leur retraite et ils se demandent si leur revenu de retraite sera suffisant pour répondre à leurs besoins, attentes et projets.

Le point de vue commun des membres de l'ACCVM qui ont participé à la rédaction de ce rapport d'orientation est qu'il faut éviter de considérer les personnes âgées comme un groupe homogène avec des caractéristiques et besoins propres à ce groupe d'âge, mais plutôt comme un groupe très diversifié et que plusieurs éléments qui s'appliquent à la clientèle âgée s'appliquent aussi en général à plusieurs investisseurs, indépendamment de leur âge. Cependant, il a été possible de dégager certains thèmes qui sont particulièrement importants et fréquents chez la clientèle âgée:

<sup>2</sup> *Projections démographiques pour le Canada, les provinces et les territoires*, Le Quotidien, Statistique Canada, 26 mai 2010 : <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/100526/dq100526b-fra.htm>

<sup>3</sup> *Regard sur la démographie canadienne*, N° 91-003-X au catalogue, Statistique Canada, janvier 2008 : <http://www.statcan.gc.ca/pub/91-003-x/91-003-x2007001-fra.pdf>

- À de rares exceptions près, la capacité des personnes âgées à renflouer des pertes en capital au moyen de revenus futurs provenant d'autres sources est limitée. On doit faire beaucoup plus attention lorsque des clients âgés choisissent des placements risqués ou s'engagent dans des stratégies risquées, ou que les retraits sont plus grands que les sommes générées par le portefeuille de sorte que le capital diminue (à l'exclusion des retraits imposés dans le FERR et les autres régimes semblables). Cela inclut les comptes sur marge et les programmes de placement à effet de levier.
- Les attentes irréalistes des clients pour des revenus générés par des placements incompatibles avec une faible tolérance au risque (préservation du capital) représentent peut-être l'un des plus grands défis. C'est le cas notamment des personnes âgées aux prises avec de dures réalités, notamment : incapacité de maintenir les mêmes dépenses sans toucher au capital; nécessité de travailler plus longtemps que prévu; dépendance à l'égard des autres membres de la famille et d'autres personnes au lieu d'être autonomes. Les craintes et l'incertitude des clients face à leur avenir financier et de ce qui les attend sont des facteurs qui influencent énormément leur stratégie de placement.
- Les personnes âgées sont plus susceptibles d'être amoindries physiquement (par exemple ouïe, vue) et intellectuellement (par exemple mémoire, perception) et on doit en tenir compte.

Ces éléments mettent en relief l'importance pour les participants au secteur de fournir des conseils objectifs, réfléchis et professionnels, même s'ils sont contraires à ce que les clients espèrent entendre.

Pour les organismes de réglementation des valeurs mobilières et les participants à ce secteur, la protection des investisseurs âgés est la priorité. Même si depuis longtemps les organismes de réglementation des valeurs mobilières accordent une attention particulière aux personnes âgées et à leur vulnérabilité particulière à la fraude et la maltraitance, les changements démographiques les ont fait redoubler d'attention. Par exemple, pour l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), la vérification de la conformité et la mise en application ayant trait aux personnes âgées constituent une stratégie prioritaire.<sup>4</sup>

Ce rapport d'orientation résume les pratiques suivies par les sociétés de courtages et les conseillers dans les domaines suivants lorsqu'ils traitent avec des investisseurs âgés:

- Avant de commencer : moyens utilisés par les sociétés pour modifier leurs procédures de surveillance et conformité afin de répondre aux besoins changeants des investisseurs âgés;
- Communiquer efficacement avec les investisseurs âgés;

<sup>4</sup> Par exemple, voir le rapport annuel 2011-2012 de l'OCRCVM intitulé *Placer la barre plus haut*, aux pages 4 et 13 : [http://www.ocrcvm.ca/news/Documents/IIROC\\_AR\\_2012\\_fr.pdf](http://www.ocrcvm.ca/news/Documents/IIROC_AR_2012_fr.pdf) et l'article intitulé *IIROC Focuses on Suitability of Investments for Seniors*, publié le 14 avril 2011 par le Financial Post : <http://business.financialpost.com/2011/04/14/iiroc-focuses-on-suitability-of-investments-for-seniors/>

- Former et informer les employés de la société sur les particularités de la clientèle âgée (être à l'affût des signes de facultés diminuées et maltraitance d'aînés);
- Établir une procédure à l'interne pour soumettre les problèmes à un échelon supérieur et prendre d'autres mesures;
- Inciter les investisseurs de tous les âges à se préparer pour l'avenir;
- Publicité et marketing adaptés aux investisseurs âgés;
- Obtenir les renseignements prévus à l'obligation de connaître son client au moment de l'ouverture du compte et les mettre à jour lorsque surviennent des changements de vie de l'investisseur;<sup>5</sup>
- S'assurer de la convenance des placements; et
- Conduire des examens en matière de supervision, surveillance et conformité axés sur les comptes détenus par des personnes âgées.

Nous espérons décrire des situations concrètes utiles aux sociétés qui veulent renforcer leur infrastructure pour les aider à adopter une attitude déontologique, respectueuse et transparente lorsqu'elles traitent avec des investisseurs âgés. Ce rapport ne modifie pas les exigences réglementaires actuelles concernant les investisseurs âgés et il n'en crée pas. Il ne fait pas non plus le tour de toutes les mesures de conformité qui s'appliquent aux investisseurs âgés. Il met plutôt l'accent sur les mesures précises et concrètes adoptées par des sociétés pour déceler et régler les problèmes habituels lorsqu'elles traitent avec des investisseurs âgés. Nous espérons aussi que le rapport incitera les sociétés de courtage en valeurs mobilières à continuer à trouver et mettre en place d'autres pratiques qui permettront au secteur de mieux tenir compte des besoins particuliers des investisseurs âgés.

## 1. LES DÉFIS

Toute discussion au sujet des personnes âgées soulève la question inévitable de définir ce qu'est exactement un « investisseur âgé ». En effet, les investisseurs d'un même groupe d'âge n'ont pas nécessairement les mêmes caractéristiques, les mêmes objectifs de placement, la même tolérance au risque, ou la même situation financière. C'est pourquoi toute définition de l'expression « investisseur âgé » risque d'être incomplète ou d'englober trop de situations. Les clients plus âgés sont très différents les uns des autres. L'éventail comprend des investisseurs sophistiqués indépendants financièrement jusqu'à des clients ayant des connaissances en placement limitées et des ressources financières minimales.

Du fait des changements sociaux et législatifs, les Canadiens n'ont plus besoin de prendre leur retraite à 65 ans.<sup>6</sup> Il y a de plus en plus de personnes qui prennent leur retraite avant

<sup>5</sup> Généralement, les expressions « changements de vie » et « stades de vie » désignent des moments clés dans la vie de l'investisseur comme le mariage, l'achat d'une maison, les économies nécessaires pour les études des enfants, la préparation à la retraite et la retraite.

<sup>6</sup> Par exemple, les programmes de revenu de retraite du gouvernement fédéral ont été beaucoup modifiés au cours des dernières années afin de tenir compte que les personnes prennent leur retraite à différents âges. Parmi les changements notoires, on retrouve le changement très médiatisé publié dans le budget 2012 de repousser de 65 à 67 ans

ou qui continuent de travailler bien après cet âge. Les gens ont aussi tendance de plus en plus à effectuer une transition vers la retraite dont la durée peut être assez longue.

La définition se complique si on tient compte des nombreux autres facteurs comme : la pertinence de notions préconçues sur les placements que devraient effectuer les personnes âgées alors que l'espérance de vie augmente;<sup>7</sup> l'impact des besoins intergénérationnels sur les objectifs de placement de l'investisseur, notamment la transmission des actifs aux générations suivantes; les objectifs philanthropiques; ou autres.

C'est pourquoi l'ACCVM ne précisera pas l'âge auquel un investisseur devient un « investisseur âgé », mais plutôt s'il s'agit d'un investisseur à la retraite ou sur le point de prendre sa retraite. Pour ces raisons, l'expression « investisseur âgé » ne pourra pas être définie par la seule connaissance de l'âge de l'investisseur, même s'il serait tentant de le faire à des fins de simplification. Cependant, comme il est mentionné ci-dessous, d'un point de vue pratique, afin de savoir quels sont les clients qui ont besoin de plus d'attention aux fins de l'application de politiques et procédures internes, les sociétés pourraient utiliser l'âge comme critère objectif et facilement mesurable pour s'occuper des questions touchant les personnes âgées. Par exemple, pour le Service de conformité de l'OCRCVM, un « investisseur âgé » est une personne de 60 ans et plus.

