



Le 26 mars 2012

Objet : Réponse de l'OCRCVM aux commentaires à l'égard des règles du modèle de relation client-conseiller et des modifications aux Règles 200 et 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM

Nous publions la présente lettre en réponse aux lettres de commentaires reçues au sujet des règles et des modifications proposées au modèle de relation client-conseiller (MRCC), lequel comprend des modifications proposées aux Règles 200 et 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM, la note d'orientation sur le MRCC (la Note d'orientation) et la note d'orientation sur la connaissance du client et la convenance au client (la Note d'orientation sur la connaissance du client et la convenance au client).

Nous avons reçu treize textes de commentaires en réponse à notre appel à commentaires. Nous remercions tous les intervenants pour leurs commentaires utiles.

Les commentaires ont été résumés et regroupés en fonction des questions soulevées. La réponse du personnel de l'OCRCVM suit chaque question précise.

GÉNÉRALITÉS

Harmonisation des propositions de l'OCRCVM avec les autres

1. Nous avons reçu cinq commentaires concernant la nécessité d'harmoniser les propositions de l'OCRCVM avec celles des ACVM et de l'ACFM.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le personnel de l'OCRCVM a consulté abondamment les représentants des ACVM et de l'ACFM pendant tout le processus de rédaction des règles proposées et a apporté plusieurs changements pour mieux harmoniser les approches, le cas échéant. Les incompatibilités qui subsistent entre les approches adoptées sont généralement nécessaires pour tenir compte des différences entre les modèles d'entreprise/types de comptes que les personnes inscrites de chacune des catégories d'inscription offrent habituellement.

Rapport coûts/avantages des modifications proposées

2. Nous avons reçu cinq commentaires se rapportant au rapport coûts/avantages éventuels des modifications proposées.

Réponse du personnel de l'OCRCVM



Les commentaires reçus des investisseurs indiquent que les propositions présentent un avantage important, même s'il est difficile de le quantifier avec quelque précision, soit l'augmentation de la protection des investisseurs grâce à une meilleure communication en matière de relation en fonction du compte, de conflits d'intérêts courtier membre/conseiller et de renseignements sur le rendement du compte et grâce à une évaluation plus fréquente de la convenance des actifs du compte. Le personnel de l'OCRCVM a recueilli une information abondante sur les questions de coûts pendant le processus de rédaction des règles. Nous croyons comprendre les questions de coûts soulevées dans les commentaires et en avoir pleinement tenu compte. Lorsque c'était possible, l'OCRCVM a élaboré ces propositions pour atteindre les objectifs de protection de l'investisseur du projet de MRCC tout en réduisant les coûts éventuels de mise en œuvre et les coûts de conformité permanents.

Nécessité de poursuivre la consultation

3. Trois commentaires ont proposé de poursuivre la consultation sur les défis qu'il faudra relever pour se conformer aux obligations proposées.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le personnel de l'OCRCVM a considéré de façon exhaustive les défis qui attendent les courtiers membres. Il a longuement consulté les courtiers membres, les personnes autorisées et d'autres participants du secteur pendant le processus de rédaction des règles. De plus, des participants du secteur ont directement participé à la rédaction des documents d'orientation approuvés par les ACVM qui ont servi de fondement aux modifications proposées. Des comités conjoints des OAR et du secteur ont également été consultés durant le processus de rédaction des modifications proposées aux règles. Finalement, les modifications proposées ont été publiées pour consultation publique à trois reprises.

Périodes de transition

4. Nous avons reçu les commentaires suivants concernant les périodes de transition :
 - Il faudrait prévoir au moins 12 à 18 mois pour la transmission de l'information sur la relation avec les clients aux nouveaux clients.
 - Il faudrait prolonger d'au moins 3 ans, à compter de la date de mise en œuvre, l'échéancier de l'information sur le rendement à présenter pour toutes les obligations concernant les rapports sur le rendement du compte ou, sinon, considérer l'utilisation d'une approche progressive à l'égard des obligations concernant les rapports sur le rendement.

Réponse du personnel de l'OCRCVM



Le personnel de l'OCRCVM a révisé les périodes de transition pour qu'elles tiennent compte de la suppression de l'obligation d'obtenir des clients un accusé réception de l'information sur la relation avec les clients.

En outre, comme les ACVM ont demandé à l'OCRCVM de suspendre jusqu'à la fin de 2012 la mise en œuvre des éléments portant sur les rapports sur le rendement, prévus par les propositions de MRCC, et comme l'OCRCVM a accepté la suspension afin de permettre aux ACVM de présenter leurs propositions sur l'information sur le rendement en forme définitive, le début de la mise en œuvre des éléments portant sur les rapports sur le rendement a été reporté.

