

7.1

Avis et communiqués

7.1 AVIS ET COMMUNIQUÉS

Avis 23-309 du personnel des Autorités canadiennes en valeurs mobilières

Questions fréquemment posées sur le régime de protection des ordres et les marchés figés ou croisés intentionnellement – Partie 6 du Règlement 23-101 sur les règles de négociation et instruction générale connexe

Le présent avis répond à certaines des questions les plus fréquentes concernant le régime de protection des ordres (RPO) et l'interdiction de figer ou de croiser intentionnellement des marchés.

La liste des questions n'est pas exhaustive mais comprend les principales préoccupations et questions abordées par le comité de mise en œuvre du régime de protection des ordres contre les transactions hors cours¹ ou soulevées par d'autres intervenants. Le personnel des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les ACVM ou « nous ») peut la mettre à jour à l'occasion.

Certaines expressions utilisées dans le présent avis sont définies dans le *Règlement 21-101 sur le fonctionnement du marché* (le « Règlement 21-101 ») ou le *Règlement 23-101 sur les règles de négociation* (le « Règlement 23-101 »).

À compter du 1^{er} février 2011, le RPO obligera les marchés et les participants au marché acheminant des ordres à traitement imposé (OTI) à établir, maintenir et faire respecter des politiques et des procédures écrites raisonnablement conçues pour empêcher les transactions hors cours. Pour aider les marchés et les participants au marché à rédiger ces politiques et procédures et se conformer au RPO, nous avons regroupé certaines préoccupations et questions portant sur le RPO sous la forme de questions et de réponses.

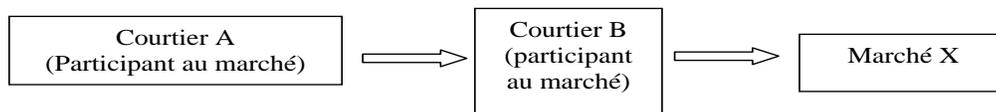
Le présent avis répond également à certaines questions relatives à la disposition interdisant aux participants au marché de figer ou de croiser intentionnellement les marchés. Cette disposition est prévue à la partie 6 du Règlement 23-101 mais ne fait pas partie du RPO et est actuellement en vigueur.

A. CONFORMITÉ AUX OBLIGATIONS PRÉVUES PAR LE RPO

A-1 Q : Lorsqu'une entité achemine un OTI par l'intermédiaire d'un courtier qui est un participant au marché², qui est responsable de l'utilisation appropriée de la désignation d'OTI?

R : Il existe plusieurs façons d'acheminer un OTI. Nous décrivons ci-après différents scénarios d'acheminement et précisons, dans chaque cas, la personne responsable de l'utilisation appropriée de la désignation d'OTI.

R : Scénario 1

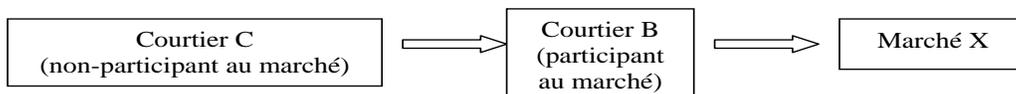


¹ Le comité de mise en œuvre du régime de protection contre les transactions hors cours est un comité ouvert formé de représentants des courtiers, des marchés et des fournisseurs qui se rencontrent périodiquement depuis février 2009 pour examiner et résoudre les problèmes posés par la mise en œuvre du RPO.

² Selon la définition prévue par le Règlement 21-101, un participant au marché est un membre d'une bourse, un utilisateur d'un système reconnu de cotation et de déclaration d'opérations ou un adhérent d'un SNP.

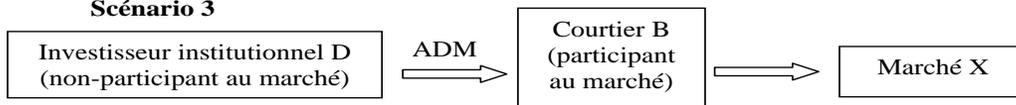
Le courtier A est un participant au marché mais n'est ni membre ni adhérent du marché X. Les ordres du courtier A sont acheminés au marché X par l'intermédiaire du courtier B, qui est un participant au marché X. Nous considérons que le courtier B est *jitney* par rapport au courtier A. En vertu du RPO, la responsabilité réglementaire de l'utilisation appropriée de la désignation d'OTI incombe au courtier A et au courtier B puisqu'ils sont tous deux des participants au marché. Ils peuvent cependant s'entendre sur celui qui s'assurera de l'utilisation appropriée de la désignation. À notre avis, les politiques et procédures écrites raisonnablement conçues des courtiers A et B précisent qui s'assurera de l'utilisation appropriée de la désignation d'OTI et exigent la confirmation de l'autre partie.