Malgré ces difficultés, l'âge du client ainsi que son stade de vie sont des éléments clés pour établir son profil d'investisseur en vertu de l'obligation de connaître son client et les sociétés contreviennent à leurs obligations réglementaires si elles n'en tiennent pas compte. Une des meilleures façons de se conformer à cette obligation est son application rigoureuse par des conseillers compétents et avertis au moment de l'ouverture du compte et lorsqu'ils mettent à jour régulièrement en compagnie du client les informations consignées le concernant et les conseils et stratégies correspondants.

Même si elles savent que les investisseurs âgés constituent un groupe démographique à part, il y a certains défis et difficultés auxquels sont couramment aux prises les sociétés qui traitent avec des investisseurs âgés, notamment:

- Diminution des facultés physiques et cognitives, comme l'affaiblissement des facultés intellectuelles. Souvent, la diminution n'est pas brutale. Les conseillers et les sociétés doivent alors faire preuve de beaucoup de doigté pour établir le moment où l'affaiblissement graduel des facultés devient un problème.
- Être particulièrement à l'affût de recommandations ou conseils frauduleux ou inadéquats qui pourraient être interprétés comme des manœuvres pour profiter de la vulnérabilité des clients âgés ou se servir indûment de leurs craintes et incertitudes.
- À de rares exceptions près, les retraités sont incapables de compenser la diminution de leur épargne-retraite par des revenus d'autres sources. La même remarque

---

<sup>7</sup> l'admissibilité aux prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) graduellement de 2023 à 2029. Il convient aussi de mentionner que le Régime de pensions du Canada permet au bénéficiaire de commencer à toucher des prestations dès l'âge de 60 ans et aussi tard qu'à 70 ans, cependant le montant des prestations est différent.

<sup>7</sup> Par exemple, l'horizon de placement d'un retraité de 65 ans peut être de 20 ans (basé sur l'espérance de vie) ou même du double (basé sur l'espérance de vie maximum).

s'applique pour savoir s'il est approprié de remplacer les placements exposés aux fluctuations et risques du marché par des placements garantis, en tenant compte des coûts et compromis correspondants.

- Les inquiétudes sur l'impact personnel des incertitudes futures, incluant l'état de santé et l'espérance de vie du client, les facteurs macroéconomiques tels les rendements du marché, l'inflation, les programmes gouvernementaux de retraite et la fiscalité.
- Trouver le juste équilibre entre les besoins financiers futurs du client et son intention de transmettre à son décès des actifs à des personnes dépendantes et d'autres, incluant des membres de la famille et des organismes de bienfaisance. Il faut donc tenir compte entre autres des questions complexes de planification de la relève qui font appel aux testaments, et à la planification successorale, fiduciaire et fiscale.
- La décision du client de continuer à adhérer au régime de retraite à prestations déterminées offert par l'employeur ou d'accepter une somme forfaitaire égale à la valeur de rachat.
- L'utilisation de levier ou de compte sur marge de la part de personnes âgées semble contrevenir à une présomption réglementaire comme étant inappropriée ou non convenable. Cependant, ce n'est pas le cas.
- Les frais d'acquisition reportés (FAR) lors de la vente à des personnes âgées de produits générant des commissions semblent contrevenir à une présomption réglementaire comme étant inappropriés ou non convenables. Cependant, ce n'est pas le cas.
- Le décès ou l'inaptitude du conjoint peut remettre en cause la relation client-conseiller, particulièrement si l'autre conjoint ne participait pas, ou participait à peine, à la gestion des finances du ménage.
- Les statistiques ne fournissent que des moyennes et probabilités alors que chaque client est unique. L'âge du décès d'une personne peut être beaucoup plus grand, ou beaucoup plus petit, que la moyenne statistique. De même, le cas échéant, lorsque le diagnostic de maladie chronique à long terme est posé, il ne s'agit plus d'une probabilité statistique, mais d'une réalité.
- Les attentes de certains investisseurs âgés peuvent être confrontées à de dures réalités, qu'il s'agisse de l'âge de la retraite, du niveau de vie, du legs d'actifs financiers à leurs héritiers, ou d'autres considérations.
- Des questions qui ne concernent pas précisément les placements comme la fiscalité, les prestations gouvernementales pour les personnes âgées, la planification successorale peuvent devenir rapidement les piliers de la relation client-conseiller. Par exemple, un client ayant des gains en capital importants non réalisés peut se rendre compte subitement que le changement à un portefeuille plus conservateur entraînera des impôts importants sur les gains en capital en plus de réduire les prestations gouvernementales.

- Des membres de la famille et d'autres parties intéressées peuvent augmenter leur participation dans la gestion des finances du client. Dans la grande majorité des cas, il s'agit d'une aide précieuse puisque l'objectif de cette participation est l'amélioration de la qualité de vie et du bien-être du client. Cependant, il pourrait arriver dans de rares cas qu'il s'agisse plutôt d'une participation pour servir ses propres intérêts et s'enrichir.
- Les risques en matière de conformité et droit, la complexité et les coûts associés à la gestion des comptes de personnes âgées peuvent être importants. Les conseillers et les sociétés peuvent être entraînés malgré eux dans des litiges familiaux complexes. Un exemple est l'intervention dans la gestion du compte du client d'un nouveau tiers choisi par le client et rejeté par la famille. Un autre exemple est la responsabilité légale qui découle de l'exécution d'une demande de dernière minute, basée sur une procuration légale apparemment valide, de transférer un compte en propriété conjointe pour éviter l'homologation et les frais afférents.
- Lors du décès du conjoint, les conseillers et les sociétés peuvent oublier de mettre à jour les informations sur le compte, incluant les informations exigées par l'obligation de connaître son client, les autorisations de négociation et les procurations.
- Régler après coup les litiges et plaintes ayant trait à des investisseurs âgés peut être difficile. Le client est malheureusement peut-être décédé ou incapable de faire une déclaration. Les autres parties intéressées (bénéficiaire, exécuteur testamentaire) en sont alors réduites à formuler des conjectures sur ce qui aurait dû être fait. Une preuve documentaire attestant des nombreuses et complexes interactions peut être indispensable dans de telles situations.
- Pour plusieurs des raisons mentionnées précédemment, les investisseurs plus âgés sont plus sujets à se faire exploiter financièrement. Les responsables peuvent être des tiers inconnus, des membres de leur collectivité, des amis, et des membres de la famille. Les conseillers et sociétés devraient être au courant de ces situations, néanmoins ils n'ont pas beaucoup de moyens pour empêcher des tiers de profiter financièrement de leurs clients.
- Fournir des solutions et conseils financiers pour la retraite qui tiennent compte de la complexité des divers programmes gouvernementaux de prestations à la retraite (Régime de pensions du Canada [RPC], Sécurité de la vieillesse [SV], Supplément de revenu garanti [SRG]) et de l'impact fiscal à divers stades de vie.

Certaines de ces situations sont assujetties à des obligations réglementaires, comme l'évaluation de la convenance d'un placement en fonction du stade de vie de l'investisseur, alors que d'autres sont signalées dans le marketing des produits de retraite à l'intention des investisseurs à la retraite ou près de la retraite. D'autres difficultés, comme se rendre compte d'une diminution des facultés ou de la présence d'exploitation financière, ne sont pas l'apanage du secteur des valeurs mobilières. Les sociétés se rendent compte que ces situations sont de plus en plus fréquentes et elles sont un sujet de préoccupation pour le secteur des valeurs mobilières. C'est pourquoi nous avons inclus dans le présent rapport des exemples des diverses mesures adoptées par les sociétés pour s'occuper de ces

situations. En dernier ressort, ce sont les investisseurs qui seront avantagés lorsque les sociétés de courtage se rendront compte de la présence de telles situations et qu'elles s'en occuperont de manière proactive.

Le scénario suivant, ainsi que d'autres qui apparaissent dans le présent rapport, illustre certaines des difficultés auxquelles font face les sociétés qui traitent avec des investisseurs âgés et il montre l'importance d'adopter des mesures pour mettre en place un programme pour s'occuper de ces situations.