Voici un résumé des périodes de transition révisées :

Obligations concernant la communication de renseignements sur la relation avec les clients	
Nouveaux clients	1 an
Clients établis	2 ans
Obligations concernant la gestion et la communication des conflits d'intérêts	
Dispositions relatives à l'identification de conflits et à l'évitement et au règlement de conflits	Immédiatement
Dispositions relatives à la communication des conflits :	
(i) avant l'ouverture d'un compte	Immédiatement
(ii) ajout d'une communication sur les conflits dans l'information sur la relation avec le client fournie aux nouveaux clients	1 an
(iii) ajout d'une communication sur les conflits dans l'information sur la relation avec le client fournie aux clients établis	2 ans
(iv) avant la conclusion d'une opération	Immédiatement
Obligations concernant la convenance d'un compte	
Événements déclencheurs des obligations d'évaluation de la convenance	6 mois
Obligations concernant les rapports sur le rendement du compte	



Information sur le coût des positions sur titres	Mise en œuvre reportée
Information sur les opérations dans le compte	Mise en œuvre reportée
Information sur le taux de rendement du compte	
(i) Lorsque de l'information sur le taux de rendement est actuellement fournie, une méthode de calcul approuvée par l'OCRCVM doit être utilisée; sinon, les renseignements ne peuvent être fournis à un client	Mise en œuvre reportée
(ii) Communication obligatoire du taux de rendement à tous les clients de détail	Mise en œuvre reportée

INFORMATION SUR LA RELATION AVEC LES CLIENTS

CARACTÈRE NORMATIF DES OBLIGATIONS D'INFORMATION

5. Nous avons reçu quatre commentaires suggérant que les règles proposées adoptent une approche moins normative concernant les obligations d'information pour que les courtiers membres jouissent d'une plus grande flexibilité dans le choix de l'information importante à transmettre aux clients.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Les obligations d'information sur la relation avec les clients visent à atteindre un objectif fondamental du projet de modèle de relation client-conseiller : permettre aux clients de mieux connaître ce qu'ils peuvent attendre de leur courtier membre lorsqu'ils ouvrent un compte de placement. Il faut par ailleurs concilier le désir d'énoncer cet objectif dans un langage fondé sur des principes larges et la nécessité d'établir des normes minimales claires concernant la nature et la qualité de cette information.

De l'avis de l'OCRCVM, les obligations proposées parviennent à un équilibre approprié en établissant des normes minimales claires tout en accordant suffisamment de flexibilité pour tenir compte des différences entre les modèles d'entreprise des courtiers membres.

Obligations quant au contenu

Nous avons reçu les commentaires suivants concernant le contenu obligatoire de l'information sur la relation avec les clients proposée :



6. Afin d'assurer l'uniformité, il faudrait supprimer le mot « formulaire » de l'expression « formulaire d'information sur le client ».

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Les règles proposées et la Note d'orientation ont été révisées pour supprimer le mot « formulaire » de l'expression « formulaire d'information sur le client ».

7. La Note d'orientation devrait clairement prévoir que l'obligation de transmettre les documents d'information sur la relation incombe seulement au courtier remisier.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

La Note d'orientation énonce clairement qu'il incombe au courtier remisier de transmettre au client les documents d'information sur la relation avec le client et de surveiller la convenance de toutes les opérations.

8. L'information sur la relation avec les clients pour les comptes de détail devrait prévoir davantage de renseignements sur la relation client-conseiller et être fournie de façon régulière.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Selon notre compréhension, l'auteur de ce commentaire estime que l'information sur la relation devrait être fournie de façon régulière, pas seulement lorsque des changements surviennent. Les règles proposées obligent le courtier membre à décrire avec exactitude la relation en fonction du compte qu'il a établie avec le client, de même que les services relatifs aux conseils, à la convenance et aux rapports sur le rendement que le client recevra du courtier membre. Même si le courtier membre a l'obligation de fournir aux clients une mise à jour de l'information sur la relation lorsque des changements importants à la relation en fonction du compte surviennent, il peut fournir l'information de façon régulière, qu'un changement important survienne ou non.

9. Le sous-alinéa 2(c)(i) de la Règle XX05 proposée n'a pas été mis à jour pour préciser que le courtier membre est maintenant tenu de prendre en considération l'horizon de placement du client lorsqu'il lui décrit la façon d'évaluer la convenance des placements.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

L'« horizon de placement » devrait être communiqué au client comme un élément important de la convenance, c'est pourquoi nous l'avons ajouté au sous-alinéa 2(c)(i) de la Règle XX05 proposée.

10. À l'heure actuelle, le sous-alinéa 2(d)(iii) de la Règle XX05 proposée mentionne que le document d'information avec le client contient « une déclaration indiquant si l'information à donner sur le taux de rendement du compte fait partie des services offerts au client »; cette



formulation ne semble pas tenir compte de la nouvelle obligation de fournir l'information sur le taux de rendement.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le sous-alinéa 2(d)(iii) de la Règle XX05 proposée a été rédigé pour prendre en considération tant les courtiers membres qui, à l'heure actuelle, donnent l'information sur le rendement du compte que ceux qui ne la donnent pas. Afin d'éviter la mise à jour régulière des documents d'information sur la relation avec les clients et dans un souci d'efficacité, le courtier membre qui, à l'heure actuelle, ne donne pas l'information sur le rendement du compte devrait expressément énoncer l'information sur le rendement du compte qu'il entend donner au client au cours de la période de mise en œuvre des obligations que l'OCRCVM prévoit à ce sujet.

11. Il devrait y avoir une approche normalisée obligatoire de l'évaluation de la convenance pour les comptes autres que les comptes sans conseil.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

De l'avis du personnel de l'OCRCVM, l'approche qu'un courtier membre adopte pour évaluer la situation financière d'un client, ses objectifs et son horizon de placement, sa tolérance au risque et ses connaissances en matière de placement peut varier d'un client à l'autre. Le courtier membre doit donc avoir la flexibilité de choisir le moyen qui satisfait le mieux à l'objectif de la Règle.