Scénario 2



Puisque le courtier C n'est pas participant au marché, nous considérons qu'il est client du courtier B. Dans cette situation, le courtier B est le seul participant au marché; il est donc responsable de l'utilisation appropriée de la désignation d'OTI.

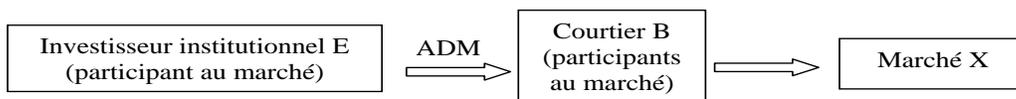
Scénario 3



Dans ce scénario, puisque l'investisseur institutionnel D n'est pas participant au marché, nous considérons qu'il est client du courtier B. Le courtier B est le seul participant au marché; il est donc responsable de l'utilisation appropriée de la désignation d'OTI.

Nous tenons à souligner qu'il revient au courtier de décider s'il permet à ses clients d'acheminer des OTI à un marché au moyen d'un accès direct au marché. Selon nous, les politiques et procédures écrites raisonnablement conçues du courtier qui offre cette option prévoient que cette décision et les obligations du client sont documentées.

Scénario 4



Ce scénario représente aussi une relation de client, cette fois-ci, cependant, entre un investisseur institutionnel qui est participant au marché et un courtier qui est participant au marché X. À l'instar du scénario 1, puisque les deux entités sont des participants au marché, la responsabilité réglementaire de l'utilisation appropriée de la désignation d'OTI incombe à l'investisseur institutionnel et au courtier. Ils peuvent par contre s'entendre sur celui qui s'assurera de l'utilisation appropriée de la désignation. À notre avis, les politiques et procédures écrites raisonnablement conçues de l'investisseur institutionnel et du courtier précisent clairement qui s'assurera de l'utilisation appropriée de la désignation d'OTI et exigent la confirmation de l'autre partie.

Scénario 5



L'investisseur institutionnel qui est adhérent d'un SNP est responsable de l'utilisation appropriée de la désignation d'OTI pour les OTI qu'il achemine directement à ce SNP.

A-2 Q : Qui est responsable de l'application du RPO?

R : Le RPO relève des ACVM, qui se chargeront de son application. En outre, les courtiers seront assujettis aux Règles universelles d'intégrité du marché (RUIM) de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) qui se rapportent au RPO ainsi qu'aux politiques, aux procédures et à l'encadrement connexes. Puisque l'OCRCVM a été retenu comme fournisseur de services de réglementation par tous les marchés, il supervise la conformité aux RUIM et au RPO au moyen de ses examens de conformité et de la surveillance des opérations de ses membres (y compris les SNP) et des personnes ayant droit d'accès³. Les ACVM vérifieront également la conformité au RPO dans le cadre de la surveillance des bourses.

A-3 Q : Les paragraphes 2 de l'article 6.1 et 1 de l'article 6.2 de l'Instruction générale relative au Règlement 23-101 (l'« Instruction générale 23-101 ») indiqueront que l'on s'attend à ce que les marchés ou les participants au marché qui utilisent un OTI conservent de l'information pertinente permettant aux autorités en valeurs mobilières d'évaluer adéquatement l'efficacité de leurs politiques et procédures. Quels documents faut-il conserver pour répondre à cette attente?

R : Chaque marché et chaque participant au marché utilisant un OTI doit examiner régulièrement ses politiques et procédures relatives au RPO. Ces examens portent sur l'efficacité des politiques et des procédures en place, ce qui comprend les essais de tout système utilisé pour faciliter la conformité au RPO. Nous recommandons de conserver la documentation relative aux examens, aux lacunes rencontrées ainsi qu'aux mesures prises pour les corriger.

Nous recommandons également que le marché ou le participant au marché utilisant un OTI conserve un aperçu de l'état du marché au moment de la prise de décision d'acheminement et de l'envoi de l'OTI, ou qu'il y ait accès.

A-4 Q : En vertu du RPO, les marchés seront-ils obligés d'annuler une tranche d'un OTI qui ne peut être exécutée immédiatement?

R : Non, la définition d'OTI permettra à un marché d'inscrire ou d'annuler toute tranche non exécutée d'un OTI. Par conséquent, dans ses politiques et procédures, il doit décrire clairement la façon dont il traitera les tranches non exécutées des OTI, et les participants au marché qui envoient des OTI devraient vérifier le traitement de la désignation d'OTI sur ce marché. Pour garantir l'annulation immédiate de la tranche d'un OTI qui n'a pas été exécutée, les marchés et les participants au marché acheminant l'ordre devraient utiliser la désignation « exécuter sinon annuler » (*immediate-or-cancel (IOC)* ou *fill-or-kill (FOK)*).

A-5 Q : Les dispositions du RPO sont-elles respectées dans la situation suivante? Un participant au marché facilite l'exécution manuelle d'un bloc de titres pour un client à un cours ne contournant pas d'ordre protégé au moment de l'appariement; toutefois, lors de la saisie de l'opération sur un marché, le cours est inférieur à celui d'un ordre protégé sur un autre marché.

