

3.

Distribution de produits et services financiers

- 3.1 Avis et communiqués
 - 3.2 Réglementation
 - 3.3 Autres consultations
 - 3.4 Retraits aux registres des représentants
 - 3.5 Modifications aux registres des inscrits
 - 3.6 Avis d'audiences
 - 3.7 Décisions administratives et disciplinaires
 - 3.8 Autres décisions
-

3.1 AVIS ET COMMUNIQUÉS

Avis de publication

Avis conjoint 31-363 du personnel des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et de l'Organisme canadien de réglementation des investissements : *Réformes axées sur le client : examen des pratiques en matière de conflits d'intérêts des personnes inscrites et indications supplémentaires*

(Texte publié ci-dessous)

-1-



Canadian Securities
Administrators

Autorités canadiennes
en valeurs mobilières



CIRO · OCRI

Canadian Investment
Regulatory
Organization

Organisme canadien
de réglementation
des investissements

Avis conjoint 31-363 du personnel des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et de l'Organisme canadien de réglementation des investissements

Réformes axées sur le client : examen des pratiques en matière de conflits d'intérêts des personnes inscrites et indications supplémentaires

Le 3 août 2023

INTRODUCTION

Le présent avis est publié conjointement par le personnel des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les **ACVM**) et de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (l'**OCRI**) (collectivement, le **personnel** ou **nous**).

Nous publions le présent avis conjoint (l'**avis**) pour résumer les constatations découlant de notre examen des pratiques des sociétés en matière de conflits d'intérêts ainsi que fournir aux conseillers, aux courtiers et aux représentants en valeurs mobilières (les **personnes inscrites**) des indications supplémentaires, lesquelles comprennent des pratiques proposées relativement aux obligations en la matière. L'examen visait des sociétés aux catégories d'inscription et aux modèles d'entreprise divers. Le présent avis portera sur les constatations les plus courantes et mettra en relief les règles et indications applicables. Ces indications, exposées ci-après, seront utiles aux personnes inscrites à divers degrés et en fonction de leur catégorie d'inscription ou modèle d'entreprise.

CONTEXTE

Les ACVM, l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (l'**OCRCVM**) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (l'**ACFM**) (l'**OCRCVM** et l'**ACFM** s'étant regroupés le 1^{er} janvier 2023 pour former l'**OCRI**) ont adopté des modifications instituant les réformes axées sur le client (les **réformes**), qui sont venues modifier les obligations encadrant la conduite des personnes inscrites afin de mieux concilier leurs intérêts avec ceux de leurs clients, de rehausser les résultats pour ces derniers, et de clarifier pour eux la nature et les modalités de la relation.

En 2021, les réformes ont introduit en deux phases un rehaussement important des obligations encadrant la conduite des personnes inscrites, par la modification du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (le

-2-

Règlement 31-103) et de l'*Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites (l'Instruction générale 31-103)*. L'OCRCVM et l'ACFM avaient également tous deux modifié leurs règles, politiques et indications de manière à respecter tous les points importants des réformes.

Selon les obligations en matière de conflits d'intérêts instaurées par les réformes le 30 juin 2021, les personnes inscrites doivent prendre des mesures raisonnables pour repérer les conflits d'intérêts importants existants et raisonnablement prévisibles, pour ensuite les traiter au mieux des intérêts du client, sans quoi ces conflits doivent être évités. Il s'agit d'une obligation continue des personnes inscrites.

Nous nous attendons à ce que les sociétés prennent l'initiative de traiter les conflits d'intérêts importants, y compris ceux touchant leurs gammes de produits et structures de rémunération, et à ce que les personnes physiques inscrites adhèrent aux politiques et aux procédures de leur société en matière de conflits d'intérêts et s'acquittent de leurs propres obligations de repérer et de traiter ces conflits au mieux des intérêts de chacun de leurs clients. Elles doivent également signaler ces conflits à leur société.

En outre, les sociétés inscrites sont tenues de déclarer aux clients concernés les conflits d'intérêts importants avant l'ouverture du compte, ou de le faire rapidement si ceux-ci n'avaient pas déjà été repérés. Nous réitérons que la déclaration ne peut suffire à elle seule à traiter un conflit d'intérêts important au mieux des intérêts du client. Par conséquent, pour constituer un bon moyen de traitement en l'occurrence, une déclaration appropriée doit être combinée à des contrôles (notamment des contrôles avant les opérations et des examens après les opérations).

Obligations fondamentales des personnes inscrites envers leurs clients, essentielles à la protection des investisseurs, les obligations en matière de conflits d'intérêts établies par les réformes constituent une extension du devoir des personnes inscrites d'agir de bonne foi et avec honnêteté et équité dans leurs relations avec leurs clients.

OBJECTIFS DE L'EXAMEN

Les principaux objectifs de l'examen étaient les suivants :

- évaluer la conformité des personnes inscrites aux obligations en matière de conflits d'intérêts, notamment examiner l'information relative à ces conflits que les sociétés inscrites fournissent à leurs clients;
- pour le personnel, mieux comprendre et évaluer les contrôles utilisés par les personnes inscrites pour traiter les conflits d'intérêts importants au mieux des intérêts du client;
- élaborer une stratégie uniforme d'examen des pratiques en matière de conflits d'intérêts des sociétés.

-3-

PORTÉE ET MÉTHODE

Les ACVM, l'OCRCVM et l'ACFM ont effectué des examens de conformité (les **examens**) auprès de 172 sociétés inscrites afin d'évaluer leur respect des obligations en matière de conflits d'intérêts instaurées par les réformes. La composition de l'échantillon était la suivante :

Catégorie d'inscription	Nombre de sociétés examinées
Gestionnaires de fonds d'investissement / Gestionnaires de portefeuille / Courtiers sur le marché dispensé	54
Courtiers sur le marché dispensé	32
Courtiers en placement	28
Courtiers en épargne collective	26
Gestionnaires de portefeuille	14
Gestionnaires de fonds d'investissement / Gestionnaires de portefeuille	11
Gestionnaires de portefeuille / Courtiers sur le marché dispensé	7
Total	172

RÉSULTATS

Aucune déficience au chapitre des conflits d'intérêts n'a été observée pour 37 sociétés de l'échantillon. Ce n'était pas le cas des autres sociétés, pour lesquelles les examens ont permis de relever des lacunes que nous leur avons enjoint de corriger. Nous collaborerons avec elles pour veiller à ce qu'elles redressent le tir dans des délais raisonnables. Nous pourrions aussi envisager l'imposition de mesures réglementaires pertinentes, si nécessaire.

OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE CONFLITS D'INTÉRÊTS

L'examen des pratiques des personnes inscrites en matière de conflits d'intérêts a été réalisée à la lumière de ce qui suit :

- les obligations prévues par le Règlement 31-103;
- les indications énoncées dans l'Instruction générale 31-103;
- la Partie B de la Règle 3100 de l'OCRCVM (maintenant les Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées);

-4-

- la Règle 2.1.4 de l'ACFM (maintenant les Règles visant les courtiers en épargne collective);
- les indications additionnelles figurant dans la [foire aux questions sur les réformes](#).

Bien que les dispositions applicables de la législation en valeurs mobilières soient généralement fondées sur des principes, les indications fournies dans le présent avis, qui nous serviront à juger de la conformité à ces dispositions, visent à orienter les personnes inscrites sur la manière de satisfaire à ces obligations. Il existe toutefois d'autres moyens de remplir ces obligations que nous aborderons en détail.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Le tableau ci-dessous présente les lacunes courantes relevées et le pourcentage des sociétés chez qui elles ont été observées pendant les examens :

Lacunes observées	% des sociétés
Défaut des personnes inscrites de repérer un ou plusieurs conflits d'intérêts importants (voir la partie A)	34 %
Contrôles inadéquats pour traiter certains conflits d'intérêts importants au mieux des intérêts du client (voir la partie A)	28 %
Information manquante ou incomplète relativement aux conflits d'intérêts importants (voir la partie B)	53 %
Politiques et procédures inappropriées en matière de conflits d'intérêts (voir la partie C)	66 %
Formation lacunaire ou inadéquate relativement aux conflits d'intérêts (voir la partie D)	17 %
Tenue de dossiers inadéquate relativement aux conflits d'intérêts (voir la partie E)	Inférieur à 10 %

Nous avons constaté que certaines sociétés connaissaient mal les indications publiées dans l'Instruction générale 31-103 et n'avaient pas tenu compte des exemples de conflits ou de contrôles y figurant quand est venu le moment de déterminer la manière de traiter les conflits d'intérêts importants au mieux des intérêts de leurs clients. Elles n'ont pas su repérer certains conflits d'intérêts, déterminer qu'ils étaient importants ou mettre en œuvre les contrôles nécessaires pour les traiter au mieux des intérêts de leurs clients.

Le présent avis s'intéresse principalement aux constatations découlant de nos examens des sociétés comprises dans notre échantillon. Il pourrait donc y avoir d'autres lacunes relatives aux conflits d'intérêts qui n'y sont pas abordées expressément.

-5-

La description des principales problématiques observées et des indications s'y rapportant est exposée dans le présent avis comme suit :

- A. [Repérage des conflits d'intérêts importants et traitement au mieux des intérêts du client.](#)
Exemples de situations suscitant de tels conflits :
1. [Mécanismes de rémunération et mesures incitatives internes](#)
 2. [Rémunération de tiers](#)
 3. [Produits exclusifs](#)
 4. [Frais facturés aux clients](#)
 5. [Rémunération au niveau de la supervision](#)
 6. [Fonction d'administrateur chez l'émetteur](#)
 7. [Ententes d'indication de clients](#)
 8. [Opérations parallèles à celles des clients \(relations avec le courtier sur le marché dispensé\)](#)
 9. [Cadeaux et divertissements](#)
 10. [Gestion et placement de produits exclusifs d'émetteurs sous le régime d'une dispense de prospectus](#)
- B. [Information manquante ou incomplète relativement aux conflits d'intérêts importants :](#)
1. [Mode de présentation](#)
 2. [Information préparée par une autre entité](#)
 3. [Moment de la déclaration](#)
- C. [Politiques et procédures inappropriées en matière de conflits d'intérêts](#)
- D. [Formation lacunaire ou inadéquate sur les conflits d'intérêts](#)
- E. [Obligations relatives à la tenue de dossiers sur les conflits d'intérêts](#)

PROBLÉMATIQUES ET INDICATIONS

A. **Repérage des conflits d'intérêts importants et traitement au mieux des intérêts du client**

Le repérage des conflits d'intérêts est une obligation fondamentale des personnes inscrites. Nous comptons que ces dernières relèvent les cas où les circonstances ci-dessous sont rencontrées :

- les intérêts d'un client et ceux d'une personne inscrite sont incompatibles ou divergents;
- la personne inscrite peut être incitée à faire passer ses intérêts avant ceux de ses clients;
- les avantages pécuniaires ou non pécuniaires que la personne inscrite peut obtenir ou les préjudices qu'elle pourrait subir peuvent compromettre la confiance que lui accorde un client raisonnable.

-6-

L'importance d'un conflit dépendra des circonstances. Bien que nous reconnaissons que les personnes inscrites exercent leur jugement professionnel pour déterminer si un conflit est important, nous nous attendons à ce qu'elles se demandent si celui-ci pourrait raisonnablement avoir une incidence sur l'un ou l'autre des éléments suivants, ou les deux : *i)* les décisions du client dans les circonstances ou *ii)* les recommandations ou les décisions de la personne inscrite dans les circonstances.