12. Compte tenu des diverses approches employées, l'utilité de l'obligation de décrire l'approche qu'utilise le courtier membre pour évaluer la convenance des placements, notamment la description du moyen utilisé par le courtier membre pour évaluer l'information sur le client, est contestable. Il y a lieu de traiter davantage de cette question dans la Note d'orientation proposée.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

L'obligation sur l'information proposée vise non seulement l'obligation du courtier membre d'informer le client qu'il réalise des évaluations de la convenance, mais également de lui expliquer, en termes généraux, la façon dont les évaluations de la convenance seront réalisées, le moment où elles le seront et les facteurs dont il sera tenu compte. De nombreux clients ne sont peut-être pas au courant de l'obligation actuelle et des facteurs que le courtier membre examine pour satisfaire à cette obligation. Le personnel de l'OCRCVM a passé en revue le projet de note d'orientation et est d'avis que la nécessité de fournir cette information aux clients et la teneur de cette information sont bien expliquées.

13. Les courtiers membres devraient être tenus de communiquer les frais avant l'achat ou la vente d'un titre.

**Réponse du personnel de l'OCRCVM**

La Note d'orientation a été révisée pour encourager les courtiers membres à adopter des pratiques exemplaires, notamment la communication des frais particuliers d'une opération, avant d'accepter l'ordre d'un client.

Transmission des documents et accusé de réception du client

Nous avons reçu les commentaires suivants sur les questions relatives aux obligations de transmission et à l'accusé de réception du client :

14. L'article XX07 de la Règle proposée concernant l'information sur la relation devrait être modifié par la suppression de l'obligation d'obtenir un accusé de réception du client. À défaut, il faudrait adopter une approche « avis et accès à l'information » pour la transmission des documents d'information sur la relation aux clients établis.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

L'article XX07 de la Règle proposée et la Note d'orientation ont été révisés pour supprimer l'obligation d'obtenir l'accusé de réception du client de l'information sur la relation avec les clients. Les courtiers membres devront donc obtenir du client un accusé de réception uniquement en ce qui concerne l'information sur le client recueillie du client au moment de l'ouverture du compte.

15. Il faudrait donner des exemples supplémentaires des confirmations acceptables et, en particulier, donner des indications sur la question de savoir si une confirmation négative constitue un moyen acceptable pour attester la confirmation du client.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le courtier membre est tenu d'obtenir de son client une confirmation positive de l'information sur le client au moment de l'ouverture du compte. Afin de satisfaire à cette obligation, le courtier membre peut utiliser la méthode qui répond le mieux à son modèle d'entreprise, à la condition qu'il puisse démontrer sa conformité à l'obligation de confirmation de base. Les moyens acceptables comprennent les suivants, sans s'y limiter :

- une signature,
- l'inscription au dossier d'une conversation téléphonique au cours de laquelle le client accuse réception de l'information, et/ou
- un courriel ou une lettre du client par lequel il accuse réception de l'information.

16. Il est nécessaire de donner davantage de renseignements concernant les cas où un courtier membre ne réussit pas à obtenir une confirmation du client.


Réponse du personnel de l'OCRCVM

Si un courtier membre n'est pas en mesure d'obtenir une confirmation positive au moment de l'ouverture du compte, il doit refuser la demande d'ouverture. L'utilisation d'une confirmation négative ne répondra pas à l'obligation d'obtenir du client un accusé de réception de l'information sur le client au moment de l'ouverture du compte. De plus, le courtier membre qui compte utiliser l'accusé de réception électronique devrait respecter les obligations mentionnées dans l'Avis RM-008 sur la Réglementation des membres de l'ACCOVAM.

Les changements importants apportés ultérieurement à l'information sur le client peuvent être attestés par une confirmation positive ou négative. Un courtier membre peut donc obtenir la signature d'un client ou bien consigner en détail dans le dossier du client les instructions de changement provenant du client. Le courtier membre est donc tenu de vérifier les instructions du client en lui fournissant une confirmation écrite indiquant le détail des instructions et en lui donnant l'occasion de corriger les changements apportés.

Dans les cas où il n'y a aucune information sur le client ou qu'il manque des éléments précis comme la situation financière courante du client, ses connaissances en matière de placement, ses objectifs et son horizon de placement ou sa tolérance au risque, le courtier membre doit empêcher le client d'effectuer dans le compte des opérations autres que des opérations liquidatives tant que les renseignements manquants ne sont pas reçus.

Ces renseignements supplémentaires ont été ajoutés au projet de Note d'orientation.

17. Il faudrait préciser qu'une signature constitue vraiment une « pratique exemplaire », mais que le courtier membre peut utiliser le moyen qui convient à son modèle d'entreprise.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le projet de Note d'orientation mentionne que l'accusé de réception de l'information sur le client doit être positif et que, même si la signature d'un client constitue l'accusé de réception positif privilégié, d'autres moyens sont acceptables comme une conversation téléphonique consignée ou un courriel.

18. Il faudrait davantage de renseignements sur l'interprétation de « par écrit », « termes simples » et « de manière efficace ».

