

**Série de balados du FCPE – Protection des investisseurs en temps de crise
N° 3 – Formation des investisseurs à l’époque actuelle**

Transcription¹

Modérateur : Pierre Matuszewski

Intervenants : Annie Sinigagliese et Ilana Singer

Pierre Matuszewski :

Bonjour mesdames, messieurs! La façon dont les organisations communiquent avec leurs parties prenantes est très différente de nos jours. Mettre une annonce dans les quotidiens n'a pas le même effet qu'auparavant. Au lieu de cela, les organisations doivent déterminer leur public cible puis choisir le meilleur canal pour l'atteindre.

Pierre Matuszewski :

Bonjour à tous et bienvenu au série balado du FCPE : La protection des investisseurs en temps de crise. Je m'appelle Pierre Matuszewski et je suis membre du conseil d'administration du FCPE également connu comme le CIPF, en anglais. C'est avec plaisir que je suis votre hôte aujourd'hui. Notre sujet est la formation des investisseurs, de nos jours. En plus des chaînes de communications traditionnelles, la technologie fournit aux organisations de nombreux nouveaux canaux pour atteindre leur public y compris les divers médias sociaux et les bulletins. La technologie peut donc rendre la communication plus abordable mais il y a aussi une lutte pour capter l'attention du public, avec autant d'informations disponibles. Les organisations doivent donc fournir des informations en petites bouchées à leurs publics pour arriver à les rejoindre. D'où le balado que vous allez entendre.

Pierre Matuszewski :

Les invités aujourd'hui sont Annie Sinigagliese et Ilana Singer. Annie Sinigagliese est directrice générale, relations gouvernementales des régions du Québec, Association Canadienne du Commerce des Valeurs Mobilières également connu sous le nom de ACCVM. Bonjour Annie.

Annie Sinigagliese :

Bonjour Pierre.

Pierre Matuszewski :

Et l'autre invitée, Ilana Singer, est la vice-présidente et secrétaire générale au FCPE. Bonjour Ilana.

¹ La présente transcription a été modifiée par souci de clarté, ainsi que pour en faciliter la lecture. Ce balado n'est offert qu'à titre informatif et n'est pas censé être un avis de quelque nature que ce soit.

Ilana Singer :

Bonjour Pierre.

Pierre Matuszewski :

Alors, je vais poser à chacune de ces deux dames 5 questions auxquelles je les inviterais à répondre tour à tour. Alors, pour ma première question, Ilana, je vais m'adresser à vous. Et je vous poserais la question suivante: Pourquoi est-il important pour le FCPE d'éduquer les investisseurs et les conseillers financiers? Et en deuxième partie, est-ce que c'est devenu plus important, en temps de crise?

Ilana Singer :

Merci Pierre et merci au FCPE pour cette invitation. Pour répondre à votre question, le FCPE joue un rôle important dans l'industrie financière, en tant que fonds d'indemnisation. Il aide nos investisseurs en cas d'insolvabilité de leur courtiers membres, s'il manque d'actifs de clients. Nous pensons qu'il est important que les investisseurs et les conseillers financiers disposent d'un minimum de connaissances sur notre rôle et mandat durant la période calme afin de pouvoir faire face aux moments de crise, avec confiance dans le système financier.

Ilana Singer :

Durant les temps de crise, la formation des investisseurs et des conseillers est d'autant plus importante que dans les périodes calmes afin que leur confiance dans les marchés reste stable. Ce n'est pas étonnant que durant les périodes calmes les investisseurs ne cherchent pas les informations sur le FCPE, sauf s'il y a une raison de le faire. Les gens ont tendance à s'inquiéter seulement s'il y a des nouvelles qui les concernent. Par exemple, des problèmes sur le marché, des nouvelles concernant l'économie ou le service financier.

Ilana Singer :

Si cela devait arriver, nous espérons qu'il y aura, au moins, un niveau minimum de connaissance parmi les investisseurs pour qu'ils sachent où aller pour obtenir des informations précises et utiles sur le FCPE. Par exemple, à travers notre site Web au www.fcpe.ca, au lieu de croire les rumeurs. Et c'est là que le rôle des conseillers est d'autant plus important, en tant que ressources d'informations pour les investisseurs, pour les diriger vers notre site Web et autres ressources utiles.