*M. Investisseur est un veuf de 76 ans. Son conseiller, Adam, gère son portefeuille de placements depuis 25 ans. L'objectif des 10 dernières années a été de générer des revenus à partir du portefeuille. Récemment, M. Investisseur a informé Adam qu'il voulait augmenter le rendement du portefeuille et substituer sa belle-sœur à ses enfants à titre de bénéficiaire de son FERR et de son compte en fiducie. Adam a aussi commencé à se rendre compte que M. Investisseur ne le rappelle pas toujours, ce qui est inhabituel, car ils se parlaient régulièrement au téléphone au cours des 25 années de leur relation.*

*Adam est préoccupé par le changement de stratégie de placement qui augmente les risques et aussi par le changement de bénéficiaire aux comptes de M. Investisseur dans de telles conditions. Adam se demande s'il faut faire quelque chose, et si oui, quoi.*

## **2. PRATIQUES DES SOCIÉTÉS DE SERVICES FINANCIERS LORSQU'ELLES TRAITENT AVEC DES PERSONNES ÂGÉES**

Plusieurs sociétés ont mentionné qu'elles ont déjà mis en œuvre des procédés et procédures pour s'occuper des problèmes les plus courants qui surviennent dans leurs interactions avec les investisseurs âgés et qu'elles en préparent d'autres. Il a été mentionné souvent que ces mesures ne concernent pas les personnes âgées en tant que telles, mais plutôt la retraite et les retraités. Des sociétés ont indiqué qu'elles s'occupent de toute la gamme des besoins, incluant : comment communiquer efficacement avec les investisseurs âgés; comment former et informer les employés de la société sur les problèmes propres aux personnes âgées; comment établir une procédure à l'interne pour soumettre les problèmes à un échelon supérieur et prendre d'autres mesures en vue de les régler; comment inciter les investisseurs de tous les âges à se préparer pour l'avenir; comment faire de la publicité et du marketing adaptés aux investisseurs âgés; comment obtenir les informations nécessaires lors de l'ouverture du compte; comment s'assurer de la convenance des placements; et comment conduire des examens de supervision, surveillance et conformité axés sur les problèmes particuliers des personnes âgées.

### **2A. Avant de commencer : les sociétés envisagent de modifier leurs procédures de surveillance et conformité afin de répondre aux besoins changeants des investisseurs âgés**

Les sociétés ont mentionné que généralement elles examinent les besoins et particularités de la clientèle âgée comme s'il s'agissait d'investisseurs ordinaires, tout en mettant l'accent cependant sur certaines questions pertinentes aux investisseurs âgés. Les sociétés se sont rendu compte des besoins particuliers des personnes âgées et elles ont adopté généralement une approche centrée sur la clientèle. La catégorie des personnes âgées



nécessite une attention particulière sur les particularités des personnes âgées.

On a remarqué qu'un modèle d'entreprise prévoit la mise en place d'une équipe centrale axée sur la retraite (qui englobe selon nous les investisseurs âgés). L'approche la plus courante consiste à sensibiliser les employés de la société à la problématique des investisseurs âgés.

Une approche populaire consiste à fournir aux conseillers des connaissances et habiletés qui leur permettent de se rendre compte de la présence d'un problème avec une personne âgée et à mettre en place un mécanisme qui fournit une certitude raisonnable que le conseiller réglera convenablement la situation ou qu'il soumettra à l'interne le problème à un superviseur ou un groupe spécialisé qui réagira de façon appropriée. L'ACCVM a souligné que les organismes de réglementation ont des attentes très élevées sur la mise en place d'une bonne procédure, et de son efficacité, pour soumettre à un échelon supérieur les problèmes concernant les personnes âgées et s'en occuper.

Néanmoins, indépendamment de la structure et de l'approche, l'ACCVM recommande que les sociétés:

- Rapellent aux conseillers que leur responsabilité première est de se conformer à l'obligation de connaître son client et à leurs obligations en matière de convenance, et que s'occuper des problèmes des personnes âgées fait partie intégrale de cette responsabilité.
- Révisent les politiques et procédures en vigueur suivies dans divers services de la société pour s'assurer qu'elles tiennent compte des différents stades de vie des investisseurs, particulièrement dans le contexte du modèle de relation client-conseiller (MRCC) de l'OCRCVM.
- Incorporent les règles sur la convenance des produits à l'intention des investisseurs âgés dans les procédures de contrôle diligent des produits et d'autorisation de nouveaux produits.<sup>8</sup>
- Révisent l'usage des titres à connotation aînés qui sont proposés.
- Révisent et autorisent le matériel de marketing à l'intention des investisseurs âgés.
- Mettent au point des procédures pour soumettre les problèmes à un échelon supérieur afin d'aider les conseillers à consulter lorsqu'ils soupçonnent des cas de facultés diminuées ou d'exploitation financière d'un aîné.
- Mettent en œuvre des mécanismes appropriés afin que le personnel détienne l'expertise requise pour s'occuper des divers documents propres aux personnes âgées,

---

<sup>8</sup> Voir par exemple l'Avis sur les règles de l'OCRCVM 09-0087 publié le 23 mars 2009 – Note d'orientation – *Pratiques exemplaires de contrôle diligent des produits*; et l'Avis de l'OCRCVM 13-0039 publié le 6 février 2013 – Note d'orientation – *Recommandations et pratiques exemplaires pour le placement de produits d'investissement dans des conditions de non-concurrence*.

comme les testaments, les successions, les procurations, etc.

- Organisent des séances de formation approfondie à l'intention des conseillers, incluant des cours par des experts, sur la problématique du vieillissement.
- Révisent, et modifient s'il le faut, les critères basés sur les risques qui sont utilisés pour mener les examens de surveillance et conformité, incluant les critères pour déceler et corriger l'inconduite d'un conseiller envers un investisseur âgé.
- Révisent, et modifient s'il le faut, les procédures de traitement des plaintes pour que les investisseurs âgés se servent facilement du mécanisme de traitement des plaintes de la société et qu'ils obtiennent l'aide dont ils ont besoin pour déposer leur plainte.
- Tiennent compte des risques de traiter avec des investisseurs âgés dans le cadre de la gestion générale des risques de la société ou de l'évaluation périodique des risques et de l'efficacité en matière de conformité.

## **2B. Communiquer efficacement avec les investisseurs âgés**

Les sociétés ont expliqué qu'elles ont adopté des mesures qui, selon elles, améliorent les communications avec les investisseurs âgés, comme :

- Augmenter la fréquence des communications avec les investisseurs âgés pour rester au courant des changements dans leurs besoins financiers, leur situation en matière d'emploi, leur santé et d'autres événements de leur vie.
- Insister sur l'importance d'une documentation précise, complète et à jour comme le prévoit l'obligation de connaître son client à laquelle s'ajoutent des pièces justificatives appropriées comme les énoncés de politique de placement et les plans financiers s'il y a lieu.
- Rappeler aux conseillers l'importance de documenter efficacement toutes les discussions importantes avec leurs clients au moyen de lettres, courriels, notes et autres méthodes semblables.
- Inciter les conseillers à demander à leurs clients de fournir les coordonnées d'une personne, comme un membre de la famille ou un tiers en position de confiance, comme autre personne-ressource ou en cas d'urgence.
- Informer les investisseurs des avantages d'une procuration, et lorsque la situation s'y prête, inciter les investisseurs qui sont en bonne santé à exposer leur situation financière à des membres de la famille, avocats spécialisés dans le droit des successions et/ou autres professionnels en position de confiance. Ainsi, si la santé de l'investisseur se détériore, ses affaires financières seront entre bonnes mains. Cela inclut des informations et une discussion sur les pour et les contre concernant les risques et avantages d'accorder une telle autorisation.
- Documenter les conversations avec les investisseurs pour éviter ultérieurement tout malentendu, notamment s'ils ont des trous de mémoire.
- Envoyer des lettres de suivi aux investisseurs pour documenter et répéter le contenu

des discussions.

- Utiliser un langage simple (éviter le jargon financier) et une police de caractères de plus grande taille dans le matériel de marketing.
- Se conformer aux obligations légales, notamment celles de *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, auxquelles la société est assujettie pour faciliter l'accessibilité de la clientèle handicapée.