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Les mots « par écrit », « termes simples » et « de manière efficace » sont des mots en langage simple et ils renvoient à la communication écrite de l'information qui convient le mieux à votre auditoire (c.-à-d. qu'ils sont faciles à lire, à comprendre et à utiliser).

Demandes de clarification de la Règle

Nous avons reçu les commentaires suivants demandant des précisions sur certains aspects des obligations proposées en matière d'information sur la relation avec les clients :

19. Il faudrait fournir davantage de précisions sur la communication des frais et des charges



imposés aux clients.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Comme le mentionne la Note d'orientation proposée et en conformité avec les obligations du Règlement 31-103, l'exposé des frais et des charges d'opérations et de fonctionnement du compte comprendra toutes les charges qu'un client peut engager pour acquérir, vendre ou détenir un produit de placement, notamment les montants qu'il doit indirectement payer au courtier membre. Par exemple, l'information sur les frais et charges des organismes de placement collectif devrait inclure un exposé des frais de gestion déduits du rendement du fonds par le gestionnaire de l'organisme et des types de frais et de charges que le gestionnaire perçoit à même les frais de gestion et qu'il peut verser au courtier membre. Cette obligation peut être remplie au moyen d'un barème de frais et d'honoraires qui énumère tous les frais et charges à la charge du client. Il faut donner une description détaillée des produits et des services particuliers fournis et des moyens que le courtier membre met en place pour livrer ces produits et services. Le courtier membre doit également remettre un document d'information personnalisé en fonction des services offerts pour le compte.

20. L'information sur la relation avec les clients devrait être transmise au client des comptes sans conseils une fois que le nouveau compte a été approuvé et que des opérations ont été effectuées.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le personnel de l'OCRCVM estime qu'il n'y a aucune bonne raison de retenir cette suggestion. Plus particulièrement, bien que l'obligation d'évaluer la convenance ne fait pas partie de l'offre de services d'un compte sans conseils, le courtier membre a tout de même l'obligation de s'assurer que le client d'un compte sans conseil connaît, au moment de l'ouverture de son compte, les services et les rapports qu'il recevra ainsi que les frais qu'il peut engager; il s'agit là de la même obligation pour tous les types de compte. En conséquence, nous persistons à croire que l'information sur la relation avec les clients devrait être fournie à tous les clients de détail au moment de l'ouverture de leur compte, peu importe le type de compte. Les règles reconnaissent toutefois que les obligations du courtier membre de fournir des renseignements en particulier varieront puisqu'il n'existe aucune obligation de convenance concernant les comptes sans conseils.

21. Le courtier membre devrait-il être tenu de rédiger un autre document d'information sur la relation avec le client pour ses conseillers qui offrent seulement des produits facturés sur une base d'honoraires plutôt que de commission?

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Les propositions rendent obligatoire la communication de l'information et énoncent des obligations qui sont fondées sur des principes généraux et qu'il faut respecter concernant le type et le mode de présentation de l'information. Ces obligations exigent notamment que le document d'information soit « rédigé en termes simples pour communiquer l'information



au client de manière efficace ». Selon nous, le courtier membre qui fournit le même document d'information aux clients qui détiennent un compte à honoraires et à ceux qui détiennent un compte à commissions ne remplit pas cette norme fondée sur des principes. En effet, le client n'aura pas été avisé que le compte ouvert est un compte à honoraires ou un compte à commissions et des différences importantes que cela entraîne, par exemple, à l'égard des services fournis et des frais facturés.

22. Il faudrait préciser si les conseillers en placement seront tenus de fournir à leurs clients les documents d'information sur la relation avec les clients.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Les conseillers en placement seront tenus de fournir à leurs clients un document d'information sur la relation. Lorsque le courtier membre est inscrit seulement à titre de gestionnaire de portefeuille, les obligations relatives à l'information sur la relation prévues par le Règlement 31-103 s'appliqueront. Si un courtier membre est inscrit à la fois à titre de gestionnaire de portefeuille et à titre de courtier en placement, les obligations relatives à l'information sur la relation prévues par l'OCRCVM s'appliqueront.

RÉSOLUTION ET COMMUNICATION DES CONFLITS

Clarification des obligations sur la communication

Nous avons reçu les commentaires suivants demandant la clarification des obligations relatives à la communication des conflits :

23. L'énoncé « au mieux des intérêts du ou des client(s) » pourrait, de façon erronée, être interprété comme créant une obligation fiduciaire au Canada et aucune raison ne justifie que l'OCRCVM adopte une norme plus élevée, concernant la communication et la gestion des conflits d'intérêts, que la norme prévue par le Règlement 31-103. Cet énoncé devrait être supprimé.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

L'OCRCVM ne croit pas que cet énoncé crée en lui-même une obligation fiduciaire relativement aux conflits d'intérêts réels ou éventuels importants, et l'OCRCVM n'a pas l'intention d'en créer une. L'existence ou non d'une obligation fiduciaire dans une relation en fonction du compte dépend des faits de chaque cas, notamment des services fournis au client et du degré de confiance que le client accorde au courtier membre ou au conseiller lorsqu'il prend une décision de placement. Même si la norme de conduite qu'établit la proposition n'est pas aussi élevée qu'une obligation fiduciaire, elle a pour but de renforcer la protection de l'épargnant en clarifiant les attentes de l'OCRCVM sur la façon de régler les conflits d'intérêts réels ou potentiels importants entre la personne autorisée et le client ainsi qu'entre le courtier membre et les clients en général.