Nous avons constaté que, même si plusieurs sociétés avaient déterminé adéquatement que certains conflits d'intérêts étaient importants, elles ne disposaient pas des contrôles nécessaires pour les traiter, ou les contrôles en place étaient insuffisants pour ce faire au mieux des intérêts du client.

En outre, bien que disposant de contrôles permettant de les traiter efficacement, des sociétés n'avaient pas jugé importants certains conflits d'intérêts qui pourtant l'étaient.

Pour traiter un conflit d'intérêts important au mieux des intérêts du client, la société inscrite et ses personnes physiques inscrites doivent faire passer les intérêts du client avant les leurs et tout autre intérêt opposé. Elle doit traiter les conflits d'intérêts importants par leur évitement ou l'utilisation de contrôles d'atténuation suffisants à cette fin.

Afin de se conformer au paragraphe 2 des articles 13.4 et 13.4.1 du Règlement 31-103, au paragraphe 1 de l'article 3112 et au paragraphe 3 de l'article 3110 des Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées ainsi qu'au paragraphe *b* des articles 1 et 2 de la Règle 2.1.4 visant les courtiers en épargne collective, et en l'absence de contrôles suffisants, dans les circonstances, pour traiter le conflit important au mieux des intérêts du client, la personne inscrite doit éviter le conflit. De même, si des contrôles permettent le traitement d'un conflit donné, mais que ceux utilisés par la société inscrite n'en atténuent pas suffisamment l'effet, celle-ci doit l'éviter jusqu'à ce qu'elle dispose de contrôles lui permettant de le traiter au mieux des intérêts du client.

La société inscrite doit éviter tout conflit s'il s'agit de la seule manière raisonnable de le traiter dans les circonstances et la seule qui soit conforme à l'obligation de traiter les conflits au mieux des intérêts du client, même si cela implique de renoncer à une occasion d'affaires ou à une rémunération intéressante pour elle ou ses personnes physiques inscrites.

Voici des exemples de conflits d'intérêts rencontrés que les sociétés n'ont pas :

- soit repérés comme importants;
- soit traités adéquatement.

Nous expliquons les raisons pour lesquelles nous estimons que ces conflits sont importants dans les circonstances et mettons en relief les contrôles dont nous proposons la mise en place afin de respecter l'obligation de traiter les conflits d'intérêts importants au mieux des intérêts du client.

-7-

1. Conflits découlant des mécanismes de rémunération et mesures incitatives internes

Il est pratique courante de chercher à motiver les personnes physiques inscrites à accroître le chiffre d'affaires ou les actifs. Toutefois, certains mécanismes de rémunération peuvent donner lieu à des comportements qui ne sont pas au mieux des intérêts du client. Nous avons constaté que certaines sociétés ayant fait l'objet des examens avaient omis ce qui suit :

- reconnaître que leurs mécanismes de rémunération et mesures incitatives internes entraînaient des conflits d'intérêts importants qui devaient être traités au mieux des intérêts du client;
- informer les clients de ces conflits d'intérêts.

Prenons l'exemple des conflits d'intérêts importants pouvant survenir lorsque la rémunération (ou une partie de celle-ci) versée aux personnes physiques inscrites est liée à certains facteurs, y compris les suivants :

- des cibles de vente ou de chiffre d'affaires;
- le rendement des comptes clients (y compris les fonds d'investissement) gérés par les représentants-conseils;
- la vente ou le placement de produits et de titres d'émetteurs par la personne physique inscrite, y compris les cas où cette dernière obtient une quote-part de la commission d'intermédiaire ou des commissions reçues par la société lorsqu'elle place les titres de ces émetteurs;
- les frais facturés ou le chiffre d'affaires attribuable aux clients ;
- les nouveaux actifs nets ou les clients qu'a amenés la personne physique inscrite.

S'il est entendu que les sociétés proposent à leurs personnes physiques inscrites des mesures incitatives pour assurer leur réussite, il reste que les mécanismes de rémunération et mesures incitatives internes, y compris ceux qui comprennent des structures de primes, doivent, à notre avis, être considérés sous l'angle des conflits d'intérêts, car ils peuvent grandement influencer les recommandations que formulera la personne physique inscrite à ses clients. Nous sommes conscients que certaines mesures incitatives associées au rendement des comptes clients concilient, dans bon nombre de cas, les intérêts du client et ceux de la personne inscrite, mais elles pourraient par la même occasion causer un conflit d'intérêts important. Il en est ainsi du fait qu'elles seraient susceptibles d'avoir une incidence sur les recommandations ou les décisions de la personne inscrite dans les circonstances (par exemple, investir dans des titres plus risqués) afin d'obtenir la prime au rendement prévue. Nous nous attendons à ce que les sociétés mettent en œuvre des contrôles pour que leurs mécanismes de rémunération ou mesures incitatives ne poussent pas les personnes inscrites à placer leurs intérêts devant ceux de leurs clients, et elles doivent fournir à ces derniers l'information requise sur les conflits d'intérêts.

Quoique certaines sociétés examinées n'aient pas repéré les conflits d'intérêts importants que présentent leurs mécanismes de rémunération et mesures incitatives internes, et, par conséquent,

-8-

ne les aient pas déclarés adéquatement, la quasi-totalité de ces sociétés disposait des contrôles internes nécessaires pour traiter ces conflits. Pour mémoire, les contrôles proposés afin de les traiter sont indiqués ci-dessous, accompagnés de quelques exemples supplémentaires de contrôles que nous avons observés chez certaines sociétés lors de nos examens.

Contrôles proposés

Prière de consulter l'article 13.4 de l'Instruction générale 31-103 pour des exemples détaillés de contrôles relatifs à ce conflit d'intérêts, notamment les suivants :

- maintenir des mécanismes internes de rémunération qui ne diffèrent pas selon le produit ou le service vendu, ou en fonction du compte ou du type de client;
- imposer des conséquences pour les cas de conduite inappropriée ou les activités visant à faire augmenter les ventes ou le chiffre d'affaires qui sont proportionnelles à l'avantage qui pourrait être tiré de l'atteinte de cibles ou de seuils;
- lier une partie de la rémunération variable à l'absence de plaintes valides ou à la conformité aux politiques et aux procédures;
- réduire la proportion de la rémunération variable;
- reporter le paiement d'une partie de la rémunération ou de la mesure incitative.

Voici d'autres exemples de contrôles que certaines sociétés soumises aux examens avaient mis en place :

- la révision annuelle de la rémunération des personnes physiques inscrites par des membres de la haute direction ou du conseil d'administration (notamment dans le but de repérer les situations où la rémunération de la personne physique indique qu'elle aurait donné préséance à ses intérêts sur ceux de son client en lui recommandant des décisions d'investissement pour le chiffre d'affaires qu'elles généreraient);
- la séparation entre les décisions relatives à la sélection des placements, à la constitution des portefeuilles ou à l'établissement de la gamme de produits et les personnes physiques devant atteindre des cibles générales d'augmentation du chiffre d'affaires;
- l'examen régulier des comptes clients à des fins de conformité lorsque les résultats touchent la rémunération des personnes physiques inscrites.

2. Conflits découlant de la rémunération de tiers

Certaines sociétés examinées avaient omis d'établir que la rémunération reçue de tiers, y compris le fait d'en recevoir une plus élevée pour la vente de certains produits plutôt que d'autres, constituait un conflit d'intérêts important. En outre, certaines n'ont pas su repérer le conflit d'intérêts important inhérent à la rémunération de tiers lorsque la société et les personnes physiques inscrites :

-9-

- n'ont distribué qu'un seul produit, ou que les titres d'un seul émetteur, et ont tiré une commission de la vente de ce produit;
- ont distribué plusieurs produits, ou les titres de plusieurs émetteurs, qui donnaient tous droit à une commission, quel que soit le taux de celle-ci (y compris lorsque les commissions étaient identiques).

Nous soulignons que des conflits d'intérêts importants surviennent presque toujours lorsqu'une société reçoit une rémunération d'un tiers quand elle met des produits en vente, notamment dans les cas où l'émetteur lui verse des honoraires pour contrôle diligent ou des frais administratifs.

Certaines sociétés comprises dans les examens n'avaient pas mis en place des contrôles appropriés à l'égard des conflits d'intérêts découlant de la rémunération de tiers ni informé les clients adéquatement.

Le fait pour une personne inscrite de recevoir une rémunération de tiers, comme les commissions versées à la société (qui peut ensuite les partager avec les personnes physiques inscrites), pour la distribution des produits qu'elle vend à ses clients, est un conflit d'intérêts inhérent. Constitue également un conflit d'intérêts inhérent pour elle le fait de recevoir une rémunération de tiers plus élevée pour vendre ou recommander certains produits plutôt que d'autres. D'après notre expérience, ces situations comportent presque toujours un conflit d'intérêts important, car elles pourraient influencer sur la conduite de la société et de ses personnes inscrites. Par exemple, elles pourraient peser sur la sélection des produits que la société intègre dans sa gamme de produits; les recommandations ou décisions de la personne physique inscrite pourraient également être influencées par sa volonté d'obtenir la commission. L'existence ou le montant d'une telle rémunération pourrait également jouer sur la décision d'investissement du client.

Les sociétés devraient être en mesure de démontrer que l'élaboration de la gamme de produits et les recommandations aux clients reposent sur la qualité du titre, sans égard à toute rémunération de tiers qui y est associée.

S'agissant de l'information sur la nature et la portée du conflit d'intérêts, la société devrait employer un libellé qui indique qu'un produit ou un groupe de produits en particulier procurent une commission d'un pourcentage plus élevé que d'autres produits offerts au client, et l'importance de la différence de rémunération devrait être expliquée.

Contrôles proposés

Prière de consulter l'article 13.4 de l'Instruction générale 31-103 pour des exemples détaillés de contrôles relatifs à ce conflit d'intérêts, notamment les suivants :

- inclure des titres procurant une faible rémunération de tiers, voire aucune, dans le processus d'évaluation de la gamme de produits de la société, et veiller à ce que ce processus ne privilégie pas les titres auxquels est associée une rémunération de tiers ou une rémunération de ce type plus élevée, notamment en exigeant que tous les titres soient soumis aux mêmes processus de connaissance du produit et critères de sélection, quel que soit le niveau de rémunération de tiers;

-10-

- dans le cadre de l'élaboration de la gamme de produits de la société, effectuer un contrôle diligent périodique des titres procurant une rémunération de tiers afin de déterminer s'ils sont concurrentiels par rapport à des choix comparables sur le marché (y compris ceux ne procurant aucune rémunération de tiers);
- consigner clairement l'adéquation des titres procurant une rémunération de tiers avec le modèle et la stratégie d'entreprise de la société, ainsi qu'avec les intérêts des clients et les services qui leur sont offerts, notamment en tenant compte des facteurs suivants :
 - la gamme de services d'investissement et financiers actuellement offerts aux clients;
 - l'étendue de ces services;
 - les contrôles confirmant que les services sont fournis;
- élaborer des profils de clients représentant les types d'investisseurs à qui des titres procurant une rémunération de tiers peuvent convenir;
- maintenir des mécanismes internes de rémunération selon lesquels la rémunération de la personne physique inscrite n'est pas uniquement liée, directement ou indirectement, à des commissions sur la recommandation ou la vente de titres;
- surveiller les recommandations des personnes physiques inscrites afin de déterminer si elles privilégient les titres procurant une rémunération de tiers ou une telle rémunération plus élevée, et si le conflit est traité au mieux des intérêts du client;
- imposer aux personnes physiques inscrites, pour tout manquement aux politiques et aux procédures de la société en matière de conflits d'intérêts, des conséquences suffisamment sérieuses pour contrecarrer les incitations à faire passer leurs intérêts avant ceux de leurs clients.

