

# AVIS DE L'OCRCVM

## **Avis sur les règles Appel à commentaires**

Règles des courtiers membres

*Destinataires à l'interne :*

Affaires juridiques et conformité  
Audit interne  
Comptabilité réglementaire  
Haute direction  
Opérations

*Personnes-ressources :*

Louis Piergeti  
Vice-président à la conformité des finances et des opérations  
416 865-3026  
[lpiergeti@iroc.ca](mailto:lpiergeti@iroc.ca)

Richard J. Corner  
Vice-président à la politique de réglementation des membres  
416 943-6908  
[rcorner@iroc.ca](mailto:rcorner@iroc.ca)

**12-0311**

**Le 22 octobre 2012**

## **Appel à commentaires sur le projet de note d'orientation concernant les ententes d'impartition**

Le présent avis sollicite des commentaires sur le projet de note d'orientation concernant les ententes d'impartition.

Le projet de note d'orientation ci-joint :

- résume les exigences et lignes directrices actuelles concernant la conclusion et le maintien d'ententes d'impartition,
- cerne les activités commerciales des courtiers membres qui peuvent être imparties et celles qui ne le peuvent pas,
- énonce les attentes qu'a l'OCRCVM concernant les procédures convenables de contrôle diligent qui doivent être suivies par les courtiers membres de l'OCRCVM avant l'impartition d'une activité commerciale,
- énonce le projet de l'OCRCVM de proposer des règles concernant l'impartition.

Les courtiers membres et les autres personnes intéressées sont invités à formuler leurs commentaires sur le projet de note d'orientation ci-joint. Les commentaires doivent être faits par écrit et transmis au plus tard le 20 janvier 2013 (90 jours à compter de la publication du présent avis).

# AVIS DE L'OCRCVM

## **Avis sur les règles Note d'orientation**

Règles des courtiers membres

*Destinataires à l'interne :*

Affaires juridiques et conformité  
Audit interne  
Comptabilité réglementaire  
Haute direction  
Opérations

*Personnes-ressources :*

Louis Piergeti  
Vice-président à la conformité des finances et des opérations  
416 865-3026  
[lpiergeti@iiroc.ca](mailto:lpiergeti@iiroc.ca)

Richard J. Corner  
Vice-président à la politique de réglementation des membres  
416 943-6908  
[rcorner@iiroc.ca](mailto:rcorner@iiroc.ca)

**12-xxxx**  
**Le XX octobre 2012**

## **Ententes d'impartition**

### **Objectifs visés par la Note d'orientation**

La présente Note d'orientation a les objectifs suivants :

- résumer les exigences et lignes directrices actuelles concernant la conclusion et le maintien d'ententes d'impartition,
- cerner les activités commerciales des courtiers membres qui peuvent être imparties et celles qui ne le peuvent pas,
- énoncer les attentes qu'a l'OCRCVM concernant les procédures convenables de contrôle diligent qui doivent être suivies par les courtiers membres de l'OCRCVM avant l'impartition d'une activité commerciale,
- énoncer le projet de l'OCRCVM de proposer des règles concernant l'impartition.

Des renseignements généraux et contextuels sont également fournis sur l'élaboration, par des entités réglementées, de principes réglementaires régissant les ententes d'impartition et sur les lignes directrices pertinentes du secteur financier qui ont été publiées sur le sujet.

La notion de l'impartition n'est pas nouvelle dans le secteur des valeurs mobilières. Les Règles des courtiers membres de l'OCRCVM énoncent les exigences visant de nombreuses ententes d'impartition courantes conclues par les courtiers membres, notamment :



- les ententes de partage de services administratifs avec une institution financière canadienne membre du même groupe,
- les arrangements entre remisiers et courtiers chargés de comptes,
- les ententes de garde de titres,
- les ententes de gestion externe des portefeuilles.

Cependant, à mesure que les sociétés font face à des pressions concurrentielles accrues les poussant à contrôler et à comprimer les coûts, une tendance correspondante se manifeste d'impartir davantage de fonctions, d'activités et de processus opérationnels à des tiers fournisseurs de services au moyen d'ententes que n'abordent pas convenablement les Règles des courtiers membres de l'OCRCVM.

Au cours des dernières années, il y a eu une évolution des ententes d'impartition mises en œuvre entre des courtiers membres et des entités réglementées ou non réglementées qui peuvent être ou ne pas être membres du même groupe et qui peuvent être étrangères ou canadiennes. Par exemple, les employés d'une banque canadienne qui est la société mère d'un courtier membre exécutent certaines fonctions administratives liées à l'exploitation pour le compte du courtier membre et la banque mère impute ces frais aux termes d'une entente de service. Des ententes semblables existent pour les sociétés mères inscrites auprès de la FINRA des États-Unis et dont des courtiers membres sont les filiales. Ces fonctions comprennent les services de soutien comptable et administratif qui ne sont pas visés par la Règle 35 – *Arrangements entre un remisier et un courtier chargé de comptes*.

Les courtiers membres qui opèrent compensation eux-mêmes manifestent un intérêt croissant à impartir à des tiers fournisseurs de services non réglementés au Canada et à l'étranger la gestion quotidienne des livres et registres, y compris le rapprochement de soldes de comptes bancaires, des positions dont ils ont la garde, du revenu de dividendes ou d'intérêts reçu et des restructurations de titres. En l'absence de mesures de protection convenables, cette tendance sectorielle pourrait accroître les risques visant la protection des épargnants, la réputation du marché, la solvabilité et les risques systémiques.

Nous rappelons aux courtiers membres qu'ils ont l'obligation de donner à l'OCRCVM un préavis de modifications importantes apportées à leur modèle d'entreprise, y compris les activités prévues à l'Avis sur les règles 10-0060 de l'OCRCVM – Note d'orientation – Règles des courtiers membres – *Déclaration des modifications de modèles d'entreprise* de mars 2010.

