

Série de balados du FCPE – Protection des investisseurs en temps de crise
N° 7 – La Réglementation en temps de crise

Transcription¹

Animatrice : Ilana Singer
Intervenante : Claudyne Bienvenu

Ilana Singer :

Bonjour et bienvenue à nos auditeurs. Ce balado du Fonds canadien pour la protection des épargnants ou le FCPE se concentre sur la réglementation en temps de crise. Le régulateur sur lequel nous nous concentrons aujourd'hui est l'OCRCVM, l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières. L'OCRCVM est l'organisme d'autoréglementation responsable de la réglementation et supervision des courtiers en placement au Canada. Au FCPE, nous nous appuyons sur le cadre réglementaire de l'OCRCVM et collaborons sur plusieurs initiatives, y compris ce balado. Je suis très heureuse d'avoir Claudyne Bienvenu avec nous aujourd'hui. Claudyne est vice-présidente à l'OCRCVM pour le Québec et l'Atlantique. Elle va nous décrire le travail effectué par son équipe à l'OCRCVM à Montréal durant cette période de crise. Bienvenue Claudyne.

Claudyne Bienvenu :

Bonjour Ilana. Je te remercie de m'avoir invitée à participer à ce podcast.

Ilana Singer :

Ça me fait vraiment plaisir. Donc, pour commencer, pourriez-vous décrire la façon dont l'OCRCVM a modifié ses processus au cours de l'année dernière pour s'adapter à la pandémie? Par exemple, la façon dont les firmes ont été auditées et la manière de gérer les audiences devant les tribunaux.

Claudyne Bienvenu :

Bien sûr. En tant qu'organisme de réglementation, l'OCRCVM a été mis au défi de trouver l'équilibre entre assurer le maintien de la protection des investisseurs et des marchés financiers sains tout en soutenant le secteur tant dans son adaptation de ses processus en temps de pandémie que dans son évolution. Nous avons beaucoup appris au cours des quinze derniers mois, non seulement dans notre rôle de régulateur, mais aussi surtout en tant qu'employeurs. Tout comme l'industrie que nous réglementons, nous nous sommes adaptés et nous avons appris à être meilleurs.

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, dans un premier temps, tous les départements, de l'inscription à la mise en application en passant par la conformité et la surveillance des marchés, tous se sont adaptés rapidement au travail à distance. Comme je le mentionnais, Ilana, en ouverture, l'OCRCVM, a la responsabilité de réglementer et superviser les courtiers en placement et leurs employés. On doit veiller à ce que les courtiers membres et leurs personnes inscrites respectent l'ensemble des règles auxquelles ils sont soumis et, plus spécifiquement, celles relatives à la conduite des affaires, des opérations financières, et à la conduite de la négociation. Pour ce faire, nos équipes procèdent à l'inspection des firmes et des individus inscrits.

Antérieurement, les inspections étaient réalisées sur place, donc chez les firmes. Depuis mars 2020, les équipes réalisent toutes les inspections à distance en utilisant divers outils comme des outils informatiques, les entrevues vidéo, les réunions Webex et autres, les inspections visuelles des succursales par vidéo interposée. Tous les documents sont transmis électroniquement et les analyses se font comme à l'habitude, mais à distance. Je veux aussi insister, Ilana, sur le fait que le calendrier des inspections a été respecté. Nous n'avons pas réduit le nombre d'inspections par rapport à ce qui avait été prévu avant la pandémie. Si, au début, il y a eu des adaptations, je peux dire qu'aujourd'hui, c'est « business as usual ». Le secteur financier canadien, comme ses homologues mondiaux, a dû s'adapter rapidement. Ce qui était des scénarios théoriques dans les plans de continuité des affaires est devenu une réalité avec le confinement et *a posteriori*, nous constatons que le plan a fonctionné.

Ilana Singer :

Merci Claudyne. En matière de surveillance des marchés, quels seraient vos observations et commentaires?