Plusieurs sociétés publient des brochures, bulletins et magazines à l'intention des investisseurs âgés en guise de matériel éducatif. Certaines sociétés ajoutent du matériel éducatif dans leurs envois postaux mensuels ou trimestriels aux investisseurs. Ce matériel est destiné aux membres d'un groupe d'âge précis qui se trouvent dans un stade de vie particulier. En voici des exemples:

- Matériel de marketing (par exemple livrets, magazines, dépliants publicitaires d'une page) pour aider les investisseurs à comprendre des produits précis, atteindre des objectifs financiers et établir des stratégies de placement en vue de la préretraite et la retraite.
- Publications éducatives qui couvrent divers sujets telle l'analyse des programmes gouvernementaux de retraite et qui fournissent des ressources en matière de soins de santé et planification successorale.
- Matériel éducatif créé par des tiers et ressources éducatives sur des sites Web publics qui ciblent les investisseurs âgés.
- Une bonne partie de ce matériel a été conçu au départ pour vendre aux investisseurs âgés des produits et services axés sur la retraite. À l'instar de n'importe quel document destiné aux investisseurs, les sociétés doivent vérifier que le matériel est conforme aux exigences réglementaires pertinentes.

Certaines sociétés ont mentionné qu'elles publient des brochures et qu'elles fournissent des renseignements sur divers sujets à l'intention des investisseurs âgés en guise de matériel éducatif. En voici des exemples:

- Précautions à prendre en ligne et pratiques informatiques sans risque.
- Organiser des séminaires à l'intention des clients avec des représentants des forces de l'ordre portant sur des sujets comme la fraude en matière de placement.

## **2C. Formation des employés de la société sur les problèmes propres aux personnes âgées**

*Dans les mois suivants, Adam, le conseiller, a parlé avec M. Investisseur au moins deux fois par mois. M. Investisseur semble confus et il ne se souvient pas des opérations qu'il avait autorisées auparavant. Adam l'inscrit dans son dossier. Adam demande à M. Investisseur si toutes ses informations financières sont regroupées au même endroit. M. Investisseur n'est plus certain de l'endroit où sont ses informations financières. Adam suggère à M. Investisseur d'inviter sa fille lors de leurs rencontres.*

Plusieurs sociétés sont proactives dans la formation de leurs conseillers pour leur donner les bons outils pour régler les problèmes si jamais ils sont aux prises avec ce genre de situation difficile et délicate. Pour obtenir de bons résultats, les sociétés utilisent un certain nombre de méthodes de formation, incluant:

- Utiliser des exemples hypothétiques pour exposer les divers problèmes que les conseillers peuvent rencontrer.
- Créer des modules disponibles en ligne axés sur les facultés diminuées, la convenance, la communication avec les investisseurs âgés, la publicité, l'usage de titres professionnels et l'exploitation financière des aînés.
- Distribuer périodiquement à l'interne des documents qui comprennent des articles ou rappels sur les politiques et procédures concernant les investisseurs âgés.
- Collaborer avec les gérontologues et autres experts en matière de vieillissement pour aider les conseillers à comprendre les investisseurs âgés et répondre à leurs besoins.
- Créer du matériel éducatif sur la problématique intergénérationnelle et le transfert de patrimoine et sur le passage d'une planification axée sur la retraite à la gestion des besoins financiers durant la retraite.
- Intégrer dans les programmes de formation continue financés par la société, les particularités dont les conseillers devraient être au courant lorsqu'ils traitent avec des clients âgés ou des clients qui prendront bientôt leur retraite.
- Rappeler aux conseillers, dans leurs activités de marketing et lorsqu'ils traitent avec des personnes âgées, quelles sont les méthodes de vente que les organismes de réglementation considèrent risquées.

Indépendamment des procédés utilisés, plusieurs sociétés semblent mettre au point des programmes de formation pour leurs employés axés sur les personnes âgées. Les sociétés ont mentionné en particulier deux objectifs : apprendre à reconnaître la présence de facultés diminuées et apprendre à reconnaître l'exploitation financière d'un aîné. Chaque objectif est examiné ci-dessous.

#### **i) Formation pour reconnaître la présence de facultés diminuées**

Des sociétés ont mentionné qu'un élément essentiel de leurs programmes de formation à l'intention des employés est de reconnaître la présence de facultés intellectuelles diminuées chez un investisseur. Les conseillers se retrouvent dans une position unique et délicate, car ils doivent reconnaître les changements dans le comportement d'un investisseur. Les sociétés se sont demandé quelles sont les mesures à prendre lorsqu'un investisseur montre des signes de diminution des facultés, quelles sont leurs obligations, et quels sont les risques de poursuite si le conseiller ne gère pas correctement la situation.

Lorsque l'investisseur semble ne pas être capable de comprendre une décision de placement ou de fournir un consentement éclairé, il pourrait être utile pour les sociétés d'établir des procédures à l'intention des conseillers qui pourraient prévoir

de demander conseil à des superviseurs pour communiquer avec un membre de la famille en position de confiance ou avec la personne qui détient une procuration signée par l'investisseur.

Plusieurs sociétés ont inclus dans leurs programmes de formation des sections pour aider les conseillers à reconnaître les signes – ou signaux d'alerte – qui soulèvent la possibilité que les facultés d'un investisseur sont diminuées ou que sa capacité de prendre des décisions financières est diminuée. En voici des exemples:

- L'investisseur semble incapable de comprendre des concepts simples.
- L'investisseur semble avoir des trous de mémoire.
- L'investisseur semble avoir de la difficulté à parler ou communiquer.
- L'investisseur semble incapable de comprendre les conséquences de ses décisions.
- L'investisseur prend des décisions qui sont incompatibles avec les objectifs ou engagements à long terme qu'il poursuit actuellement.
- L'investisseur refuse de suivre un conseil de placement approprié et un tel refus est d'autant plus suspect si le conseil cadrerait dans les objectifs de placement qui avaient été établis.
- L'investisseur semble s'inquiéter de la disparition de fonds dans le compte ou ne pas savoir où est allé l'argent, alors qu'en réalité dans le compte, il n'y a pas eu des mouvements de fonds non autorisés ou il n'y a pas eu de mouvement de fonds tout court.
- L'investisseur n'est pas au courant d'opérations financières effectuées récemment ou il ne les comprend pas.
- L'investisseur semble avoir de la difficulté à reconnaître son environnement ou son entourage.
- L'investisseur semble négligé ou distrait, ce qui ne lui ressemble pas.
- Les problèmes cognitifs récurrents de l'investisseur s'aggravent avec le temps.
- Le comportement de l'investisseur ne lui ressemble pas (par exemple un client économe devient dépensier, ou un client veut renverser une stratégie de placement établie de longue date).
- L'investisseur a de la difficulté à comprendre des aspects importants de son compte.

#### ii) Formation pour reconnaître la présence d'exploitation financière d'un aîné

La maltraitance d'aînés revêt plusieurs formes. Elle peut être de nature physique ou psychologique et consister en de la négligence, du délaissement ou de l'exploitation financière. L'exploitation financière des aînés réfère généralement au détournement

de fonds ou d'actifs appartenant à une personne par un membre de sa famille ou une personne en position de confiance.

Comme dans le cas de la constatation des facultés diminuées, les sociétés ont mentionné que les conseillers sont les premiers à pouvoir soupçonner la présence d'exploitation financière. C'est pourquoi elles ont inclus dans leurs programmes de formation des sections pour aider les conseillers à reconnaître les signes – ou signaux d'alerte – qui soulèvent la possibilité qu'un investisseur soit un aîné victime d'exploitation financière. En voici des exemples:

- L'investisseur signe une procuration en faveur d'une personne qui semble inappropriée aux yeux du conseiller.
- Signes que l'investisseur n'a plus le contrôle de son argent ou n'y a plus accès.
- Changement de l'adresse postale de l'investisseur et la nouvelle adresse est inconnue et inexplicable.
- Le conseiller est incapable de parler directement à l'investisseur, malgré des essais répétés.
- L'investisseur semble soudainement séparé de ses amis et sa famille.
- Changement soudain, inexplicé et inhabituel dans les habitudes de négociation de l'investisseur.
- Présence de décaissements anormaux dans le compte de l'investisseur.
- Apparition soudaine d'une nouvelle personne qui participe à la gestion des finances de l'investisseur.

