

AVIS DE L'OCRCVM

Destinataires à l'interne :

Avis sur les règles Note d'orientation

Règles des courtiers membres

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@iiloc.ca

Richard J. Corner
Vice-président à la politique de réglementation des membres
416 943-6908
rcorner@iiloc.ca

14-0012

Le 13 janvier 2014

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 de 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, on observe une tendance correspondante à impartir davantage de fonctions, d'activités et de processus opérationnels à des tiers fournisseurs de services au moyen d'ententes que les Règles des courtiers membres de l'OCRCVM n'abordent pas suffisamment.

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 propriétaire d'un courtier membre exécutent certaines fonctions administratives liées à l'exploitation pour le compte du courtier membre et la banque mère facture au courtier membre les services rendus aux termes d'une entente de service. Des ententes semblables existent pour les sociétés mères inscrites auprès de la FINRA des États-Unis dont les filiales sont des courtiers membres. 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 la compensation eux-mêmes s'intéressent de plus en plus à la possibilité d'impartir à des tiers fournisseurs de services non réglementés au Canada et à l'étranger la gestion courante des livres et registres, y compris le rapprochement de soldes de comptes bancaires, des positions dont ils ont la garde, des revenus de dividendes ou d'intérêts reçus et des restructurations de titres. En l'absence de mesures de protection convenables, cette tendance sectorielle pourrait accroître les risques pour la protection des épargnants et la réputation du marché, les risques de crédit et les risques systémiques.

Nous rappelons aux courtiers membres qu'ils ont l'obligation de donner à l'OCRCVM un préavis des modifications importantes apportées à leur modèle d'entreprise, y compris les activités prévues à l'Avis sur les règles 10-0060 de l'OCRCVM – *Déclaration des modifications de modèles d'entreprise* de mars 2010. **La présente note d'orientation prendra effet le 14 avril 2014.**

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

À l'heure actuelle, le terme « impartition » n'est pas défini dans les Règles de l'OCRCVM. Un rapport préparé en 2005 par l'Organisation internationale des commissions de valeurs (le **rapport de l'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 »¹.

Le rapport de l'OICV dresse une distinction importante entre les fonctions « essentielles » et « non essentielles » d'une société. Selon le rapport, une fonction essentielle est une fonction :

« [TRADUCTION] essentielle à la viabilité continue d'une entité ainsi qu'au respect des obligations réglementaires qui lui sont imposées envers ses clients ».

Le rapport de l'OICV établit également des principes directeurs que les intermédiaires financiers doivent suivre lorsqu'ils planifient et organisent l'impartition d'activités, de fonctions ou de processus tant essentiels que non essentiels (appelés pour des raisons de simplicité « activités » dans le reste de la présente note d'orientation). Ces principes directeurs figurent à l'annexe A.

Comme l'OCRCVM n'a pas défini le terme « impartition » et qu'il souhaite axer ses efforts en matière de réglementation sur l'impartition des activités « essentielles », les définitions des termes « impartition », « essentiel » et « non essentiel », au sens qui leur est donné dans le reste de la présente note d'orientation, sont les mêmes que celles que contient le rapport de l'OICV.

2. Quelles sont les exigences de la réglementation canadienne concernant l'impartition?

EXIGENCES DE L'OCRCVM

Comme indiqué précédemment, les Règles des courtiers membres de l'OCRCVM énoncent les exigences visant de nombreuses ententes d'impartition courantes conclues par les courtiers membres. Ces ententes sont les suivantes :

- **Ententes de partage de services administratifs avec une institution financière canadienne membre du même groupe** [alinéa 1(d) de la Règle 35 des courtiers membres]

Cette règle permet à une institution financière canadienne membre du même groupe qu'un courtier membre de s'occuper de la compensation et du règlement des opérations, de préparer les livres et registres connexes et d'accomplir les fonctions connexes liées aux

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



opérations au nom du courtier membre, à condition que les actifs du courtier membre et des comptes de clients du courtier membre soient gardés séparément.