3. Conflits découlant des produits exclusifs

Certaines sociétés ayant fait l'objet des examens n'avaient pas su reconnaître que le fait, pour une personne inscrite, d'effectuer des opérations sur des produits exclusifs, ou de les recommander, constitue un conflit d'intérêts inhérent qui est presque toujours important, car dans ces opérations ou recommandations, cette personne est susceptible de placer ses intérêts, ou ceux d'entités liées, au-dessus de ceux de ses clients.

En outre, nous avons constaté que les sociétés qui ne négociaient ou ne recommandaient que des produits exclusifs s'appuyaient principalement sur l'évaluation de la convenance et la déclaration du conflit pour traiter ces conflits d'intérêts importants. De façon générale, nous sommes d'avis que ces mesures ne suffiront pas à les traiter au mieux des intérêts du client.

Prière de consulter l'article 13.4 de l'Instruction générale 31-103 pour des exemples détaillés de contrôles relatifs à ce conflit d'intérêts, notamment les suivants :

En ce qui concerne les sociétés qui ne négociaient ou ne recommandaient que des opérations sur des produits exclusifs :

-11-

- consigner l'adéquation de ces produits avec le modèle et la stratégie d'entreprise de la société, ainsi qu'avec les intérêts des clients;
- indiquer clairement aux clients que seuls des produits exclusifs seront inclus dans leur portefeuille;
- créer des profils de clients représentant les types d'investisseurs à qui des produits exclusifs pourraient convenir, et refuser tout client éventuel qui ne correspond pas au profil requis;
- exercer une surveillance étroite des processus d'évaluation de la convenance, de connaissance du client et de connaissance du produit, y compris, entre autres, la surveillance des rendements ultérieurs ainsi que l'évaluation continue de la convenance des titres en portefeuille;
- effectuer un contrôle diligent périodique des produits non exclusifs comparables offerts sur le marché et évaluer si les produits exclusifs sont concurrentiels par rapport à ces autres produits;
- obtenir une évaluation indépendante de l'efficacité des politiques, des procédures et des contrôles de la société pour le traitement des conflits, ou des conseils indépendants sur celle-ci.

Prière de consulter la rubrique E, *Obligations relatives à la tenue de dossiers sur les conflits d'intérêts*, pour obtenir des indications concernant nos attentes en la matière lorsque la société effectue un contrôle diligent périodique des produits non exclusifs comparables offerts sur le marché.

Pour les sociétés qui négocient ou recommandent des produits tant exclusifs que non exclusifs :

- interdire les avantages pécuniaires ou non pécuniaires qui pourraient induire une partialité pour la recommandation de produits exclusifs;
- veiller à ce que les produits exclusifs soient soumis aux mêmes processus de connaissance du produit et critères de sélection et fassent l'objet de la même surveillance continue, notamment du rendement, que les produits non exclusifs;
- consigner l'adéquation des produits exclusifs avec la stratégie et le modèle d'entreprise de la société, ainsi qu'avec les intérêts des clients;
- surveiller l'utilisation et la présence des produits exclusifs dans les portefeuilles des clients;
- rendre les produits non exclusifs aussi accessibles à leurs personnes physiques inscrites et à leurs clients que les produits exclusifs;
- communiquer clairement au client la nature de son offre de produits et services et la mesure dans laquelle des produits exclusifs peuvent être inclus dans son portefeuille;

-12-

- obtenir une évaluation indépendante de l'efficacité des politiques, des procédures et des contrôles de la société pour le traitement des conflits, ou des conseils indépendants sur celle-ci.

4. Conflits découlant des frais facturés aux clients

Nos examens ont révélé que certaines sociétés n'avaient pas relevé que la multiplicité des barèmes de frais pourrait constituer un conflit d'intérêts important dans certaines circonstances, celle-ci pouvant avoir une incidence sur les décisions du client, les produits ou services offerts par la personne inscrite, ou les deux. En outre, il peut y avoir manquement de la personne inscrite à son devoir d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec ses clients lorsqu'elle impose à certains d'entre eux des frais plus élevés pour des produits ou services identiques ou essentiellement semblables.

Nous nous attendons à ce que les sociétés présentent la façon dont les conflits d'intérêts importants relatifs aux frais facturés aux clients ont été traités et la norme de diligence de la société, respectée. La communication de l'information ne peut suffire à elle seule à traiter un conflit d'intérêts important au mieux des intérêts du client ni à démontrer que la norme de diligence de la société a été respectée.

Nous avons constaté chez certaines sociétés les pratiques de facturation ci-dessous et sommes arrivés à la conclusion que les contrôles visant à traiter les conflits importants au mieux des intérêts des clients étaient inadéquats, et que les sociétés manquaient à leur devoir d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec eux :

- certaines sociétés avaient un barème de frais standard, mais permettaient à des clients de négocier les frais qui leur étaient facturés ou s'éloignaient du barème; de plus, les clients n'étaient pas informés que les frais pouvaient différer ou être négociables;
- d'autres permettaient aux personnes physiques inscrites d'utiliser différents barèmes de frais en fonction des clients pour des produits et services identiques (c'est-à-dire que tous les portefeuilles des clients suivaient le même modèle et les mêmes stratégies de placement, et tous les clients recevaient les mêmes services);
- d'autres encore avaient modifié leur barème de frais standard afin de proposer aux nouveaux clients des frais calculés selon une méthode révisée pour les mêmes produits et services, mais continuaient de calculer les frais facturés à leurs clients existants suivant la méthode d'origine sans tenir compte des conséquences.

Nous avons remarqué, par exemple, qu'une société facturait des frais différents à ses clients même si tous les portefeuilles reposaient sur le même modèle et les mêmes stratégies de placement, tous les clients recevaient les mêmes services et la société n'avait aucun critère mesurable acceptable pour justifier la différence de frais. Dans ces circonstances particulières (c'est-à-dire que les clients recevaient les mêmes produits et services), nous estimons que la situation géographique des personnes physiques inscrites ou leur niveau hiérarchique ne constituent pas des critères mesurables pertinents pour motiver l'utilisation de barèmes de frais différents. Les critères mesurables acceptables en pareil cas seraient, entre

-13-

autres, la taille du compte client. En l'absence de contrôles ciblés adéquats, nous considérons que le conflit d'intérêts important n'est pas traité au mieux des intérêts des clients, et que la société n'a pas suffisamment montré qu'elle a accompli son devoir d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec eux.

Nous avons fait l'examen de quelques sociétés de gestion de portefeuilles qui offraient uniquement leurs produits et services à des *clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques* et qui avaient décidé que la facturation de frais différents ne constituait pas un conflit d'intérêts important dans leur situation, car, selon elles, il est monnaie courante pour tout client dans ce secteur de négocier les frais lorsqu'il retient les services d'une telle société. En pareilles circonstances, nous sommes d'accord avec l'appréciation de l'importance que font ces sociétés.

Contrôles proposés

Lorsqu'elle doit déterminer les mesures à prendre pour traiter ces conflits d'intérêts importants au mieux des intérêts de ses clients, la personne inscrite pourrait envisager d'appliquer les contrôles suivants :

- le recours à des contrôles ciblés visant les frais facturés aux clients, dont l'établissement de barèmes de frais standards fondés sur des *critères mesurables*, comme la taille (par exemple, les actifs gérés) et le type de compte client (par exemple, compte à honoraires, compte à commission ou compte d'opérations exécutées sans conseil), les types de produits vendus ou gérés (tels que des services de portefeuille personnalisé ou des services de portefeuille modèle), la nature de la relation entre la personne inscrite et son client et le niveau de service offert à ce dernier;
- dans les cas où la société a mis en place un barème de frais standard, mais qu'elle permet à ses clients de négocier les frais ou qu'elle s'en éloigne, il est attendu que celle-ci :
 - mette en œuvre des lignes directrices ou des critères déterminant les cas où il serait acceptable de s'éloigner du barème afin de faciliter l'application uniforme du processus à tous les clients;
 - mette en place un processus selon lequel la personne physique inscrite proposant de s'éloigner du barème doit obtenir l'approbation préalable d'un superviseur autorisé, du chef de la conformité ou de la haute direction, le cas échéant;
 - précise à tous les clients les circonstances dans lesquelles elle serait disposée à négocier les frais ou à s'éloigner du barème;
- dans les cas où la société modifie sa méthode de calcul des frais facturés aux nouveaux clients (par exemple, les paramètres relatifs aux primes de rendement) pour des produits et services identiques fournis aux clients existants :
 - évaluer, pour chaque client existant, l'incidence du nouveau barème de frais selon la méthode de calcul révisée et, si la personne inscrite conclut que l'application du nouveau barème serait au mieux des intérêts de ce client, il faut alors l'en

-14-

informer, lui expliquer ce que ce changement signifie et lui proposer de passer au nouveau barème.

Nous soulignons que des conflits d'intérêts découlent également des écarts de taux, des marges à la vente ou à l'achat, des commissions et des autres frais de service appliqués aux opérations réalisées par les courtiers sur le marché dispensé (en plus du devoir général de ces derniers d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec leurs clients). Par exemple, il y a conflit d'intérêts lorsqu'un courtier sur le marché dispensé recommande un titre de créance d'un émetteur fermé (comme un emprunt, notamment hypothécaire) à des clients différents et qu'il établit lui-même l'écart de taux qu'il facturera à chacun. Dans ces circonstances, les contrôles proposés ci-dessus s'appliquent en plus du devoir d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec les clients et, à notre avis, le courtier sur le marché dispensé devra avoir fixé des critères mesurables afin de déterminer les écarts de taux applicables et motiver l'écart choisi. Nous nous attendons à ce qu'il soit en mesure d'expliquer les raisons pour lesquelles certains clients se voient attribuer un taux d'intérêt plus élevé qu'à d'autres clients pour les mêmes titres. Il doit également fournir une déclaration et informer tous les clients que l'écart attribué peut varier d'un client à l'autre, ou qu'il est négociable.

Enfin, tel qu'il est indiqué ci-après, les ACVM et l'OCRI effectueront des examens pour évaluer spécifiquement la conformité des personnes inscrites aux autres obligations instaurées par les réformes, y compris celles ayant trait à la connaissance du client, à la connaissance du produit et à l'évaluation de la convenance qui sont entrées en vigueur le 31 décembre 2021. Nous poursuivrons notre examen des problématiques potentielles liées aux frais facturés aux clients en vue de publier de nouvelles indications.

5. Conflits découlant de la rémunération au niveau de la supervision

Certaines sociétés n'ont pas repéré le conflit d'intérêts important qui consiste à lier la rémunération du superviseur ou du directeur de succursale aux ventes et au chiffre d'affaires des personnes physiques inscrites dont ils sont chargés d'évaluer la conduite. Ce type de rémunération comporte un conflit d'intérêts inhérent, car la rémunération des personnes responsables de la supervision n'est pas indépendante des activités qu'elles supervisent. Elles sont donc susceptibles de placer leurs propres intérêts devant ceux de leurs clients, et de ne pas surveiller efficacement les activités du représentant inscrit.

La séparation, ou l'indépendance, de la rémunération des personnes responsables de la supervision favorise une surveillance efficace des activités des représentants. Nous nous attendons à ce que la majorité de la rémunération des personnes responsables de la supervision ne soit pas liée au chiffre d'affaires généré par les représentants, la succursale ou la gamme de produits qu'elles supervisent. Nous avons constaté que certaines sociétés examinées ont délaissé la supervision à l'échelle de la succursale au profit de celle à l'échelle de la société.