## **2D. Mise en place de procédures à l'interne pour soumettre les problèmes à un échelon supérieur et des étapes à suivre**

Plusieurs sociétés ont déclaré qu'après avoir constaté la présence de signes de facultés diminuées ou d'exploitation financière, l'élément clé est de mettre en place des procédures à l'interne qui permettent au conseiller de demander conseil à d'autres employés de la société pour savoir ce qu'il faut faire. Voici des exemples de procédures utilisées par certaines sociétés pour soumettre les problèmes à un échelon supérieur ou établir les étapes à suivre:

- Exiger des conseillers qu'ils documentent les cas qu'ils croient être des situations de facultés affaiblies ou d'exploitation financière d'un aîné et qu'ils les soumettent immédiatement à un échelon supérieur.
- Désigner clairement les personnes ou les groupes à qui le conseiller doit soumettre le problème, par exemple le directeur de succursale, le service de la conformité ou les services juridiques de la société.
- Former les employés pour qu'ils soumettent promptement les problèmes à un échelon supérieur – dès le premier signe.

- Inclure les procédures pour soumettre les problèmes à un échelon supérieur dans la formation de l'employé et dans les cours de formation continue.
- Nommer une personne-ressource au service de la conformité pour fournir de l'aide sur les questions touchant les investisseurs âgés.
- Réagir à un soupçon de maltraitance d'aînés de la même façon que s'il s'agissait d'un soupçon de facultés diminuées. Puis, décider s'il faut en référer aux forces de l'ordre appropriées.
- En cas de soupçon d'exploitation financière ou de facultés diminuées, il faudrait envisager de ne pas exécuter une opération ou de refuser d'ouvrir un compte.

Les sociétés ont aussi créé et mis en vigueur des politiques sur les étapes à suivre après qu'un problème a été mis en évidence et qu'il a été soumis à un échelon supérieur. Parmi ces politiques, on retrouve:

- Interdire au conseiller de recommander des titres à l'investisseur et d'en acheter pour son compte aussi longtemps que le doute persiste. Cela peut inclure un blocage du compte ou limiter les opérations aux seules opérations de liquidation.
- S'il y a un problème, attendre avant d'effectuer l'opération (par exemple quelques heures) puis reconfirmer avec le client, le cas échéant. Ce délai peut être utilisé pour soumettre à l'interne le problème à un échelon supérieur et demander conseil.
- Communiquer avec la personne désignée par l'investisseur pour les cas d'urgence ou la personne qui détient une procuration signée par l'investisseur.
- Examiner le compte de l'investisseur à la recherche de transactions ou types de transactions qui pourraient constituer un problème (c.-à-d. de l'exploitation financière de la part d'un conseiller ou d'une autre personne).
- Communiquer fréquemment avec l'investisseur pour savoir s'il y a des changements.
- S'arranger pour qu'un superviseur ou une personne mandatée par la société, ainsi que selon le cas, le conseiller qui est responsable directement du compte de l'investisseur, communique avec l'investisseur.
- Aviser le service de la conformité et les services juridiques des discussions subséquentes avec l'investisseur et au besoin les faire intervenir dans le dossier.
- Déterminer si la réglementation en vigueur exige que la société avise les autorités compétentes, comme les forces de l'ordre et les organismes gouvernementaux de protection des aînés, si on soupçonne un cas de maltraitance d'aîné. Cette évaluation doit aussi tenir compte des obligations de la société en matière de protection de la vie privée.

Les sociétés ont mentionné que la mise en place de procédures efficaces pour soumettre le cas à un échelon supérieur et d'un mécanisme pour étudier le cas et prendre d'autres mesures est indispensable lorsqu'on soupçonne la présence de facultés diminuées ou d'exploitation financière.

## 2E. Inciter les investisseurs de tous les âges à se préparer pour l'avenir

Les sociétés ont pris des dispositions pour s'aider, et aider leurs clients, à parer aux éventualités. Les clients de *n'importe quel* âge peuvent se préparer à l'éventualité d'une inaptitude intellectuelle ou physique. Plusieurs sociétés incitent activement les clients à le faire et elles utilisent plusieurs moyens pour y arriver, notamment des renseignements sur leur site Web et d'autres avis aux clients.

Comme il a été mentionné précédemment, il est de pratique courante pour certaines sociétés de demander aux clients de fournir les coordonnées d'une personne à joindre en cas d'urgence ou si la société n'est pas capable de communiquer avec eux ou si la société soupçonne qu'il s'agit d'un cas de facultés diminuées ou de maltraitance d'aîné.

Des sociétés précisent quels sont les motifs permis pour communiquer avec cette personne et elles obtiennent l'autorisation de conserver de telles informations dans le dossier du client. Toutes les informations ou discussions avec un tiers concernant le client sont assujetties aux réglementations sur la protection de la vie privée ainsi qu'aux exigences de la common law sur la confidentialité.

Une autre approche est celle qui prévoit que le conseiller demande au client s'il a signé une procuration qui permet à un membre de la famille ou un ami en position de confiance de gérer son compte advenant certaines circonstances – la responsabilité de la gestion du compte du client est donc plus clairement établie. En voici des exemples:

- Inciter les conseillers à discuter systématiquement avec les clients lors de l'ouverture du compte des avantages d'une procuration.
- Inciter les conseillers à discuter avec les clients avant l'ouverture du compte de la possibilité de consulter une autre personne au sujet du compte en cas d'indisponibilité ou d'inaptitude du client.
- Inciter les conseillers à demander aux clients si un tiers en position de confiance (par exemple un comptable, un avocat) devrait recevoir régulièrement une copie des relevés de compte et avis d'exécution (c.-à-d. une partie intéressée).
- Inclure systématiquement dans la documentation relative au compte, des informations pertinentes sur les réglementations et politiques en matière de protection de la vie privée et des demandes d'autorisation à être signées par le client pour communiquer des renseignements à des tiers.

Les sociétés savent que les procurations peuvent être obtenues frauduleusement et elles ont mis au point des procédures pour éviter ce genre de situation. En voici des exemples:

- Former les employés sur la nécessité d'être aux aguets de situations lors desquelles l'ajout ou la modification d'une procuration sont suivis par un changement des activités de négociation de l'investisseur par rapport à son profil d'investisseur et ses objectifs financiers habituels. Cela est d'autant plus pertinent lorsque des chèques inhabituels sont tirés sur le compte durant un certain temps et que c'est le même tiers qui est en



généralement le bénéficiaire.

- Proposer aux clients de signer une procuration restreinte qui n'autorise pas de retraits du compte et s'assurer qu'elle sera exécutée.
- Exiger qu'une copie de tous les relevés de compte et avis d'exécution soit transmise au titulaire du compte et au détenteur de la procuration.
- Exiger que les procurations soient examinées par un groupe spécialisé, par exemple le service de la conformité de la société, avant que la société n'y donne effet.
- Mettre en place une procédure pour vérifier l'authenticité de la signature de l'investisseur en la comparant avec celle apparaissant sur d'autres documents qu'il a signés.

Que ce soit en suggérant aux investisseurs de fournir les coordonnées d'une personne-ressource ou signer une procuration, les sociétés ont déclaré qu'il est de plus en plus important d'inciter tous les investisseurs à se préparer pour l'avenir

## 2F. Publicité et marketing adaptés aux personnes âgées

*M. Investisseur a rencontré son conseiller, Adam, pour discuter de son portefeuille. Au cours de la rencontre, M. Investisseur a montré à Adam une publicité qu'un autre conseiller en placement lui a envoyée et qui offrait un rendement de 50 % sur ses placements. M. Investisseur a été troublé par la mention « spécialiste pour les aînés » apparaissant au bas de la publicité.*

Les sociétés ont mentionné qu'en général elles n'ont pas de procédures et politiques en matière de publicité et marketing axées sur les investisseurs âgés. Cependant, les sociétés ont aussi mentionné avoir mis en place un grand nombre de politiques et procédures en matière de normes de conduite conformément à l'article 1 de la Règle 29 de l'OCRCVM sur les courtiers membres, particulièrement en ce qui concerne les obligations d'observer des normes élevées d'éthique et de conduite professionnelle dans l'exercice de leurs activités, de ne pas avoir de conduite ou de pratique commerciale inconvenante ou préjudiciable aux intérêts du public et d'avoir le caractère, la réputation, l'expérience et la formation qui correspondent aux normes mentionnées précédemment.

Les sociétés ont aussi mentionné les exigences et normes en matière de publicité, documentation commerciale et correspondance décrites à l'article 7 de la Règle 29 de l'OCRCVM sur les courtiers membres, qui interdit entre autres les fausses déclarations et déclarations trompeuses (incluant les omissions ayant le même résultat), les promesses injustifiées de rendements précis et les omissions d'exposer honnêtement au client les risques éventuels.