Claudyne Bienvenu :

Le défi était grand. Les marchés financiers ne peuvent fonctionner avec efficacité que si les investisseurs et les participants du secteur ont confiance. Cette confiance repose sur des activités de négociation équitables et ordonnées sur tous les types de capitaux propres et les types de créances. La détection des pratiques manipulatrices est donc essentielle en temps normal, tout autant, naturellement, sinon plus, en temps de pandémie. Ilana, tu m'aurais demandé il y a quinze mois si la surveillance des marchés pouvait se faire hors des salles de surveillance de Toronto et Vancouver, et je crois que spontanément, nous aurions tous répondu par la négative, mais ça aurait été une erreur. L'équipe des technologies de l'information de l'OCRCVM a mis en place pour chaque agent de surveillance une suite complète de technologies de surveillance sécurisées dans chacune de leur maison, avec des liens vidéo vers tous leurs collègues. En substance, nous avons créé une salle de surveillance virtuelle pour nos équipes de Toronto et Vancouver, et ce, en quelques jours. Notre département analytique, qui se concentre sur des solutions automatisées, a aussi mis l'épaule à la roue. À titre d'exemple, pendant la période volatile de février et mars 2020, près de quatre milliards de transactions ont été réalisées. L'équipe d'analytique a disséqué ces transactions pour évaluer s'il y avait eu des ventes à découvert anormales qui auraient contribué à cette volatilité. Il y a quelques années, il aurait fallu des semaines, sinon des mois, pour réaliser de pareilles analyses, alors qu'au début de la pandémie, ça a pris quelques jours et le tout avec une

équipe travaillant en virtuel. Je peux vous assurer que l'analyse a été minutieuse, fouillée et a eu un impact significatif sur notre capacité à surveiller les marchés.

Ilana Singer :

Claudyne, c'est vraiment incroyable le rôle important et significatif que la technologie a joué durant cette période. Est-ce que vous pourriez décrire la façon dont la gestion des enquêtes et des auditions s'est adaptée durant cette période?

Claudyne Bienvenu :

Certainement. Comme vous le savez, en cas de contravention aux règles de l'OCRCVM, les firmes et les personnes inscrites peuvent faire l'objet d'enquêtes et si requis de procédures disciplinaires. Avant la pandémie, les entrevues d'enquêtes, tout comme les audiences disciplinaires, se faisaient en personne. Au lendemain du confinement, nous avons ajourné les audiences en personne et les avons remplacées par des procédures électroniques se déroulant par téléphone ou par vidéoconférence. C'est donc dire que le panel de trois membres, qui forment une formation d'instructions, siège chacun de leur domicile. Les parties représentées par avocat sont chacune dans leur demeure et les témoins sont aussi entendus par vidéoconférence. Pour supporter les parties, un guide des pratiques exemplaires en matière de procédures électroniques a été publié dans les mois qui ont suivi le confinement. Ce guide expose tant les aspects techniques que pratiques de la tenue d'une audience disciplinaire électronique. Le personnel de l'OCRCVM s'est rapidement mis en mode solution pour s'assurer de la réalisation de notre mandat. Les exemples que je viens de vous donner demeurent parcellaires, car chaque département s'est assuré que le travail serait bien fait, et ce, malgré les difficultés liées à la pandémie.

Ilana Singer :

Claudyne, merci pour vos réponses assez détaillées. Pensez-vous qu'il y aura des processus qui resteront en place après la pandémie?

Claudyne Bienvenu :

Bonne question. La pandémie a accéléré la nécessité pour nous d'être plus flexibles et agiles dans nos relations avec nos membres. Cette agilité risque fort d'être un héritage important dans le futur. L'expérience des inspections à distance durant la dernière année nous a appris beaucoup. Au retour à la normale, nous réviserons nos procédures antérieures et pourrions adopter des méthodes hybrides en matière d'inspection. Donc, une partie des inspections pourrait se faire en personne et une autre à distance. Il faudra valider la meilleure méthode à retenir, mais il m'apparaît certain que nous puiserons dans l'expérience de la dernière année pour améliorer notre manière de faire. En matière d'enquête et d'audience, l'usage de moyens virtuels figurera parmi l'héritage que nous laissera la pandémie, j'en suis certaine. Alors qu'avant, les témoins devaient se déplacer pour témoigner devant une formation d'instructions, nous nous tournerons sûrement vers les outils électroniques pour faciliter le témoignage d'un témoin qui autrement devrait se déplacer. Une pareille solution est particulièrement adaptée pour les personnes vulnérables. Des audiences hybrides pourront être tenues dans le futur, alors qu'avant la pandémie, à part de très rares exceptions, tout se passait en personne. Les dispenses aussi qui ont été octroyées à un ou des

courtiers, et ce, pour un temps défini pourraient aussi nous inspirer des changements aux règles lorsque l'objectif poursuivi est atteint, mais de manière différente. Et, bien sûr, le travail de la maison. Ilana, je n'étais vraiment pas une fan du travail à la maison il y a quinze mois. J'avais des réserves, tout particulièrement en ce qui a trait à la capacité de conserver l'engagement du personnel. L'expérience de la dernière année a démontré que le travail de la maison n'est pas une entrave, mais pas du tout, au maintien de l'engagement des équipes, ni à la productivité, tout au contraire. Alors, je crois qu'un modèle hybride aussi, travail de la maison et du bureau, est certainement là pour rester, non seulement pour nous, mais pour plusieurs employeurs.