## **1. Qu'est-ce que l'impartition?**

Un rapport préparé en 2005 par l'Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV) donne la définition suivante de l'impartition :

« [TRADUCTION]... *l'impartition s'entend du phénomène selon lequel une société réglementée qui impartit ses services conclut un contrat avec un fournisseur de services en vue de l'exécution d'un aspect de ses fonctions réglementées ou non*



*réglementées qui pourraient par ailleurs être réalisées par la société elle-même. Elle vise uniquement les services dont le personnel interne et la direction assuraient ou peuvent assurer la prestation... le fournisseur de services peut être une partie liée dans un groupe de sociétés ou une entité externe non liée. Le fournisseur de services peut lui-même être soit réglementé (que ce soit ou non par le même organisme de réglementation qui a compétence à l'égard de la société qui impartit ses services), soit non réglementé... L'impartition ne viserait pas les contrats d'approvisionnement, même si, tout comme pour ce qui est de l'impartition, les sociétés devraient s'assurer que ce qu'elles achètent convient aux fins prévues. L'approvisionnement s'entend de l'acquisition, auprès d'un vendeur de services, de biens ou d'installations sans qu'il y ait transfert de renseignements sur la clientèle ou de renseignements exclusifs et non publics de la société qui fait l'acquisition »<sup>1</sup>.*

Le rapport de l'OICV dresse une distinction importante entre les fonctions d'impartition « essentielles » et « non essentielles » d'une société. Selon le rapport, une fonction essentielle est « [TRADUCTION] essentielle à la viabilité continue d'une entité ainsi qu'au respect des obligations réglementaires qui lui sont imposées envers ses clients ». Au nombre des fonctions essentielles, il y a le fait de recommander aux clients des opérations visant des produits de placement, de conclure, de compenser et de régler de telles opérations, la garde des positions des clients sur des produits de placement, la communication de renseignements aux clients sur les positions en compte et l'encaisse détenue (ainsi que la valeur de celles-ci) et le traitement des plaintes des clients. Les activités non essentielles comprennent les activités de gestion des services de bureau, les services conseils et les activités liées aux ressources humaines. Les courtiers membres qui cherchent à établir qu'ils s'acquittent des obligations réglementaires qui leur sont imposées dans le contexte de l'impartition de fonctions essentielles devraient tenir compte de la distinction entre les fonctions essentielles et non essentielles.

L'étude de l'OICV a établi neuf principes directeurs concernant l'impartition par les intermédiaires financiers, lesquels sont énumérés ci-après :

1. Gouvernance d'entreprise – Une entité réglementée qui souhaite impartir des activités doit disposer d'une politique complète servant à encadrer l'évaluation de la pertinence et du moyen d'impartition en bonne et due forme de ces activités. Le conseil d'administration ou l'organe qui lui est assimilable conserve la responsabilité de la politique d'impartition ainsi que la responsabilité globale connexe à l'égard des activités réalisées en vertu de cette politique.

---

<sup>1</sup> Source : *Principles on Outsourcing of Financial Services for Market Intermediaries* [en anglais seulement], chapitre 1 – Comité technique de l'Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV), février 2005.



2. Gestion des risques – Une entité réglementée doit établir un programme complet de gestion des risques en cas d'impartition afin de tenir compte des activités imparties et de la relation avec le fournisseur de services.
3. Aucune subrogation de la responsabilité réglementaire – Une entité réglementée doit s'assurer que les ententes d'impartition ne diminuent pas sa capacité de s'acquitter de ses obligations envers ses clients et les autorités de réglementation, et qu'elles n'entravent pas la supervision efficace par les autorités de réglementation.
4. Contrôle diligent – Une entité réglementée doit procéder au contrôle diligent qui s'impose dans le choix de tiers fournisseurs de services.
5. Contrat – Les relations d'impartition doivent être régies par des contrats écrits qui énoncent clairement tous les aspects importants de l'entente d'impartition, y compris les droits, les responsabilités et les attentes des parties.
  - Le contrat ne doit ni empêcher l'entité réglementée de s'acquitter de ses obligations réglementaires ni l'entraver dans cette démarche, ni empêcher l'autorité de réglementation d'exercer ses pouvoirs réglementaires ou y faire obstacle.
  - L'entité réglementée doit s'assurer qu'elle est en mesure d'avoir accès à l'ensemble des livres, registres et renseignements concernant l'activité impartie qui est exécutée chez le fournisseur de services.
  - Le contrat devrait prévoir la surveillance et l'évaluation en permanence par l'entité réglementée du fournisseur de services de sorte que toutes mesures correctives nécessaires puissent être prises immédiatement.
  - Une clause de résiliation et des délais minimaux pour l'exécution d'une disposition de résiliation, si cela est jugé nécessaire, doivent être inclus. Cette disposition permettrait que les services impartis soient transférés à un autre tiers fournisseur de services ou soient intégrés dans l'entité réglementée. Une telle clause doit inclure des dispositions concernant l'insolvabilité ou d'autres changements importants de la forme juridique et prévoir une délimitation claire du titre de la propriété intellectuelle après la résiliation, y compris la rétrocession de renseignements à l'entité réglementée et d'autres obligations qui continuent d'avoir une incidence après la résiliation du contrat.
  - Le contrat doit inclure, au besoin, les conditions régissant l'octroi en sous-traitance par le tiers fournisseur de services de l'ensemble ou d'une partie de l'activité impartie. Ce contrat doit exiger que l'entité réglementée approuve l'utilisation de sous-traitants par le tiers fournisseur de services à l'égard de l'ensemble ou d'une partie de l'activité gérée par le tiers ou dont il offre la prestation. De façon plus générale, le contrat doit prévoir que, dans le cas des risques qui peuvent survenir lorsque le fournisseur de services effectue une impartition à d'autres tiers, l'entité réglementée dispose de la faculté de conserver un contrôle analogue à celui qu'elle



exerce à l'égard des risques qui pourraient survenir dans le cadre de l'entente d'impartition directe initiale.

6. Continuité des activités – Une entité réglementée et ses fournisseurs de services doivent établir et maintenir des plans de mesures d'urgence, y compris un plan de reprise des activités après sinistre et le contrôle périodique des installations de secours.
7. Renseignements confidentiels – Une entité réglementée doit prendre des mesures appropriées afin d'exiger que les fournisseurs de services protègent ses renseignements confidentiels et ceux de ses clients contre une communication intentionnelle ou par inadvertance à des personnes non autorisées.
8. Évaluation par les autorités de réglementation – Les autorités de réglementation doivent tenir compte des activités imparties qui font partie intégrante de leur évaluation permanente de l'entité réglementée.
  - Les autorités de réglementation devraient s'assurer par des moyens appropriés que toute entente d'impartition ne nuit pas à la faculté de l'entité réglementée de s'acquitter de ses obligations réglementaires.
  - Les autorités de réglementation doivent tenir compte des activités d'impartition dans le cadre de leur évaluation globale des risques associés à une entité réglementée.
  - Afin d'être en mesure d'évaluer et de surveiller la politique d'impartition et le programme de gestion des risques en cas d'impartition d'une entité réglementée, les autorités de réglementation devraient pouvoir, dès qu'elles en font la demande, obtenir dans les plus brefs délais tous les livres et registres pertinents se rapportant à l'activité impartie, peu importe qu'ils se trouvent en la possession de la société qui impartit les activités ou du tiers fournisseur de services, et obtenir des renseignements supplémentaires concernant les activités imparties.
  - L'accès, par les autorités de réglementation, à ces livres et registres peut être direct ou indirect, quoique l'entité réglementée devrait toujours conserver un accès direct à ces livres et registres. Cela peut comporter l'imposition d'une exigence que les livres et registres soient conservés dans le territoire de l'autorité de réglementation ou que le fournisseur de services convienne de transmettre des originaux ou des copies des livres et registres au territoire de l'autorité de réglementation sur demande.
  - Les autorités de réglementation devraient envisager la mise en œuvre de règlements et de mesures appropriées conçus pour favoriser l'accès aux livres, registres et renseignements du fournisseur de services sur le rendement des activités imparties. Cela pourrait comporter l'imposition d'une exigence que les entités réglementées intègrent dans les ententes d'impartition des dispositions contractuelles qui leur accordent l'accès aux livres et registres du fournisseur de services se rapportant aux activités imparties, ainsi qu'un droit de consultation de ceux-ci, et un accès