▪ **Arrangements entre remisiers et courtiers chargés de comptes** [articles 1 à 6 de la Règle 35 des courtiers membres]

Ces règles permettent à un courtier, appelé « remisier », d'impartir certaines fonctions administratives à un autre courtier, appelé « courtier chargé de comptes ». Elles prévoient quatre types différents d'arrangements avec un remisier/courtier chargé de comptes pouvant être conclus entre deux courtiers membres de l'OCRCVM². Pour chaque arrangement permis, les règles énumèrent les diverses activités que le courtier chargé de comptes doit exercer au nom du remisier, ainsi que les activités que le remisier continuera d'exercer lui-même.

Conformément aux autres ententes d'impartition, le remisier continue d'assumer la responsabilité de veiller à ce que les activités soient exécutées convenablement et conformément aux exigences pertinentes de l'OCRCVM, y compris les activités exercées par le courtier chargé de comptes en son nom. De plus, puisque le fournisseur de services d'impartition est un autre courtier membre de l'OCRCVM, il incombe également au courtier chargé de comptes de s'assurer que toutes les activités qu'il a convenu d'exécuter pour le compte du remisier le sont convenablement et conformément aux exigences pertinentes de l'OCRCVM³.

▪ **Ententes de garde de titres** [articles 3, 3A et 3B de la Règle 17 et 1 à 9 de la Règle 2000 des courtiers membres; Formulaire 1, Directives générales et définitions, définition de « lieux agréés de dépôt de titres »; et Formulaire 1, État B, ligne 20]

Ces règles obligent un courtier membre à établir, maintenir et respecter des politiques et procédures adéquates concernant la détention en dépôt et la protection des actifs des comptes de clients. Lorsqu'il s'acquitte de ces obligations, le courtier membre est autorisé à impartir l'activité de garde de titres à un lieu de dépôt externe, à condition :

- que le lieu de dépôt externe soit un dépositaire, une chambre de compensation, une institution financière, un courtier ou un organisme de placement collectif dont le capital selon les états financiers se situe ou est supérieur à un certain niveau⁴;

² Ces règles prévoient un cinquième type d'arrangement avec un remisier/courtier chargé de comptes pouvant être conclu entre un courtier membre de l'OCRCVM et un courtier étranger membre du même groupe. Ce type d'arrangement ne peut être conclu qu'à condition de respecter certaines dispositions des règles et d'être approuvé par le conseil de section compétent.

³ Pour chacun des quatre types d'arrangements avec un remisier/courtier chargé de comptes, la Règle 35 des courtiers membres exige que le courtier chargé de comptes traite les clients dont les comptes lui ont été transmis de la même manière que ses propres clients afin de veiller à exécuter les fonctions imparties conformément à toutes les règles applicables de l'OCRCVM.

⁴ Les exigences en matière de capital selon les états financiers que le lieu de dépôt doit respecter et les modalités minimales de l'entente de garde sont fixées dans la définition du terme « lieux agréés de dépôt de titres » figurant dans les Directives générales et définitions du Formulaire 1 des courtiers membres de l'OCRCVM.



- l'entente de garde écrite conclue avec le lieu de dépôt externe interdit l'utilisation des titres sans le consentement du courtier membre et précise que les titres doivent « être rapidement livrés au courtier membre à sa demande »⁴.

Lorsqu'un courtier membre recourt à un lieu de dépôt externe, il continue d'assumer la responsabilité de veiller à ce que toutes les activités de garde soient exécutées convenablement et conformément aux exigences pertinentes de l'OCRCVM.

- **Ententes de gestion externe des portefeuilles** [article 7 de la Règle 1300 des courtiers membres]

Cette règle permet à un courtier membre d'impartir son pouvoir discrétionnaire à l'égard d'une partie ou de la totalité de ses comptes gérés à un gestionnaire de portefeuille externe, à condition :

- que le gestionnaire de portefeuille externe soit dûment inscrit pour fournir des services de gestion de portefeuille discrétionnaires;
- que le gestionnaire de portefeuille externe soit assujéti à des lois ou des règlements concernant les conflits d'intérêts équivalents aux exigences de l'OCRCVM ou plus sévères que celles-ci.

Aux termes de ces ententes, le courtier membre de l'OCRCVM continue d'assumer la responsabilité de veiller à ce que toutes les activités liées aux comptes gérés soient exécutées convenablement et conformément aux exigences pertinentes de l'OCRCVM.

Hormis les règles en vigueur qui régissent ces ententes particulières, il n'existe pas de règles de l'OCRCVM qui renvoient directement aux ententes d'impartition.