Toutefois, nous reconnaissons que, dans certains cas, les directeurs de succursale productive ou non peuvent recevoir une rémunération qui soit partiellement fonction de la rentabilité de la succursale ou de la division. Nous nous attendons alors à ce que les sociétés évaluent leur structure de rémunération et s'assurent du caractère suffisant des contrôles en place à traiter, au mieux des intérêts du client, les conflits liés à la rémunération au niveau de la supervision.

Contrôles proposés

Nous proposons l'application des contrôles ci-dessous pour le traitement de ce conflit d'intérêts au mieux des intérêts du client :

- veiller à ce que la majorité de la rémunération des personnes responsables de la supervision ne soit pas liée au chiffre d'affaires généré par les personnes physiques inscrites ou les succursales qu'elles supervisent;
- établir des modèles de rémunération selon lesquels la rémunération du personnel de supervision est autorisée par le siège social ou d'autres membres indépendants du personnel;
- établir un faible niveau de rémunération sous forme de prime par rapport au salaire de base, et veiller à ce que la prime soit également liée à des critères de conformité mesurables assortis de mesures strictes de sanction en cas de non-conformité.

6. Conflits découlant de la fonction d'administrateur chez l'émetteur

Nous avons constaté que certaines sociétés n'avaient pas reconnu comme un conflit d'intérêts important le fait qu'une personne physique inscrite était membre du conseil d'administration d'un émetteur dont la société plaçait les titres ou fournissait des conseils à leur égard.

Ces personnes physiques ont un devoir fiduciaire envers les émetteurs dont elles sont administrateurs. Cependant, elles sont également tenues de traiter les conflits d'intérêts au mieux des intérêts des clients de la société, et doivent agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec eux. Ces obligations contradictoires peuvent donner lieu à un conflit d'intérêts important. Les sociétés ne devraient pas approuver ce type d'activités externes, sauf si des contrôles stricts ont été mis en place pour traiter ce conflit important au mieux des intérêts des clients.

En outre, nous signalons que l'article 13.5 du Règlement 31-103 restreint la capacité des conseillers inscrits de réaliser certaines opérations dans des portefeuilles de placement gérés vertu d'un mandat discrétionnaire lorsque la relation entre la société et un émetteur peut donner lieu à un conflit d'intérêts, y compris les opérations effectuées sur des titres pour lesquels une personne responsable (au sens du paragraphe 1 de l'article susmentionné) pourrait exercer une influence ou un contrôle (notamment en agissant comme associé, dirigeant ou administrateur chez l'émetteur de ces titres). De surcroît, les Règles de l'OCRI prévoient des obligations spécifiques à l'égard des opérations effectuées dans des comptes carte blanche (article 3276 des Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées) ou des comptes gérés (article 3280 des mêmes règles) dans les cas où la personne physique autorisée à s'occuper de tels comptes est dirigeant ou administrateur de l'émetteur.

Contrôles proposés

Les personnes inscrites pourraient envisager les contrôles suivants afin de traiter ce conflit d'intérêts au mieux des intérêts du client.

-16-

- Rémunération : Restreindre la rémunération que peuvent accepter les administrateurs pour l'exercice de leurs fonctions.
- Retrait des délibérations ou des décisions du conseil d'administration d'un émetteur : En plus de respecter les restrictions applicables qu'impose le droit des sociétés, l'administrateur se retire des délibérations ou des décisions qui touchent la société, ses clients ou encore toute société par actions ou tout investissement qui la concerne.
- Retrait des délibérations ou des décisions de la société (sociétés en mesure de procéder à une séparation des tâches) : L'administrateur se retire des délibérations ou des décisions de la société qui touchent l'émetteur (plus particulièrement celles portant sur la gamme de produits de la société) et se voit retirer tout rôle décisionnel au sein de la société. Il pourrait également y avoir, au besoin, cloisonnement de l'information à l'intérieur de la société entre les administrateurs et les autres employés pour éviter tout conflit d'intérêts réel ou potentiel.
- Démission : L'administrateur pourrait se voir demander de démissionner du conseil d'administration d'une entité émettrice si les conflits d'intérêts importants qui découlent de ses fonctions ne peuvent pas être traités au mieux des intérêts des clients de la société.
- Supervision : Le personnel responsable de la conformité ou de la supervision de la société pourrait devoir surveiller la conformité aux obligations en matière de conflits d'intérêts (par exemple, la surveillance des opérations ou des recommandations de la personne physique sur les produits de l'émetteur) et le respect de toutes les conditions établies relativement aux activités externes que peuvent exercer les administrateurs.
- Information : En plus de mettre en œuvre des contrôles appropriés, la société doit se conformer à ses obligations d'information en vertu des réformes et du droit des sociétés. Citons notamment celle pour *i)* la société d'informer tous ses clients du rôle de l'administrateur, et celle pour *ii)* l'administrateur de déclarer au conseil d'administration et aux actionnaires de l'émetteur son rôle ainsi que la nature de ses responsabilités au sein de la société.

7. Conflits relatifs aux ententes d'indication de clients

Qu'elles visent l'indication de clients à la société inscrite par une autre entité ou l'indication de clients de la société inscrite à une autre entité, les ententes d'indication de clients contre rémunération comportent des conflits d'intérêts inhérents qui, d'après notre expérience, sont presque toujours des conflits d'intérêts importants qui doivent être traités au mieux des intérêts du client. Les commissions d'indication de clients, aussi bien reçues pour indiquer un client que payées pour en obtenir un, peuvent pousser la personne inscrite à placer ses intérêts, comme élargir ses activités ou accroître le chiffre d'affaires qu'elle tire de telles commissions, devant ceux du client. La personne inscrite devrait également garder à l'esprit que ces commissions comprennent tous les avantages, pas seulement d'ordre pécuniaire, octroyés pour l'indication qu'elle donne ou reçoit. Par exemple, une entente d'indication réciproque entre deux sociétés est une forme de commission d'indication de clients.

-17-

Nous avons observé, dans le cadre de nos examens, les ententes d'indication de clients ci-dessous :

- **Indication de clients provenant d'autres entités** : La personne inscrite verse une commission d'indication à une autre partie en échange de l'indication de clients actuels ou potentiels par cette dernière.
- **Indication de clients à d'autres entités** : La personne inscrite reçoit une commission d'indication pour avoir indiqué un client à une autre partie.

Nous avons remarqué que bon nombre de sociétés ne considéraient pas les **indications provenant d'autres entités** comme un conflit d'intérêts important. En revanche, la plupart jugeaient que les **indications à d'autres entités** constituaient un conflit d'intérêts important.

Ententes d'indications de clients provenant d'autres entités

Lorsqu'il est question de déterminer si les **indications de clients provenant d'autres entités** constituent un conflit d'intérêts important, nous nous attendons à ce que la société tienne compte des facteurs suivants :

- le nombre de clients qui lui ont été indiqués dans le cadre de l'entente d'indication;
- la mesure dans laquelle elle dépend de l'entente d'indication pour maintenir ou accroître sa clientèle ou son actif;
- le chiffre d'affaires généré par elle ou la personne physique inscrite qui est attribuable aux clients indiqués par rapport à celui attribuable aux clients non indiqués.

L'analyse et l'appréciation que fait la société afin d'établir si les **indications provenant d'autres entités** constituent ou non un conflit d'intérêts important devraient tenir compte des facteurs énumérés ci-dessus et doivent être adéquatement documentées, surtout dans les cas où elle a conclu qu'il n'existe aucun conflit d'intérêts important.

En règle générale, la personne inscrite qui reçoit une indication de client ne peut pas exiger de celui-ci des frais plus élevés que ceux payés par d'autres clients (non indiqués) pour des produits et des services identiques ou semblables pour l'essentiel.

Contrôles proposés

Les personnes inscrites pourraient envisager les contrôles énumérés ci-dessous pour traiter les conflits d'intérêts importants relatifs aux **indications de clients provenant d'autres entités** :

- des mesures de surveillance par le chef de la conformité, le personnel responsable de la conformité ou la haute direction de la société, selon le cas, pour veiller à ce que tous les clients (tant indiqués et non indiqués) soient traités équitablement par la personne inscrite, par exemple dans les situations suivantes :

-18-

- aucun traitement préférentiel ne sera accordé aux clients indiqués afin d'attirer un plus grand nombre d'indications de la part d'agents d'indication de clients (par exemple, lors d'un repli important du marché, la personne inscrite est plus attentive aux besoins des clients indiqués pour maintenir une relation positive avec l'agent);
- les besoins des clients indiqués ne seront pas négligés en raison du fait que, selon la personne inscrite, ces clients sont moins rentables que les non indiqués;
- la surveillance des activités menées par les personnes physiques inscrites de la société, afin que toutes les activités nécessitant l'inscription soient bel et bien effectuées par ces personnes, et non pas déléguées à l'agent d'indication de clients (cela pourrait nécessiter, dans certains cas, une évaluation des activités de cet agent lorsqu'il interagit avec les clients de la personne inscrite ou communique avec des clients par téléphone, ou une étude des plaintes et des autres renseignements reçus à l'égard d'ententes d'indication de clients pour assurer la conformité à celles-ci);
- l'obligation contractuelle, pour l'agent d'indication non inscrit qui indique des clients à une société, de participer à une formation sur la manière adéquate de le faire;
- l'obligation, pour l'agent d'indication non inscrit qui indique des clients à une société, de n'utiliser que des documents de commercialisation et du contenu de médias sociaux approuvés à l'avance dans le cadre de ses activités d'indication;
- si la personne inscrite perçoit des frais relativement à un compte client et les verse à l'agent d'indication de clients pour les services supplémentaires qu'il a fournis au client (par exemple, des ententes de perception de frais de service pour les assurances et la planification financière), l'application d'un processus permettant à la personne inscrite de confirmer que l'agent a bel et bien fourni les services pour lesquels il est rémunéré avant la perception et le versement des frais.

Ententes d'indication de clients à d'autres entités

Avant qu'une personne inscrite n'indique un client à une autre partie en échange d'une commission d'indication de clients, elle doit déterminer si l'indication priorise les intérêts du client. Ce faisant, nous nous attendons à ce que la personne inscrite se penche sur les avantages que retire le client d'une indication particulière par rapport à une autre solution ou au statu quo.

Lors d'une indication de client, seuls les intérêts du client doivent guider la société inscrite et les personnes physiques inscrites. Nous nous attendons donc à ce que la personne inscrite n'indique pas un client à une partie uniquement parce qu'elle en tire une commission d'indication de clients, ou parce que le montant ou la durée de cette commission peut être plus élevé que celle qu'elle recevrait du concurrent de cette partie. Si, en raison d'une entente d'indication de clients, un client paie davantage pour des produits ou services identiques, ou semblables pour l'essentiel, nous sommes d'avis que le conflit d'intérêts importants inhérent n'a pas été traité au mieux de ses intérêts, ni que la personne inscrite a respecté son devoir d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec ses clients.

-19-

Selon nous, les sociétés inscrites doivent procéder à un contrôle diligent afin d'évaluer les options qui pourraient être offertes au client, et ce, que la société ait conclu une entente d'indication de clients avec un seul ou avec plusieurs fournisseurs.

Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites exercent leur jugement professionnel en vue d'évaluer si elles ont obtenu suffisamment d'information dans les circonstances pour décider que l'indication est au mieux des intérêts du client. À notre avis, cette décision devrait comprendre une évaluation judicieuse des renseignements défavorables obtenus dans le cadre du processus de contrôle diligent.