semblable aux livres et registres des sous-traitants, de même que des dispositions contractuelles selon lesquelles le fournisseur de services est tenu de mettre à la disposition de l'autorité de réglementation les livres, registres et renseignements sur les activités qui lui sont imparties, dès qu'il en reçoit la demande.

9. Concentration – Les autorités de réglementation devraient être conscientes des risques éventuels qui découlent de la concentration parmi un nombre restreint de fournisseurs de services des activités imparties par plusieurs entités réglementées.

Ces principes directeurs ont été adoptés à l'échelle internationale par les commissions des valeurs mobilières, y compris les territoires visés par les ACVM. En outre, le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF)<sup>2</sup> a publié des lignes directrices semblables.

## **2. Quelles sont les exigences des ACVM concernant l'impartition?**

Lorsque le Règlement 31-103 (la Norme canadienne 31-103 ailleurs qu'au Québec) a été mis en œuvre en septembre 2009, son Instruction générale a énoncé les principes généraux pour l'établissement et le maintien de systèmes de contrôle interne chez les personnes inscrites. L'Instruction mentionnait expressément la nécessité d'adopter des pratiques commerciales prudentes et de procéder à un contrôle diligent dans le cadre de l'évaluation de la décision d'impartir ou non.

La partie 11 de l'Instruction générale précise que la société inscrite a la responsabilité de toutes les fonctions imparties. Les fonctions imparties doivent être énoncées dans un contrat écrit ayant force exécutoire et énonçant, entre autres, les attentes des parties à l'entente d'impartition. Elle exige que la société inscrite effectue un contrôle diligent de tiers fournisseurs de services éventuels, y compris les membres du même groupe qu'elle. Le contrôle diligent consiste à évaluer leur réputation, leur stabilité financière, leurs contrôles internes pertinents et leur capacité globale à fournir les services.

La société inscrite doit :

- vérifier que les tiers fournisseurs de services ont des mesures adéquates de protection de la confidentialité de l'information et, s'il y a lieu, des capacités de reprise après sinistre adéquates;
- examiner continuellement la qualité des services impartis;
- élaborer et mettre à l'essai un plan de continuité des activités pour réduire les perturbations pour ses activités et ses clients dans l'éventualité où les fournisseurs de services n'exécuteraient pas leur mandat d'une manière satisfaisante;

---

<sup>2</sup> Les courtiers membres faisant partie du même groupe qu'une entité financière sous réglementation fédérale (EFF) canadienne devraient également prendre acte de la Ligne directrice B-10 révisée du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), « Impartition d'activités, de fonctions et de méthodes commerciales », de mars 2009.





- tenir compte des autres prescriptions légales applicables, comme celle de la législation sur la protection de la vie privée, lorsqu'elle conclut des conventions d'impartition.

La société inscrite, son autorité de réglementation et ses auditeurs devraient bénéficier du même accès au produit du travail du tiers fournisseur de services que si les activités étaient exercées par la société elle-même. La société devrait veiller à ce que cet accès soit fourni et prévoir une clause à ce sujet dans le contrat conclu avec le fournisseur de services.

Les courtiers membres doivent conserver une liste de contrôle de toutes les ententes d'impartition et des dates de prise d'effet des ententes conclues. Ces ententes, qui forment un aspect essentiel des activités d'un courtier membre, sont susceptibles d'être examinées par l'OCRCVM et doivent être mises à sa disposition sur demande. Cet examen peut comprendre la consultation des registres que tient le fournisseur de services et l'inspection de ses activités.

### **3. Autres lignes directrices sectorielles sur l'impartition**

Des lignes directrices sectorielles pertinentes sur l'impartition ont été élaborées dans le cadre de la Directive concernant les marchés d'instruments financiers (Directive MIF). Il s'agit d'un projet conjoint mis sur pied par 11 associations commerciales de l'Union européenne (UE) afin d'appuyer leurs membres dans la mise en œuvre de la législation de l'UE sur l'externalisation<sup>3</sup>, y compris la Financial Securities Authority (FSA)<sup>4</sup>. Les lignes directrices fournissent aux courtiers membres une liste de contrôle utile pour leur permettre d'élaborer leurs propres politiques et procédures écrites concernant l'impartition et le respect des exigences énoncées dans l'Instruction générale relative au Règlement 31-103. Un résumé des lignes directrices figure en annexe A.

### **4. Activités d'un courtier en placement pouvant être imparties**

L'OCRCVM appuie la méthode préconisée dans l'étude de l'OICV qui consiste à établir une distinction entre les activités essentielles ou non essentielles. Dans le cadre de son analyse des activités des courtiers membres, l'OCRCVM s'est servi des mêmes distinctions. L'OCRCVM, dans son analyse et l'établissement de ses attentes, a suivi une méthode qui s'inscrit dans la logique des principes énoncés dans l'étude de l'OICV et des lignes directrices présentées dans l'Instruction générale relative au Règlement 31-103.

---

<sup>3</sup> Les 11 membres des MIF sont The Association of British Insurers (ABI), The Association of Private Client Investment Managers and Stockbrokers (APCIMS), Association of Foreign Banks (AFB), The Bond Market Association, the British Bankers' Association (BBA), Building Societies Association (BSA), the Futures and Options Association (FOA), The International Capital Market Association (ICMA), Investment Management Association (IMA), The International Swaps and Derivatives Association (ISDA) et la London Investment Banking Association (LIBA).

<sup>4</sup> La FSA a adopté les lignes directrices sectorielles MIF dans son manuel (Chapter 8 – Senior Management Arrangements, Systems and Controls (SYSC) sourcebook) en mai 2010.





