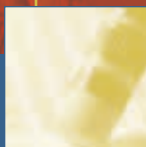




Le choix d'un conseiller financier



CSA/ACVM

Canadian Securities
Administrators

Autorités canadiennes
en valeurs mobilières

Trouver un conseiller financier est une première étape importante de la planification financière. Il est indispensable, en effet, de pouvoir compter sur des conseils judicieux et objectifs pour réaliser ses objectifs financiers à long terme. Le choix de son conseiller financier est donc tout aussi important que le choix de son médecin de famille ou de son avocat.

La loi canadienne exige que les intermédiaires qui font des opérations sur valeurs mobilières ou qui proposent des conseils financiers à leurs clients soient agréés par l'organisme de réglementation provincial ou territorial, sauf dispense. En outre, l'intermédiaire ainsi que son employeur doivent être inscrits dans la province où le territoire réside l'investisseur. Grâce à ces règles, les courtiers et les conseillers inscrits répondent tous aux mêmes normes minimums. Évidemment, cette uniformité ne s'étend pas à leurs compétences, services et honoraires.



« Pour pouvoir faire des opérations sur valeurs mobilières ou proposer des conseils financiers à ses clients, il faut être inscrit auprès de l'organisme de réglementation provinciale ou territoriale des valeurs mobilières. »

Quels types de conseillers financiers y a-t-il?

Les courtiers

Les courtiers sont des cabinets autorisés par l'organisme de réglementation à faire des opérations sur valeurs mobilières au nom de leurs clients et à conseiller leurs clients à ce sujet. **Il existe une vaste gamme de courtiers, de produits, de services et de spécialisations. Ainsi :**

- Il y a de gros cabinets qui ont un rayonnement national, mais on compte aussi de petits exploitants qui n'exercent leurs activités que dans une seule province ou un seul territoire, ou même une seule ville.
- Certains cabinets sont des courtiers traditionnels autorisés à faire de multiples opérations, tandis que d'autres ne pratiquent que certains produits, comme les fonds communs de placement, les régimes d'études, les titres de placement immobilier ou les contrats de change.
- Tous les courtiers relèvent de l'organisme de réglementation de leur province ou territoire. Un certain nombre sont également membres d'organismes d'autoréglementation.
- Certains courtiers participent à des fonds de prévoyance, comme le Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE). Ces fonds ne couvrent pas les pertes financières, mais remboursent, dans certaines limites, les liquidités et valeurs mobilières perdues par suite de l'insolvabilité du courtier.
- Certains courtiers offrent de multiples services (opérations, recherche et conseils), tandis que d'autres se spécialisent dans l'exécution, à bon prix, d'opérations pour les investisseurs d'expérience.



Les conseillers

Les conseillers sont établis en cabinets spécialisés et donnent des recommandations sur des valeurs mobilières, mais sans faire d'opérations (comme dans le cas des courtiers). L'investisseur s'adresse à un conseiller inscrit pour obtenir des renseignements financiers ou pour lui confier la gestion de son portefeuille de placements.

Les conseils sont présentés de différentes façons : pendant un entretien, par écrit (bulletins et publicité), par courriel, sur document audiovisuel et via Internet. Certains conseillers, appelés gestionnaires de portefeuille, sont autorisés à faire des opérations au nom de leurs clients (qui leur donnent le pouvoir de prendre des décisions de placement et de faire des opérations en leur nom). Les conseillers doivent être inscrits auprès de l'organisme de réglementation de la province ou du territoire où réside l'investisseur et, comme les courtiers, ils offrent différents services suivant leur catégorie d'inscription.

Et les planificateurs financiers?

Les planificateurs financiers déterminent les moyens à mettre en oeuvre par l'investisseur pour réaliser ses objectifs grâce à la bonne gestion de ses ressources financières. En outre, ils proposent des services financiers, comme l'établissement du budget personnel, la gestion des liquidités et des dettes, la planification en vue de la retraite et la planification fiscale. Sauf au Québec, il n'existe pas de régime provincial d'inscription ou de réglementation pour ces intermédiaires. Un certain





nombre de provinces et territoires examinent cependant cette question. Ainsi, le planificateur financier qui désire faire des opérations doit s'inscrire au titre de la loi sur les valeurs mobilières. Sinon, il ne peut pas faire d'opérations pour ses clients ou recommander la vente ou l'achat de titres. Au Canada, de nombreux planificateurs financiers se sont inscrits pour pouvoir faire des opérations sur fonds communs de placement et fonds distincts (produits d'assurance de même nature). Leurs opérations et conseils se limitent alors aux fonds communs de placement et produits d'assurance.