Pierre Matuszewski :

Merci Ilana et on comprend tout à fait le rôle du conseiller, le rôle spécial qu'il a auprès de sa clientèle. En me tournant maintenant, Annie, vers vous, je vous répète la même question mais du point de vue de l'ACCVM. Qu'est ce qui est important pour vous pour éduquer les investisseurs et les conseillers financiers? Et est-ce que c'est devenu plus important en temps de crise?

Annie Sinigagliese :

Merci Pierre, merci Ilana. Donc pour nous, notre mission est très, très différente de celle du FCPE. Notre mission première est d'éduquer nos membres, qui sont les firmes de courtage canadiennes. De la façon dont ça fonctionne, c'est vraiment un travail par comités et groupes de travail sur différents sujets. Les sujets peuvent être par exemple : la conformité, les opérations, la fiscalité, la technologie. Donc dans ces comités, il y a beaucoup de communication qui concerne spécifiquement les propositions réglementaires et les projets de loi. Le but est que nos firmes puissent bien comprendre les règles et les lois pour les appliquer correctement et pour ensuite bien protéger les investisseurs. Donc spécifiquement, pour ne pas avoir besoin du FCPE; C'est très important. Nous avons aussi des webinaires qui sont à titre informatif. Les firmes veulent savoir ce qui se passe ailleurs, au niveau des services financiers. Et puis, nous faisons beaucoup de webinaires sur la cybersécurité et sur les innovations technologiques.

Annie Sinigagliese :

Est-ce que la communication est plus importante en temps de crise? La crise a vraiment eu un gros impact sur notre façon de communiquer. Nous avons fait un peu comme tout le monde en 2020. Nous nous sommes tournés vers des technologies comme Zoom, pour parler à nos collègues de travail, à nos membres et aux organismes de réglementation aussi. Et nous avons dû annuler des conférences qui étaient prévues pour l'année; c'est devenu des webinaires. Donc, encore une fois, beaucoup de technologies ont été utilisées durant la crise.

Annie Sinigagliese :

Notre rôle est d'être entre l'arbre et l'écorce. Nous sommes entre les firmes de l'industrie et les régulateurs, les gouvernements. Notre rôle au début de la crise était vraiment de donner de l'information très critique et essentielle pour que nos firmes puissent passer d'un mode traditionnel, opérationnel vers un mode opérationnel qui était maintenant virtuel. Donc, nos membres découvraient des enjeux de façon constante, nous appelaient et nous communiquaient les enjeux. Notre rôle était d'aller voir les organismes de réglementation, les gouvernements, d'essayer d'obtenir des allègements réglementaires, notamment. Et ensuite de redonner cette information à nos membres. C'est évident que la communication était plus concise, beaucoup plus rapide aussi avec nos membres, et pas nécessairement jolie. Donc, il y a eu des logos manquants dans certaines communications, mais le but était vraiment de donner de l'information critique et essentielle, et ce, le plus rapidement possible à nos membres.

Pierre Matuszewski :

Merci et merci Annie pour ça et je suis content de vous avoir toutes les deux. Parce que je crois que nos auditeurs sont entre de bonnes mains avec vous deux, avec chacune dans leur rôle que vous avez. Mais si je peux me permettre, Annie, de continuer avec vous.

Annie Sinigagliese :

Oui.

Pierre Matuszewski :

Et pour la deuxième question, très simplement, quelles sont les messages clés que vous souhaitez transmettre aux investisseurs et à leurs conseillers?

Annie Sinigagliese :

Donc, étant donné que nous ne parlons pas directement aux investisseurs et aux conseillers, c'est plutôt aux firmes de courtage à qui on envoie le message. Souvent, les messages sont au niveau des propositions réglementaires et projets de loi. Et la communication se fait vraiment dans deux directions. Premièrement, on essaie de bien communiquer les impacts potentiels des règlements et des lois aux firmes de courtages pour qu'elles sachent exactement les actions à prendre pour qu'elles puissent se conformer et ainsi protéger les investisseurs. Mais il y a aussi de la communication qui se fait dans le sens inverse où, à ce moment, on se tourne vers les organismes de réglementation, vers les gouvernements. Nous essayons alors de leur expliquer, de façon vraiment succincte, les impacts que leurs règles et que leurs lois ont sur nos firmes de courtage.