24. Il est nécessaire de préciser s'il faut uniquement déceler et communiquer les conflits d'intérêts



importants ou bien communiquer tous les conflits d'intérêts.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Nous avons révisé la formulation de l'article XX04 de la Règle proposée pour indiquer clairement que seuls les conflits d'intérêts réels ou potentiels importants qui ne peuvent être évités doivent être communiqués.

25. Il faudrait accorder une grande importance à la communication immédiate de tous les conflits d'intérêts importants.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

L'article XX04 de la Règle proposée énonce le moment où les conflits d'intérêts doivent être communiqués aux nouveaux clients et aux clients établis. Pour les nouveaux clients, la Règle proposée exige que les conflits d'intérêts soient communiqués avant l'ouverture du compte, ce qui, en pratique, revient à une communication immédiate. Pour les clients établis, la Règle proposée exige la communication du conflit dès qu'il survient ou, dans le cas d'un conflit d'intérêts relié à une opération, avant la réalisation de l'opération. Dans ce cas également, les obligations entraînent, en pratique, la communication immédiate des conflits d'intérêts touchant le client.

26. Il faut davantage de renseignements sur le sens d'« important » en matière de conflit dans le contexte d'une entreprise de courtage.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Déterminer si un conflit est important dépend des faits propres à chaque cas. Par ailleurs, le conflit qui revêt une importance telle qu'il existe une probabilité raisonnable que le client voudrait en être informé serait considéré comme un conflit d'intérêts important qui doit être réglé et communiqué. Cette approche correspond à celle adoptée aux termes du Règlement 31-103 proposé.

27. Il faut donner davantage de renseignements sur ce que sont des « mesures raisonnables ».

Réponse du personnel de l'OCRCVM

L'obligation a été volontairement rédigée ainsi dans le but de permettre au courtier membre de décider des moyens qu'il juge plus efficaces pour déceler les cas de conflits d'intérêts importants. En conséquence, les « mesures raisonnables » dépendent des faits et du contexte propres à chaque cas.

28. Pour assurer l'uniformité, la règle proposée concernant l'information sur la relation avec les clients devrait être révisée afin d'exiger la communication des cas de conflit d'intérêts « importants ».


Réponse du personnel de l'OCRCVM

La règle proposée concernant l'information sur la relation a été révisée et exige la communication des cas de conflit d'intérêts « important ».

29. Il serait bon d'avoir un guide des pratiques exemplaires en matière de conflits d'intérêts dans le secteur qui soulignerait les divers scénarios dont les courtiers et les conseillers devraient avoir connaissance.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le personnel de l'OCRCVM passera en revue le projet de Note d'orientation existant comme étape préalable pour déterminer si les courtiers et les conseillers devraient être informés de scénarios de conflits d'intérêts additionnels. L'OCRCVM est de plus disposé à travailler avec le secteur, dans le cadre d'un projet à long terme, à l'élaboration d'un guide de pratiques exemplaires qui serait mis à jour régulièrement à mesure que de nouveaux cas de conflit d'intérêts communs sont décelés dans le secteur. Par ailleurs, de l'avis du personnel de l'OCRCVM, il est irréaliste de s'engager à fournir des conseils (que ce soit au moyen d'une note d'orientation ou de l'élaboration d'un guide des pratiques exemplaires) sur tous les cas de conflits d'intérêts possibles, étant donné que les faits diffèrent dans chaque cas. En outre, un guide des « pratiques exemplaires » pourrait également induire en erreur et être interprété comme s'il donnait une liste exhaustive des cas de conflit d'intérêts à régler.

CONVENANCE DU COMPTE POUR LES CLIENTS DE DÉTAIL
Demande de clarification

Nous avons reçu les commentaires suivants sur certains aspects de l'obligation proposée d'évaluer la convenance :

30. Il faudrait permettre au courtier membre de mettre en œuvre des procédures sur la connaissance du client et l'évaluation de la convenance au moyen d'une approche fondée sur le risque, approuvée par la direction.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le personnel de l'OCRCVM encourage les courtiers membres à utiliser une approche fondée sur le risque lorsqu'ils déterminent les meilleures pratiques à intégrer dans leurs politiques et procédures sur la connaissance du client. La Note d'orientation sur la connaissance du client et la convenance au client » a déjà traité de cette question.

31. Une coquille s'est glissée au paragraphe 1(p) de la Règle 1300 : le renvoi au paragraphe « 1(s) » devrait se lire « 1(u) ».

Réponse du personnel de l'OCRCVM



La Règle proposée a été révisée en conséquence.

32. Le paragraphe 1(t) de la Règle 1300 devrait renvoyer aux nouvelles obligations de convenance des paragraphes 1(r) et (s) de cette Règle.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

La Règle proposée a été révisée en conséquence.

33. Il faut préciser s'il y a lieu d'évaluer la convenance de chaque compte et si l'évaluation du portefeuille constitue une pratique exemplaire.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

La Note d'orientation sur la connaissance du client et la convenance au client traite de cette question. Elle précise les conditions à remplir pour évaluer la convenance de comptes multiples ou d'un portefeuille. Si les conditions ne sont pas remplies, il faut évaluer la convenance de chaque compte.