Le choix du conseiller financier

L'investissement des économies de toute une vie demande beaucoup de confiance... dans la direction des sociétés dont vous achetez les actions et dans les personnes qui vous conseillent et qui gèrent vos fonds. Cependant, cette confiance ne doit jamais l'emporter sur la recherche approfondie ni sur un scepticisme averti. Ne prenez pas à la légère le choix de votre conseiller financier.

Par où commencer?

Lorsque vous commencez à rechercher un courtier ou un conseiller, n'oubliez jamais ce point important : le cabinet aussi bien que la personne qui s'occupera de votre compte doivent vous inspirer confiance. Déterminez si le cabinet se spécialise dans certains secteurs du marché ou certains types de valeurs. Assurez-vous que le style du cabinet et de son représentant vous convient.

Décidez des services de placement qu'il vous faudra. Connaissez-vous bien le domaine des placements et allez-vous faire la recherche et prendre les décisions vous-même? Si tel est le cas, vous vous contenterez sans doute d'un courtier qui exécutera les opérations rapidement et au prix le plus avantageux possible. Un courtier exécutant fera probablement l'affaire.



En revanche, recherchez-vous quelqu'un qui pourra vous conseiller sur vos placements, faire des recommandations sur tel ou tel titre et exécuter les opérations pour vous? Dans ce cas-là, adressez-vous plutôt à un courtier traditionnel, ou choisissez un expert indépendant qui vous conseillera et un courtier exécutant qui s'occupera de vos opérations selon vos instructions.

Avez-vous un gros portefeuille de placements et recherchez-vous quelqu'un à qui le confier pour le gérer en votre nom? Dans ce cas-là, un gestionnaire de portefeuille vous conviendra sans doute.

Vous ne vous intéressez qu'aux fonds communs de placement? Vous avez alors le choix entre de nombreux courtiers de fonds communs de placement et courtiers traditionnels dans votre région.

Où chercher?

Adressez-vous à une personne de confiance. Demandez à votre comptable, à votre avocat, à un proche ou à un ami expert en la matière de vous recommander des spécialistes financiers compétents.

Dans votre annuaire PagesJaunes^{MC}, vous trouverez la plupart des courtiers et conseillers de votre région sous des rubriques comme : « Courtiers en actions & obligations », « Courtiers en valeurs mobilières », « Finance – Planification – Conseillers », « Placements – Conseillers » et « Placements – Valeurs ».

Une autre possibilité est de communiquer avec l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM), l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (MFDA), l'Association canadienne des gestionnaires de fonds de retraite ou une Bourse pour obtenir la liste des cabinets inscrits de votre région. Dans certaines provinces et certains territoires, vous pouvez demander à l'organisme de réglementation de vous fournir la liste des courtiers et conseillers inscrits de votre région.

Quelles sont les questions à poser?

Vous avez noté les cabinets qui vous intéressent. C'est alors le moment de réunir les renseignements qui vous permettront d'arrêter votre choix. Pour commencer, ce serait bon de communiquer avec le directeur de la succursale du cabinet.

Voici quelques-unes des questions que vous pourriez lui poser :

- Le cabinet est-il intéressé par de nouveaux clients comme vous, selon la valeur prévue de votre compte et vos objectifs financiers?
- Le cabinet ou l'intermédiaire se spécialise-t-il dans tel ou tel produit de placement ou groupe de clients? Par exemple, met-il l'accent sur des valeurs spéculatives, sur des fonds communs de placement ou sur des valeurs de premier ordre? S'adresse-t-il à des épargnants prudents, à des clients aisés, à des institutions ou à des spéculateurs?
- Le cabinet ou l'intermédiaire a-t-il des compétences particulières dans les placements qui vous intéressent?
- Quels produits le cabinet ou l'intermédiaire est-il autorisé à vendre ou à conseiller? Depuis quand le cabinet est-il inscrit? Est-il également établi dans d'autres territoires? Combien de salariés a-t-il? Combien de clients?

