

**Série de balados du FCPE – Perspectives internationales
N° 1 – Meilleures pratiques pour les fonds d’indemnisation**

Transcription¹

Animatrice : Sharon Sparkes

Invitée : Karen Gibbons

Annonceur :

Sharon Sparkes sera l’animatrice du balado d’aujourd’hui. Sharon est membre du conseil d’administration du Fonds canadien de protection des épargnants ou FCPE. Elle a plus de 30 ans d’expérience à des postes de haute direction dans les secteurs privé et public, principalement dans l’industrie des produits de consommation emballés. En plus d’être comptable professionnelle agréée, Sharon a assuré la direction financière et opérationnelle de différents secteurs de l’industrie. Plus récemment, Sharon a occupé les postes de présidente et cheffe de la direction par intérim de la Régie des alcools de Terre-Neuve-et-Labrador de 2018 à 2020, après avoir occupé pendant huit ans les postes de vice-présidente principale et directrice financière de l’organisation. Sharon siège actuellement à titre d’administratrice indépendante au conseil d’administration des sociétés Les Investissements Purolator Itée et Provident 10.

Sharon Sparkes :

Bonjour et bienvenue à la série de balados du FCPE sur les « perspectives internationales ». Je m’appelle Sharon Sparkes et j’ai le plaisir d’être votre animatrice pour notre balado du jour. Je suis en compagnie de Karen Gibbons, cheffe de la liaison et de la recherche internationales au Fonds d’indemnisation des services financiers au Royaume-Uni, le FSCS. Tout comme le FCPE, le FSCS protège les épargnants lorsque certains types de sociétés financières font faillite.

Sharon Sparkes :

Bienvenue, Karen. Nous sommes ravis de vous avoir avec nous aujourd’hui.

Karen Gibbons :

Merci de me recevoir. C’est un plaisir d’être ici.

Sharon Sparkes :

Aujourd’hui, nous parlerons du travail approfondi effectué par Karen et ses collègues sur les questions que les fonds d’indemnisation devraient étudier pour assurer la préparation et la résilience opérationnelles. En nous appuyant sur un document récemment rédigé par Karen et ses collègues, nous aborderons des domaines tels que la schématisation des processus de bout en bout, les tests réguliers et la valeur des relations solides avec les participants qui composent le filet de sécurité.

¹Cette transcription a été éditée pour en rehausser la clarté et en faciliter la lecture. Ce balado est uniquement destiné à des fins d’information et ne constitue pas un conseil de quelque nature que ce soit.

Sharon Sparkes :

Commençons donc par la première question. Karen, pouvez-vous décrire à nos auditeurs le rôle du FSCS et ses domaines d'intérêt?

Karen Gibbons :

Merci. Le FSCS est le fonds d'indemnisation prévu par la loi du Royaume-Uni pour les clients des sociétés de services financiers en faillite. Le FSCS couvre non seulement les provisions pour placement, mais aussi l'intermédiation, c'est-à-dire les conseils donnés par un conseiller financier sur les placements. La protection en cas de réclamations relatives à des conseils en placement rend le FSCS assez unique en ce qui concerne l'étendue de la garantie des placements. Le FSCS couvre également les dépôts, les assurances, tant générales que vie et retraite, et les prêts immobiliers.

Sharon Sparkes :

Pouvez-vous expliquer à nos auditeurs en quoi consiste votre rôle au FSCS?

Karen Gibbons :

Oui, certainement. Comme vous l'avez mentionné, je suis la cheffe de la liaison et de la recherche internationales au FSCS, et dans le cadre de mes fonctions, je suis membre du groupe de travail sur le fonds d'indemnisation des investisseurs de l'European Forum of Deposit Insurers (EFDI), l'association européenne des assureurs-dépôt. C'est ce qu'on appelle le groupe de travail de l'EFDI. Ce groupe de travail a été créé afin de permettre aux membres d'échanger à propos de leurs expériences et d'élaborer les pratiques exemplaires pour les fonds d'indemnisation pour les investisseurs.

Sharon Sparkes :

Merci, Karen. Il y a maintenant plus de deux ans que nous vivons et travaillons dans un environnement transformé par la pandémie de COVID-19 qui est apparue en Amérique du Nord en mars 2020, et en Europe quelques mois plus tôt. Karen, je suis très curieuse de savoir comment le FSCS s'est adapté pendant cette période et si vous avez fait face à des défis ou des obstacles particuliers pendant la pandémie?

Karen Gibbons :

Malgré la pandémie, le FSCS a pu continuer toutes ses activités et j'en suis fière. Au Royaume-Uni, le confinement a eu lieu au début de la pandémie, en mars 2020, et à partir de ce moment-là jusqu'en septembre 2021, tout le personnel du FSCS, ainsi que celui de nos impartiteurs, a travaillé à distance. Nous sommes revenus au bureau depuis septembre selon ce que nous appelons un rapport 60/40 : la majorité du personnel travaillant 2 jours au bureau et 3 jours à la maison. La semaine dernière, une mise à jour a été effectuée à ce sujet, nous travaillons de nouveau à distance, car il y a une hausse des cas de COVID-19 au Royaume-Uni. Grâce au travail exceptionnel de nos équipes au sein du FSCS, nous avons continué à traiter les réclamations quotidiennement. Nous avons même constaté une augmentation du taux de satisfaction des clients, soit 84 %, ce qui représente une hausse de 5 % par rapport à 2019 et 2020.