Pour permettre de cerner les activités d'un courtier en placement qui peuvent être imparties, les activités principales qui sont exécutées chez un courtier membre ont été analysées et classées :

- ou bien comme activités « essentielles » qui *ne peuvent pas* être imparties;
- ou bien comme activités « essentielles » qui *peuvent* être imparties;
- ou bien comme activités « non essentielles » qui *peuvent* être imparties.

Pour plus de précisions sur les activités analysées et leur admissibilité à l'impartition, veuillez consulter l'Annexe B.

### **Activités essentielles qui ne peuvent pas être imparties**

Les Règles des courtiers membres de l'OCRCVM interdisent l'impartition de certaines activités essentielles du courtier membre. Pour la plupart, ces interdictions découlent de l'exigence énoncée à l'article 3 de la Règle 39 des courtiers membres de l'OCRCVM, qui restreint soit aux employés soit aux mandataires d'un courtier membre l'exercice d'une activité liée aux valeurs mobilières pour le compte d'un courtier membre. Cette exigence interdit ainsi l'impartition de la plupart des activités essentielles destinées à la clientèle du courtier membre, notamment :

- le processus d'ouverture de compte (y compris la collecte des renseignements sur le client et la communication de renseignements sur la relation);
- la réalisation d'évaluations de la convenance (opération, ordre, type d'opération, stratégie de négociation, mode de financement, type de compte, etc.);
- le traitement des plaintes des clients.

L'interdiction de l'impartition des activités essentielles destinées à la clientèle comporte une exception : l'impartition de la prise de décisions de placement dans le cas de comptes gérés. Selon la définition de l'expression « compte géré » présentée à l'article 3 de la Règle 1300 des courtiers membres, les Règles des courtiers membres de l'OCRCVM autorisent expressément l'impartition de la prise de décisions de placement à un gestionnaire de portefeuille externe engagé par le courtier membre.

### **Activités essentielles qui peuvent être imparties**

La liste qui suit énumère les activités essentielles d'un courtier membre qu'il *n'est pas* interdit d'impartir :

- la prise de décisions de placement dans le cas de comptes gérés (mentionnée précédemment);
- l'exercice de certaines activités d'exploitation liées aux comptes de clients, par exemple la compensation et le règlement d'opérations de clients;
- l'administration de prêts sur marge et d'autres prêts consentis à des clients;
- la préparation des relevés de compte de clients;
- la préparation des rapports financiers réglementaires;



- la préparation de rapports non financiers réglementaires;
- l'exercice d'activités de dépôt liées à l'inscription et de maintien des bases de données;
- l'exercice d'activités de trésorerie;
- l'exercice d'activités de financement d'entreprise;
- la préparation de rapports de recherche et de chroniques boursières;
- l'exercice d'activités de commercialisation;
- le recours à des services professionnels externes se rapportant aux activités commerciales du courtier membre, par exemple des services de comptabilité et d'audit interne;
- la gestion et l'entretien des systèmes d'information d'un courtier membre.

Lorsque l'une de ces activités doit être impartie, et notamment lorsqu'elle est impartie à un autre courtier membre :

- l'OCRCVM s'attend à ce que le courtier membre évalue en bonne et due forme au départ si le fournisseur de services convient à l'activité qui lui sera impartie et s'il le demeure par la suite (voir l'article 5 du présent avis pour de plus amples renseignements);
- le courtier membre qui a impartie des activités précises demeure responsable de veiller à ce que les activités soient exécutées convenablement et conformément aux exigences pertinentes de l'OCRCVM.

#### ***Activités non essentielles qui peuvent être imparties***

L'impartition de certaines activités non essentielles du courtier membre n'est pas interdite selon les Règles des courtiers membres de l'OCRCVM qui s'appliquent. Il s'agit d'activités qui ne donneraient pas lieu à une préoccupation d'ordre réglementaire si elles faisaient l'objet d'une impartition. Au nombre de ces activités, mentionnons les suivantes :

- les activités de gestion des services de bureau;
- l'obtention de services d'expertise-conseil externes;
- les activités de gestion des ressources humaines.

Tout comme dans le cas de l'impartition des activités essentielles, l'OCRCVM s'attend à ce que le courtier membre évalue en bonne et due forme au départ si le fournisseur de services convient à l'activité qui lui sera impartie et s'il le demeure par la suite (voir l'article 5 du présent avis pour de plus amples renseignements).

### **5. Que faut-il évaluer pour décider d'impartir ou non une activité?**

Ainsi qu'il a été mentionné précédemment, les Règles des courtiers membres de l'OCRCVM énoncent des exigences détaillées à l'égard d'ententes d'impartition données (par exemple les arrangements entre remisiers et courtiers chargés de comptes, les ententes de garde de titres et les ententes de gestion de portefeuille externe); toutefois, les Règles n'énoncent pas des exigences générales qu'il faut respecter lorsqu'on envisage de conclure ou non une entente d'impartition. Les principes suivants énoncent les attentes qu'a l'OCRCVM à l'égard



du contrôle diligent que doivent effectuer les courtiers membres en ce qui concerne l'impartition :

- le courtier membre doit disposer d'une politique d'impartition détaillée qui encadre la réalisation du contrôle diligent qui sous-tendra les décisions sur la pertinence et le moyen d'impartition en bonne et due forme de certaines activités.
- le courtier membre ne doit jamais conclure une entente d'impartition qui :
  - diminue sa capacité de s'acquitter de ses obligations envers ses clients et les autorités de réglementation,
  - entrave une supervision efficace de la part des autorités de réglementation,
  - concentre indûment ses activités imparties chez un ou quelques fournisseurs de services d'impartition.
- le courtier membre doit aviser l'OCRCVM de toute nouvelle entente d'impartition qui vise des activités essentielles du courtier membre et qu'il a conclue, conformément à l'Avis sur les règles 10-0060 de l'OCRCVM, *Déclaration des modifications de modèles d'entreprise*.
- le courtier membre qui a impartit certaines activités doit :
  - conclure des contrats d'impartition écrits qui décrivent clairement tous les aspects importants de l'entente d'impartition, y compris les droits, responsabilités et attentes des parties
  - conserver une liste centralisée, ainsi que des exemplaires des ententes connexes, des fournisseurs de services d'impartition à qui des activités essentielles du courtier membre ont été imparties
  - établir et mettre en œuvre un programme complet de gestion des risques d'impartition qui sert à surveiller les risques associés :
    - aux activités imparties;
    - à la relation d'impartition intervenue avec le fournisseur de services.Les risques associés à la relation d'impartition qui doivent être gérés comprennent les suivants :
    - le *risque lié à la réputation*, soit le risque qu'un piètre service fourni par le fournisseur de services d'impartition touche la réputation du courtier membre;
    - le *risque lié à la conformité*, soit le risque que le fournisseur de services d'impartition ne respecte pas les exigences ou obligations réglementaires ou autres qui s'appliquent au courtier membre;
    - le *risque lié à la stratégie de sortie*, soit le risque que le courtier membre ne puisse pas reprendre l'exécution des activités imparties ou de conclure en temps opportun un contrat avec un autre fournisseur de services d'impartition, parce qu'il dépend trop du fournisseur de services d'impartition et qu'il dispose d'un personnel sans compétences pertinentes;
    - le *risque lié à l'accès aux données*, soit le risque que le courtier membre n'aura pas accès en temps opportun aux données, aux registres ou aux actifs;



- le *risque lié à la concentration*, soit le risque que le secteur dans son ensemble, ou une partie importante de celui-ci, dépende de manière considérable des services offerts par le fournisseur de services d'impartition.

