

## La tolérance aux risques: une farce?

Publié le 05 février 2011



[Michel Girard](#)

La Presse

Comme tolérance aux risques, vous avez indiqué «moyenne» ou «modérée» sur le formulaire d'ouverture de compte du cabinet de services financiers qui gère votre portefeuille? Si jamais vous décidez de porter plainte contre votre conseiller dans le but d'obtenir une compensation financière pour les pertes subies avec des fonds communs d'actions qu'il vous a recommandé d'acheter, je vous souhaite bonne chance!

Il y a fort à parier que vous n'obtiendrez pas un cent d'indemnisation de la part de la firme financière. Et ne comptez pas sur l'Autorité des marchés financiers et de sa Chambre de la sécurité financière pour vous appuyer dans votre réclamation.

Le litige de Madame V en est un bel exemple. Lorsqu'elle a ouvert son compte, elle a dit à son conseiller financier qu'elle n'avait aucune connaissance boursière. Complètement néophyte. Et elle souhaitait ne pas prendre de risques. Voici le profil d'investisseur que le conseiller a attribué à Madame V en remplissant lui-même la fiche de renseignements qu'il lui a fait... signer:

- Objectif d'investissement: planification de la retraite, avec croissance
- Tolérance de risque: moyenne
- Volatilité: modérée

Avec un tel profil de «risques modérés», son conseiller lui fait investir 70% de son capital dans des fonds d'actions canadiennes et étrangères. Et les 30% restants sont allés dans des fonds équilibrés. Tout allait rondement jusqu'aux premiers balbutiements de la crise financière de 2008. Inquiète de voir son capital de 190 000\$ fondre, Madame V répète à son conseiller qu'elle ne veut pas courir de risques. Celui-ci la rassure en lui disant que son portefeuille de fonds d'actions était solide.

La crise financière de 2008 éclate. Peu de temps après l'éclatement, Madame V se retrouve avec des pertes sur papier de 50 000\$. C'est le désarroi. Le conseiller tente de la rassurer, en lui laissant entendre que ses fonds vont finir par remonter. C'est peine perdue, ils poursuivent leur chute.

Printemps 2009, au creux des marchés boursiers, elle en a soupé des bonnes paroles du conseiller financier. Elle porte plainte contre lui et son directeur de cabinet et réclame de la firme de services financiers une compensation pour ses pertes financières. Madame V porte également plainte contre eux auprès de l'AMF.

L'analyste du Service du traitement des plaintes de l'AMF lui indique dans sa lettre du 11 mai 2009: «Suite au

traitement de votre plainte fait par Services financiers XYZ, si vous n'êtes pas satisfaite, vous pourrez demander le transfert de votre dossier de plainte à nos bureaux pour analyse. L'Autorité peut offrir dans certains cas des services gratuits de conciliation ou de médiation si toutes les parties sont d'accord», indique l'analyste de l'AMF dans sa lettre.

«Quant aux agissements que vous reprochez à M... et M ..., nous envoyons votre plainte au syndic de la Chambre de la sécurité financière (CSF), qui est l'organisme responsable de la discipline et veille à la déontologie de ses membres.» La CSF relève de l'AMF.

Dans sa réponse à la plainte de Madame V, le 19 mai 2009, le président du cabinet financier rejette en bloc la plainte. «Nous avons entendu votre version et nous avons exposé les résultats de notre analyse. Celle-ci répertoriait tous les placements en fonds mutuels détenus et indiquait tous les degrés de risques afférents à chacun. Tous les fonds respectaient votre tolérance aux risques.»

Et à ce propos, il lui a rappelé qu'elle avait autorisé une «tolérance aux risques modérés» et conséquemment, il juge la plainte injustifiée.

Le dossier est donc revenu entre les mains de l'AMF et de la Chambre de la sécurité financière (CSF), organisme qui a pour «mission d'assurer la protection du public» en maintenant la discipline et en veillant à la déontologie de ses membres.

Quatorze mois plus tard, soit le 17 août 2010, l'enquêteur de la CSF informe Madame V que «la syndique adjointe est d'avis qu'il n'est pas opportun d'assumer la conduite d'un mandat disciplinaire» contre son conseiller.

«Néanmoins, cela ne signifie pas qu'aucune mesure correctrice n'ait été entreprise à l'égard de ce représentant. En effet, une mesure administrative, comme une mise en garde ou un engagement par le représentant à corriger sa pratique professionnelle, a pu être prise par la syndique adjointe. Toutefois, nous ne pouvons vous donner plus de détails puisque le dossier d'enquête est confidentiel.»

«Cependant, ajoute l'enquêteur, vous pouvez, si vous le désirez, poursuivre vous-même votre plainte devant le Comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière ...» Tout un conseil!

Le 14 décembre dernier, l'analyste du Service du traitement des plaintes de l'AMF informait Madame V que le cabinet de services financiers avait décidé de ne pas se prévaloir de la séance de médiation offerte par l'AMF. «Par conséquent, nous fermons notre dossier ...»

Et il ajoutait: «S'il était dans votre intention d'entreprendre des démarches auprès des tribunaux civils, nous vous suggérons de consulter un conseiller juridique puisqu'il y a des délais à respecter.»

Eh oui! Comment Madame V peut-elle gagner contre ladite firme quand celle-ci a finalement l'AMF et la Chambre de la sécurité financière de son bord? En effet, quand l'AMF et la Chambre de la sécurité financière ne trouvent rien d'anormal dans le fait qu'un portefeuille concentré en fonds d'actions soit approprié dans le cas d'une personne âgée à qui le conseiller financier a attribué un degré de tolérance aux risques soi-disant... moyen ou modéré, aussi bien faire une croix sur ses chances de se faire indemniser une partie des pertes.

Le profil de l'investisseur, non mais quelle farce!