34. Il faudrait davantage de renseignements sur la marche à suivre et les résultats auxquels on devrait s'attendre en présence d'un événement déclencheur ainsi que sur les obligations de chaque partie concernée par les révisions postérieures à un événement déclencheur.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Lorsqu'un événement déclencheur se produit, il faut évaluer la convenance de toutes les positions détenues dans le compte du client ou, si les conditions requises sont remplies, dans les comptes du client. Les positions dans le compte doivent convenir au client en fonction de :

- sa situation financière courante,
- ses connaissances en matière de placement,
- ses objectifs et son horizon de placement,
- sa tolérance au risque

ainsi que de la composition et du niveau de risque courant du portefeuille dans son compte. Les courtiers membres sont encouragés à adopter des pratiques exemplaires, comme le souligne la Note d'orientation sur la connaissance du client et la convenance au client. Cette façon de faire aiderait les courtiers membres à assurer le maintien d'un portefeuille qui convient au client et les inciterait à rappeler à leurs clients de mettre à jour l'information recueillie antérieurement lorsqu'il se produit un changement important dans la situation du client.

35. Il faudrait tenir compte de facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans l'évaluation des objectifs de placement.

Réponse du personnel de l'OCRCVM



Les facteurs énoncés aux paragraphes 1(p) et 1(q) de la Règle 1300 ne sont pas exhaustifs. Les représentants inscrits sont tenus d'évaluer la convenance en fonction de la situation particulière du client, ce qui peut englober les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance.

36. On demande davantage de renseignements sur la façon dont un courtier membre devrait établir une structure de conformité lui permettant de superviser efficacement si la convenance de toutes les positions dans le compte du client a été évaluée et si ce dernier a reçu les conseils appropriés.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

L'OCRCVM n'a pas l'intention d'exiger la supervision de chaque évaluation de la convenance réalisée par le courtier membre. La formulation du paragraphe 1(s) de la Règle 1300 a été modifiée pour préciser que les obligations s'appliquent à l'évaluation de la convenance et non à la supervision de l'évaluation de la convenance elle-même.

Limitations à l'obligation de convenance

Nous avons reçu des commentaires concernant l'obligation d'évaluer la convenance :

37. Selon les paragraphes 1(p) et 1(r) de la Règle 1300 proposée, le courtier membre est encore tenu de « veiller » à ce que les positions transférées conviennent au client. Les mots « veiller à ce que » devraient être remplacés par les mots « examiner si ».

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Remplacer les mots « veiller à ce que » dans la proposition « est tenu de faire preuve de la diligence voulue pour veiller à ce que » par les mots « examiner si » réduirait en fait l'obligation d'évaluer la convenance actuelle et proposée. Comme l'évaluation de la convenance est une obligation fondamentale dans le cadre d'un compte avec conseils, le personnel estime que ce changement réduirait cette norme de manière inappropriée. De plus, il n'y a aucune preuve qu'un courtier membre n'est pas en mesure de remplir l'obligation d'évaluer la convenance actuelle.

38. Les conseillers individuels ne sont pas automatiquement avisés des transferts ou des dépôts et ils sont informés de ceux-ci qu'après leur réalisation. On suggère notamment les changements suivants pour répondre à cette préoccupation : a) limiter l'obligation d'évaluer la convenance aux positions déposées ou transférées « importantes » et/ou b) permettre que la convenance des positions déposées ou transférées soit évaluée au moment de la prochaine recommandation d'opération ou acceptation d'ordre.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le personnel de l'OCRCVM croit que l'obligation de convenance proposée concernant le dépôt ou le transfert de titres procure des avantages appréciables au client. Ajouter une



procédure exigeant que tous les transferts ou dépôts de titres soient approuvés par le conseiller avant qu'il les traite assurerait ce dernier d'être informé d'avance et d'être en mesure d'évaluer si une position sur titre à transférer ou à déposer convient au client, avant le transfert ou le dépôt.

L'OCRCVM croit que la question de l'importance est déjà adéquatement réglée en faisant porter l'évaluation de la convenance sur le portefeuille. Par exemple, si des titres à risque élevé d'une valeur de 1 000 \$ sont transférés dans un compte dont les actifs ont une valeur de 1 million de dollars, il est peu probable que la position serait jugée ne pas convenir dans l'ensemble du compte. Il en irait autrement si les titres à risque élevé avaient une valeur de 100 000 \$. De plus, permettre l'évaluation de la convenance des positions déposées ou transférées au moment de la prochaine recommandation d'opération ou acceptation d'ordre éliminerait dans les faits l'obligation d'évaluer la convenance déclenchée par le dépôt ou le transfert. Le personnel de l'OCRCVM est d'avis qu'il faut évaluer la convenance chaque fois qu'une position sur titres est ajoutée au portefeuille dans le compte du client.