Se reporter à l'annexe C pour une liste plus détaillée des risques clés associés à l'impartition et des préoccupations principales associées à ces risques.

- s'il y a lieu, obtenir, et fournir à l'OCRCVM, un rapport d'audit, tel que le rapport ICCA 5970 (maintenant le rapport NCMC 3416) ou le rapport SAS 70 (maintenant le rapport SSAE 16), sur chaque entente d'impartition se rapportant à une activité essentielle du courtier membre;
- inclure dans le cadre de sa planification de la continuité des activités des plans qui prévoient le scénario où un ou plusieurs des principaux fournisseurs de services d'impartition subissent une perturbation des activités.

## **6. Les ententes d'impartition visant les membres du même groupe sont-elles assujetties à la présente Note d'orientation?**

Les lignes directrices énoncées dans le présent avis visent les ententes d'impartition tant avec que sans lien de dépendance. Dans le cas des ententes d'impartition avec lien de dépendance, comme celles faisant intervenir des membres du même groupe, le facteur supplémentaire suivant portant sur le *risque lié à l'accès aux données* s'applique :

- l'entente devrait inclure des procédures visant à limiter l'accès par les employés du membre du groupe et les employés cumulant des postes chez le courtier membre et chez un membre du même groupe aux données, aux registres et aux actifs du courtier membre et prévoyant un contrôle à cet égard.

En l'absence de telles procédures, les employés agissant dans l'intérêt de leur employeur qui est membre du même groupe pourraient apporter des modifications importantes aux données et aux registres du courtier membre ou déplacer les actifs du courtier membre et des clients du courtier membre sans tenir compte de l'intérêt du courtier membre ou sans agir en fonction de celui-ci.

## **7. À quel moment l'OCRCVM adoptera-t-il des règles sur l'impartition?**

En plus de l'orientation donnée dans le présent avis, l'OCRCVM travaille présentement à l'élaboration de projets de règle sur l'impartition qui codifieront :

- les obligations générales imposées aux courtiers membres d'effectuer un contrôle diligent :
  - lorsque l'impartition d'activités données est envisagée;
  - lorsqu'une entente d'impartition a été conclue.

Il est prévu que les obligations énoncées dans ce projet de règle seront fondées sur les principes et seront analogues à celles qui sont énoncées à l'article 5 du présent avis.



- les obligations précises imposées aux courtiers membres d'assurer un accès et un contrôle en permanence à l'égard de ce qui suit :
  - leurs livres et registres, y compris les registres des comptes de clients;
  - les actifs de leurs comptes et de comptes de leurs clients qui sont détenus par les courtiers membres ou qui relèvent de leur contrôle.

#### *Livres et registres*

Pour qu'un courtier membre puisse respecter ses obligations concernant la tenue des livres et registres, le projet de règle exigera ce qui suit :

- le courtier membre doit conserver ses livres et registres à son établissement principal;
- l'accès aux livres et registres doit être limité aux personnes suivantes :
  - les employés et les mandataires du courtier membre,
  - les employés et les mandataires d'un fournisseur de services d'impartition avec lequel le courtier membre a conclu une entente d'impartition.

Si un employé ou un mandataire du courtier membre est également employé ou mandataire d'une organisation membre du même groupe, le projet de règle précisera que l'accès aux livres et aux registres ne devrait être accordé que lorsque cela est nécessaire pour que la personne puisse s'acquitter de ses responsabilités à titre d'employé ou de mandataire du courtier membre.

#### *Comptes du courtier membre ou de ses clients*

Pour qu'un courtier membre puisse respecter ses obligations de préservation des actifs, le courtier membre sera également tenu, selon le projet de règle, de restreindre l'accès à ses actifs et à ceux de ses clients aux personnes suivantes :

- les employés et les mandataires du courtier membre,
- les employés et les mandataires d'un fournisseur de services d'impartition avec lequel le courtier membre a conclu une entente d'impartition.

En outre, si l'employé ou le mandataire du courtier membre est également employé ou mandataire d'une organisation membre du même groupe, le projet de règles précisera que l'accès aux actifs du compte du courtier membre et des comptes de ses clients ne devrait être accordé que lorsque cela est nécessaire pour que la personne puisse s'acquitter de ses responsabilités à titre d'employé ou de mandataire du courtier membre.

### Autres lignes directrices sectorielles sur l'impartition – Directive MIF

La directive MIF incite les sociétés à prendre des mesures raisonnables pour éviter une aggravation induite du risque opérationnel, telle l'impartition\* de fonctions opérationnelles importantes d'une manière qui nuit sensiblement à la qualité du contrôle interne de l'entreprise et à la capacité de celle-ci de surveiller qu'elle respecte bien toutes ses obligations aux termes du régime réglementaire qui la régit.

Plus précisément, la directive MIF classe les activités selon la probabilité qu'elles constituent l'impartition de fonctions éventuellement essentielles et importantes. Au nombre des exemples de telles fonctions, mentionnons les suivantes :

- a) la conformité, l'audit interne, le soutien à la comptabilité ou à la gestion des risques;
- b) le contrôle du risque de crédit;
- c) l'administration ou la gestion de portefeuilles par un tiers;
- d) le stockage (matériel et électronique) des données;
- e) l'entretien/le soutien quotidien et continu des systèmes;
- f) la gestion quotidienne et continue des logiciels/systèmes (par exemple lorsqu'un tiers exécute la fonctionnalité quotidienne et/ou fait tourner des logiciels ou fait fonctionner des procédés sur ses propres systèmes).