Sharon Sparkes :

C'est très intéressant. Félicitations à vous et à vos collègues du FSCS pour votre travail acharné et pour avoir été capables de vous adapter l'année dernière à une nouvelle façon de travailler. Et surtout, pour avoir obtenu pendant la pandémie un taux de satisfaction des clients plus élevé qu'avant la pandémie. C'est vraiment admirable.

Karen, vous avez dirigé la rédaction d'un document publié en 2021 sur les questions que les fonds ou programmes d'indemnisation pour les investisseurs devraient étudier pour assurer la préparation et la résilience opérationnelles. Ce texte a été publié en tant que document d'orientation à caractère non contraignant de l'EFDI, dont le titre est « Operational Readiness and Resilience Guidelines for EFDI Investor Compensation Schemes ». Je sais que nos auditeurs souhaiteraient en savoir plus sur vos recherches et ce document.

Qu'est-ce qui vous a motivé à faire ce travail et quels sont les trois éléments clés du document que vous aimeriez communiquer aujourd'hui à nos auditeurs?

Karen Gibbons :

Ce travail visait à ce que les membres du groupe de travail de l'EFDI sur les fonds d'indemnisation pour les investisseurs, dont certains ont peu de connaissances pratiques sur les faillites d'entreprises d'investissement, se familiarisent avec les composantes de base qu'un fonds d'indemnisation pour les investisseurs doit mettre en place, afin d'être prêt à faire face à la faillite d'une société membre.

Sharon Sparkes :

Merci, Karen. Dans le document, vous parlez de la préparation et de résilience opérationnelles. Pouvez-vous expliquer la différence entre ces deux termes?

Karen Gibbons :

Certainement. Lorsque nous parlons de préparation opérationnelle, nous faisons référence à la capacité d'un fonds d'indemnisation pour les investisseurs à fonctionner efficacement et à maintenir ses systèmes et ses procédures. La résilience opérationnelle désigne la capacité d'une organisation à déterminer les menaces et les défaillances potentielles, à s'en protéger, dans la mesure du possible, à les gérer et à s'y adapter, ainsi qu'à s'en rétablir et à en tirer des leçons. Aujourd'hui, j'aimerais parler davantage de trois éléments qui sont présentés dans notre document.

Premièrement, la schématisation des processus de bout en bout, c'est-à-dire la détermination de toutes les étapes nécessaires au paiement des épargnants admissibles d'une société financière en faillite. Deuxièmement, l'importance des relations avec les autres participants qui composent le filet de sécurité et, enfin, troisièmement, la mise à l'épreuve des plans de préparation et de résilience opérationnelles.

Sharon Sparkes :

Karen, pour en revenir au premier élément que vous avez mentionné, à savoir la réalisation d'un exercice de schématisation des processus de bout en bout, pourriez-vous nous en dire un peu plus?

Karen Gibbons :

Afin de disposer d'un plan de préparation et de résilience opérationnelles efficace, un fonds d'indemnisation pour les investisseurs doit avoir une vue d'ensemble précise de toutes les mesures qu'il devra prendre pour effectuer le paiement aux investisseurs admissibles. Pour y parvenir, le document recommande qu'un fonds d'indemnisation pour les investisseurs entreprenne de schématiser son processus de bout en bout, en détaillant tous les processus qu'il doit entreprendre pour traiter la faillite d'une entreprise d'investissement. Il s'agit notamment du processus de réclamation, des données sur les épargnants, du financement, du paiement et des plans de communication. Par exemple, si un fonds d'indemnisation pour les investisseurs n'a pas le pouvoir d'agir en tant que liquidateur ou administrateur, il doit déterminer quels renseignements doivent être communiqués au liquidateur ou à l'administrateur pour fournir rapidement une indemnisation aux investisseurs admissibles. Cette réflexion doit s'appuyer sur les lois ou les règles et directives applicables concernant l'insolvabilité des entreprises d'investissement. Le fonds d'indemnisation pour les investisseurs doit établir des relations avec les liquidateurs et les administrateurs des entreprises en faillite et se mettre d'accord, à l'avance, sur les renseignements à fournir et sur les échéances.

Sharon Sparkes :

Cela semble être un point de départ primordial pour un plan de préparation et de résilience opérationnelles. J'imagine qu'un processus de schématisation aussi complet rassure énormément le conseil d'administration d'un fonds de protection des investisseurs, comme nous les appelons au Canada. Karen, passons maintenant à votre deuxième élément, l'importance des relations avec les autres participants qui composent le filet de sécurité. Pouvez-vous donner vos commentaires sur ce point?