« Il faut trouver quelqu'un en qui vous ayez confiance. »





- Quels services donne-t-il à des clients comme vous? Par exemple, ne fait-il qu'exécuter des opérations ou, au contraire, fournit-il des services de conseil, de recherche et d'exécution des opérations?
- Le cabinet a-t-il un service de recherche interne qui produit des rapports de recherche pour ses clients? Organise-t-il des séances d'information pour eux?
- Comment le cabinet se fait-il payer ses services? Quelles sont les commissions qu'un client comme vous aura à prendre à sa charge?
- Si vous ouvrez un compte, quels préposés seront à votre disposition? Quelles sont leur expérience et leurs compétences?
- Le cabinet a-t-il fait l'objet de mesures disciplinaires au cours des dernières années et qu'en est-il des personnes avec qui vous serez appelé à traiter?
- Le cabinet participe-t-il à un fonds de prévoyance qui protège les clients en cas d'insolvabilité? Si tel est le cas, à quel niveau s'élève la garantie de ce fonds?

Signalons que de nombreux cabinets ont établi des documents d'information où vous trouverez la réponse à bon nombre de ces questions.

L'expérience montre que, dans la plupart des cas, vous allez traiter avec une seule personne au sein du cabinet. C'est pourquoi il est essentiel d'en apprendre le plus possible sur les compétences de cette personne, son savoir-faire, ses méthodes de placement et sa capacité de vous apporter les services personnels auxquels vous vous attendez. Il importe de trouver quelqu'un qui mérite votre confiance. Demandez un rendez-vous avec l'intéressé et posez-lui des questions sur ses études, son expérience, ses principes de placement et ses spécialités. Il est bon également de lui demander des références et de vous renseigner sur le nombre de ses



clients, sur le capital moyen des portefeuilles qu'il gère et sur les mesures disciplinaires dont il aurait fait l'objet. Si la personne n'a jamais le temps de vous rencontrer, est peu disposée à parler de ses compétences ou de ses antécédents, ou s'intéresse peu à vos objectifs financiers, il vaudra sans doute mieux vous adresser ailleurs.

Vous pouvez aussi demander des précisions à l'organisme de réglementation compétent. Comme beaucoup de courtiers et de conseillers sont membres du Bureau d'éthique commerciale, d'une Bourse, de l'ACCOVAM ou de la MFDA, adressez-vous donc à ces organismes pour en savoir davantage sur les antécédents et la situation actuelle du cabinet.

L'ouverture d'un compte

Vous avez choisi le cabinet et l'intermédiaire au sein du cabinet. Il s'agit maintenant, pour vous et votre nouveau représentant financier, de remplir les formulaires nécessaires pour ouvrir un compte.



Certains de ces imprimés (par exemple, la convention de compte au comptant et la convention de compte sur marge) décrivent la nature du compte et précisent vos droits et recours et ceux du cabinet en cas de litige. Il est recommandé de les lire et de les comprendre avant de signer. S'il y a une partie d'un formulaire que vous ne comprenez pas, demandez à votre représentant de vous l'expliquer, ligne par ligne, s'il le faut.

L'obligation première du courtier et du conseiller est de bien connaître son client. Ils doivent donc réunir les faits essentiels à son sujet pour se faire une idée de ses objectifs financiers. La plupart des cabinets utilisent un formulaire d'ouverture de compte (également appelé formulaire « Bien connaître son client »). Les questions du formulaire sont détaillées et peuvent parfois sembler inquisitrices. Sachez, cependant,



que le courtier ou le conseiller a besoin des renseignements demandés pour pouvoir vous donner un bon service et des conseils avisés.

En règle générale, les questions portent sur vos nom, adresse, antécédents d'emploi, finances, revenu, valeur nette, expérience en placement, préférence de risque et objectifs de placement. On vous demande aussi très souvent si un tiers a un intérêt dans votre compte ou un pouvoir sur celui-ci, et si vous avez des informations confidentielles concernant des sociétés ouvertes ou un pouvoir de direction sur celles-ci. Enfin, on vous demande parfois des précisions sur le transfert et l'inscription des titres détenus dans votre compte.

De nos jours, beaucoup de cabinets demandent au client de signer le formulaire. Avant de signer, vérifiez bien si tout est en ordre. En cas d'erreur, vous risquez d'être mal conseillé, ou d'être privé des protections que la loi vous garantit si les choses tournent mal. Faites une copie du formulaire et joignez-la aux documents de votre compte. Si les renseignements donnés changent, communiquez sans faute avec le cabinet (de préférence par écrit) pour faire mettre à jour le formulaire. C'est très important quand il s'agit de votre adresse, de vos finances et de vos objectifs de placement.