Par exemple, les personnes inscrites devraient prendre des mesures raisonnables pour consulter les bases de données publiques, utiliser les outils de recherche et poser des questions à l'autre partie (qu'elle soit inscrite ou non) afin de vérifier ce qui suit :

- son statut, y compris son inscription ou ses licence, selon le cas;
- sa situation financière (par exemple, la faillite ou l'insolvabilité);
- ses compétences professionnelles et ses antécédents;
- si elle fait ou a déjà fait l'objet de mesures disciplinaires, de poursuites ou d'une autre ordonnance découlant de procédures disciplinaires concernant ses activités professionnelles par son autorité de réglementation ou un organisme similaire;
- si elle a fait l'objet d'une enquête par une autorité en valeurs mobilières ou du secteur financier;
- dans le cas d'une personne physique, si elle a fait l'objet de mesures disciplinaires internes importantes de la part de la société où elle travaille ou travaillait concernant ses activités professionnelles;
- si des plaintes, poursuites civiles ou avis d'arbitrage ont été déposés contre elle concernant ses activités professionnelles.

Nous comptons que le contrôle diligent de la société comprenne également une évaluation du montant de la commission d'indication de clients et de la durée de l'entente d'indication afin de déterminer si les commissions et la durée de leur versement sont raisonnables dans les circonstances, compte tenu de la nature et de l'importance des produits ou des services qui sont fournis au client par l'autre partie. La société doit consigner en dossier les mesures de contrôle diligent prises et l'évaluation du fait que l'indication serait au mieux des intérêts du client. Elle doit également avoir mis en place des contrôles pour surveiller et superviser continuellement cette entente.

Les indications de clients à d'autres entités englobent celles faites à des sociétés membres du même groupe que la société. Dans ces circonstances, nous nous attendons également à ce que la personne inscrite évalue la gamme de produits ou de services de la société membre du même groupe pour s'assurer que l'entente d'indication de clients est au mieux des intérêts du client.

Contrôles proposés

En plus des éléments indiqués ci-dessus (évaluation des avantages de l'entente d'indication de clients, réalisation et tenue à jour du contrôle diligent nécessaire et détermination que l'entente est au mieux des intérêts du client), les personnes inscrites pourraient envisager, lorsqu'elles traitent les conflits d'intérêts importants relatifs aux **indications de clients à d'autres entités**, le recours aux contrôles ci-dessous dans le cadre de la surveillance et de la supervision continues des ententes d'indication :

- des questionnaires annuels, envoyés aux personnes physiques inscrites qui sont parties aux ententes, à propos de la nature et de la portée de leur participation à ces ententes;
- des entretiens avec les personnes physiques inscrites qui reçoivent des commissions d'indication de clients au cours du processus d'examen des succursales;
- une évaluation continue de la rémunération reçue par les personnes physiques inscrites dans le cadre des ententes, notamment afin de déterminer le montant et la durée de la rémunération, ainsi que leur caractère raisonnable dans les circonstances, compte tenu de la nature et de l'importance des produits ou des services fournis au client par l'autre partie;
- des appels de conformité périodiques aux investisseurs qui ont fait l'objet d'une indication de client à la société (ou par elle) en vue d'évaluer le processus suivi par chaque partie aux ententes;
- l'étude des plaintes et des autres renseignements reçus à l'égard des ententes pour assurer la conformité de toutes les parties.

8. Conflits découlant des opérations parallèles à celles des clients (relations avec le courtier sur le marché dispensé)

Nous avons observé que certains courtiers sur le marché dispensé autorisaient leur représentant de courtier à effectuer des opérations sur les titres de certains émetteurs parallèlement à leurs clients (ou à ceux de la société), sans toutefois y voir un conflit d'intérêts. Nous sommes d'avis qu'il s'agit d'un conflit d'intérêts important, car il pourrait avoir une incidence sur les recommandations du représentant de courtier ou sur ses décisions dans les circonstances, notamment dans les cas suivants :

- L'offre de titres de l'émetteur est limitée : le représentant de courtier pourrait donner la priorité à ses propres opérations avant de recommander au client d'investir dans les titres de l'émetteur.
- La personne inscrite apprend qu'un émetteur, qui permet habituellement les rachats (par exemple, mensuellement ou trimestriellement), s'appête à les geler ou à les plafonner : le représentant de courtier pourrait donner suite à cette information aux dépens des clients du courtier sur le marché dispensé.

-21-

Nous avons constaté que les courtiers sur le marché dispensé avaient non seulement omis de relever le conflit d'intérêts important, mais qu'ils n'avaient pas mis en place les contrôles nécessaires pour le traiter au mieux des intérêts de leurs clients.

Nous nous attendons à ce que les courtiers sur le marché dispensé inscrits établissent des politiques, des procédures et des contrôles visant les opérations effectuées à titre personnel par les représentants de courtiers et la répartition équitable des possibilités de placement. Les conflits d'intérêts importants entourant les opérations effectuées parallèlement à celles des clients doivent être traités au mieux des intérêts du client et, par conséquent :

- lorsque l'offre de titres de l'émetteur est limitée, les représentants et les employés du courtier sur le marché dispensé ne devraient pas être autorisés à effectuer des opérations sur ces titres jusqu'à ce que tous les ordres des clients aient été exécutés;
- si une personne inscrite apprend qu'un émetteur, qui permet habituellement les rachats (par exemple, mensuellement ou trimestriellement), s'apprête à les geler ou à les plafonner, les représentants et les employés du courtier sur le marché dispensé ne doivent pas être autorisés à faire racheter leurs propres titres avant que tous les clients touchés aient été informés de la situation et se soient vus donner l'occasion de demander le rachat.

9. Conflits d'intérêts relatifs aux cadeaux et aux divertissements

Nous constatons que, en règle générale, les sociétés examinées avaient relevé que les cadeaux et les divertissements entraînent un conflit d'intérêts important. Cependant, elles ne disposaient pas toujours des contrôles adéquats pour le traiter au mieux des intérêts de leurs clients.

Exemples de contrôles

Nous avons observé que les sociétés visées par les examens avaient eu recours à diverses approches en fonction de leur taille et de leur situation pour traiter ce conflit, et qu'elles avaient notamment adopté les contrôles suivants :

- tenir et examiner un registre de tous les cadeaux ou divertissements fournis et acceptés, quelle qu'en soit la valeur, et en faire le suivi :
 - le registre est suffisamment détaillé pour que la société puisse en faire un examen et une évaluation appropriés;
 - l'examen périodique a lieu annuellement (ou plus fréquemment selon le modèle d'entreprise et la taille de la société) pour vérifier qu'aucune personne physique n'accepte de cadeaux ou de divertissements d'une quantité ou d'une valeur déraisonnable, et qu'aucune d'entre elles n'a dépassé les plafonds imposés par la société;
 - le suivi du registre des cadeaux ou des divertissements permet d'évaluer si une partie en fournit de façon excessive ou fréquente, ce qui pourrait remettre en

-22-

question leur légitimité ou indiquer un conflit d'intérêts important devant être évité;

- interdire l'acceptation ou la fourniture de tout cadeau pécuniaire;
- mettre en œuvre des lignes directrices énonçant ce qui constitue, pour la société, le montant raisonnable des cadeaux ou divertissements pouvant être fournis ou acceptés, et mentionnant que tout cadeau ou divertissement d'une valeur supérieure au plafond établi requiert l'approbation du personnel responsable de la conformité ou de la supervision avant qu'une personne physique inscrite puisse l'accepter ou le fournir;
- établir le montant maximal des cadeaux ou des divertissements qu'une personne physique inscrite peut accepter sur une période donnée (par exemple, trimestriellement ou annuellement);
- fixer le montant maximal des cadeaux ou des divertissements qu'une personne physique inscrite peut fournir à des clients ou à d'autres personnes physiques sur une période donnée (par exemple, trimestriellement ou annuellement);
- envisager d'exiger que tout cadeau ou divertissement destiné aux clients soit d'une valeur symbolique, et qu'il soit préapprouvé par le personnel responsable de la conformité ou de la supervision;
- si des cadeaux ou des divertissements sont fournis ou destinés au personnel responsable de la conformité ou de la supervision, requérir qu'ils soient préapprouvés par un autre cadre dirigeant.

10. Conflits découlant de la gestion et du placement de produits exclusifs d'émetteurs sous le régime d'une dispense de prospectus

Nos observations révèlent que certaines sociétés inscrites n'avaient pas traité de manière appropriée les conflits d'intérêts importants découlant de l'exécution de certaines activités pour des émetteurs (y compris des fonds d'investissement) dont elles gèrent et placent les titres exclusifs sous le régime d'une dispense de prospectus. Les sociétés pour lesquelles nous avons relevé cette problématique étaient inscrites à titre de courtiers sur le marché dispensé ou, dans certains cas, également à titre de gestionnaires de portefeuille et géraient les titres exclusifs d'émetteurs placés sous le régime d'une dispense de prospectus, comme des entités de placement hypothécaire. Ces sociétés avaient omis d'identifier et de traiter adéquatement certains conflits d'intérêts importants énumérés ci-dessous, ni ne s'étaient suffisamment conformées aux autres obligations réglementaires associées à leurs activités de gestion et de placement en lien avec ces émetteurs.

Plus particulièrement, nous avons observé que ces sociétés n'avaient pas relevé et traité les conflits d'intérêts importants liés aux éléments suivants :

- Calcul de la valeur du portefeuille sous-jacent : Elles n'avaient fait réaliser aucune appréciation indépendante de la valeur de l'émetteur, y compris des actifs non liquides

-23-

qu'il détenait (comme des créances hypothécaires ou l'affacturage). Nous avons également remarqué que des titres de l'émetteur avaient été achetés ou rachetés en contrepartie d'un montant fixe sans prise en considération du potentiel connu de perte de valeur des actifs sous-jacents au moment de ces opérations, de sorte que les investisseurs ont acheté et fait racheter ces titres à un prix qui ne reflète pas leur juste valeur.

- Calcul des frais de gestion et des commissions au rendement : Elles utilisaient des valeurs périmées pour les actifs sous-jacents dans le calcul des frais de gestion et des commissions de rendement, comme le montant des fonds recueillis lors du placement initial ou le prix d'acquisition d'actifs non liquides détenus par l'émetteur alors qu'il était nécessaire de réduire la juste valeur des actifs sous-jacents pour en refléter le potentiel de perte de valeur.
- Ventilation des charges : Elles n'avaient aucun processus en place pour consigner et ventiler la part des charges partagées que paie chaque émetteur.

Les conflits d'intérêts importants relatifs à la gestion et au placement de titres exclusifs d'émetteurs placés sous le régime d'une dispense de prospectus, comme ceux décrits ci-dessus, doivent être traités au mieux des intérêts des clients de la société inscrite. En outre, ces dernières doivent veiller à ce que leurs processus de gestion et de placement de titres respectent toutes les autres obligations réglementaires.