R : Oui. Le paragraphe *d* de l'article 6.2 et le sous-paragraphe *iii* du paragraphe *a* de l'article 6.4 du Règlement 23-101 viseront à alléger les pressions qu'occasionne l'évolution des marchés.

Le paragraphe *c* de l'article 6.3 de l'Instruction générale 23-101 (qui traite de l'exception pour cause de fluctuation des marchés en détail) indique que l'exception pour cause de fluctuation des marchés permettrait, dans cette situation, l'exécution d'un ordre sur un marché dans les limites du meilleur cours acheteur ou vendeur sur ce marché, mais hors des limites du meilleur cours acheteur ou vendeur sur l'ensemble des marchés.

³ Les RUIM définissent l'expression « personne ayant droit d'accès » comme « une personne autre qu'un participant qui est : a) soit un adhérent; b) soit un utilisateur ».

A-6 Q : Lors du lancement d'un nouveau marché, quelles sont les obligations prévues par le RPO que doivent respecter (i) le nouveau marché; (ii) les marchés en activité à ce moment et (iii) les participants au marché acheminant des OTI?

R : Avant son lancement, le nouveau marché devra établir et être en mesure de maintenir et de faire respecter des politiques et procédures écrites raisonnablement conçues pour empêcher les transactions hors cours.

En vertu du paragraphe 1 de l'article 12.3 du Règlement 21-101, le nouveau marché doit rendre publique, pendant au moins trois mois avant sa mise en activité, la version finale de toutes les prescriptions techniques relatives à l'interfaçage avec ses systèmes ou à l'accès à ceux-ci. Après s'être conformé à cette obligation, il doit, en vertu du paragraphe 2 de l'article 12.3 du Règlement 21-101, permettre l'accès à des installations d'essais concernant l'interfaçage avec ses systèmes et l'accès à ceux-ci pendant au moins deux mois avant sa mise en activité.

Un marché en activité à ce moment ou un participant au marché acheminant des OTI devrait s'assurer qu'il a un accès approprié au nouveau marché pour respecter ses propres obligations prévues par le RPO.

B. OBLIGATIONS RELATIVES AUX DIFFICULTÉS TECHNIQUES

B-1 Q : Les obligations prévues par le RPO continueront-elles à s'appliquer en cas d'interruption de la diffusion de données due aux problèmes techniques de l'agence de traitement de l'information, d'un fournisseur d'information ou d'un fournisseur de logiciels?

R : Oui, parce qu'en vertu du RPO, le marché ou le participant au marché acheminant des OTI doit établir, maintenir et faire respecter des politiques et des procédures écrites raisonnablement conçues pour empêcher les transactions hors cours. Ces politiques et procédures devront prévoir les mesures à prendre en cas d'interruption de la diffusion de données.

Il convient de noter que si une transaction hors cours survient en raison d'une panne, d'un défaut de fonctionnement ou d'un retard important touchant les systèmes, le matériel ou la capacité de diffuser les données du marché de destination, il est possible de se prévaloir de l'exception pour difficultés techniques.

B-2 Q : Le paragraphe 1 de l'article 6.3 du Règlement 23-101 obligera le marché qui a une panne, un défaut de fonctionnement ou un retard important touchant ses systèmes, son matériel ou sa capacité à diffuser les données de marché à en aviser tous les autres marchés, ses participants au marché, toute agence de traitement de l'information et tout fournisseur de services de réglementation. Que devraient prévoir les politiques et procédures d'un marché concernant cette obligation de notification?

R : En plus de la notification des autres marchés, des participants au marché, de l'agence de traitement de l'information et du fournisseur de services de réglementation qui sera prévue par le paragraphe 1 de l'article 6.3, les politiques et procédures du marché devraient également répondre à l'obligation, prévue au paragraphe c de l'article 12.1 du Règlement 21-101, d'aviser rapidement l'agent responsable ou, au Québec, l'autorité en valeurs mobilières et, le cas échéant, le fournisseur de services de réglementation de toute panne importante ou de tout retard ou défaut de fonctionnement importants touchant les systèmes.

En outre, les marchés ont conjointement établi le « Protocole de communication des marchés canadiens lors d'interruptions de service imprévues », reproduit à l'annexe A du présent avis. Ce document prévoit les éléments et les paramètres autour desquels s'établissent les procédures et protocoles de notification des marchés inscrits que nous recommandons d'inclure ou d'intégrer par renvoi dans les politiques et les procédures de

tous les marchés.