Ilana Singer :

Je suis complètement d'accord, Claudyne. Moi aussi, je n'étais pas vraiment une fan qui travaillait de la maison, de chez-moi. Maintenant, durant cette dernière année, depuis ces quinze mois, c'était vraiment nécessaire. Donc, je me suis adaptée aussi. C'est la même histoire avec tous nos employés chez nous, au FCPE. L'engagement est toujours un point sur lequel nous devons vraiment se concentrer.

Claudyne Bienvenu :

Tu sais quoi, Ilana? Je crois aussi que la pandémie nous a appris à travailler ensemble, beaucoup plus proches les uns des autres. Ce qu'on avait construit au départ apparaît aujourd'hui comme étant la force la plus importante qu'on puisse avoir. On l'a construit, donc maintenant on récolte, si tu veux, en temps de pandémie.

Ilana Singer :

Oui, absolument, et je suis sûre que ce sont des pratiques qui vont continuer après. Les relations, la collaboration et la manière de travailler ensemble plus proches seront, j'en suis certaine, aussi un héritage qui va continuer après.

Claudyne Bienvenu :

Tout à fait.

Ilana Singer :

Continuons sur le même thème, Claudyne, sur les pratiques durant cette pandémie, etc., avez-vous observé de meilleures pratiques au cours de vos examens des courtiers membres?

Claudyne Bienvenu :

Je vous dirais oui, bien sûr. Le secteur financier canadien, comme ses homologues mondiaux, a dû s'adapter rapidement. Ce qui avait été des scénarios théoriques dans les plans de continuité des activités est devenu une réalité malheureusement. Les courtiers membres se sont adaptés eux aussi extrêmement rapidement. La communication avec les clients a été pour plusieurs un élément crucial pour solidifier la confiance, surtout durant les premières semaines où la volatilité des marchés fut significative et l'anxiété, à son très haut niveau. Le transfert de la majorité des activités du bureau aux résidences des employés a complexifié certaines manières de faire, comme la supervision des représentants inscrits, mais les courtiers ont rapidement trouvé des solutions, plus

souvent qu'autrement technologiques, pour rencontrer leurs obligations. L'identification de moyens sécurisés pour rendre accessible la signature électronique des clients est certainement là pour rester. La formation en matière de cybersécurité, la sensibilisation du personnel et des clients ont été grandement investies durant les derniers mois. Cette sensibilité à l'égard des risques de cyberattaques survivra à la pandémie, j'en suis certaine. C'était déjà une préoccupation, mais ça fait maintenant partie de l'ADN de la plupart d'entre nous. Je crois aussi que dans le futur, parler de plan de continuité des affaires ne sera plus pris à la légère, comme on l'a peut-être pris à la légère à un certain moment donné. Les défis technologiques tels que les problèmes de chaîne d'approvisionnement technologique, la connectivité Internet, l'identification d'outils de communication sécurisée feront partie des solutions à identifier.

Ilana Singer :

Tournons-nous maintenant vers les défis et les défis que vous avez vécus durant cette période, est-ce que tu pourrais les décrire?

Claudyne Bienvenu :

Oui. Au début de la pandémie, je dirais que le plus grand défi ou les plus grands défis ont été de s'assurer que nos responsabilités de protection des investisseurs et d'intégrité des marchés ne soient pas compromises. Je ne sais pas pour vous, mais le 13 mars 2020, nous pensions que le retour au bureau se ferait dans les jours ou semaines suivantes. Plusieurs ont laissé leurs chaussures au bureau, je peux vous dire ça, ils ont été obligés de retourner les chercher. Il a donc fallu être créatif et agile dans l'identification des solutions. Nous nous sommes assurés que l'ensemble du personnel était protégé et obtenait le support requis pour faire face aux défis personnels et professionnels. L'OCRCVM était prêt à passer au travail entièrement à distance, car nous venions de terminer un investissement pluriannuel dans une infrastructure technologique flexible basée sur le cloud. Tout n'était pas parfait, ça, je l'avoue, mais nous avons la base pour nous permettre de faire le travail dès le jour 2. Je ne veux pas dire que ce fut facile. Plusieurs collègues ont dû concilier famille et travail de manière concomitante. Même si nous avons tenté d'accommoder et d'aider ceux et celles qui devaient faire face à cette réalité, le défi fut titanesque pour les familles avec enfants et j'ai une admiration sans bornes pour ce qu'ils ont réalisé.