En ce qui concerne les activités qui sont très vraisemblablement essentielles pour l'entreprise, la directive MIF énonce les conditions suivantes qui doivent être respectées :

- (i) le prestataire de services\*\* dispose des capacités, de la qualité et des éventuels *agrément*s requis par la législation pour exécuter les tâches, services ou activités *externalisés* de manière fiable et professionnelle;
- (ii) ce prestataire doit fournir les services *externalisés* de manière efficace, l'entreprise définissant à cet effet les méthodes d'évaluation du niveau de performance du prestataire;
- (iii) le prestataire de services doit surveiller de manière appropriée l'exécution des tâches *externalisées* et gérer de manière adéquate les risques associés à l'externalisation;
- (iv) les mesures appropriées doivent être prises s'il apparaît que le prestataire de services risque de ne pas s'acquitter de ses tâches de manière efficace ou conforme à la législation en vigueur et aux exigences réglementaires;
- (v) l'entreprise d'investissement, qui doit conserver l'expertise nécessaire pour contrôler effectivement les tâches *externalisées* et gérer les risques associés à l'externalisation, contrôle ces tâches et gère ces risques;
- (vi) le prestataire de services l'informe de tout événement susceptible d'avoir un impact sensible sur sa capacité à exécuter les tâches *externalisées* de manière efficace et conforme à la législation en vigueur et aux exigences réglementaires;

\* Appelée « externalisation » dans la Directive MIF.

\*\* La Directive 2006/73/CE portant mesures d'exécution de la Directive MIF appelle ainsi le fournisseur de services.

- (vii) *l'entreprise d'investissement doit pouvoir, si nécessaire, résilier le contrat d'externalisation sans que cela nuise à la continuité ou à la qualité des prestations servies aux clients;*
- (viii) *le prestataire de services doit coopérer avec les autorités compétentes dont relève l'entreprise d'investissement pour tout ce qui concerne les activités externalisées;*
- (ix) *l'entreprise d'investissement, les personnes chargées du contrôle de ses comptes<sup>\*\*\*</sup> et les autorités compétentes dont elle relève doivent avoir un accès effectif aux données relatives aux activités externalisées et aux locaux professionnels du prestataire de services, et ces autorités compétentes doivent pouvoir exercer ces droits d'accès;*
- (x) *le prestataire de services doit assurer la protection des informations confidentielles ayant trait à l'entreprise d'investissement ou à ses clients;*
- (xi) *l'entreprise d'investissement et le prestataire de services doivent concevoir, mettre en place et garder opérationnel un plan d'urgence en vue d'un rétablissement de l'activité après sinistre prévoyant un contrôle régulier des capacités de sauvegarde, dans tous les cas où cela apparaît nécessaire eu égard à la nature de la tâche, du service ou de l'activité qui a été externalisé.*

En outre, la FSA a publié des directives qui précisent que les questions essentielles suivantes devraient être abordées dans toute entente d'impartition :

- *fonctions précises à impartir* – énumérer et clairement définir les fonctions à impartir et les responsabilités de l'entreprise et du fournisseur de services;
- *normes de service et de rendement* – préciser les niveaux de service et de rendement précis à la fois en termes quantitatifs et qualitatifs et indiquer de quelle manière ils seront surveillés;
- *accès aux renseignements par l'autorité de réglementation/l'auditeur* – imposer une obligation au fournisseur de services d'accorder à l'entreprise, à ses auditeurs et/ou aux autorités de réglementation des droits de consultation et d'accès aux livres, aux registres et aux renseignements pertinents à l'activité impartie (et, le cas échéant, aux livres, registres et renseignements de sous-traitants) au besoin;
- *processus de résiliation* – indiquer le processus convenu de résiliation et de gestion de la sortie, y compris les stratégies de sortie qui permettent le transfert du service à un autre fournisseur de services ou à l'entreprise elle-même;
- *titres de propriété des biens et confidentialité* – le titre de propriété intellectuelle et la protection des renseignements confidentiels;
- *consentement préalable avant la sous-traitance* – exiger le consentement préalable de l'entreprise lorsqu'une sous-impartition est envisagée (c'est-à-dire lorsqu'un fournisseur de services sous-traite des éléments du service à d'autres tiers fournisseurs de services) et s'assurer que les modalités convenues entre le fournisseur de services et un tiers ne contredisent pas celles de l'entente intervenue entre l'entreprise et le fournisseur de services;
- *exigence de notification de changements importants* – exiger du fournisseur de services qu'il informe immédiatement l'entreprise de tout changement important de situation qui pourrait avoir une incidence importante sur sa prestation des services.

---

<sup>\*\*\*</sup> On entend ici les auditeurs.



- *Autre* – en outre, il y a lieu d'examiner la possibilité d'inclure d'autres éléments, notamment ceux qui :
  - confirment le choix de la loi applicable lorsque le fournisseur de services est situé à l'étranger;
  - précisent les responsabilités du fournisseur de services concernant la sécurité des technologies de l'information;
  - exigent l'acceptation de la responsabilité par le fournisseur de services en cas de rendement insatisfaisant ou d'une autre violation de l'entente;
  - précisent les processus de paiement;
  - exigent des garanties et des indemnités de la part du fournisseur de services;
  - précisent les mécanismes convenus pour le règlement de différends;
  - précisent les mesures convenues concernant la continuité des activités que doit prendre le fournisseur de services.

PROJET

**Liste des fonctions d'impartition****FONCTIONS ESSENTIELLES**

Les fonctions suivantes constituent des exemples d'activités/de fonctions d'impartition qui sont essentielles et vraisemblablement essentielles à la réputation et à la viabilité continues d'une société de placement :

<b>Activité</b>	<b>Admissibilité à l'impartition de l'activité<sup>5</sup></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Activités visant les clients, telles que :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le processus d'ouverture de compte (y compris la collecte des renseignements sur le client et la communication de renseignements sur la relation);</li> <li>○ décisions de placement dans le cas de comptes gérés;</li> <li>○ évaluations de la convenance dans le cas de comptes avec conseils (opération, ordre, type d'opération, stratégie de négociation, mode de financement, type de compte, etc.);</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>L'impartition du processus d'ouverture de compte est interdite</b> – comme l'activité doit être exécutée et supervisée par des personnes autorisées qui doivent être des employés ou des mandataires du courtier membre, elle ne peut être impartie.</li> <li>○ <b>L'impartition de décisions de placement est autorisée dans le cas de comptes gérés</b> – dans le cas de comptes gérés, les Règles des courtiers membres autorisent expressément l'impartition des décisions de placement à un gestionnaire de portefeuille externe engagé par le courtier membre, selon la définition de l'expression « compte géré » présentée à l'article 3 de la Règle 1300 des courtiers membres.</li> <li>○ <b>L'impartition d'évaluations de la convenance est interdite dans le cas de comptes avec conseils</b> – comme l'activité doit être exécutée et supervisée par des personnes inscrites qui doivent être des employés ou des mandataires du courtier membre, elle ne peut être impartie.</li> </ul>

<sup>5</sup> **À noter :** Nous n'avons pas cité dans cette colonne toutes les Règles des courtiers membres de l'OCRCVM qui s'appliquent à une activité donnée; seules les règles jugées les plus pertinentes à la question de l'impartition ont été citées.