B-3 Q : Les paragraphes 2 et 3 de l'article 6.3 du Règlement 23-101 prévoient qu'un marché ou un participant au marché qui conclut que le marché de destination connaît une panne, un défaut de fonctionnement ou un retard important touchant ses systèmes, son matériel ou sa capacité à diffuser les données de marché peut contourner ce marché (exception pour difficultés techniques), sous réserve de certaines obligations de notification. Que devrait-on inclure dans les politiques et procédures d'un marché ou d'un participant au marché acheminant des OTI concernant l'utilisation de l'exception pour difficultés techniques?

R : Nous recommandons que les politiques et procédures d'un participant au marché acheminant des OTI et d'un marché comprennent ce qui suit :

1. Utilisation et fin de l'exception pour difficultés techniques

Les politiques et les procédures d'un marché ou d'un participant au marché devraient prévoir les circonstances dans lesquelles il peut se prévaloir de l'exception pour difficultés techniques, par exemple, lorsque le marché de destination manque à plusieurs reprises de répondre immédiatement aux ordres reçus ou y répond avec beaucoup de retard sans signaler qu'il rencontre des difficultés techniques.

Les marchés, avec l'aide de l'Association canadienne du commerce des valeurs mobilières (ACCVM), ont rédigé le document intitulé « Procédures d'autoassistance sur le marché », que l'on trouve à l'appendice C du Protocole de communication des marchés canadiens lors d'interruptions de service imprévues. Ce document énumère les circonstances dans lesquelles les marchés pourront se prévaloir de l'exception pour difficultés techniques. Nous recommandons aux marchés d'intégrer cet élément du document dans leurs politiques et procédures relatives au RPO. À noter que ce document peut subir des mises à jour.

2. Processus de notification

Les paragraphes 2 et 3 de l'article 6.3 du Règlement 23-101 prévoient qu'en vertu du RPO, un marché et un participant au marché acheminant des OTI doivent signaler qu'ils se prévalent de l'exception pour difficultés techniques. Ils peuvent le faire de diverses façons, notamment par courrier électronique. Nous recommandons aux marchés et aux participants au marché acheminant des OTI d'indiquer dans leurs politiques et procédures la méthode employée et le moment prévu pour la notification.

Nous recommandons aussi aux marchés d'utiliser un moyen de communication faisant l'objet d'une surveillance continue pour que les difficultés techniques puissent être résolues rapidement.

En plus d'énumérer les circonstances qui permettront de se prévaloir de l'exception pour difficultés techniques, le document intitulé « Procédures d'autoassistance pour le marché » prévoit les étapes que chaque marché doit suivre lorsqu'il se prévaut de cette exception à l'égard d'un autre marché. Nous recommandons d'inclure cet élément dans les politiques et procédures des marchés relatives au RPO.

3. Évaluation des systèmes

Le sous-paragraphe *ii* du paragraphe *a* de l'article 6.3 de l'Instruction générale 23-101 indiquera qu'un marché ou un participant au marché acheminant des OTI ne peut se prévaloir de l'exception pour difficultés techniques à l'égard d'un marché que s'il conclut raisonnablement que le marché de destination rencontre des problèmes techniques. Cette exception ne s'applique pas lorsque les problèmes touchent un fournisseur de services d'un courtier.

Le paragraphe 2 des articles 6.1 et 6.4 du Règlement 23-101 exigera que les marchés et les participants au marché utilisant des OTI examinent et contrôlent régulièrement l'efficacité de leurs politiques et procédures relatives au RPO. Comme il est

mentionné ci-dessus à la question A-3, cela comprend les essais de tout système utilisé pour faciliter la conformité au RPO, et notamment, selon nous, de ce qui suit :

- les systèmes d'acheminement, pour s'assurer de leur bon fonctionnement;
- les procédures à suivre pour s'assurer que le problème ne touche pas les systèmes du marché, du participant au marché ou de leurs fournisseurs.

4. Documentation relative à l'exception pour difficultés techniques

Le paragraphe 3 de l'article 6.1 de l'Instruction générale 23-101 fournira des indications concernant la documentation appropriée que les marchés doivent conserver lorsqu'ils traitent les réponses tardives. Lorsque l'exception pour difficultés techniques est invoquée, nous recommandons aux marchés et aux participants au marché utilisant des OTI de conserver une preuve du problème rencontré, de l'avis envoyé et de l'évaluation des systèmes réalisée.

C. MARCHÉS FIGÉS OU CROISÉS⁴

C-1 Q : Est-il possible pour un participant au marché d'ajouter un ordre au cours acheteur ou vendeur si le marché est déjà figé ou croisé?

R : Non, il n'est pas possible d'ajouter simplement un ordre au cours acheteur ou vendeur lorsqu'un marché est figé ou croisé.

Le sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 de l'article 6.4 de l'Instruction générale 23-101 donne un exemple d'une situation où un marché figé ou croisé peut se produire accidentellement « en raison d'un ordre affiché à un moment où une offre d'achat protégée était plus élevée qu'une offre de vente protégée ». Cela comprend également un ordre saisi en vue de décroiser le marché mais pas un ordre qui est simplement ajouté au cours acheteur ou vendeur.