### i) L'usage de titres à connotation aînés

Certains conseillers utilisent des titres ou agréments qui sous-entendent qu'ils sont des experts pour s'occuper des affaires financières des aînés. On les appelle les titres à connotation aînés. Il s'agit d'une pratique qui semble peu commune. Les

organismes de réglementation ont déclaré qu'une telle pratique constitue un risque pour les investisseurs, car elle laisse supposer que le titulaire d'un tel titre détient l'expertise, la formation ou la spécialisation pour conseiller les personnes âgées, ce qui peut être faux ou trompeur.

Aux États-Unis, les organismes de réglementation se sont penchés particulièrement sur ce problème à cause des cas de pratiques déloyales et frauduleuses dont ont été victimes des personnes âgées<sup>9</sup>. Les situations observées aux États-Unis semblent se limiter aux ventes ponctuelles, particulièrement dans le domaine des assurances. Notre étude a mis en évidence la grande valeur que les sociétés canadiennes accordent à leur réputation et à la satisfaction à long terme de la clientèle, ce qui diminue considérablement la pertinence de l'expérience américaine pour les sociétés membres de l'ACCVM.

Même si les réglementations et normes s'appliquant aux activités commerciales et au marketing, à la publicité et à la documentation commerciale, présentées ailleurs dans le présent rapport s'appliquent aux titres à connotation aînés, il n'y a pas eu beaucoup de notes d'orientation axées sur ce sujet de la part des organismes de réglementation au Canada jusqu'à récemment<sup>10</sup>. Il s'agit d'un sujet qui mérite d'être clarifié davantage pour mieux savoir à quoi s'en tenir, ne serait-ce que pour tenir compte de l'intérêt croissant du public et du secteur qui se demandent si les titres, agréments, et qualificatifs semblables obtenus de tiers correspondent vraiment à une expertise, une formation ou une spécialisation plus grandes dans les questions touchant les personnes âgées.

Il s'agit d'un sujet qui est plus vaste et plus complexe que ce qui est présenté dans le présent rapport. Les participants au secteur sont invités à consulter la réglementation pertinente pour savoir ce qui s'applique à leur société. Un certain nombre de sociétés se sont déjà penchées sur la question ou l'ont réglée en se servant des normes préexistantes d'application générale. Voici des exemples de procédures et politiques suivies:

- S'arranger pour que les employés de la société, incluant la haute direction, la direction des ventes, les responsables des programmes de formation, le service de marketing, le service de la conformité, les services juridiques, les superviseurs, les conseillers et autres, connaissent les exigences réglementaires générales en matière de marketing, publicité et documentation commerciale ainsi que les normes de la société à cet égard.
- Recourir à de l'expertise multidisciplinaire en faisant affaire à des groupes de spécialistes, notamment en matière de formation, marketing, conformité et droit, pour déterminer les titres et agréments utilisés par les employés de la société.

<sup>9</sup> Par exemple, voir le rapport conjoint publié en septembre 2007 par le personnel de la SEC, la NASAA, et la FINRA, disponible au <http://www.sec.gov/spotlight/seniors/freelunchreport.pdf> et la discussion portant sur la mise en oeuvre de la réglementation du Massachusetts intitulée *Senior Designations Regulation* disponible au <https://www.sec.state.ma.us/sct/sctpropreg/adminrec.pdf>

<sup>10</sup> Voir l'Avis sur les règles de l'OCRCVM 13-0005 intitulé *Utilisation de titres d'emploi et de titres professionnels* publié le 8 janvier 2013.

- Définir quels sont les titres que les conseillers peuvent utiliser, et contrôler l'utilisation de titres non standards.
- Exiger que les titres qui laissent sous-entendre une expertise, une formation ou une spécialisation particulières soient justifiés par des études, une formation, de l'expérience ou d'autres considérations pertinentes.
- Maintenir une liste des titres autorisés et interdits obtenus de tiers.
- Appliquer les normes de diligence raisonnable de la société pour établir la légitimité des titres obtenus de tiers.
- Mettre en place des procédures de contrôle et vérification des titres et agréments, par exemple en exigeant l'autorisation d'un superviseur et en centralisant les commandes de cartes professionnelles.

Les sociétés ont mentionné qu'elles utilisent ces mécanismes pour renforcer leurs procédures en matière de révision et d'autorisation ayant trait à l'usage des titres à connotation aînés de leurs employés, et pour en surveiller et limiter l'usage.

## 2G. Obtenir l'information à l'ouverture du compte

*La fille de M. Investisseur a ouvert un compte par l'entremise d'une conseillère, Francine. La fille a informé Francine qu'elle est âgée d'une cinquantaine d'années et près de la retraite. Elle lui mentionne aussi qu'elle s'inquiète de n'avoir pas assez d'épargne-retraite pour répondre à ses besoins une fois retraitée. La fille demande à Francine d'adopter une stratégie de placement dynamique pour augmenter son capital le plus possible avant la retraite. Francine demande à la fille de remplir le formulaire prévu par l'obligation de connaître son client sur lequel sont inscrites la mention « spéculatif » comme objectif de placement et la mention « grande » comme tolérance au risque.*

En vertu d'une variété de lois et réglementations sur les valeurs mobilières, les sociétés de services financiers ont l'obligation d'obtenir suffisamment d'informations concernant un investisseur pour que les recommandations lui conviennent, et que la gestion de son compte soit conforme au profil d'investisseur établi dans le formulaire prévu par l'obligation de connaître son client, incluant la situation financière actuelle du client, ses connaissances en placement, ses objectifs de placement, son horizon de placement et sa tolérance au risque.

Il est important de bien consigner les renseignements exigés par l'obligation de connaître son client, car ils indiquent le niveau de tolérance au risque choisi par le client, sa compréhension de la situation et sa capacité à assumer les conséquences d'un tel choix. On a remarqué que certains clients âgés veulent des placements qui génèrent des rendements plus élevés tout en ne se rendant pas compte des risques associés avec de tels rendements. Il y a aussi la possibilité que certains investisseurs âgés se décrivent étant plus téméraires qu'ils ne le sont en réalité, et que par la suite, ils veulent être indemnisés en faisant valoir que les objectifs de placement et la tolérance au risque qui ont été consignés ne leur convenaient pas, même si les placements et la stratégie de placement ont été conformes à

ce qu'ils avaient accepté par écrit. Pour éviter ces problèmes, les sociétés:

- Rappellent constamment aux conseillers, en plus de la formation continue, l'importance de vérifier que les renseignements exigés par l'obligation de connaître son client qui ont été consignés et avec lesquels le client est d'accord conviennent vraiment au client, et d'éviter des mises à jour inappropriées aux renseignements exigés par l'obligation de connaître son client qui se sont que des copier-coller de recommandations ou placements qui ne sont pas convenables.<sup>11</sup>
- Améliorent leur document d'information sur la relation client-conseiller conformément aux règles prévues au MRCC de l'OCRCVM.

On a aussi remarqué que des sociétés profitent de l'ouverture du compte et d'autres interactions avec le client pour poser des questions afin de mieux le connaître. Par exemple, certaines sociétés :

- Utilisent d'autres déclarations de politique de placement, d'autres plans financiers, et d'autres moyens semblables pour connaître les réponses à des questions sur le mode de vie comme : « Quand prévoyez-vous prendre votre retraite? »; « Combien d'argent avez-vous besoin pour prendre la retraite que vous voulez? »; « Avez-vous d'autres responsabilités ou dépenses dont vous devriez tenir compte au moment de prendre votre retraite? »; « Avez-vous des enfants ou petits-enfants à votre charge? »; « Avez-vous un testament et une procuration financière? ».
- Communiquent fréquemment avec le client et mettent à jour au besoin les renseignements exigés par l'obligation de connaître son client conformément à la réglementation.
- Incitent les clients à nommer un tiers qui sera avisé en cas d'urgence. La société peut alors aviser ce tiers en cas de problème ou de soupçon de facultés intellectuelles diminuées ou d'exploitation financière.
- Exigent que le champ emploi des nouveaux comptes inclue l'option « À la retraite ». Cette information permet à la société de connaître quels sont les clients qui en sont rendus à l'étape de leur vie où ils ont besoin de vivre de leur épargne et quels sont les clients qui en sont à l'étape d'accumuler de l'épargne.

Les sociétés ont mentionné que ces mesures les aident à obtenir des renseignements sur les investisseurs à l'ouverture du compte afin de savoir quels sont les placements convenables.