Contrôles proposés

Nous nous attendons à ce que les personnes inscrites considèrent les contrôles ci-dessous lorsqu'elles se penchent sur la façon de traiter ces conflits importants au mieux des intérêts de leurs clients (en plus d'avoir mis en place les processus appropriés afin de respecter toutes les autres obligations réglementaires associées à leurs activités de gestion et de placement qui touchent les émetteurs, y compris celles ayant trait aux valorisations) :

- retenir les services de ressources indépendantes, comme des auditeurs, pour établir ou vérifier la valeur des actifs sous-jacents, les frais de gestion et la rémunération au rendement;
- établir des critères clairs concernant le traitement par l'émetteur des achats et rachats et la détection des cas où ces opérations ne doivent pas être traitées (par exemple, lorsque la valeur des actifs de l'émetteur est périmée), et les communiquer clairement aux investisseurs;
- définir des critères limpides de ventilation des charges partagées entre plusieurs émetteurs, et les communiquer clairement aux investisseurs.

B. Information manquante ou incomplète relativement aux conflits d'intérêts importants

Bon nombre des sociétés soumises aux examens n'avaient pas informé leurs clients des conflits d'intérêts importants qu'elles avaient repérés (environ 10 % des sociétés), ou, dans les cas où

-24-

elles l'avaient fait, l'information était incomplète (environ 43 % des sociétés). Nous avons constaté, par exemple, qu'elles n'avaient pas déclaré adéquatement les conflits d'intérêts importants ci-dessous :

- la rémunération et les mesures incitatives internes, comme les structures de primes;
- la rémunération versée par les clients, y compris les différences dans les structures tarifaires;
- la rémunération provenant de tiers;
- les activités externes;
- le placement de produits exclusifs;
- les ententes d'indication de clients;
- les émetteurs reliés ou associés;
- les recommandations de prêt (c'est-à-dire lorsqu'une personne physique inscrite recommande à un client d'emprunter pour investir dans des titres offerts par la société).

Lorsqu'elles déclarent des conflits d'intérêts, les sociétés inscrites sont tenues d'inclure une description de ce qui suit :

- la nature et la portée du conflit d'intérêts;
- l'incidence potentielle du conflit d'intérêts pour le client et le risque qu'il pourrait poser pour lui;
- la façon dont le conflit d'intérêts important a été ou sera traité.

Lors de nos examens, nous avons constaté que certaines sociétés n'avaient pas mis à jour leur information sur les conflits d'intérêts afin de remplir les nouvelles obligations. Nous avons aussi remarqué que, même dans les cas où l'information était à jour, celle-ci n'abordait pas toujours les trois éléments requis mentionnés ci-dessus. Nous avons observé en particulier que, même si un grand nombre de sociétés avaient déclaré la nature et la portée du conflit d'intérêts important, elles omettaient souvent de mentionner son incidence potentielle pour le client et le risque qu'il pourrait poser pour lui, ainsi que la façon dont elles l'ont traité ou le traiteront.

Les personnes inscrites doivent veiller à ce que leur information sur les conflits d'intérêts aborde tous les éléments requis, y compris l'incidence potentielle du conflit pour le client et le risque qu'il pourrait poser pour lui, et la façon dont le conflit important a été ou sera traité au mieux des intérêts de leurs clients. En règle générale, comme l'indique l'Instruction générale 31-103, l'information sur les conflits d'intérêts importants doit être exhaustive, mise en évidence, précise et rédigée en langage simple et, afin d'être pertinente pour les clients, doit être communiquée au moment opportun.

11. Mode de présentation

Les sociétés qui avaient satisfait à leur obligation d'information y sont arrivées en énonçant expressément chaque élément requis de façon claire et concise (par exemple, à l'aide d'intertitres se rapportant aux trois éléments, de tableaux ou d'un autre moyen). Nous invitons les sociétés à réfléchir au mode de présentation qui leur permettrait d'exposer clairement l'information requise aux clients.

12. Information préparée par une autre entité

Nous remarquons que certaines sociétés visées par les examens s'appuyaient sur des documents d'information préparés par d'autres entités. Prenons l'exemple de certaines sociétés inscrites qui, pour s'acquitter de leur obligation de déclaration des conflits d'intérêts en vertu des réformes, renvoyaient leurs clients aux déclarations en la matière dans les documents de l'émetteur (par exemple, sa notice d'offre). Ce type d'information serait toutefois inadéquat dans les cas où il présenterait seulement le point de vue de l'émetteur, et non celui de la société inscrite, et la société inscrite pourrait ainsi se trouver en situation de non-respect de ses propres obligations d'information sur les conflits d'intérêts en vertu des réformes.

13. Moment de la déclaration

Certaines sociétés dont nous avons fait l'examen avaient transmis de l'information aux clients, mais pas en temps opportun comme exigé. La société doit déclarer tout conflit d'intérêts important aux moments suivants :

- pendant le processus d'ouverture de compte, s'il a déjà été repéré;
- rapidement après avoir repéré un conflit d'intérêts important à déclarer dont le client n'a pas été informé antérieurement (par exemple, dans le cas d'un engagement à investir prochainement, dans un délai donnant le temps au client de se pencher sur les implications avant l'opération).

Tel qu'il est indiqué ci-après, les sociétés doivent examiner régulièrement leur information sur les conflits d'intérêts et considérer la nécessité de la mettre à jour, au besoin.

C. Politiques et procédures inappropriées en matière de conflits d'intérêts

En l'absence de politiques et de procédures rigoureuses en matière de conflits d'intérêts, il se pourrait que la personne inscrite omette de repérer, de signaler ou de traiter des conflits d'intérêts importants, et que ceux-ci ne soient pas déclarés aux clients de manière appropriée.

Environ 66 % des sociétés examinées disposaient de politiques et de procédures écrites inadéquates en matière de conflits d'intérêts. Certaines d'entre elles disposaient de telles politiques et procédures, mais ne les avaient pas mises à jour comme l'exigent les réformes, ou les mises à jour effectuées étaient insuffisantes.

Les politiques et procédures en matière de conflits d'intérêts devraient comprendre ce qui suit :

-26-

- une définition de l'expression « conflits d'intérêts » permettant à la société et à chaque personne physique agissant pour son compte de comprendre et de repérer ceux qui peuvent survenir;
- une délimitation claire des responsabilités de la société et des personnes physiques inscrites en ce qui concerne le repérage et le traitement des conflits d'intérêts importants;
- une procédure permettant aux personnes physiques inscrites de signaler ou de transmettre rapidement aux échelons supérieurs les conflits d'intérêts existants ou raisonnablement prévisibles qui s'appliquent à la société;
- les processus et critères utilisés par la société pour déterminer l'importance des conflits d'intérêts repérés;
- des lignes directrices sur le traitement des conflits d'intérêts importants au mieux des intérêts du client;
- les contrôles mis en place par la société pour traiter les conflits d'intérêts importants qui ont été repérés, et la façon de les tester;
- le processus de formation des employés sur les conflits d'intérêts;
- le processus de déclaration régulière des conflits d'intérêts par le chef de la conformité à la personne désignée responsable, à la haute direction et au conseil d'administration (ou l'équivalent), y compris les mesures prises pour traiter les conflits d'intérêts importants;
- le contenu de l'information sur les conflits d'intérêts à transmettre aux clients, le processus et le calendrier de préparation et de transmission, ainsi que les mises à jour faites à l'information;
- le processus d'examen périodique (à effectuer au moins annuellement, ou plus fréquemment au besoin (par exemple, lorsqu'un changement est apporté à la structure, au modèle ou à la gamme de produits ou de services de la société)) des conflits d'intérêts réels ou potentiels de la société, de même que de l'information à transmettre à leur sujet aux clients, pour relever :
 - s'il existe de nouveaux conflits importants, ou s'il y a eu des changements à ceux existants;
 - si les contrôles en place ne sont plus appropriés pour traiter un conflit important, ou si des contrôles supplémentaires sont nécessaires;
 - si certains conflits importants doivent être évités, car ils ne peuvent plus être traités au mieux des intérêts du client;
 - si l'information sur les conflits à transmettre aux clients doit être mise à jour;

-27-

- le processus de tenue de dossiers relativement aux conflits d'intérêts, et le contenu des dossiers.

D. Formation lacunaire ou inadéquate sur les conflits d'intérêts

Nous avons observé qu'environ 83 % des sociétés ayant fait l'objet des examens avaient fourni une formation adéquate sur les conflits d'intérêts. Nous avons jugé la formation inadéquate dans les cas suivants :

- elle était trop générique et n'était pas adaptée aux activités commerciales de la société ou à sa taille;
- elle ne comportait aucune description ni aucun exemple de conflits d'intérêts importants auxquels la société était exposée;
- toutes les personnes physiques qui auraient dû y assister n'y avaient pas été invitées;
- elle ne comportait aucune mention du processus de signalement ou de transfert hiérarchique au sein de la société, ni n'en exposait le détail, s'appliquant lorsqu'une personne physique repère un conflit d'intérêts important.

Il est attendu des sociétés qu'elles forment l'ensemble du personnel approprié sur les conflits d'intérêts en général, soit toutes les personnes physiques inscrites et tous les superviseurs, ainsi que les autres membres du personnel qui doivent recevoir une formation en raison de leurs rôles et responsabilités. Nous nous attendons à ce que le personnel chargé de la conformité en fasse partie. Par exemple, la plupart des sociétés offrent à leur personnel une formation sur leur code d'éthique, qui englobe généralement les politiques, procédures et contrôles en matière de conflits d'intérêts. Selon son contenu, elle pourrait suffire à attester la formation du personnel sur les conflits d'intérêts en général. Des modules de formation particuliers pourraient être requis à l'égard de certains conflits importants à l'intention de certains membres du personnel. Par exemple, une formation sur les conflits d'intérêts et les contrôles au sein de la société concernant les ententes de rémunération pourrait être nécessaire pour toutes les personnes physiques inscrites, le personnel chargé de la conformité et les superviseurs. Nous sommes conscients que les personnes inscrites devront exercer leur jugement professionnel dans la création et de la mise en œuvre de modules de formation ainsi que de la désignation du personnel à former.

Dans certains cas, les sociétés avaient fourni la formation, mais sans tenir de dossiers adéquats pour le démontrer. Afin de prouver leur conformité à l'obligation de formation, elles devraient verser les éléments suivants à leurs dossiers :

- une reproduction des modules ou du contenu de la formation (par exemple, des diapositives accompagnées des notes du présentateur);
- un registre des présences pour faire le suivi des employés qui ont suivi et achevé la formation;

-28-

- un exposé de la façon dont les employés n'ayant pas pu assister aux séances de formation prévues ont ultérieurement été formés.

E. Obligations relatives à la tenue de dossiers sur les conflits d'intérêts

L'obligation pour la société inscrite de consigner avec exactitude ses activités commerciales, ses affaires financières et les opérations de ses clients et de justifier de son respect des obligations applicables de la législation en valeurs mobilières est antérieure aux réformes; elle est prévue en détail à l'article 11.5 du Règlement 31-103 (et au paragraphe 1 de l'article 3804 des Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées). Par contre, les réformes ont instauré de nouvelles obligations relatives aux conflits d'intérêts qui requièrent de la société qu'elle tienne des dossiers aux fins suivantes :

- justifier du respect de ses obligations relatives aux conflits d'intérêts;
- documenter *i)* ses pratiques commerciales, ses mécanismes de rémunération et ses mesures incitatives, et *ii)* les autres mécanismes de rémunération et mesures incitatives dont elle ou ses personnes physiques inscrites, ou les entités qui ont des liens avec elle ou sont membres du même groupe qu'elle, tirent parti (se reporter à l'article 11.5 de l'Instruction générale 31-103 pour des indications précises sur les règles de tenue de dossier visant ces éléments).

Bien que la forme des dossiers ne soit pas prescrite, les sociétés doivent consigner le repérage, l'examen et l'analyse des conflits d'intérêts, la détermination de leur importance et les contrôles appliqués pour veiller à traiter les conflits importants au mieux des intérêts du client.