Moment des examens

Nous avons reçu trois commentaires demandant que l'OCRCVM clarifie ses attentes concernant les moments où il faut effectuer une évaluation de la convenance :

39. Davantage de renseignements sont demandés dans le but de déterminer ce qu'est un délai raisonnable pour effectuer un examen dans le cas d'un transfert d'un bloc de comptes à un nouveau conseiller. La date de transfert devrait être considérée comme le point de départ aux fins de déterminer si l'examen de la convenance a été effectué dans un délai raisonnable.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Un délai raisonnable est le temps nécessaire, compte tenu des circonstances, pour mener un examen de la convenance tout en s'assurant de remplir l'obligation de servir les clients comme il se doit. Le caractère déraisonnable du temps consacré à un examen de la convenance dépendra de la nature, de l'objet et des circonstances de chaque cas. Idéalement, le conseiller serait informé d'un transfert imminent avant qu'il ne soit effectué; l'OCRCVM convient cependant que la date du transfert devrait être considérée comme un point de départ raisonnable pour déterminer si l'examen de la convenance qui suit l'événement déclencheur a été réalisé dans un délai raisonnable.

INFORMATION SUR LE RENDEMENT DU COMPTE

Questions générales liées aux rapports sur le rendement

Nous avons reçu les commentaires suivants concernant l'obligation proposée de fournir des rapports sur le rendement :

40. Les règles sur les rapports de rendement de l'OCRCVM demeurent assujetties à l'approbation



ou au refus des ACVM. Comment un courtier membre peut-il informer les clients de ses projets de rapports sur le rendement si les règles ne sont pas immédiatement confirmées?

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Nous comprenons cette préoccupation, mais croyons qu'elle peut être dissipée par la communication des renseignements suivants dans le cadre de l'information sur la relation avec les clients : a) la façon dont le courtier entend mettre en œuvre les obligations de l'OCRCVM et des ACVM concernant l'information sur le rendement une fois qu'elles auront été adoptées, et b) le courtier fournira des mises à jour régulières de l'information sur le rendement dans ses bulletins aux clients (ou par un autre moyen).

La Note d'orientation a été modifiée afin de fournir davantage de renseignements sur la façon d'informer les clients, dès le départ, de l'information sur le rendement du compte qu'ils recevront.

41. Les obligations concernant l'information sur le rendement pourraient entraîner l'attribution de multiples valeurs de marché ponctuelles aux lots entrants respectifs du même titre. Les rapports sur le rendement ultérieurs isoleraient-ils les valeurs de marché ponctuelles distinctes de chaque lot de la position transférée, ou bien afficheraient-ils plutôt un seul coût pondéré pour la totalité des avoirs?

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le montant communiqué serait un seul coût pondéré pour la totalité des avoirs.

42. Les Règles proposées s'appliquent-elles seulement aux clients du Canada ou également aux clients internationaux?

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Les obligations concernant l'information sur le rendement proposées s'appliquent à tous les clients, autres que les clients institutionnels, peu importe l'endroit où ils sont situés.

43. L'utilisation d'une valeur de marché arbitraire, par définition, donnera au client une information inexacte pouvant entraîner le client à évaluer incorrectement le rendement de ses titres.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

La valeur de marché doit être utilisée seulement pour les positions détenues à la date de la mise en œuvre lorsque l'information sur le coût initial n'est pas disponible. La valeur de marché à la date de mise en œuvre permettra au client de déterminer l'évolution de la valeur de sa position depuis la date de la mise en œuvre.

44. Faudrait-il utiliser le cours acheteur, le cours vendeur ou le cours de clôture pour déterminer la valeur de marché d'un titre?


Réponse du personnel de l'OCRCVM

L'approche utilisée pour déterminer la valeur de marché devrait être la même que celle utilisée aux fins des relevés de compte du client. En ce qui a trait, plus particulièrement, au commentaire sur l'évaluation des titres non liquides, nous désirons souligner l'approche actuelle utilisée pour les relevés de compte du client : si une position particulière est considérée comme « pas facilement négociable, aucune valeur au cours du marché ne sera attribuée » à la position. Il est également proposé que cette approche devrait être utilisée pour déterminer la valeur de marché de titres non liquides aux fins de l'information sur le rendement.

45. Comment établir le prix d'un titre non liquide lorsque la valeur de marché n'est pas disponible?

Réponse du personnel de l'OCRCVM

À l'heure actuelle, aux fins des relevés de compte du client, l'approche utilisée pour établir le prix d'un titre non liquide lorsque la valeur de marché n'est pas disponible est la suivante : si une position particulière est considérée comme « pas facilement négociable, aucune valeur au cours du marché ne sera attribuée » à la position. Il est également proposé que cette approche devrait être utilisée pour déterminer la valeur de marché de titres non liquides aux fins de l'information sur le rendement.

46. Il est difficile de concilier l'obligation proposée aux termes du paragraphe 1(f) de la Règle 200 avec l'Avis RM-087 qui interdit dans les faits au courtier membre de regrouper des titres qu'il détient au nom du client avec ceux qu'il détient en son propre nom dans un relevé mensuel régulier. En conséquence, un relevé supplémentaire « consolidé » devrait être produit pour chaque client qui détient de tels titres en son nom, ce qui augmenterait le coût et la complexité de cette obligation. Lorsque des investisseurs détiennent des organismes de placement collectif à leur nom, ils recevraient déjà, directement de l'organisme de placement collectif, des rapports sur les rendements, de sorte que cette obligation semble un peu superflue.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

L'éventail des actifs d'un client sur lesquels le courtier membre doit fournir de l'information sur le rendement et l'éventail des actifs du client que le courtier membre doit déclarer à titre d'« avoirs du client que le courtier membre a sous sa garde » sont deux questions distinctes. Plus particulièrement, les directives énoncées dans l'Avis sur la réglementation des membres de l'ACCOVAM RM-087 ne s'appliquent pas à la détermination de l'éventail des actifs du client sur lesquels les rapports sur le rendement doivent porter. Ces directives s'appliquent aux positions devant être déclarées dans le relevé de compte d'un client.