C-2 Q : Quelles sont les situations où un marché figé ou croisé peut se produire accidentellement?

R : Le paragraphe 2 de l'article 6.4 de l'Instruction générale 23-101 indique certaines situations où un marché figé ou croisé peut se produire accidentellement. Un tel marché peut se produire également dans les cas où la législation en valeurs mobilières exige que l'ordre soit saisi ou exécuté sur un marché en particulier, par exemple lorsque les titres faisant l'objet du placement sont revendus sur un « marché de valeurs extraterritorial désigné » (*designated offshore securities market*) en vertu de la Rule 904 du Regulation S de la loi des États-Unis intitulée *Securities Act of 1933*. D'autres situations peuvent accidentellement donner lieu à un marché figé ou croisé, notamment les suivantes : (1) l'exécution d'ordres au premier cours ou d'ordres au dernier cours sur un marché donné lorsque la négociation se poursuit sur au moins un autre marché, et (2) la reprise des opérations sur un titre sur un marché après un arrêt pour des raisons réglementaires ou commerciales, compte tenu du fait que les marchés peuvent avoir recours à différents mécanismes pour reprendre la négociation.

Pour toute question concernant le présent avis ou le RPO en général, n'hésitez pas à communiquer avec les membres du personnel des ACVM suivants :

Élaine Lanouette
Autorité des marchés financiers
514-395-0337, poste 4356
elaine.lanouette@lautorite.qc.ca

Serge Boisvert
Autorité des marchés financiers
514-395-0337, poste 4358
serge.boisvert@lautorite.qc.ca

⁴ L'interdiction de figer ou de croiser intentionnellement des marchés est prévue à l'article 6.5 du Règlement 23-101.

Tracey Stern
Commission des valeurs mobilières de
l'Ontario
416-593-8167
tstern@osc.gov.on.ca

Kent Bailey
Commission des valeurs mobilières de
l'Ontario
416-595-8945
kbailey@osc.gov.on.ca

Lorenz Berner
Alberta Securities Commission
403-355-3889
lorenz.berner@asc.ca

Sonali GuptaBhaya
Commission des valeurs mobilières de
l'Ontario
416-593-2331
sguptabhaya@osc.gov.on.ca

Meg Tassie
British Columbia Securities Commission
604-899-6819
mtassie@bcsc.bc.ca

Annexe A

Protocole de communication des marchés canadiens lors d'interruptions de service imprévues

Le présent document vise à établir un cadre de travail clair énonçant en détail les normes minimales à appliquer aux communications lorsque les marchés canadiens subissent des interruptions de service imprévues et importantes. Le protocole est une ligne directrice à caractère non contraignant définissant les pratiques exemplaires que les intervenants du secteur peuvent consulter et adopter et qui vise à leur fournir de l'information pertinente de façon prévisible et cohérente lors de ces interruptions. En date du présent document, tous les marchés canadiens ont accepté de faire de leur mieux pour s'y conformer.

1. Champ d'application

Le protocole traite des interruptions ou dégradations du service imprévues et importantes qui touchent les marchés et pourraient donner lieu à une perte d'intégrité du flux de données, à une perte de messages, à l'interruption ou au retardement des mises à jour, à la corruption des formats de message ou à des erreurs de contenu durant le fonctionnement normal, à des problèmes de connectivité, à l'interruption ou au retardement de la saisie ou de l'acheminement des ordres ou d'autres services de négociation (une « interruption de service importante »).

Le protocole est limité aux échéanciers de notification et aux processus de communication, soit :

- l'avis initial annonçant le problème, notamment les éléments touchés ainsi que l'estimation du délai avant la reprise du service;
- le suivi périodique jusqu'à ce que le problème soit résolu;
- l'avis annonçant la reprise du service;
- la description provisoire et définitive du problème ainsi que de la méthode employée pour le corriger et l'indication du moment où il l'a été ou le sera;
- l'obligation d'indiquer les coordonnées des personnes-ressources, les modalités de transmission aux supérieurs hiérarchiques et le numéro de téléphone mis à la disposition des destinataires directs lorsqu'ils rencontrent des problèmes.

2. Détermination de l'incidence

Il incombe à chaque marché d'évaluer si le problème est de nature importante. À cet égard, les facteurs suivants devraient être pris en compte :

- le nombre de participants incapables d'utiliser le service concerné;
- le degré de contrôle qu'exerce le marché sur le service;
- l'incidence sur la liquidité ou la qualité du marché;
- les solutions de rechange offertes.