## 2H. S'assurer de la convenance des placements

*M. Investisseur a aussi un compte détenu par l'intermédiaire de la conseillère Francine. Francine a récemment suggéré à M. Investisseur de réévaluer son portefeuille et changer ses placements en*

<sup>11</sup> Un certain nombre de mesures de mise en application ayant trait à la réglementation des valeurs mobilières concernent des conseillers qui ont consigné pour des clients des objectifs de placement dynamiques et une grande tolérance au risque pour justifier des placements et stratégies très risqués qui ne leur convenaient pas. Voir l'Avis sur les règles de l'OCRCVM 12-0109 publié le 26 mars 2012 – *Connaissance du client et convenance au client – Orientation* (concernant les mises à jour inappropriées des renseignements exigés par l'obligation de connaître son client).

*substituant les titres de croissance aux titres à revenu. Elle a aussi suggéré à M. Investisseur d'ajouter des placements plus spéculatifs pour augmenter le rendement. M. Investisseur a de la difficulté à comprendre certaines recommandations à cause de leur complexité. Actuellement, le portefeuille de M. Investisseur est diversifié et il contient des obligations et d'autres titres à revenu.*

Le profil d'investisseurs de clients qui ont le même âge peut être très différent. Ce qui convient à un investisseur ne convient pas nécessairement à un autre investisseur. Cependant, l'âge de l'investisseur ainsi que son stade de vie sont des facteurs importants pour établir la convenance d'une recommandation qui lui est adressée.

Les nouvelles exigences plus rigoureuses concernant l'évaluation de la convenance adoptées par l'OCRCVM font partie du changement réglementaire prévu au MRCC qui est entré en vigueur en mars 2013 pour les nouveaux clients (mars 2014 pour les clients existants). On devrait aussi réaliser que les normes et attentes en matière de convenance ont évolué, et qu'elles continueront à évoluer, tant à cause de la réglementation de l'OCRCVM que de l'évolution des pratiques dans le secteur des valeurs mobilières.

Les règles de l'OCRCVM, adoptées avant ou après le MRCC, sur la convenance et les exigences correspondantes en matière de surveillance, incluant les Règles 1300 et 2500, ne mentionnent pas explicitement l'âge du client. Cependant, les critères pour déterminer la convenance doivent tenir compte de « facteurs tels que la situation financière courante du client, ses connaissances en matière de placement, ses objectifs et son horizon de placement, sa tolérance au risque ainsi que la composition et le niveau de risque courants de son portefeuille dans le ou les comptes. ».<sup>12</sup> L'âge et le stade de vie sont souvent des éléments clés associés avec un certain nombre de ces facteurs, particulièrement la situation financière, les objectifs de placement, l'horizon de placement et la tolérance au risque.

De plus, on s'attend habituellement à ce que l'exigence d'évaluer la convenance chaque fois qu'« il est survenu, dans la situation personnelle ou les objectifs du client, un changement important qui entraîne des modifications aux renseignements sur le client qu'a recueillis le courtier membre »<sup>13</sup> s'applique en présence de changements de conditions de vie affectant généralement les personnes âgées, comme:

- Début de la retraite avec perte du revenu d'emploi.
- Décès ou invalidité du conjoint, surtout s'il s'agit de la personne qui est la source principale de revenu ou qui gère les finances du ménage.
- Diagnostic d'une pathologie occasionnant des dépenses qu'il faut payer.

Les sociétés utilisent un certain nombre de techniques et procédures pour que les placements recommandés conviennent aux personnes âgées, incluant:

- Prendre des mesures pour que les exigences réglementaires en matière de

<sup>12</sup> Par exemple, en vertu des paragraphes (p), (q) et (r) de la Règle 1300.1 de l'OCRCVM qui est entrée en vigueur le 26 mars 2013.

<sup>13</sup> Voir le paragraphe (r) de la Règle 1300.1 de l'OCRCVM qui est entrée en vigueur le 26 mars 2013.

connaissance du client, connaissance du produit<sup>14</sup> et convenance soient appliquées rigoureusement par tous les employés et qu'elles soient suffisamment détaillées pour permettre de détecter les problèmes propres aux personnes âgées, d'en tenir compte et de les régler.

- On a mentionné que les normes en matière de connaissance du produit sont particulièrement importantes à cause des nouveaux produits complexes et non conventionnels, car il y a plus de chance d'une part que les conseillers se trompent dans l'évaluation de la convenance parce qu'ils ne les comprennent pas parfaitement et d'autre part que les investisseurs ne soient pas capables de prendre une décision éclairée sur le placement.
- Informer les conseillers et les mettre en garde sur les problèmes en matière de convenance qui peuvent être plus fréquents avec les personnes âgées. Il faut donc que les conseillers soient capables de gérer les attentes des clients sur les rendements, particulièrement dans un contexte de faibles taux d'intérêt, et de ne pas se tromper sur l'attitude d'un investisseur à la recherche de meilleurs rendements et qui se déclare prêt à en assumer les risques.
- Utiliser des outils de planification financière pour aider les investisseurs à planifier leur retraite et se préparer aux dépenses, changements de vie et objectifs associés avec la retraite. Les conseillers se servent de ces outils pour choisir les placements susceptibles d'aider les investisseurs à atteindre les objectifs qu'ils se sont fixés eux-mêmes.
- Inciter les conseillers à communiquer souvent avec leurs clients, notamment pour conduire les examens périodiques du portefeuille de placements au cours desquels on leur demande s'il y a des changements importants dans leur vie.
- Poser les questions suivantes lors des communications avec les clients : « À quand remonte la dernière mise à jour des renseignements sur le client? »; « Le client a-t-il subi des changements importants ayant trait à sa situation d'emploi, son état civil, sa santé, sa famille ou autres? »; « Le client a-t-il informé son conseiller de changements récents, ou de son intention de changer, ses conditions de vie susceptibles de modifier les besoins financiers actuels et futurs du client? ». Lorsqu'un conseiller est informé ou qu'il devient au courant d'un changement de circonstances dans la vie d'un client, il devrait mettre à jour les renseignements sur le client et lui demander si les objectifs ou les besoins en matière de placement ont aussi changé.
- Lorsqu'il s'agit de sujets particulièrement pertinents aux investisseurs âgés, comme la planification de la relève, les testaments, les successions et les fiducies, certaines sociétés ont établi des procédures pour leur offrir directement les services nécessaires ou les adresser à des spécialistes.<sup>15</sup>
- Créer des groupes spécialisés centralisés avec l'expertise requise pour s'occuper des aspects techniques et complexes des services et conseils en matière de placement, incluant la planification financière, la planification de la retraite, les régimes enregistrés,

<sup>14</sup> Par exemple, voir l'Avis sur les règles de l'OCRCVM 09-0087 du 25 mars 2009 – *Pratiques exemplaires de contrôle diligent des produits*

<sup>15</sup> Les ententes d'indication de clients sont assujetties à des règles particulières, incluant le Règlement 31-103.

les régimes de pension et autres sujets semblables.

- Attribuer à chaque produit offert par la société des objectifs de placement et des facteurs de risque pour aider les conseillers à évaluer la convenance d'un produit en fonction de l'investisseur, et aider les superviseurs et le personnel du service de la conformité à évaluer les objectifs du produit en fonction des objectifs de placement et de la tolérance que l'investisseur s'est fixés.
- Utiliser un logiciel qui tient compte de l'âge, des objectifs de placement, et de la tolérance au risque pour aider les conseillers à choisir des produits de placement qui conviennent à l'investisseur.
- Recommander aux conseillers de documenter largement les communications, prendre beaucoup de notes et conserver toute documentation, surtout si le placement ou la stratégie de placement sont incompatibles avec ce à quoi on peut s'attendre pour un client de cet âge ou dans pareilles circonstances.
- Rappeler aux conseillers que les clients passent à travers diverses étapes dans leur vie et qu'à chaque étape, la convenance ou le caractère approprié du produit ou service peut varier. Par exemple, les clients à la fin de la vingtaine peuvent se marier ou fonder une famille.

Comme il a été décrit ci-dessus, les sociétés utilisent une panoplie de techniques pour que les placements conviennent aux personnes âgées.