Pierre Matuszewski :

Très bien. Donc vraiment vous êtes entre l'arbre et l'écorce, comme vous l'avez dit?

Annie Sinigagliese :

Oui.

Pierre Matuszewski :

entre les régulateurs et les firmes qui sont réglementées. Vous assurez que la communication passe bien entre elles. Très bien. Et maintenant, Ilana, si je me tourne vers vous, quels sont les messages que le FCPE souhaite transmettre aux investisseurs et à leurs conseillers?

Ilana Singer :

Merci Pierre, c'est une excellente question. Annie a parlé de communication concise, critique et essentielle. De la part du FCPE, c'est absolument un de nos buts aussi au cours de nos initiatives de communications. Notre premier message clé concerne notre rôle et mandat. Le FCPE offre une protection limitée sur les biens qu'un courtier membre détient pour le compte de clients admissibles, si ce courtier devient insolvable. Nos courtiers membres sont des courtiers en placement qui sont membres de l'OCRCVM, l'Organisme Canadien de Réglementation du Commerce des Valeurs Mobilières et ce sont aussi des membres de l'ACCVM, l'organisme sur lequel Annie se concentre. Ces courtiers en placement sont automatiquement membres du FCPE.

Ilana Singer :

Le deuxième message clé concerne notre garantie, ce que nous couvrons et ce que nous ne couvrons pas. Le FCPE couvre la restitution des biens manquant qu'un courtier membre détient pour le compte d'un client et qui ne sont pas restitués au client, si le courtier membre devient insolvable. Par contre, le FCPE ne couvre pas les pertes découlant d'une baisse de la valeur des

placements d'un client ou de placements qui ne convenaient au client. Nous nous concentrons toujours sur le transfert rapide de comptes de client à un courtier solvable pour que les clients puissent accéder à leur compte de nouveau, après l'insolvabilité de leur courtier.

Ilana Singer :

Le troisième message clé est finalement, celui-là concerne le fonctionnement de la garantie et en particulier la limite 2 millions de dollars, les clients sont couverts jusqu'à 1 million de dollars pour tous les comptes généraux regroupés et jusqu'à un maximum d'1 million de dollars pour chaque compte distinct. Normalement si un syndic est nommé par la Cour, après la faillite d'un courtier membre, le maximum d'1 million de dollars est en plus de la distribution faite par le syndic. Notre garantie couvrira le manque à gagner des clients admissibles. De l'autre côté, s'il n'y a pas de syndic nommé, le maximum d'1 million de dollars est un montant absolu. Vous pouvez trouver une explication plus détaillée sur la limite d'1 million de dollars ainsi qu'une analyse de la répartition des pertes entre les clients, sur notre site web au www.fcpe.ca.

Pierre Matuszewski :

Merci pour cette réponse, Ilana. C'est à la fois très claire pis en même temps très complexe. Mais je suis content que vous ayez fait référence à notre site internet pour que l'auditeur puisse aller chercher des explications plus fines. Alors, merci pour cette excellente explication. Je vais passer à la question suivante, Ilana, si vous permettez, je continue avec vous. Et dans vos initiatives de communications, quels sont les principaux défis auxquels vous faites face?

Ilana Singer :

Un de nos grands défis au FCPE est notre communication avec le public, notamment les investisseurs et les conseillers financiers. Et ça, c'est particulièrement durant les périodes calmes. Afin d'approfondir nos connaissances sur l'efficacité d'une communication, nous avons fait des recherches en 2018 et 2019. Nous nous sommes concentrés sur les investisseurs et les conseillers financiers, au cours de 4 enquêtes faites à Montréal et à Toronto, face à face et en ligne. En nous basant sur ces recherches, les conclusions suivantes ont été tirées. En premier, même si le FCPE est bien connu, plusieurs personnes, néanmoins, interprètent mal notre mandat et notre garantie. 2) Le FCPE a généralement une bonne réputation. 3) Ceux qui nous connaissent ont une meilleure impression de nous. 4) À l'avenir, il serait utile de communiquer fréquemment avec les conseillers qui eux passeront les informations sur le FCPE, aux investisseurs. 5) Et finalement, les conseillers ne sont pas toujours prêts à discuter du FCPE avec leurs clients, en particulier quand ils manquent de temps.