Dans certaines provinces et certains territoires, beaucoup de courtiers qui ne font qu'exécuter des opérations sur demande et qui ne donnent pas de conseils bénéficient d'une dispense de la règle « Bien connaître son client ».

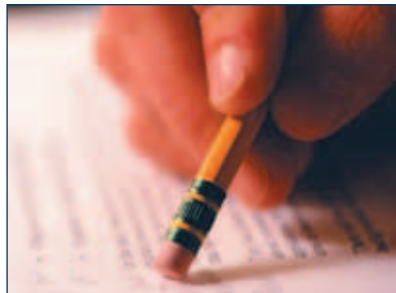
Enfin, le cabinet vous demande généralement de remplir un formulaire de communications avec les actionnaires. Vous y indiquez le genre de renseignements que vous aimeriez recevoir des sociétés dans lesquelles vous allez investir : rapports annuels, états financiers, circulaires de sollicitation de procuration, annonces d'assemblées d'actionnaires... Le formulaire vous demande également si vous acceptez la communication de votre nom et de votre avoir à ces sociétés.

Quelles sont mes responsabilités?

Quelle que soit la bonne volonté du courtier ou du conseiller, nul ne s'intéresse de plus près à l'état de vos finances que vous-même. **Voici vos obligations :**

- faire de la recherche, surveiller vos placements, poser des questions au conseiller financier et élargir vos connaissances sur les placements;
- ne rien cacher au courtier ou au conseiller, pour qu'il comprenne votre situation financière, vos objectifs de placement et votre expérience;
- faire preuve de réalisme dans vos attentes de rendement;
- ne jamais oublier que l'investissement comporte des risques;
- lire les documents d'information qui accompagnent les placements (prospectus, notices d'offre...);
- lire et conserver les avis d'exécution, les états de compte et les notes des conversations tenues avec votre courtier ou votre conseiller (vous pouvez ainsi avertir ce dernier immédiatement en cas d'erreurs ou de problèmes concernant votre compte);
- poser des questions sur des domaines financiers que vous ne comprenez pas.

« Nul ne s'intéresse de plus près à l'état de vos finances que vous-même. »



À quoi dois-je m'attendre de la part de mon courtier ou conseiller?

Voici les obligations de votre courtier ou conseiller (cabinet et représentants) :

- faire preuve de compétence et de probité, et toujours défendre vos intérêts;
- se comporter envers vous avec équité, honnêteté et de bonne foi;
- déterminer vos objectifs de placement;
- faire des recommandations qui correspondent à vos objectifs;
- vous expliquer les risques liés à ses recommandations;
- vous indiquer les conflits d'intérêts pouvant résulter de ses recommandations;
- vous envoyer rapidement et par écrit la confirmation des opérations exécutées en votre nom, avec mention du montant de celles-ci et des commissions à votre charge;
- vous adresser régulièrement des états de compte présentant les opérations de votre compte, les commissions déduites et les titres détenus en votre nom;
- obtenir votre autorisation expresse avant chaque opération faite pour vous (sauf si vous lui avez donné par écrit l'autorisation d'agir en votre nom).

Voici ce qui n'entre pas dans les obligations de votre courtier ou conseiller :



- être juste dans chaque recommandation financière qu'il fait (nul ne peut prédire avec certitude l'évolution du marché);
- connaître les possibilités de placement qui s'offrent à vous si vous ne lui expliquez pas en détail votre situation financière, vos objectifs et votre tolérance au risque;
- être au courant des changements de votre situation financière ou de vos objectifs si vous ne l'en informez pas;
- donner suite à des instructions vagues, du genre « achetez et vendez au bon moment » (sauf si vous lui avez donné par écrit l'autorisation d'agir en votre nom), car il ne peut s'acquitter de ses fonctions que s'il reçoit de vous des instructions précises;
- demander la même commission à tous ses clients (les commissions sont négociables, de sorte que les gros clients sont parfois en mesure d'obtenir une réduction de taux).



Quelles sont les obligations des organismes de réglementation?

Au Canada, les organismes de réglementation provinciaux et territoriaux des valeurs mobilières ainsi que les organismes d'autoréglementation jouent un rôle dans l'inscription des cabinets et des intermédiaires qui évoluent dans le domaine financier. Ce sont d'importantes sources d'information sur ces intervenants et sur les valeurs que vous envisagez d'acheter.