Activité	Admissibilité à l'impartition de l'activité <sup>5</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Traitement des plaintes des clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b><i>L'impartition du traitement des plaintes de clients est interdite</i></b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les activités visant les comptes de clients, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les activités d'exploitation telles que les dépôts d'espèces/les déboursés, la réception et la livraison de titres, les transferts de titres, le traitement de l'exécution des opérations, la compensation, le règlement, les restructurations de titres, les dividendes et les intérêts, les activités se rapportant aux fondés de pouvoir des actionnaires et à la sollicitation de procurations auprès de ceux-ci;</li> <li>○ les activités se rapportant à la protection des positions détenues dans les comptes de clients;</li> </ul> </li> </ul>	<p><b><i>L'impartition de la réalisation des activités d'exploitation se rapportant aux opérations sur titres, à leur transfert, à leur restructuration et aux événements donnant droit aux titres est autorisée</i></b></p> <p><b><i>L'impartition de la garde des actifs du compte client est autorisée, sous réserve du respect des exigences suivantes :</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les positions de clients détenues dans un lieu externe qui n'est pas sous l'autorité du courtier membre doivent respecter les exigences prévues aux articles 3 à 3B de la Règle 17 et aux Règles 2000 et 2600 des courtiers membres de l'OCRCVM, Énoncés 4 à 6, ainsi que celles prévues au Formulaire 1</li> <li>○ En outre, certaines Règles des courtiers membres de l'OCRCVM se rapportent expressément aux ententes d'impartition visant la garde externe des positions détenues dans les comptes de clients, comme celles-ci : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La garde des titres, à la condition que les titres soient détenus dans des « lieux agréés de dépôt de titres » au sens du Formulaire 1</li> <li>• Les ententes de partage des services administratifs, à la</li> </ul> </li> </ul>

Activité	Admissibilité à l'impartition de l'activité <sup>5</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Activités liées à l'évaluation des positions détenues dans les comptes de clients;</li>   <li>○ Activités liées à la tenue des registres liés aux comptes de clients et communication aux clients des positions détenues dans les comptes et des soldes en espèces détenus;</li> </ul>	<p>condition que les ententes respectent les exigences prévues à l'alinéa 1(d) de la Règle 35 des courtiers membres de l'OCRCVM</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les arrangements entre remisiers et courtiers chargés de comptes, à la condition que les arrangements respectent les exigences prévues à la Règle 35 des courtiers membres de l'OCRCVM</li> <li>○ Dans le même ordre d'idées, l'OCRCVM a récemment publié un projet de note d'orientation sur les accords de compensation qui sont une autre forme d'entente d'impartition de services administratifs. La Note d'orientation présentée dans l'Avis sur les règles 12-0312 de l'OCRCVM indique que, même si aucune règle de l'OCRCVM ne porte spécifiquement sur les accords de compensation, il faut évaluer certaines questions pratiques et certaines questions générales liées au contrôle diligent d'impartition afin de décider si la conclusion d'un accord de compensation donné convient.</li> </ul> <p><b>L'impartition de l'évaluation des actifs détenus dans les comptes de clients est autorisée, sous réserve du respect des exigences suivantes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'évaluation doit être réalisée conformément aux exigences présentées à la Règle 2600 des courtiers membres de l'OCRCVM, Énoncé 7 et au Formulaire 1</li> </ul> <p><b>L'impartition de la tenue des registres des comptes clients et de la préparation des relevés de compte est autorisée, sous réserve du respect des exigences suivantes :</b></p>

Activité	Admissibilité à l'impartition de l'activité <sup>5</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'administration des comptes sur marge et des espèces en souffrance, par exemple les limites de crédit, les appels de marge, le recouvrement des créances douteuses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les registres des comptes de clients doivent être tenus et les relevés de compte doivent être fournis aux clients conformément aux exigences présentées à la Règle 200 des courtiers membres de l'OCRCVM</li> </ul> <p><b><i>L'impartition de l'administration des prêts liés aux comptes est autorisée</i></b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation de l'information financière prévue par la réglementation (dépôts de rapports financiers, etc.)</li> </ul>	<p><b><i>L'impartition de la préparation des rapports financiers est interdite</i></b> aux termes des dispositions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ l'article 1 de la Règle 17 des courtiers membres selon lequel les courtiers membres doivent maintenir en tout temps un capital régularisé en fonction du risque supérieur à zéro;</li> <li>○ la Règle 2600 des courtiers membres, Énoncé 2, selon lequel le courtier membre doit disposer de politiques et procédures internes conçues pour lui permettre de remplir en tout temps son obligation de maintien liée à la suffisance du capital.</li> </ul> <p>Ces obligations ne pourraient être respectées si la préparation des rapports financiers réglementaires était impartie.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation de l'information non financière prévue par la réglementation (dépôts de rapports non financiers, dépôts de rapports dans le cadre de l'obligation de protection du public, etc.)</li> </ul>	<p><b><i>L'impartition de la préparation de rapports non financiers est interdite</i></b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les activités liées à l'inscription, comme : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le dépôt de demandes d'inscription de sociétés et de personnes physiques;</li> </ul> </li> </ul>	<p><b><i>L'impartition des activités liées à l'inscription est autorisée</i></b></p>

Activité	Admissibilité à l'impartition de l'activité <sup>5</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le dépôt de mises à jour annuelles et courantes de renseignements (activités commerciales externes, réclamations déposées, emplacement des bureaux);</li> <li>○ Dépôts d'avis de résiliation visant des personnes physiques;</li> <li>○ Tenue d'une base de données centrale servant à assurer le suivi des inscriptions de personnes physiques et des compétences requises connexes</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Activités de trésorerie (comme l'emprunt et le prêt de titres, la gestion de trésorerie)</li> </ul>	<p><b><i>L'impartition des activités de trésorerie est autorisée</i></b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Activités de financement d'entreprise</li> </ul>	<p><b><i>L'impartition des activités de financement d'entreprise est autorisée</i></b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rapports de recherche et chroniques boursières</li> </ul>	<p><b><i>L'impartition de la préparation de rapports de recherche et de chroniques boursières est autorisée, sous réserve du respect des exigences suivantes :</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b><i>Préparation de rapports de recherche</i></b> – la Règle 4 et la ligne directrice 2 de la Règle 3400 mentionnent et autorisent expressément la diffusion de rapports de recherche établis par des tiers, sous réserve du respect de certaines conditions.</li> <li>○ <b><i>Approbation des rapports de recherche et des chroniques boursières aux fins de diffusion</i></b> – l'alinéa 7(3) de la Règle 29 exige que les rapports de recherche et les chroniques boursières soient approuvés par un surveillant avant leur publication.</li> </ul>