Lignes directrices en matière de notification	Décision préliminaire	Rapports intermédiaires	Reprise du service	Résolution du problème
Fréquence	Dès que le marché a connaissance qu'il y a une interruption de service importante, il devrait en aviser tous les participants au marché, les fournisseurs de services ou les parties intéressées, selon le cas (les « destinataires »).	Pour les pannes prolongées, des rapports devraient être fournis lorsque de l'information importante est disponible. S'il n'y a aucun élément nouveau à communiquer, le marché devrait le signaler aux destinataires au moins une fois par heure.	Le marché devrait donner un avis de la reprise du service dès que possible.	Dans les 24 heures suivant la résolution du problème, le marché devrait fournir une évaluation écrite (provisoire) de l'incident. S'il recueille d'autres renseignements, il devrait fournir, une semaine après en avoir pris connaissance, une description écrite définitive de l'incident.
Contenu	L'avis initial devrait inclure, si l'information disponible le permet : <ul style="list-style-type: none"> • une description du problème; • l'élément ou les systèmes touchés (particulièrement si le marché fournit plusieurs listes ou services); • un avis (ou une prévision raisonnable) du moment de la reprise du service ou, si ce n'est pas possible, de l'heure prévue du 	Les rapports intermédiaires devraient indiquer les progrès réalisés vers la résolution du problème ainsi qu'une estimation mise à jour du délai de résolution. Les rapports devraient aussi comprendre de nouveaux renseignements sur les causes et les conséquences de l'interruption.	L'avis devrait : <ul style="list-style-type: none"> • indiquer l'heure à laquelle le problème a commencé et celle à laquelle il a été résolu • indiquer si la reprise est partielle ou complète • indiquer les éléments du service qui peuvent demeurer en mode dégradé 	Le marché devrait fournir une description écrite définitive du problème, de la correction permanente et de toute autre mesure, comme les changements de procédures, de communications, de matériel ou de logiciels, qui a été ou sera adoptée pour empêcher une nouvelle interruption. Si le problème fait toujours l'objet d'une enquête, ce fait devrait être expliqué et d'autres rapports renfermant les

Lignes directrices en matière de notification	Décision préliminaire	Rapports intermédiaires	Reprise du service	Résolution du problème
	<p>prochain rapport;</p> <ul style="list-style-type: none"> des déclarations à l'attention des clients pour les destinataires (qu'ils peuvent ensuite transmettre à leurs clients). <p>Si la panne résulte d'un problème de télécommunication, le marché devrait, lorsqu'il a connaissance de cette information, indiquer l'entité chargée de résoudre le problème (par exemple, le fournisseur, le service informatique du marché ou le destinataire) et préciser s'il est nécessaire de redémarrer le matériel en aval ou une session IP.</p> <p>La rapidité de la notification devrait l'emporter sur l'exhaustivité des renseignements lorsque le marché doit choisir.</p>			<p>renseignements manquants devraient être fournis.</p> <p>Si la correction est temporaire et qu'une correction permanente n'a pas encore été trouvée, ce fait devrait être expliqué et des dates cibles pour la solution définitive devraient être communiquées.</p>

3. Voies de communication

L'avis devrait être diffusé par les moyens électroniques appropriés, notamment par téléphone, par courrier électronique, sur un site Web ou par téléavertisseur. Si le service est toujours disponible, il est recommandé d'afficher des messages formatés de façon logique dans la liste de données du marché.

Les rapports subséquents peuvent être envoyés selon la même méthode que celle utilisée pour l'avis initial ou être diffusés sur un site Web auquel les destinataires ont accès, si l'avis initial ou les rapports subséquents prévoient une telle procédure.

S'il y a lieu, le marché devrait également indiquer un numéro de téléphone que les destinataires peuvent composer durant une interruption de service importante.

4. Listes des personnes-ressources des marchés

L'appendice A contient la liste des personnes-ressources.

Ces personnes sont chargées d'envoyer les avis aux destinataires directs et de répondre à leurs demandes de renseignements; toutefois, elles ne devraient pas demeurer responsables après la reprise du service pour qu'il n'y ait aucun conflit avec l'obligation de notification et de soutien du client. Les coordonnées de ces personnes sont jointes ci-après. Chaque marché est tenu d'informer les autres marchés de tout changement des coordonnées.

5. Procédures de relance sur un marché après une interruption de service importante

Le marché qui a subi une interruption de service importante suit les procédures énoncées à l'appendice B au moment de la relance.

6. Procédures d'autoassistance pour les marchés

Le marché qui fait une déclaration d'autoassistance relativement à un autre marché suit les procédures énoncées à l'appendice C.