Selon le territoire, ces organismes peuvent vous donner les précisions suivantes :

- Le cabinet ou l'intermédiaire est-il inscrit dans votre province ou territoire?
- Quelle est sa catégorie d'inscription?
- Son inscription est-elle soumise à des modalités particulières?
- A-t-il fait l'objet de mesures disciplinaires?

Ces organismes de réglementation sont également prêts à vous aider à comprendre vos droits et le code de conduite à respecter par les personnes qui oeuvrent dans le domaine des valeurs mobilières.



Enfin, ils ont le devoir d'examiner les plaintes légitimes déposées contre les courtiers et conseillers (et autres acteurs du marché financier) qui relèvent de leur compétence. Ils ont le pouvoir d'imposer des sanctions en cas de faute professionnelle, mais ne peuvent exiger l'indemnisation des investisseurs (cette question est laissée à l'appréciation des tribunaux).

Que faire si j'ai des ennuis avec mon courtier ou conseiller?

Parfois, le problème n'est rien de plus qu'une erreur administrative. Parfois, cependant, il est beaucoup plus sérieux.

Comment trouver une bonne solution en peu de temps :

- Prenez toujours des notes pendant vos conversations avec votre courtier ou conseiller, surtout quand vous lui donnez des instructions pour acheter ou vendre un titre.
- Conservez une copie des formulaires, avis d'exécution, états de compte et lettres qui concernent vos placements.
- Si vous constatez un problème, informez-en sans tarder votre courtier ou conseiller. Envoyez une lettre de suivi, si possible. N'attendez pas de voir si, par hasard, l'erreur pourrait vous avantager.
- Si le problème n'est pas réglé rapidement, communiquez avec le directeur du cabinet ou avec son responsable de la conformité, de préférence par écrit.
- Si le problème n'est toujours pas réglé ou si vous soupçonnez une faute professionnelle, communiquez avec l'organisme de réglementation. Si le courtier est membre de l'ACCOVAM, de la MFDA ou d'une Bourse, communiquez d'abord avec ces organismes. Si le courtier ou le conseiller n'est pas membre d'un organisme d'autorégulation, adressez votre plainte à l'organisme de réglementation provincial ou territorial.
- Dans certains cas, vous aurez avantage à vous adresser à un avocat pour connaître les recours à votre disposition.



Le présent document est établi par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM)

La surveillance des marchés financiers canadiens et les activités des conseillers qui vendent et gèrent les titres négociés sur ces marchés relèvent des organismes de réglementation des valeurs mobilières. Les ACVM ont pour mission de mettre les investisseurs à l'abri de pratiques déloyales, abusives et frauduleuses et de favoriser l'existence d'un marché équitable et efficace.

Les ACVM se composent des autorités de réglementation en valeurs mobilières des 13 provinces et territoires.

Alberta Securities Commission

www.albertasecurities.com
(403) 297-6454 ou 1 877 355-0585

Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique

www.bcsc.bc.ca
(604) 899-6500 ou 1 800 373-6393 (Uniquement en Colombie-Britannique et en Alberta)

Commission des valeurs mobilières du Manitoba

www.msc.gov.mb.ca
(204) 945-2548 ou 1 800 655-5244

Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick

www.nbssc-cvmnb.ca
(506) 658-3060
Sans frais au (N.-B.) 1 866 933-2222

Commission des valeurs mobilières de Terre-Neuve-et-Labrador

www.gov.nl.ca/scon
(709) 729-4189

Registraire des valeurs mobilières des Territoires du Nord-Ouest

www.justice.gov.nt.ca
(867) 920-3318

Commission des valeurs mobilières de la Nouvelle-Écosse

www.gov.ns.ca/nssc
(902) 424-7768

Registraire des valeurs mobilières, Nunavut

(867) 975-6190

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

www.osc.gov.on.ca
416 593-8314 ou 1 877 785-1555

Cabinet du Procureur général de l'Île-du-Prince-Édouard

www.gov.pe.ca
(902) 368-4550

Autorité des marchés financiers

www.lautorite.qc.ca
1 877 525-0337

Commission des services financiers de la Saskatchewan

www.sfsc.gov.sk.ca
(306) 787-5645

Registraire des valeurs mobilières du Yukon

(867) 667-5225

www.csa-acvm.ca