Les personnes inscrites devraient exercer leur jugement professionnel pour déterminer le degré de détail de l'information à inclure dans les dossiers afin de démontrer leur conformité aux obligations relatives aux conflits d'intérêts. À mesure que le conflit prend de l'importance, davantage de détails devraient être ajoutés aux dossiers.

Les sociétés devraient :

- créer et tenir une liste des conflits d'intérêts, telle que sous forme de grille, qui présente les éléments suivants :
 - une description de chaque conflit d'intérêts important repéré;
 - une explication de l'évaluation qui les a menées à conclure que le conflit était important ou non, y compris les critères pris en considération dans l'évaluation;
 - l'incidence potentielle du conflit et le risque qu'il pourrait poser;
 - l'identité des employés qui ont pris part au repérage du conflit et à l'évaluation de son importance;

-29-

- les contrôles mis en place dans le but de gérer ou de traiter chaque conflit d'intérêts important, et la mesure dans laquelle ces contrôles suffisent à traiter chacun au mieux des intérêts du client;
- le moyen utilisé pour informer les clients du conflit;
- conserver des preuves des examens périodiques de la liste des conflits et des contrôles liés à chacun des conflits d'intérêts importants :
 - elles devraient effectuer un examen périodique afin de vérifier que tous les conflits d'intérêts repérés antérieurement sont toujours d'actualité et qu'il n'y en a aucun nouveau;
 - l'examen périodique devrait mettre à l'essai les contrôles mis en place et leur efficacité pour traiter chacun des conflits importants au mieux des intérêts du client;
 - elles devraient conserver des preuves de ces examens;
 - l'examen devrait être effectué aussi souvent que nécessaire (par exemple, lorsqu'un changement est apporté à la structure commerciale, au modèle d'entreprise ou à la gamme de produits ou de services), mais à tout le moins chaque année.

S'agissant plus particulièrement de la tenue de dossiers relativement aux contrôles mis en œuvre pour traiter les conflits d'intérêts importants, les sociétés doivent consigner des renseignements détaillés afin de justifier de l'utilisation de chaque contrôle. Prenons les exemples ci-dessous :

- si la société a pour mesure de contrôle l'élaboration de profils de clients représentant les types d'investisseurs à qui des produits pourraient convenir (et refuse des clients qui ne correspondent pas au profil requis), elle devrait alors consigner chaque profil et tenir des dossiers prouvant l'utilisation du contrôle et qui expliquent notamment l'adéquation de chaque client à l'un des profils;
- si la société ne vend que des produits exclusifs et effectue un contrôle diligent périodique des produits non exclusifs comparables offerts sur le marché pour évaluer si les produits exclusifs sont concurrentiels par rapport à ces autres produits, elle devrait alors tenir des dossiers justifiant du contrôle diligent, de l'analyse comparative et de l'évaluation, y compris de l'identification des produits non exclusifs examinés et de leur comparaison avec les produits exclusifs de la société, en y détaillant les facteurs ou les caractéristiques pris en compte lors de cette analyse (par exemple, la performance, les coûts, les frais, les rendements et le risque).

AUTRES POINTS

Interaction entre les obligations en matière de conflits d'intérêts introduites par les réformes et le Règlement 81-107 sur le comité d'examen indépendant des fonds d'investissement

Nous avons remarqué qu'il existe une certaine confusion au chapitre de l'interaction entre le *Règlement 81-107 sur le comité d'examen indépendant des fonds d'investissement* (le **Règlement 81-107**) et l'article 13.4 du Règlement 31-103.

Les articles 13.4 et 13.4.1 ne s'appliquent pas aux gestionnaires de fonds d'investissement à l'égard des questions de conflits d'intérêts des fonds d'investissement visés par le Règlement 81-107.

Par contre, l'article 13.4 s'applique à eux en ce qui concerne les autres conflits d'intérêts touchant leurs activités ainsi que les fonds d'investissement non assujettis au Règlement 81-107.

PROCHAINES ÉTAPES

Pour satisfaire à leurs obligations réglementaires, toutes les personnes inscrites doivent se doter de politiques, de procédures et de systèmes qui cadrent avec leur modèle d'entreprise. Les pratiques proposées dans le présent avis ont pour but de fournir des indications supplémentaires relativement à nos attentes sur la manière dont les personnes inscrites peuvent remplir les obligations en matière de conflit d'intérêts qui leur sont faites en vertu des réformes. Nous appliquerons ces indications dans notre évaluation de la conformité à ces obligations réglementaires.

Nous poursuivrons l'examen et l'évaluation de la conformité des sociétés à la législation en valeurs mobilières, notamment quant au respect de toutes les obligations instaurées par les réformes, dans le cadre des examens de conformité réguliers, et nous utiliserons tous les outils à notre disposition dans le continuum conformité-sanction pour traiter les cas de non-conformité. Les ACVM et l'OCRI mèneront des examens en 2023 afin d'évaluer spécifiquement si les personnes inscrites remplissent les autres obligations introduites par les réformes, y compris celles ayant trait à la connaissance du client, à la connaissance du produit et à l'évaluation de la convenance au client, qui sont entrées en vigueur le 31 décembre 2021.

Si les réformes ne donnent pas les résultats escomptés, y compris au chapitre des conflits d'intérêts, nous envisagerons l'adoption de règles supplémentaires.

Nous avons mis sur pied en 2020 le Comité de mise en œuvre des réformes axées sur le client, qui s'est penché sur les enjeux opérationnels auxquels ont dû faire face les intervenants du secteur lors de la mise en œuvre des réformes. Nous avons dressé la liste des questions que ce comité a reçues et y avons intégré nos réponses afin de fournir des indications supplémentaires (se reporter à la [foire aux questions](#)).

Nous invitons les personnes inscrites à consulter cette foire aux questions pour en apprendre davantage sur la conformité aux réformes.

-31-

Les sociétés peuvent également se tenir informées de l'évolution de la réglementation en consultant les avis et publications du personnel, en participant aux séances d'information organisées par les membres des ACVM et l'OCRI et en s'abonnant aux infolettres de ces derniers.

QUESTIONS

Pour toute question, veuillez vous adresser aux membres du personnel suivants :

Gabriel Chénard
Analyste en réglementation – encadrement des intermédiaires
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
514 395-0337, poste 4482
Sans frais : 1 800 525-0337, poste 4482
gabriel.chenard@lautorite.qc.ca

Sylvie Lacroix
Inspecteur coordonnateur – Valeurs mobilières
Direction du service de l'inspection – Valeurs mobilières
Autorité des marchés financiers
514 395-0337, poste 4755
Sans frais : 1 800 525-0337, poste 4755
sylvie.lacroix@lautorite.qc.ca

Isaac Filate
Senior Legal Counsel
British Columbia Securities Commission
604 899-6573
ifilate@bcsc.bc.ca

Crystal He
Senior Compliance Analyst, Capital Markets Regulation
British Columbia Securities Commission
604 899-6795
che@bcsc.bc.ca

Edwin Leong
Lead Compliance Analyst, Capital Markets Regulation
British Columbia Securities Commission
604 899-6682
eleong@bcsc.bc.ca

-32-

Colleen Ng
Senior Compliance Analyst, Capital Markets Regulation
British Columbia Securities Commission
604 899-6651
cng@bcsc.bc.ca

Adam Hillier
Team Lead, Registrant Oversight
Alberta Securities Commission
403 297-2990
adam.hillier@asc.ca

Matias Pendola
Manager, Registrant Regulation
Alberta Securities Commission
403 355-3892
matias.pendola@asc.ca

Curtis Brezinski
Compliance Auditor, Securities Division
Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
306 787-5876
curtis.brezinski@gov.sk.ca

Angela Duong
Compliance Auditor
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
204 945-8973
angela.duong@gov.mb.ca

Alizeh Khorasanee
Manager, Compliance and Registrant Regulation
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
416 593-8129
akhorasanee@osc.gov.on.ca

Stratis Kourous
Senior Accountant, Compliance and Registrant Regulation
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
416 593-2340
skourous@osc.gov.on.ca

Erin Seed
Senior Legal Counsel, Compliance and Registrant Regulation
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
416 596-4264
eseed@osc.gov.on.ca

-33-

Kat Szybiak
Senior Legal Counsel, Compliance and Registrant Regulation
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
416 593-3686
kszybiak@osc.gov.on.ca

Elizabeth Topp
Manager, Compliance and Registrant Regulation
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
416 593-2377
etopp@osc.gov.on.ca

Brian Murphy
Manager, Registrant Regulation
Nova Scotia Securities Commission
902 424-4592
brian.murphy@novascotia.ca

Nick Doyle
Responsable de la conformité
Commission des services financiers et des services aux consommateurs (Nouveau-Brunswick)
506 635-2450
nick.doyle@fenb.ca

Lisa Caputo
Directrice, Conformité, Division des courtiers en épargne collective
Organisme canadien de réglementation des investissements
416 943-7417
lcaputo@mfd.ca

Louise Hamel
Vice-présidente, Conformité des membres
Organisme canadien de réglementation des investissements
416 943-6911
lhamel@iirc.ca

3.2 RÉGLEMENTATION

Aucune information.

3.3 AUTRES CONSULTATIONS

Aucune information.

3.4 RETRAITS AUX REGISTRES DES REPRÉSENTANTS

Courtiers

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
ABBAS	RAWAN JAMAL	BMO INVESTISSEMENTS INC.	2023-07-24
ABOU SLEIMAN	JESSY	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-21
ADAM	PHILIP	ASSOCIÉS CAPITAL KEIRA INC.	2023-07-25
ADOU	DAVE	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2023-07-24
AH-HING	MARIE CRYSTELLE LISEBETH	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2023-01-16
ALLARY	FANNY	SERVICES EN PLACEMENTS PEAK INC.	2023-07-31
AMBE FRU	NORBERT	TD WATERHOUSE CANADA INC.	2023-07-14
ARBAOUI	MALIK	BMO INVESTISSEMENTS INC.	2023-07-27
BARIL	NATHALIE	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC..	2023-07-28
BASMADJIAN	SEVAN	PLACEMENTS SCOTIA INC.	2023-01-30
BELLISSIMO	RAFFAELLA	RBC PLACEMENTS EN DIRECT INC.	2023-07-07
BEN KHODJA	LEILA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-25
BISSON	DANIELLE	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC..	2023-07-31
BOKUNGU	JEREMIE LOTONO	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-24
BOLDUC	VÉRONIQUE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-28
BONIN	ISABELLE	LES PLACEMENTS PFSL DU CANADA LTÉE	2023-07-24
BOUCHOUAR	KHALID	BMO INVESTISSEMENTS INC.	2023-07-24
BOUSSARSAR	SAMI	DESJARDINS SÉCURITÉ FINANCIÈRE INVESTISSEMENTS INC..	2023-07-17
BOYER	NICOLAS	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC..	2023-07-21
CARRIER	PAULE	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC..	2023-07-28
CARRIERE-LEBLANC	VANESSA	PLACEMENTS SCOTIA INC.	2023-07-26