Ilana Singer :

Donc, en se basant sur les résultats des recherches, nous avons lancé un plan de communication sur 18 mois, au début de 2020. J'aimerais d'abord remercier Annie et l'ACCVM pour votre partenariat, durant notre plan de communication. L'approche de notre plan est vraiment de cibler les attitudes et comportements des investisseurs et des conseillers tels qu'identifiés dans les résultats des recherches. Par exemple, les conseillers estiment que parler du FCPE n'est pas une

bonne utilisation du temps limité dont ils disposent avec leur client. L'approche de ce problème est donc de concevoir des initiatives de communications innovatives qui montrent aux conseillers pourquoi il est utile de parler avec leurs clients du FCPE et pourquoi c'est une bonne utilisation de leur temps. Nous nous concentrons donc sur un langage et des concepts et des canaux avec lesquels les conseillers se connectent le plus. Par exemple, via les balados afin que parler du FCPE compte pour eux. Notre plan est divisé en 6 modules publiés chaque trimestre afin d'améliorer progressivement la sensibilisation parmi les investisseurs et les conseillers sur le rôle du FCPE, notre mandat et notre garantie.

Pierre Matuszewski :

Merci Ilana pour cette réponse détaillée. Visiblement, le FCPE se donne beaucoup de mal pour préparer du matériel en forme accessible aux conseillers. Je suis certain qu'ils vont répondre en masse et écouter et lire toute l'information qui sort du FCPE. Si je me tourne vers vous, Annie, la même question du point de vue de l'ACCVM. Quels sont les principaux défis que vous rencontrez dans vos initiatives de communication?

Annie Sinigagliese :

L'un des plus gros défis, c'est d'avoir de l'information qui est souvent très technique et très complexe et d'essayer de faire des résumés simples pour nos firmes membres. C'est un des défis. Mais probablement, le plus gros défi rencontré jusqu'à maintenant, c'est quand il y a un recours collectif qui vient toucher à l'un de nos dossiers. Nos téléphones sonnent, il y a des avocats de certaines firmes membres qui nous indiquent qu'on doit arrêter toute communication, qu'elles soient verbales ou écrites. C'est parce que l'information peut maintenant être admise en Cour. Donc, c'est très difficile d'avoir des communications quand on nous empêche de communiquer! Je vous dirais que ça, c'est probablement le plus gros obstacle.

Pierre Matuszewski :

En effet, en effet la période de crise n'aide certainement pas non plus. Annie. Je vous remercie. Je me tourne vers vous, Ilana, peut-être pour la prochaine question, la quatrième question. Donc, pourriez-vous décrire certaines initiatives d'éducation et de communication sur lesquelles vous travaillez présentement?

Ilana Singer :

Ah oui, absolument Pierre. Je vais commencer en parlant des infographics, notre première source destinée aux investisseurs et aux conseillers. À la suite de notre plan de communication, auquel j'ai référé auparavant, nous avons publié trois infographics. La première, "Les mythes les plus courants sur le FCPE", essaie de dissiper deux mythes communs. Premièrement que nous protégeons contre les pertes boursières et deuxièmement que nous couvrons les pertes résultant de la défaillance d'un émetteur de titres.

Ilana Singer :

Nous avons publié une deuxième infographie intitulée "Le FCPE et le SADC, comment sont-ils différents?"; ce qui examine en quoi le FCPE et le SADC diffère incluant leur adhésion et leur garantie. Le SADC est la Société d'Assurance Dépôt du Canada, c'est le fonds fédéral au Canada qui protège les dépôts des dépositaires.

Ilana Singer :

La troisième et la plus récente est un aperçu des faits saillants du FCPE qui présente 4 faits clés concernant notre mandat, notre garantie et présente aussi un exemple hypothétique simple.