À situation hors du commun, il a fallu trouver aussi des solutions hors du commun pour répondre au travail à distance pour les firmes membres, et ce, très rapidement. À titre d'exemple, le conseil d'administration de l'OCRCVM a délégué à certaines personnes au sein de l'OCRCVM le pouvoir d'accorder des dispenses. En mai 2021, 232 membres avaient été reçus de 74 firmes de tailles, modèles d'affaires et de différentes régions. Chaque demande a fait l'objet d'analyse de la part des équipes de conformité et d'inscription afin de trouver une meilleure manière de faire dans le respect de notre mandat de protection des investisseurs et d'intégrité des marchés. Chaque demande a été étudiée par les délégués et fait l'objet d'une décision collégiale. Peut-être un autre défi que j'aimerais identifier, c'est de continuer les projets en cours tout en apportant les adaptations lorsque requis. Je donnerais à titre d'exemple, les règles en langage clair, dont l'entrée en vigueur a été reportée à la fin de 2021. Donc, les défis furent multiples et je dois dire que la proactivité et l'engagement de tous les membres de l'équipe de l'OCRCVM a fait une grosse différence.

Ilana Singer :

Claudyne, je voulais aussi mentionner que j'apprécie vos commentaires au sujet des défis personnels et professionnels, en particulier ceux qui ont des familles et des enfants assez jeunes. J'ai une famille, j'ai des enfants assez jeunes. Avoir tous les deux, avoir les enfants à mon bureau au quotidien, c'est vraiment un défi. Chaque jour est un jour où nous devons toujours être un peu plus créatifs, agiles et flexibles au niveau de cette situation. Donc, je suis d'accord que nous avons tous appris beaucoup durant ces quinze mois.

Claudyne Bienvenu :

Oui, énormément.

Ilana Singer :

En ce qui concerne les parties prenantes, en temps de crise, comment transmettez-vous la confiance à vos parties prenantes? Vous avez observé au début la confiance et la protection des investisseurs. C'est vraiment le même thème. Et en ce qui concerne les outils de communication les plus efficaces que vous avez utilisés vous et votre équipe, est-ce que vous pourriez les décrire?

Claudyne Bienvenu :

Certainement. En temps de crise, comme celle de la pandémie, la communication, je pense, est cruciale. Qu'elle soit électronique pour rejoindre l'ensemble des membres, par vidéoconférence pour des groupes plus restreints ou encore par voie téléphonique, les échanges sont essentiels pour garder le contact, prendre le pouls de nos équipes et des membres et pour identifier les problèmes et trouver des solutions.

J'aimerais souligner que l'une des nombreuses initiatives mises en œuvre depuis le début de la pandémie est qu'une fois par semaine, Andrew Kriegler, qui est le président de l'OCRCVM, convie l'ensemble du personnel par vidéoconférence. Donc, durant 30 minutes chaque semaine, Andrew répond, explique, fait état des projets en cours et écoute l'équipe. Échanger avec le grand boss une fois par semaine, pouvoir lui poser des questions, faire des blagues, c'est une initiative qui a permis de rester en contact. En fait, une des demandes de l'équipe est que ces rencontres se continuent après le retour au bureau. Je trouve que c'était vraiment un beau succès.