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
CHORFI	HALIMA	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC.	2023-07-21
CLÉMENT	JOHANNE	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC.	2023-07-28
COMEAU	JULIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-21
CÔTÉ	GABRIEL	SERVICES EN PLACEMENTS PEAK INC.	2023-07-27
DE LAFONTAINE	LINA MARIE NOËLLA	VALEURS MOBILIERES DESJARDINS INC.	2023-05-31
DEGOUTE	AURÉLIEN	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-28
DERDA	ANNA	PLACEMENTS SCOTIA INC.	2023-07-24
DORION LANGLOIS	FRANCIS	PLACEMENTS SCOTIA INC.	2023-07-26
DUCKETT-DUFRESNE	ALEXANDRE	FINANCIÈRE BANQUE NATIONALE INC.	2023-06-30
ETAME WONDJA	CINDY CHRISTINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-24
GAGNON	JOSÉE	ARCHER GESTION DE PORTEFEUILLE INC.	2023-07-25
GASSE GIGUERE	OLIVIER MAXIME	FINANCIÈRE BANQUE NATIONALE INC.	2023-07-07
GEMME	ISABELLE	PLACEMENTS MANUVIE SERVICES D'INVESTISSEMENT INC..	2023-07-28
GIRARD	HÉLÈNE	INVESTIA SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-26
GIRARD-MÉTIVIER	MEGAN	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC.	2023-07-14
GOLEC	ANDREW	BMO INVESTISSEMENTS INC.	2023-07-28
GRAVEL	ALEXANDRE	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC..	2023-07-25
GUAY	NICOLE	VALEURS MOBILIERES DESJARDINS INC.	2023-06-30
HINKSON-BELONE	KIARA	PLACEMENTS SCOTIA INC.	2023-07-31
JAFARZAD	GHAZALEH	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2023-07-27
JAMAL	MOHAMMED	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-31
KADRI	IMANE	VALEURS MOBILIERES DESJARDINS INC.	2023-07-07
KHOURY	GEORGES	PLACEMENTS MANUVIE INCORPORÉE	2023-07-07
LAJEUNESSE	SAMUEL	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC.	2023-07-25

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
LAN	TING	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-24
LANDRY	ANDRÉ	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-27
LANGLOIS	CAROLINE	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC.	2023-07-25
LAVOIE	PIERRE-LUC	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-31
LEDUC	MARC	VALEURS MOBILIERES DESJARDINS INC.	2023-06-30
LEGAULT	ALEX	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-28
LIU	MENGXIAO	PLACEMENTS FINANCIERE SUN LIFE (CANADA) INC.	2023-07-21
MATHIEU	VINCENT	RBC DOMINION VALEURS MOBILIERES INC.	2023-07-06
NEMRI	ADAM	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-28
NOORI	SAKIF	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-28
POIRIER	FRANCIS	FINANCIÈRE BANQUE NATIONALE INC.	2023-07-07
QUIJADA	KIMBERLIN	PLACEMENTS CIBC INC.	2023-07-26
ROBERGE	CHANTAL	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-23
ROYER	GINETTE	LES PLACEMENTS PFSL DU CANADA LTÉE	2023-07-25
SAINTIL	STEVE JOSEPH JUNIOR	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-24
SALLOUM	JONATHAN	TD WATERHOUSE CANADA INC.	2023-07-07
SHARMA	MILAN	BMO NESBITT BURNS INC.	2023-07-20
SIMARD	THECLA	SERVICES EN PLACEMENTS PEAK INC.	2023-07-28
STERGIOPOULOS	LAMBRAKIS	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-28
ST-PIERRE-ALAIN	JÉRÔME	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC.	2023-07-28
TIKKA	SARA	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC.	2023-07-27
TURNER	JESSICA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-25

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
VILLENEUVE	NATHALIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2023-07-26
ZHANG	JUN	SERVICES EN PLACEMENTS PEAK INC.	2023-07-26

Conseillers

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
SILVESTRIN	ANTONIO	CWB GESTION DE PATRIMOINE	2023-07-31

Cabinets de services financiers

Sans mode d'exercice

Liste des représentants qui ne sont plus autorisés à agir dans une ou plusieurs disciplines

Vous trouverez ci-dessous la liste des représentants dont au moins l'une des disciplines mentionnées à leur certificat de l'Autorité est sans mode d'exercice. Par conséquent, ces individus ne sont plus autorisés à exercer leurs activités dans la ou les disciplines mentionnées dans cette liste et ce, depuis la date qui y est indiquée.

Représentants ayant régularisé leur situation

Il se peut que certains représentants figurant sur cette liste aient régularisé leur situation depuis la date de sans mode d'exercice de leur droit de pratique pour la ou les disciplines mentionnées. En effet, certains pourraient avoir procédé à une demande de rattachement et avoir récupéré leur droit de pratique dans l'une ou l'autre de ces disciplines. Dans de tels cas, il est possible de vérifier ces renseignements auprès d'un agent du centre de renseignements au :

Québec : (418) 525-0337
 Montréal : (514) 395-0337
 Sans frais : 1 877 525-0337.

Veuillez-vous référer à la légende suivante pour consulter la liste de représentants. Cette légende indique les disciplines et catégories identifiées de 1a à 6a, la discipline 16a et les mentions spéciales C et E.

Disciplines et catégories de disciplines	Mentions spéciales
1a Assurance de personnes	C Courtage spécial
1b Assurance contre les accidents ou la maladie	E Expertise en règlement de sinistre à l'égard des polices souscrites par l'entremise du cabinet auquel il rattaché
2a Assurance collective de personnes	

2b	Régime d'assurance collective
2c	Régime de rentes collectives
3a	Assurance de dommages (Agent)
3b	Assurance de dommages des particuliers (Agent)
3c	Assurance de dommages des entreprises (Agent)
4a	Assurance de dommages (Courtier)
4b	Assurance de dommages des particuliers (Courtier)
4c	Assurance de dommages des entreprises (Courtier)
5a	Expertise en règlement de sinistres
5b	Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers
5c	Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises
6a	Planification financière
16a	Courtage hypothécaire

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date de sans mode d'exercice
118532	LALANCETTE, LYNE	4a	2023-07-27
123240	MASSON, PIERRE	2a	2023-08-01
124076	MOISAN, MARC	1a	2023-07-28
125217	O'CONNELL, JIMMY	6a	2023-05-17
136353	LAPOINTE, FRANCINE	6a	2023-08-01
136569	BARIL, NATHALIE	6a	2023-07-28
147474	DESLAURIERS, FRÉDÉRIC	1a	2023-07-27
150004	HUDON, LUCIE	6a	2023-07-26
150822	MEJLAOUI, ABDESSELAM	16a	2023-08-01
152879	ORR, ERIC JAMES	6a	2023-07-27
152879	ORR, ERIC JAMES	1a	2023-07-27
156042	PHILIPPE, JACQUES	6a	2023-08-01
167587	DUMONTIER, KATHLEEN	1a	2023-07-27
171306	SHARMA, MILAN	6a	2023-07-28
176353	LACHAPELLE, OLIVIER	5a	2023-07-27

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date de sans mode d'exercice
189443	DESROSIERS, CLAUDE-HERVÉ	4b	2023-07-31
193507	MALLETTE, STEPHEN	4b	2023-07-27
195178	RÉMILLARD, STEVEN	6a	2023-07-28
204667	DESROCHES, JULIE	1a	2023-07-26
205915	VANIER, VANESSA	4b	2023-07-31
211158	ALARIE, JULIANE	3b	2023-07-26
215060	TCHEDIE NOUTAMO, YVON AIME	3b	2023-07-26
222392	MENARD, NATALIE	3b	2022-09-13
223402	JALBERT, ÉMILIE	1a	2023-07-27
223795	LARENTE, STEPHEN	1b	2023-07-26
224652	WU, YAN QING	4a	2023-07-27
228426	JAMALLUDDIN, DIBA	1a	2023-08-01
228437	SAUVÉ, STÉPHANIE	5a	2023-07-27
233002	JAALOUK, MUSTAPHA	1a	2023-08-01
233191	BRAZEAU, KARINE	4b	2023-07-31
233215	MERIDJI, ABDELGHANI	1a	2023-07-31
240010	L'ECUYER, SABRINA	4b	2023-07-27
242514	WANG, YUE TONG	1a	2023-07-31
242693	ALOUANI, SALAH EDDINE	4a	2023-08-01
244400	TESSIER, NICOLAS	1a	2023-07-31
245168	COALLIER, LYDIA	5b	2023-07-28
246698	LIU, MENGXIAO	1a	2023-07-27
248698	MIKHAIL, PAUL	6a	2023-07-31
250255	PELOSSE, VALERIE	1a	2023-07-31
251387	MUSEMENA, NAOMIE	3b	2023-07-26
251419	DJOUAL, SABER	4b	2023-07-27
251668	GIGUERE, LYDIA	1a	2023-07-31
252498	MOUHOU, ABDESLEM	1a	2023-07-31
253352	GANI, FERRY	1a	2023-07-31
254609	GODBOUT, JEAN-FRANÇOIS	1a	2023-07-31
254884	CLOUTIER, STEPHANIE	1a	2023-07-31
255318	LALIBERTÉ, ROSE	1a	2023-07-31
255795	SARRAZIN, SYLVAIN	1a	2023-07-31
257035	BOUDREAU PERRON, YANNIK	5a	2023-08-01
257289	DEGUIRE, DOMINIC	1a	2023-07-31
257690	SY, MAMOUDI ALY	1a	2023-07-31
258103	KAMBA, LORD HAFFI	3b	2023-08-01

3.5 MODIFICATION AUX REGISTRES DES INSCRITS

3.5.1 Les cessations de fonctions d'une personne physique autorisée, d'une personne désignée responsable, d'un chef de la conformité ou d'un dirigeant responsable

Aucune information

3.5.2 Les cessations d'activités

Cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet ou du représentant autonome	Disciplines	Date de cessation
502542	BLP CAPITAL INC.	Assurance de personnes	2023-07-27
514432	RENAUD ASSURANCES ET GESTION DE RISQUES INC.	Expertise en règlement de sinistres Assurance collective de personnes Assurance de personnes Assurance de dommages (Courtier)	2023-07-27
515311	3970850 CANADA INC.	Assurance de dommages (Courtier)	2023-07-27
600917	JULIE DESROCHES	Assurance de personnes	2023-07-26
603099	ASSURANCES WAGNER BUJOLD LEDUC INC.	Assurance de personnes Assurance collective de personnes	2023-08-01
603749	JASON LABRIE	Assurance de personnes	2023-07-26
606599	MUSTAPHA JAALOUK	Assurance de personnes	2023-08-01
606762	HOSSAMELDEIN MO HASSAN	Assurance de personnes	2023-07-31
607045	VINCENT MORIN	Assurance de personnes Assurance collective de personnes	2023-07-26
607143	DENCO ASSURANCES INC.	Assurance de dommages (Courtier)	2023-07-27

3.5.3 Les ajouts concernant les personnes physiques autorisées, les personnes désignées responsables, d'un chef de la conformité ou d'un dirigeant responsable

Courtiers

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date
GESTION DE PLACEMENTS MANUVIE INC.	GIRARD	SÉBASTIEN	2023-07-27

3.5.4 Les nouvelles inscriptions

Cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet	Nom du dirigeant responsable	Disciplines	Date d'émission
608109	VALMEP SERVICES FINANCIERS INC.	Guy Jr. Papillon	Assurance collective de personnes	2023-07-28
608111	SAMUEL DUBUC SERVICES FINANCIERS INC.	Samuel Dubuc	Assurance de personnes	2023-08-01
608112	CHRISTINA SURPRENANT ASSURANCES INC.	Christina Surprenant	Assurance de dommages	2023-08-01

3.6 AVIS D'AUDIENCES

Aucune information.

3.7 DÉCISIONS ADMINISTRATIVES ET DISCIPLINAIRES

Aucune information.

3.8 AUTRES DÉCISIONS

Aucune information.