Appendice A – Personnes-ressources des marchés canadiens

Marché	Principales			Suppléantes			Ligne téléphonique
	Personne-ressource	Téléphone	Courriel	Personne-ressource	Téléphone	Courriel	
Alpha	Services à la clientèle généraux / Représentant responsable de l'exploitation	647-259-0450	clientservices@alphatradingsystems.ca	Lloyd Clarke, Directeur, Activités et services de négociation Ranee Pavalow, Chef, Activités commerciales et questions réglementaires	647-259-0460 647-259 -0420	lloyd.clarke@alphatradingsystems.ca Ranee.pavalow@alphatradingsystems.ca	
Chi-X	Chi-X Canada Operations	1-888-310-1560	operations@chi-xcanada.com	Peter Trudeau, Directeur, Services aux adhérents et aux fournisseurs Dan Kessous, Chef de l'exploitation	416-304-6373 416-304-6372	peter.trudeau@chi-xcanada.com dan.kessous@chi-xcanada.com	
Liquidnet		646-674-2100	memberservices@liquidnet.com				
Omega	Soutien	416-646-2428	support@omegaats.com	Raymond Tung Greg King	Trav. : 416-646-2429 Cell. : 416-660-6073 Trav. : 416-646-2764		

Marché	Principales			Suppléantes			Ligne téléphonique
	Personne-ressource	Téléphone	Courriel	Personne-ressource	Téléphone	Courriel	
					Cell.: 416-300-1585		
Pure Trading	Service des opérations sur le marché CNSX	416-306-0772	marketops@cnsx.ca	David Timpany	Trav. : 416-572-2000, poste 2290 Cell. : 416-917-1008	david.timpany@cnsx.ca	
TriAct – MATCH Now	Rob Durham – Administrateur des systèmes de négociation	416-861-1010, poste 0	support@triactcanada.com	Tom Doukas – Directeur de l'exploitation Heather Killian – Chef de l'exploitation	416-861-1010, poste 0 416-861-1010, poste 0262	support@triactcanada.com hkillian@triactcanada.com	Fournie sur demande
TSX	Services de négociation	416-947-4357 ou Services aux fournisseurs TSX 416-947-4705	trading_services@tsx.com	Mark Jarrett – Directeur, opérations sur titres de participation John Washburn – Vice président, Activités	416-947-4693 416-947-4497	mark.jarrett@tsx.com john.washburn@tsx.com	Fournie sur demande

Appendice B
Procédures de relance sur les marchés canadiens

Procédure	TSX/TSX-V	Alpha	Omega	Pure Trading	Chi-X	TriAct	Liquidnet
Panne du système même si la connexion est fonctionnelle	Pas de nouveau flux d'ordres ou de modification des ordres	Pas de nouveaux ordres ou modifications permises jusqu'à la préouverture	Tous les ordres sont annulés.	Toutes les connexions des passerelles sont fermées.	Vérification de l'état des ordres	Annulation des ordres	Opérations suspendues Négociation annulée
Avis aux membres ou aux adhérents de l'heure de relance	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Type de communication	Clients joints par les voies de communications habituelles	Avis aux adhérents envoyé par courriel.	Courriel envoyé aux courtiers et aux fournisseurs	Courriel envoyé à la liste du Service des opérations sur le marché CNSX et message administratif affiché dans la liste de donnée	Courriel envoyé à la liste de distribution	Courriel envoyé à la liste de distribution	Courriel envoyé aux membres
Rotation pendant la préouverture	Oui	Oui, pendant la préouverture, les annulations et les modifications sont permises.	s.o.	Oui		Oui	s.o.
Durée habituelle de la rotation	Un minimum de 30 minutes	Préouverture de 30 minutes minimum, sauf dans des circonstances exceptionnelles. Dans chaque cas, un avis de la durée est fourni	s.o.	Selon la situation		10 minutes+ 5 minutes par heure de panne	--
Courriel rétrospectif		Oui, envoyé dans les 24 heures suivant l'interruption de service	Envoyé aux clients concernés qui en font la demande		Dans un délai de 24 heures		Rapport d'incident créé pour documenter l'événement, y

							compris la cause fondamentale
Les opérations ne peuvent reprendre après une heure donnée		Non				15 h 45	Au cas par cas

Appendice C
Procédures d'autoassistance sur le marché

Les participants au marché, y compris les marchés, peuvent faire des déclarations d'autoassistance à l'égard d'un autre marché lorsque ce dernier rencontre des problèmes opérationnels (panne, défaut de fonctionnement ou retard important de ses systèmes ou de son matériel) qui font en sorte que l'acheminement des ordres est inapproprié. Malgré toute déclaration d'autoassistance par d'autres participants au marché, le marché qui a connaissance de ses problèmes opérationnels devrait les signaler conformément aux principes énoncés dans le Protocole. Par ailleurs, aucun participant au marché ne peut faire de déclaration d'autoassistance à l'égard d'un marché lorsqu'il éprouve lui-même des problèmes ou que son fournisseur lui en occasionne.