Parmi les outils de communication, on pense aux vidéoconférences, qui ont pris une place prédominante. J'ai l'impression qu'on vit avec les vidéoconférences maintenant, que ce soit au niveau des réunions internes, avec les sociétés de placement ou les personnes inscrites, autant que pour les entrevues dans le cadre des enquêtes et des audiences ou pour employer un nouvel employé. Donc, on apprend aussi à utiliser ces outils. Quand je dis « on apprend », je parle aussi de prendre conscience que les réunions ne peuvent pas durer trois ou quatre heures, comme ça pouvait être le cas auparavant. Il faut être préparé et être très humble et demander de l'aide lorsque la technologie nous dépasse, ce qui est souvent mon cas. Au niveau des courtiers membres et des investisseurs, la publication d'avis pour exposer des interprétations de règles et des positions vis-à-vis de nouvelles manières de faire a aussi été très importante. Le personnel de l'OCRCVM s'est employé à répondre et à communiquer rapidement notre position relativement à plusieurs situations. Je peux vous en nommer quelques-uns : le télétravail, la notion d'établissement, nous avons publié un avis précisant notre approche et nos attentes, et les signatures électroniques, sous

réserve des conditions énoncées dans un avis, la signature électronique est permise. En outre, des dispenses ont été accordées lorsqu'une signature manuscrite était requise, mais que la pandémie rendait difficile à appliquer. La pandémie a accru les risques de cyberattaques tant pour les firmes que pour les investisseurs. Entre mars 2020 et aujourd'hui, nous avons publié sept avis en lien avec la cybersécurité, dont un s'adresse spécifiquement aux investisseurs. Le plus récent avis décrit ce que les sociétés et leurs employés doivent faire pour se prémunir contre une attaque par rançongiciel.

Ilana Singer :

Oui, durant cette période, au FCPE, nous avons eu beaucoup de formations au niveau de la cybersécurité, le phishing, les rançongiciels et tout cela. C'est vraiment très important, je suis complètement d'accord parce que maintenant nos bureaux sont nos domiciles. Donc, nous devons être absolument très sûres et très « cautious » au niveau de la cybersécurité.

Claudyne Bienvenu :

Tout à fait.

Ilana Singer :

Pour conclure, c'est notre dernière question, ça a vraiment très vite passé, cette session : quelles ont été les leçons les plus importantes que vous avez tirées tout en dirigeant votre équipe durant cette pandémie?

Claudyne Bienvenu :

Oh mon dieu. L'importance d'avoir une équipe engagée et qui collabore. Chaque personne de l'équipe est un atout essentiel pour maintenir le cap en période de crise. Nous arrivons possiblement à un tournant de la pandémie avec la vaccination et lorsque je regarde le travail accompli durant les quinze derniers mois, je constate que la pandémie a donné à l'équipe de l'OCRCVM des opportunités uniques de se connaître et de s'entraider. Je crois que nous avons aussi appris à avoir une gestion en gestation : toujours en devenir et jamais acquise. La pandémie a aussi accéléré la nécessité pour nous d'être flexibles, comme tu le soulignais, et agiles dans nos relations avec nos membres et avec les équipes. Il y a quinze mois, le monde a changé, forçant peut-être pour toujours tout le monde dans tous les secteurs, des propriétaires de restaurants aux concessionnaires automobiles aux médecins de famille, à examiner comment ils travaillent dans le cadre de la nouvelle normalité. Cela a également changé notre façon de vivre qui se conjugue plus que jamais avec collaboration, respect des collègues, parole, transparence, et des manières de faire en devenir que nous découvrirons au retour de la nouvelle vie normale.

Ilana Singer :

Je voudrais terminer en remerciant Claudyne. Merci beaucoup Claudyne, c'était vraiment un plaisir de vous avoir ici aujourd'hui. J'aimerais aussi mentionner à nos auditeurs trois points pertinents sortant de notre discussion : 1) la technologie a joué un rôle primordial durant cette période de pandémie; 2) l'importance, comme vous l'avez constaté Claudyne, d'avoir une équipe engagée et qui collabore, en particulier quand tout est fait dans le monde virtuel, c'est vraiment

d'autant plus important; et finalement, nous avons tous appris beaucoup au cours des quinze derniers mois, au niveau technologie, au niveau collaboration, à plusieurs niveaux différents, et comme Claudyne, vous l'avez mentionné au début de vos remarques, nous nous sommes tous adaptés et nous avons appris à être meilleurs. Merci encore.

Claudyne Bienvenu :

Merci beaucoup, Ilana, de m'avoir invitée. C'est très apprécié.

Annonceur :

Abonnez-vous à notre balado et suivez-nous sur les médias sociaux pour rester au courant de tous les balados du FCPE. Vous trouverez de plus amples renseignements sur les conférenciers et sur les thèmes de discussion d'aujourd'hui dans les notes de spectacles du balado. Veuillez noter que ce balado est à titre informatif seulement et ne constitue en aucun cas des conseils. Merci d'avoir écouté.