Karen Gibbons :

Le fonds d'indemnisation pour les investisseurs qui fait partie de l'ensemble du filet de sécurité doit agir avec les autres participants qui composent le filet de sécurité, en particulier les organismes de réglementation responsables de la supervision des entreprises d'investissement protégées. Les fonds d'indemnisation pour les investisseurs doivent établir des relations solides afin de savoir quelles entreprises sont susceptibles de faire faillite, et ils doivent être avertis de toute faillite imminente, dans la mesure du possible, afin d'avoir le temps de s'y préparer. Les fonds d'indemnisation pour les investisseurs doivent également faire participer les autres membres composant le filet de sécurité financière à tout test des plans de préparation et de résilience opérationnelles, ce qui m'amène au point suivant : les tests. Il est très important que les fonds d'indemnisation pour les investisseurs testent leurs plans de préparation et de résilience opérationnelles. Les fonds d'indemnisation pour les investisseurs doivent envisager de tester l'ensemble des plans de préparation et de résilience opérationnelles, par exemple en effectuant un test de bout en bout au moins tous les trois à cinq ans. Les éléments du test de tension doivent être vérifiés annuellement. Les membres du filet de sécurité doivent également participer, si nécessaire, à la planification du test, par exemple en ce qui concerne le financement de secours ou les systèmes de signaux précurseurs.

Sharon Sparkes :

Merci. Je suis certaine que nos auditeurs trouveront ces renseignements très utiles. Avez-vous d'autres messages importants que vous aimeriez transmettre à nos auditeurs? Existe-t-il des tendances en rapport avec les fonds d'indemnisation pour les investisseurs, dans d'autres pays qui, selon vous, pourraient les intéresser?

Karen Gibbons :

Je pense que l'évolution et le développement des marchés des placements, notamment la manière dont les consommateurs accèdent aux placements ainsi que les nouveaux produits offerts, constituent des sujets d'intérêt pour tous les fonds d'indemnisation pour les investisseurs. Davantage de consommateurs accèdent aux services en placement en ligne ou après avoir vu des annonces sur les médias sociaux. Je sais que plusieurs de mes collègues et de nos homologues internationaux ont des inquiétudes à savoir si les consommateurs traitent avec des entreprises d'investissement réglementées. Au Royaume-Uni, nous constatons de plus en plus de consommateurs aux prises avec des fraudes en ligne. Je sais qu'en plus, l'une des préoccupations est de savoir si les consommateurs comprennent ce qu'est un placement protégé. Les cryptoactifs en sont un exemple. Certains consommateurs pensent qu'il s'agit d'un produit de placement, mais en général, il s'agit d'un marché non réglementé où ils sont peu ou pas protégés. La question est de savoir si la réglementation et la protection des placements peuvent suivre le rythme de l'évolution des technologies au service de la finance, et si les consommateurs comprennent les risques associés à certains des nouveaux produits offerts. Il y a beaucoup de travail à faire dans ce domaine et la collaboration internationale et la communication des expériences entre les fonds d'indemnisation pour les investisseurs sont très importantes. Nous pouvons tous apprendre grâce aux expériences et pratiques exemplaires des autres.

Sharon Sparkes :

Merci pour ces réflexions. Il est intéressant de constater qu'ici, au Canada, nous observons certaines des mêmes tendances que vous avez nommées, comme l'augmentation considérable du nombre d'épargnants accédant à des services en placement en ligne, la hausse du nombre des fraudes liées aux placements en ligne et l'incertitude concernant les cryptoactifs.

Sharon Sparkes :

Karen, ce fut un immense plaisir de vous avoir avec nous aujourd'hui. Cette discussion a été très stimulante et fascinante. Merci de nous avoir fait part de vos recherches et d'avoir passé ce temps avec nous.

Karen Gibbons :

J'étais ravie de me joindre à vous.

Sharon Sparkes :

Voici les trois principales conclusions que j'ai tirées de cette séance :

1. Les plans de préparation et de résilience opérationnelles peuvent contribuer à une gestion de crise efficace.

2. De plus, la schématisation des processus et les tests de bout en bout de toutes les étapes nécessaires pour effectuer un paiement aux investisseurs admissibles constituent la base d'un plan de préparation et de résilience.
3. Enfin, entretenir des relations avec les autres participants qui composent le filet de sécurité, en particulier les organismes de réglementation responsables de la supervision des entreprises d'investissement protégées, contribue à garantir que les plans d'indemnisation pour les investisseurs soient prêts à être exécutés au besoin.

Sharon Sparkes :

Je tiens à remercier nos auditeurs pour leur attention. J'espère que vous avez trouvé la discussion aussi stimulante que moi. Vos commentaires sont toujours les bienvenus. Le meilleur moyen de nous joindre est de passer par notre site Web. Enfin, nous vous invitons à écouter les autres balados de la FCPE, que vous trouverez sur notre site Web et nos chaînes de balados, ou à lire les transcriptions qui sont offertes en anglais et en français sur notre site Web. Ici Sharon Sparkes, qui vous dit au revoir.