EXIGENCES DES ACVM

Lorsque le Règlement 31-103 (la Norme canadienne 31-103 ailleurs qu'au Québec) a été mis en œuvre en septembre 2009, la partie 11 de son Instruction générale instaurait des principes généraux concernant l'établissement et le maintien de systèmes de contrôle interne chez les personnes inscrites. L'Instruction mentionne 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 (l'Instruction emploie le verbe « externaliser ») ou non.

Les indications de l'Instruction générale précisent que la société inscrite a la responsabilité de toutes les fonctions imparties. En outre, les fonctions imparties doivent être énoncées dans un contrat écrit ayant force exécutoire conclu entre l'impartiteur et le fournisseur de services et énonçant les attentes de chacune des parties à l'entente d'impartition. Les indications exigent également que la société inscrite effectue un contrôle diligent des tiers fournisseurs de services éventuels, y compris des membres du même groupe qu'elle. Ce contrôle diligent consiste notamment à évaluer leur réputation, leur stabilité financière, leurs contrôles internes pertinents et leur capacité globale à fournir les services impartis.



Selon les indications, 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 tiers fournisseurs de services n'exécuteraient pas leur mandat d'une manière satisfaisante;
- tenir compte des autres prescriptions légales applicables, comme celle de la législation sur la protection de la vie privée, lorsqu'elle conclut des ententes d'impartition.

Enfin, selon les indications, 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.

3. Qui est responsable du respect des dispositions des règles de l'OCRCVM et de la législation en valeurs mobilières qui ont trait aux activités imparties?

Un courtier membre qui impartit des activités à un fournisseur de services d'impartition continue d'assumer la responsabilité de veiller à ce que ces activités soient exécutées conformément aux exigences établies dans les règles de l'OCRCVM et la législation en valeurs mobilières applicables, que le fournisseur de services d'impartition soit lui-même un courtier membre ou non. Afin de s'acquitter de cette responsabilité, les courtiers membres doivent, à tout le moins, soumettre les activités exécutées en leur nom par le fournisseur de services d'impartition à une surveillance semblable à celle qui serait requise s'ils exécutaient eux-mêmes ces activités.

4. Activités d'un courtier en placement qui ne peuvent pas être imparties

Comme les règles de l'OCRCVM ne mentionnent pas expressément l'impartition, les seules règles de l'OCRCVM qui interdisent effectivement l'impartition de certaines activités sont celles qui exigent que certaines fonctions ou activités soient exécutées par des personnes autorisées déterminées. Plus précisément, selon l'article 1 de la Règle 1 des courtiers membres :

*« **personne autorisée** » désigne, à l'égard d'un courtier membre, une personne qui est un associé, un administrateur, un dirigeant, un employé ou un mandataire du courtier membre et qui est autorisée par la Société ou par un autre organisme canadien d'autoréglementation à remplir toute fonction prescrite par les Règles.*

Étant donné qu'hormis les associés, les administrateurs et certains dirigeants, une personne autorisée d'un courtier membre doit être une personne qui est un employé ou un mandataire du courtier membre, toutes les règles de l'OCRCVM qui exigent qu'une certaine personne autorisée exécute une certaine activité ou fonction interdisent effectivement l'impartition de cette activité ou



fonction. Du fait de cette restriction (quant aux personnes qui peuvent être des personnes autorisées), les règles de l'OCRCVM interdisent effectivement l'impartition de la plupart des activités destinées à la clientèle du courtier membre (qui seraient toutes considérées comme des activités « essentielles »), notamment :

- l'évaluation par un représentant inscrit des renseignements recueillis auprès du client en vue de s'assurer que ces renseignements sont à jour, complets et exacts et que l'obligation de connaître son client est respectée [*article 3 de la Règle 39, alinéa 1(a) de la Règle 1300, introduction et partie II de la Règle 2500 et partie II de la Règle 2700 des courtiers membres*];
- la réalisation d'évaluations de la convenance par un représentant inscrit [*article 3 de la Règle 39, alinéas 1(p) à 1(s) de la Règle 1300 et introduction de la Règle 2500 des courtiers membres*];
- la surveillance du traitement des plaintes des clients par le responsable des plaintes [*section 3 de la Règle 2500B des courtiers membres*];
- diverses exigences en matière de conformité et de surveillance relatives aux activités destinées à la clientèle qui doivent être exécutées par des personnes autorisées du courtier membre [*notamment l'article 7 de la Règle 29, les articles 3 et 5 de la Règle 30, la Règle 38, l'article 4 de la Règle 39, les articles 2, 4 et 15 de la Règle 1300, l'article 2 de la Règle 1800, l'article 2 de la Règle 1900, la Règle 2600, la Règle 3400 et l'article 6 de la Règle 3500 des courtiers membres*].