Exclure certains comptes des obligations liées à l'information sur le rendement



Nous avons reçu les commentaires suivants concernant l'obligation de produire des rapports sur le rendement qui a été proposée :

47. Si la production de rapports sur le rendement devient obligatoire pour tous les comptes, moins de personnes physiques pourront continuer à se prévaloir des services d'un conseiller de plein exercice.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Les propositions devraient s'appliquer à tous les types de compte — pas seulement aux comptes carte blanche (dont la plupart offrent déjà une certaine forme de rapports sur le rendement) et aux comptes avec conseils, mais également aux comptes sans conseils. À notre connaissance, les frais additionnels découlant de rapports plus détaillés sur le rendement s'appliqueront tant aux services offerts pour les comptes avec conseils qu'à ceux offerts pour les comptes sans conseils.

48. Il faudrait exclure de l'application des exigences sur la production de rapports sur le rendement les comptes d'une valeur inférieure à 100 000 \$. Ces comptes devraient être évalués une fois par année et les rapports, produits au cours de l'année civile suivante.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le fait de prévoir une exclusion générale pour les comptes inférieurs à une certaine taille signifie que les clients touchés ne pourront pas décider s'ils veulent ou non recevoir (et possiblement payer pour l'obtenir) l'information sur le rendement du compte.

Information sur le coût des positions sur titres

49. Nous avons reçu six commentaires demandant que les courtiers membres soient autorisés à décider de l'information qu'ils communiquent à leurs clients ou, s'ils ne le sont pas, que le coût fiscal soit communiqué.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le personnel de l'OCRCVM est d'avis que le coût initial d'un titre constitue le prix de base le plus exact pour évaluer le rendement d'une position précise dans le compte. Cependant, comme les ACVM travaillent à l'élaboration de leur propre projet concernant l'information sur le coût des positions, l'OCRCVM harmonisera ses exigences à celles des ACVM, si elles décident d'adopter un autre prix de base pour la présentation de l'information sur le coût.

Questions portant sur la communication du taux de rendement

Nous avons reçu les commentaires suivants sur la communication du taux de rendement :

50. Les rendements du portefeuille de clients devraient être calculés et communiqués plus souvent, et l'inclusion du rendement et des indices de référence pertinents devrait être obligatoire.

**Réponse du personnel de l'OCRCVM**

Même s'ils sont obligés de calculer et de communiquer le rendement du portefeuille de leurs clients au moins une fois par an, les courtiers membres peuvent choisir de produire des rapports plus fréquents. Nous n'avons pas imposé l'information sur le rendement de l'indice de référence, parce que dans de nombreux cas l'information sur l'indice de référence pertinent n'est pas disponible et/ou si elle l'est, elle pourrait être trompeuse. Ainsi, l'emploi d'un indice de référence pourrait ne dégager aucune information utile ou dégager de l'information trompeuse dans le cas de portefeuilles complexes pour lesquels il n'y a pas d'indice de référence correspondant ou dans le cas de portefeuilles simples qui comportent relativement peu de titres.

51. Il faudrait préciser que l'exigence concernant l'information à fournir pour les périodes de 1 an, de 3, de 5 et de 10 ans ne l'impose que sur une base prospective, à mesure que l'information devient disponible.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Comme le mentionne la Note d'orientation, il faut que l'information sur le taux de rendement soit fournie à tous les clients de détail d'ici la fin de la période de transition précédant la mise en œuvre de la règle, tel que le prévoit le projet de paragraphe 1(f) de la Règle 200. Il faut fournir cette information pour les périodes de 1 an, de 3, de 5 et de 10 ans et « depuis l'ouverture du compte », le taux de rendement étant calculé prospectivement à mesure que l'information devient disponible et calculé selon une formule que l'OCRCVM juge acceptable.

52. Nous demandons que les comptes sans conseils soient dispensés des exigences sur la communication du taux de rendement.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

L'OCRCVM estime que tous les clients devraient recevoir de l'information sur le coût des positions et l'activité du compte pour qu'ils puissent établir s'ils ont gagné ou perdu de l'argent sur les placements dans leurs comptes et de l'information sur le taux de rendement, pour décider du caractère raisonnable du gain réalisé ou de la perte subie.

Améliorations suggérées à apporter au projet MRCC

53. Nous avons reçu les commentaires suivants suggérant des améliorations à apporter au projet MRCC :
- Il faudrait rendre obligatoire la communication au client de l'information sur les compétences de la personne inscrite avant la signature du formulaire de demande d'ouverture de compte.



- L'OCRCVM devrait adopter un modèle Priorité au client fondé sur les principes à la place du modèle de relation client-conseiller.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Les dispositions et les modifications du modèle de relation client-conseiller illustrent les engagements pris par l'OCRCVM pour protéger les investisseurs et fixer des normes élevées sur le plan de la réglementation et pour le secteur des valeurs mobilières. Le personnel de l'OCRCVM examinera ces suggestions dans le cadre de projets d'établissement de règles ultérieurs tout en mettant en œuvre les améliorations que nous avons préparées à ce jour.