Ilana Singer :

En plus des infographiques, nous avons créé une web émission accréditée pour des crédits de formations continues. Cette web émission comprend des informations sur le rôle du conseiller expliquant la garantie du FCPE, quand la garantie est déclenchée et comment obtenir plus d'informations sur le FCPE. Au 13 octobre 2020, il y avait presque 800 conseillers qui ont regardé la web émission, plus de 650 en anglais et 130 en français. Plus de 80% des téléspectateurs ont jugé la diffusion web comme excellente dans l'ensemble ou très bonne.

Ilana Singer :

Notre troisième et dernière ressource est la série balado du FCPE et nous sommes fiers d'avoir lancé notre premier balado, en octobre, intitulé: Leçons tirées de crises passées. Ce balado explore comment les leçons tirées de crises antérieures peuvent nous aider à traverser l'actuelle crise mondiale, engendrée par la pandémie. Nous espérons publier notre deuxième balado "Leadership en temps de crise", prochainement. Et notre troisième balado est le présent, nous envisageons de le publier durant le premier trimestre de 2021.

Pierre Matuszewski :

Merci Ilana, les résultats des cotes d'écoute de vos web émissions sont excellents. Et je suis convaincu que ceux de vos balados vont être encore meilleurs. Alors, bravo pour ces résultats. Et si je me tourne vers vous, Annie, vous avez décrit plutôt l'ACCVM comme étant une machine à communication. Donc vous avez toujours plein d'initiatives. Essaie de nous décrire certaines d'entre elles sur lesquelles vous travaillez présentement.

Annie Sinigagliese :

Oui présentement, nous préparons nos webinaires pour l'année 2021. Nous parlons notamment, avec le World Economic Forum. Nous aimerions faire un webinaire avec eux où ils pourraient nous expliquer les innovations qu'ils voient dans les services financiers un peu partout sur la planète. Et je crois qu'un autre sujet important à traiter en 2021, est la protection des renseignements personnels. Étant donné que l'on vit maintenant dans un monde qui est très virtuel, nos données en tant qu'investisseurs sont un peu partout; nous voulons être bien protégé. Donc, ça sera l'un des sujets en 2021 pour nos webinaires. Nous préparons aussi des

communications conjointes, des communications écrites avec d'autres associations internationales, notamment au niveau des données de marchés. Il y a certains enjeux au niveau des augmentations de prix, qui sont exponentielles, d'un certain manque de transparence au niveau des prix. Le problème n'est pas purement canadien et d'autres juridictions ont le même problème. Vous devriez donc voir une lettre de soumission publiée probablement au mois de février.

Annie Sinigagliese :

Ensuite, je me donne un objectif personnel pour l'année 2021, qui est de faire de courts vidéos qui parleraient directement aux investisseurs.

Pierre Matuszewski :

Je suis certain que ça fera plaisir au FCPE de collaborer de nouveau. Je retiens parmi les sujets, un parmi d'autres qui intéressera les auditeurs certainement, la protection des renseignements personnels. C'est un sujet d'actualité. Je reste avec vous, Annie, pour la dernière question, donc la cinquième. Est-ce qu'il y a des initiatives dans le futur dont le public devrait être au courant? Des initiatives de l'ACCVM?

Annie Sinigagliese :

Toutes nos initiatives à venir sont publiés sur nos sites internet, LinkedIn, Twitter, dans notre infolettre qui sort à tous les lundis matin, sur notre site web qui est le www.accvm.ca. Toutes les initiatives y sont. Et si les investisseurs veulent voir spécifiquement certains webinaires qui ont été faits dans la dernière année, ils sont disponibles sur notre chaîne Youtube. C'est en anglais, il faut chercher le IIAC pour Investment Industry Association of Canada et les investisseurs peuvent voir certains webinaires, notamment sur l'intelligence artificielle, le système bancaire ouvert, ce qu'on appelle souvent le Open Banking, et sur d'autres innovations technologiques aussi.