### 3. CONDUIRE DES EXAMENS AYANT TRAIT À LA SUPERVISION, LA SURVEILLANCE ET LA CONFORMITÉ AXÉS SUR LES PERSONNES ÂGÉES

*Le fils de M. Investisseur a 49 ans et il a l'intention de se retirer l'année prochaine. Ses objectifs de placement sont conservateurs. Il détient dans son portefeuille des actions de premier ordre et des obligations. Le mois passé, l'achat d'un titre très spéculatif a été porté au compte. Durant son examen des opérations du mois, le gérant de la succursale (ou un responsable de la conformité) s'est rendu compte de ce qui semble une incohérence et il a cherché des explications.*

Même si les sociétés supervisent et surveillent les opérations dans les comptes clients indépendamment de l'âge de l'investisseur,<sup>16</sup> certaines sociétés ont mentionné qu'elles se servent de l'âge et d'autres paramètres pour les rapports d'anomalies et autres rapports de surveillance afin de rester au fait des comptes des personnes âgées. Ces sociétés cherchent à connaître les opérations et pratiques susceptibles de toucher particulièrement les personnes âgées. Voici des exemples de ces pratiques:

- Analyser le bassin de clientèle de la société en fonction du groupe d'âge et s'en servir pour répondre aux besoins actuels et futurs des clients.
- Lorsque les objectifs de placement et la tolérance au risque du client ne correspondent pas à ce à quoi on peut s'attendre d'un investisseur du même âge parce que

<sup>16</sup> Examens exigés par de nombreuses règles sur les valeurs mobilières, notamment les Règles de l'OCRCVM 29, 38, 1300 et 2500.

respectivement trop dynamiques et trop grande, exiger des examens plus stricts en matière de supervision des formulaires d'ouverture du compte et des mises à jour des renseignements sur le client, particulièrement s'il s'agit d'investisseurs dont les moyens financiers et les actifs sont limités.

- Pour faciliter la supervision et les examens ayant trait à la conformité, conserver, en plus des relevés des opérations, les brouillards de négociation et les états de compte mensuels pour des examens basés sur un paramètre du compte (comme l'âge, la valeur nette, les objectifs de placement).
- Certaines sociétés se servent de l'âge pour surveiller le risque des comptes clients, ainsi que d'autres informations, dans le but de déceler les comptes ou les opérations qui doivent être surveillés de plus près.
- Attribuer à chaque produit offert par la société des objectifs de placement pour aider les conseillers à évaluer la convenance d'un produit en fonction de l'investisseur, et aider les superviseurs et le service de la conformité à évaluer les objectifs du produit en fonction des objectifs de placement et de la tolérance au risque que l'investisseur s'est fixés.
- Se servir des rapports de tendance pour déceler des caractéristiques suggestives d'exploitation de la part de conseillers.
- Obliger les superviseurs et conseillers à discuter des ventes aux personnes âgées lors de l'audit annuel de la succursale.
- Exiger que des mesures correctrices soient prises lorsque la documentation sur le compte d'un client est incomplète.
- Déceler les conseillers dont le volume d'affaires est constitué d'un grand pourcentage de ventes à des personnes âgées et que certaines opérations (comme les opérations avec frais d'acquisition reportés) pourraient indiquer des pratiques de ventes inadéquates.
- Lorsqu'on soupçonne un conseiller, examiner tous ses dossiers clients et antécédents de conformité.

Certaines sociétés se servent des rapports d'anomalies pour connaître et suivre les pondérations des portefeuilles, les commissions et autres paramètres des comptes. Les seuils utilisés dans certains de ces rapports d'anomalies sont conçus pour déceler les facteurs de risque caractéristiques pour les investisseurs âgés. Les seuils varient selon les sociétés. Voici certaines des méthodes utilisées:

- Déceler durant une période antérieure les comptes d'investisseurs ayant dépassé un certain âge qui génèrent un ratio commissions sur actifs qui dépasse un certain pourcentage.
- Déceler les comptes d'investisseurs ayant dépassé un certain âge qui génèrent des commissions sur des placements spéculatifs ou des placements complexes.
- Déceler les comptes détenus par des investisseurs ayant dépassé un certain âge et qui



ont déclaré que leurs objectifs de placement sont une gestion conservatrice ou la génération de revenu, et dont le solde de prêts sur marge ou les pertes sur la négociation d'options dépassent un certain seuil au cours des derniers quelques mois.

- Déceler les comptes détenus par des investisseurs ayant dépassé un certain âge dont le solde débiteur des comptes sur marges dépasse un certain seuil.

Les sociétés ont déclaré que ces types d'examen en matière de supervision, surveillance et conformité sont utiles pour déceler des opérations ou pratiques inadéquates ou frauduleuses dont pourraient être victimes les investisseurs âgés. Aussi importants que la découverte d'une opération ou activité douteuse, sont l'enquête et le suivi pour que le conseiller et la société puissent fournir à l'investisseur un service financier qui lui convient.

#### 4. CONCLUSION

Étant donné le nombre de plus en plus élevé de Canadiens qui ont besoin de conseils et d'être guidés parce qu'ils ont atteint l'âge de la retraite ou qu'ils y parviendront bientôt, les questions discutées dans le présent rapport sont d'une importance vitale pour les sociétés du secteur des valeurs mobilières qui fournissent des services aux investisseurs. Et comme il a été mentionné au début de ce rapport, l'ACCVM considère que la protection des investisseurs âgés est la priorité.

Le présent rapport décrit un éventail de pratiques utilisées par les sociétés de services financiers lorsqu'elles traitent avec des investisseurs âgés. Plusieurs sociétés mettent en œuvre de nouveaux procédés et procédures pour régler les situations problématiques habituelles associées aux investisseurs âgées, notamment : communiquer efficacement avec les investisseurs âgés; former et informer les employés de la société sur les situations qui sont propres aux personnes âgées (par exemple comment déceler les signes de facultés diminuées et d'exploitation d'un aîné); en présence de problème ou de soupçon, établir des procédures à l'interne pour soumettre la situation à un échelon supérieur ainsi que les étapes à suivre; inciter les investisseurs de tous les âges à préparer leur avenir; publicité et marketing pour les investisseurs âgés; obtenir les informations pertinentes à l'ouverture du compte; vérifier la convenance des placements; conduire des examens en matière de supervision, surveillance et conformité axés sur les questions touchant les personnes âgées.

L'ACCVM espère que les informations contenues dans le présent rapport seront utiles aux sociétés de services financiers qui veulent traiter avec des investisseurs âgés d'une façon éthique et respectueuse pour leur permettre de prendre des décisions en toute connaissance de cause. Nous espérons aussi que la publication de ce rapport incitera les sociétés du secteur des valeurs mobilières à adopter d'autres pratiques pour que les investisseurs âgés puissent profiter des conseils de première qualité et de la meilleure protection.



### Ressources

La liste ci-dessous énumère d'autres documents utiles sur les sujets discutés dans le présent rapport et elle est fournie à titre d'information.

1. "When the Baby Boom Era Becomes the Retirement Explosion: A Securities Compliance Professional's Rapport to Protecting Her Firm and Senior Investors," (Septembre 2007), National Society of Compliance Professionals, et collaborateurs <http://nscp.org/media/whitepapers/nscp-seniors.pdf>
2. "Assessment of Older Adults With Diminished Capacity: A Handbook for Lawyers," (2005), American Bar Association Commission on Law and Aging & American Psychological Association.
3. "A Financial Professional's Rapport to Working with Older Clients," AARP et la Financial Planning Association, [www.aarp.org](http://www.aarp.org)
4. Cours de formation continue de l'Institut canadien des valeurs mobilières, notamment : « Comment traiter avec une clientèle âgée » et « Fraude financière : comment protéger les clients âgés/les aînés ».
5. Divers articles sont disponibles dans des publications à l'intention du secteur et des ressources en ligne correspondantes, incluant [www.advisor.ca](http://www.advisor.ca) et [www.investmentexecutive.com](http://www.investmentexecutive.com).

### Liens utiles pour les personnes âgées

Organisme	Site Web
Gouvernement du Canada – Aînés.gc.ca (en cliquant sur l'option <i>Programmes et initiatives</i> – <i>Page principale</i> de l'onglet <i>Programmes et initiatives</i> , on obtient une liste exhaustive de liens à d'autres organismes et ressources disponibles au palier fédéral et provincial)	<a href="http://www.aines.gc.ca/">http://www.aines.gc.ca/</a>
Canadian Association of Retired Persons (CARP)	<a href="http://www.carp.ca/">http://www.carp.ca/</a>
Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM)	<a href="http://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/">http://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/</a>
Canadian Centre for Elder Law	<a href="http://www.bcli.org/ccel">http://www.bcli.org/ccel</a>