<b>Activité</b>	<b>Admissibilité à l'impartition de l'activité<sup>5</sup></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Commercialisation (publicité, centres d'appel)</li> </ul>	<p><b><i>L'impartition de la préparation de la documentation de commercialisation est autorisée, sous réserve du respect de l'exigence suivante :</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b><i>Approbation de la documentation de commercialisation et de la publicité</i></b> – l'alinéa 7(3) de la Règle 29 exige que les transcriptions de télémarketing, les documents de séminaires de promotion, les publicités originales et tout autre matériel utilisé pour solliciter des clients et contenant des rapports ou sommaires de rendement soient approuvés par un surveillant avant leur publication ou utilisation.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les services professionnels se rapportant aux activités commerciales du courtier en valeurs mobilières (par exemple la comptabilité, l'audit interne)</li> </ul>	<p><b><i>L'impartition d'activités visant à retenir des services professionnels externes est autorisée, sous réserve du respect de l'exigence suivante :</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b><i>Engagement d'auditeurs externes</i></b> – l'article 1 de la Règle 16 oblige le courtier membre à choisir son auditeur externe aux fins de l'audit annuel du Formulaire 1 des courtiers membres de l'OCRCVM parmi les noms figurant sur une liste d'auditeurs approuvée par le conseil de section compétent de l'OCRCVM.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestion et entretien du système d'information (comme la saisie et le traitement des données, les centres de données, la gestion des installations des serveurs, le soutien aux utilisateurs, les réseaux locaux, les services de dépannage)</li> </ul>	<p><b><i>L'impartition de la gestion et de l'entretien des systèmes d'information est autorisée</i></b></p>



## **FONCTIONS NON ESSENTIELLES**

Les fonctions suivantes ne sont pas réputées constituer des activités ou des fonctions d'impartition essentielles à la viabilité permanente de la société :

- Les activités de gestion des services de bureau, comme :
  - Les services de renseignements boursiers (p. ex. Bloomberg, Moody's);
  - L'achat de biens, de marchandises, de logiciels disponibles dans le commerce et d'autres produits;
  - La réparation et l'entretien des immobilisations corporelles;
  - Les services de messagerie, le courrier ordinaire, les services publics, le téléphone.
- Les services d'expertise-conseil comme :
  - Les examens de l'auditeur indépendant;
  - Les vérifications auprès des agences d'évaluation du crédit;
  - Les services consultatifs distincts (p. ex., les avis juridiques et fiscaux);
  - Les consultations professionnelles indépendantes.
- Les activités de gestion des ressources humaines, comme :
  - L'aide au recrutement du personnel;
  - L'obtention d'une formation spécialisée ou d'une formation continue;
  - La préparation de la paie et l'administration des avantages sociaux.

### Risques clés liés à l'impartition

Quoique l'impartition de certaines activités puisse être avantageuse pour un organisme de services financiers, l'impartition peut engendrer des risques qui doivent être gérés de manière efficace.

Risque	Préoccupations principales
Risque stratégique	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le tiers fournisseur de services d'impartition peut exercer des activités pour son propre compte qui sont incompatibles avec les objectifs stratégiques globaux de l'entité réglementée.</li> <li>▪ L'omission de mettre en œuvre une surveillance convenable du fournisseur de services d'impartition.</li> <li>▪ L'omission de conserver une expertise interne convenable afin de surveiller le fournisseur de services d'impartition.</li> </ul>
Risque lié à la réputation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De mauvais services fournis par le tiers fournisseur de services d'impartition.</li> <li>▪ L'interaction avec les clients n'est pas compatible avec les normes globales de l'entité réglementée.</li> <li>▪ Les pratiques du tiers fournisseur de services d'impartition ne cadrent pas avec les pratiques (déontologiques ou autres) déclarées de l'entité réglementée.</li> </ul>
Risque lié à la conformité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le non-respect des lois en matière de protection des renseignements personnels.</li> <li>▪ Le respect insuffisant des lois sur la protection des consommateurs et des règles de prudence.</li> <li>▪ Le fournisseur de services d'impartition a des systèmes et des contrôles insuffisants en matière de conformité.</li> </ul>
Risque lié à l'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Panne de la technologie.</li> <li>▪ Une capacité financière insuffisante ne permettant pas de respecter les obligations et/ou de fournir des mesures de redressement.</li> <li>▪ Des contrôles internes insuffisants donnant lieu à des erreurs ou des actes de fraude non dépiés.</li> <li>▪ Il est difficile/coûteux pour la société d'effectuer des inspections des activités du fournisseur de services d'impartition.</li> </ul>
Risque lié à la stratégie de sortie	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le risque de ne pas disposer de stratégies de sortie appropriées. Cela peut découler d'une trop grande dépendance à l'égard d'une même société d'impartition, de la perte de compétences pertinentes au sein de l'institution en soi, ce qui empêche celle-ci de rapatrier l'activité à l'interne, et de contrats qui font en sorte qu'une sortie en temps opportun le soit à des coûts prohibitifs.</li> <li>▪ Une capacité restreinte de rapatrier les services au sein de la société en raison d'un manque de personnel ou de la perte de connaissances à l'échelle de l'institution.</li> </ul>
Risque lié aux contreparties	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des prises fermes ou des évaluations de la solvabilité insuffisantes.</li> <li>▪ La qualité des débiteurs peut diminuer.</li> </ul>
Risque lié au pays	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le climat politique, social et juridique peut accroître le risque.</li> <li>▪ La planification de la continuité des affaires est plus compliquée.</li> </ul>

Risque	Préoccupations principales
Risque contractuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pouvoir faire appliquer les contrats.</li> <li>▪ Dans le cadre d'ententes d'impartition extraterritoriales, le choix du régime de droit est important.</li> </ul>
Risque lié à l'accès aux données	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'entente d'impartition entrave la capacité de l'entité réglementée de fournir des données et d'autres renseignements en temps opportun aux autorités de réglementation.</li> <li>▪ Un degré de difficulté supplémentaire découlant de la nécessité que l'autorité de réglementation comprenne les activités du fournisseur de services d'impartition.</li> </ul>
Risque systémique et lié à la concentration	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le secteur dans son ensemble est fortement dépendant du fournisseur de services d'impartition. Ce risque de concentration revêt plusieurs aspects, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'absence de contrôle par les diverses sociétés à l'égard du fournisseur;</li> <li>○ Le risque systémique auquel s'expose le secteur dans son ensemble.</li> </ul> </li> </ul>