Pierre Matuszewski :

Vraiment une mine d'informations; c'est très intéressant de rendre ça disponible comme ça au plus grand public possible. Et du côté, Ilana, du FCPE, donc la dernière question de ce balado: est-ce qu'il y a des initiatives dans le futur prochain dont le public devrait être au courant?

Ilana Singer :

Comme vous savez, nous avons reçu de très bons commentaires sur les balados que nous avons publiés jusqu'à présent. Et comme mentionné auparavant, nous sommes en train de planifier des balados supplémentaires. Nous espérons accueillir divers leaders du secteur de l'investissement, au Canada et dans le monde afin que les investisseurs et les conseillers puissent en apprendre davantage sur le FCPE ainsi que sur nos organismes de réglementation et autres organismes de partenariat. Un exemple d'organisme de partenariat est l'ACCVM. Par exemple, avec l'assistance et le soutien d'Annie et ses collègues, l'ACCVM a créé une page web sur son site internet dédié au FCPE et nous apprécions beaucoup ce soutien. De plus, vous mettez des références, dans vos

infolettres, à nos initiatives de communications. Et c'est vraiment un partenariat que nous apprécions et que nous espérons nous pouvons continuer, développer dans le futur.

Annie Sinigagliese :

Ilana, je mentionnais plus tôt que l'information que nous essayons de donner à nos sociétés membres, c'est de l'information essentielle et critique. Et ce que vous faites au FCPE, c'est critique et essentiel! Donc, on adore travailler avec vous.

Ilana Singer :

Ah bon, merci beaucoup Annie. On espère continuer notre collaboration et ça nous fait vraiment plaisir de travailler avec vous aussi. Pour répondre plus à votre question, Pierre, nous prévoyons aussi de créer d'autres vidéos, un cas d'étude illustré et d'autres web émissions accréditées où les conseillers pourront en apprendre davantage sur le FCPE, tout en remplissant leurs exigences de formations continues. Nous allons également créer des démarreurs de conversations pour les conseillers afin de les aider dans leurs discussions avec les clients et des vidéos éducatives additionnelles. Comme vous avez mentionné, Annie, au cours de vos remarques, des vidéos plus courtes, des vidéos qui sont plus accessibles aux conseillers et aux investisseurs. Nous planifions d'effectuer des recherches en consultant un panel d'investisseurs en ligne et nous mettrons également à jour les recherches quantitatives et qualitatives effectuées il y a 2 ans. Finalement, nous sommes en train de moderniser notre site web nous envisageons d'avoir un site plus interactif au www.fcpe.ca et dynamique, durant le premier trimestre de 2021.

Pierre Matuszewski :

J'entends un foisonnement d'activités, Ilana, au FCPE et je vous en félicite. Mais écoutez, le temps qu'on avait prévu est terminé. Nos cinq questions ont été bien répondues et j'aimerais, Annie et Ilana, vous remercier toutes deux d'avoir participé aujourd'hui à ce balado et d'avoir offert ces informations tellement importantes à nos auditeurs.

Pierre Matuszewski :

J'aimerais aussi remercier nos auditeurs pour leur temps. J'espère qu'ils auront trouvé la discussion intéressante. Je vous rappelle que c'est le troisième balado de notre série de balados. Si vous ne l'avez pas encore fait, je vous recommande d'écouter notre premier et notre deuxième de la série qui sont disponibles.

Pierre Matuszewski :

Nous apprécierions également recevoir vos commentaires. La meilleure façon de le faire est via notre site www.fcpe.ca. Et au nom de Annie Sinigagliese, de l'ACCVM et d'Ilana Singer, du FCPE, il me reste à vous remercier de vous être joints à nous. Merci et à la prochaine.

Ilana Singer :

Je vous remercie, Pierre, pour vos questions et d'avoir été un excellent modérateur. Et merci à vous, Annie. À l'année prochaine.

Pierre Matuszewski :

Merci Ilana.

Annie Sinigagliese :

Oui merci beaucoup Pierre pour avoir été un modérateur hors pair. Et merci Ilana de cette invitation pour le balado; j'ai vraiment apprécié. Merci, au revoir!

Pierre Matuszewski :

Il ne nous reste plus qu'à le faire l'année prochaine, de nouveau!