MARCHÉ	MOTIFS DE LA DÉCLARATION D'AUTOASSISTANCE	COMMUNICATIONS ET MESURES CONCERNANT LE MARCHÉ QUI ÉPROUVE DES PROBLÈMES
Alpha ATS	<ul style="list-style-type: none"> • Transmission lente des données, données corrompues ou absence de données en provenance du marché • Perte de connectivité avec le marché • Ordres non reçus ou non traités 	<ul style="list-style-type: none"> • Étape 1 – Alpha communique avec le marché pour déclarer le problème et se renseigner. • Étape 2 – Lorsque le problème est confirmé, Alpha fait une déclaration d'autoassistance par courriel en précisant l'heure et la cause. Une copie est envoyée à l'OCRCVM et à la CVMO. • Étape 3 – Un avis de la déclaration d'autoassistance est envoyé à tous les participants au marché. La réception des données et l'acheminement des ordres au marché sont suspendus. • Étape 4 – Lorsque le marché signale que le problème a été résolu, un avis est envoyé au marché, aux participants au marché et aux autorités en valeurs mobilières annonçant la reprise de la réception des données et de l'acheminement des ordres.
TriAct Canada Marketplace – MATCH Now	<ul style="list-style-type: none"> • Transmission lente des données, données corrompues ou absence de données en provenance du marché • Perte de connectivité avec le marché 	<ul style="list-style-type: none"> • Étape 1 – TCM communique avec le marché pour déclarer le problème et se renseigner. • Étape 2 – Lorsque le problème est confirmé, TCM fait une déclaration d'autoassistance par courriel en précisant l'heure et la cause. Une copie est envoyée à l'OCRCVM. • Étape 3 – Un avis de la déclaration d'autoassistance est envoyé à tous les participants au marché. Les données du marché concerné sont retirées du calcul du meilleur cours acheteur et vendeur national (utilisé pour établir les cours dans MATCH Now) • Étape 4 – Lorsque le marché l'avise que le problème a été résolu, TCM confirme auprès du fournisseur d'information que les données sont stables et semblent fiables. • Étape 5 – Un avis est envoyé au marché, aux participants au marché et aux autorités en valeurs mobilières pour mettre fin à l'autoassistance, après quoi les données de marché sont rajoutées au calcul du meilleur cours acheteur et vendeur national.
Chi-X	<ul style="list-style-type: none"> • Problèmes de transmission des données ou retards • Perte de connectivité avec le marché • Ordres non reçus ou non traités 	<ul style="list-style-type: none"> • Étape 1 – Chi-X communique avec le marché pour déclarer le problème et se renseigner. • Étape 2 – Lorsque le problème est confirmé, Chi-X fait une déclaration d'autoassistance par courriel en précisant l'heure et la cause. Une copie est envoyée à l'OCRCVM et à la CVMO. • Étape 3 – Un avis d'autoassistance est envoyé à la communauté boursière; le registre intelligent et le mécanisme

		<p>intelligent d'acheminement de Chi-X ne tiennent plus compte du marché concerné.</p> <ul style="list-style-type: none"> Étape 4 – Sur réception d'un document écrit du marché indiquant que tous les problèmes ont été résolus et que la stabilité peut être confirmée, le registre intelligent et le mécanisme intelligent d'acheminement de Chi-X tiennent à nouveau compte de ce marché.
SNP Liquidnet	<ul style="list-style-type: none"> L'autoassistance ne s'applique pas. 	Le SNP Liquidnet n'achemine pas d'ordres.
SNP Omega	<ul style="list-style-type: none"> L'autoassistance ne s'applique pas. 	Le SNP Omega n'achemine pas d'ordres.
TMX	<ul style="list-style-type: none"> Défaut de fonctionnement ou interruption importants de la connectivité pour la saisie des ordres Défaut de fonctionnement ou interruption importants de la connectivité ou des listes de données Panne générale du système Exécution d'ordres non fiable de façon récurrente 	<ul style="list-style-type: none"> Étape 1 – Le service des opérations sur titres de participation de la TSX avise le SNP touché par téléphone puis par courriel qu'il a l'intention de suspendre l'acheminement d'ordres vers le SNP ou qu'il a commencé à le faire. L'avis devrait indiquer l'heure à laquelle le problème a été rencontré, la cause de préoccupation, les mesures prises par TMX ainsi que les correctifs prévus. Étape 2 – Le service des opérations sur titres de participation de la TSX envoie un avis « d'autoassistance » par courriel à une liste de diffusion du mécanisme intelligent d'acheminement des ordres de la TSX qui comprend notamment tous les adhérents à celui-ci et l'OCRCVM. Si l'autoassistance se poursuit sur plusieurs séances, un courriel de notification de l'autoassistance est envoyé chaque jour à 9 h 30 jusqu'à ce que le problème soit résolu. Étape 3 – Si le problème est résolu par TMX, le service des opérations sur titres de participation de la TSX en avise le SNP touché et demande la reprise des services d'acheminement. Étape 4 – Le service des opérations sur titres de participation de TMX envoie également par courriel un avis annonçant la fin de l'autoassistance à une liste de diffusion du mécanisme intelligent d'acheminement des ordres de la TSX qui comprend notamment tous les adhérents à celui-ci et l'OCRCVM.