L'interdiction générale de l'impartition des activités destinées à la clientèle comporte une exception : l'impartition de la prise de décisions de placement dans le cas de comptes gérés. Comme indiqué précédemment, l'article 7 de la Règle 1300 des courtiers membres autorise expressément l'impartition de la prise de ces décisions de placement à un gestionnaire de portefeuille externe engagé par le courtier membre.

5. En ce qui concerne les activités d'un courtier en placements qui peuvent être imparties, quelles activités l'OCRCVM considère-t-il comme les plus importantes?

Les activités d'un courtier en placements qui peuvent être imparties en vertu des règles de l'OCRCVM n'ont pas toutes la même importance ou le même impact. Certaines ont peu d'importance par rapport aux opérations globales du courtier ou ont un caractère plus routinier ou administratif que d'autres. Ces activités font donc courir moins de risques au courtier membre et à ses clients. En plus de se concentrer sur les ententes d'impartition importantes, l'OCRCVM appuie la méthode préconisée dans le rapport de l'OICV (qui consiste à établir une distinction entre l'impartition des activités « essentielles » et celle des activités « non essentielles ») et entend axer ses ressources en matière de réglementation sur l'examen des ententes d'impartition importantes touchant les activités essentielles. À cette fin, l'OCRCVM a réalisé une analyse générale des activités des courtiers membres et les a classées :

- ou bien comme activités « essentielles »;
- ou bien comme activités « non essentielles ».



Activités essentielles

Les activités essentielles d'un courtier membre qui peuvent être imparties sont notamment les suivantes :

- certaines activités que les règles de l'OCRCVM n'obligent pas à faire exécuter par un employé ou un mandataire du courtier membre et ayant trait aux processus suivants du courtier membre :
 - le processus d'ouverture de compte,
 - le processus d'évaluation de la convenance,
 - le processus de traitement des plaintes des clients;
- la prise de décisions de placement dans le cas de comptes gérés (mentionnée précédemment à la section 2);
- 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 bulletins marketing;
- 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 du courtier membre.

Lorsque l'une de ces activités doit être impartie, et notamment lorsqu'elle est impartie à un autre courtier membre, conformément aux indications de l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 :

- l'OCRCVM s'attend à ce que le courtier membre détermine en bonne et due forme si le fournisseur de services d'impartition convient au départ et continue de convenir par la suite à l'activité qui lui sera impartie (voir la section 6 du présent avis pour de plus amples renseignements);
- le courtier membre qui a impartie des activités précises continue d'assumer la responsabilité de veiller à ce que celles-ci soient exécutées convenablement et conformément aux exigences pertinentes de l'OCRCVM.

Activités non essentielles

Certaines activités non essentielles du courtier membre peuvent être imparties 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, notamment des 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 détermine en bonne et due forme si le fournisseur de services d'impartition convient au départ et continue de convenir par la suite à l'activité qui lui sera impartie (voir la section 6 du présent avis pour de plus amples renseignements).

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

Comme précisé à la section 2, certaines Règles des courtiers membres de l'OCRCVM énoncent des exigences détaillées à l'égard d'ententes d'impartition données mais n'énoncent pas d'exigences générales qu'il faut respecter lorsqu'on envisage de conclure ou non une entente d'impartition. En revanche, les attentes des ACVM énoncées à la partie 11 de l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 fixent des principes généraux concernant l'établissement et le maintien de systèmes de contrôle interne chez les personnes inscrites. L'Instruction mentionne 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.

Afin de répondre à ces attentes des ACVM, nous recommandons aux courtiers membres d'adopter des politiques et des procédures de contrôle diligent relatives aux ententes d'impartition. Afin que leur évaluation des ententes d'impartition particulières proposées soit plus efficiente, il serait acceptable pour les courtiers membres d'adopter des politiques et des procédures qui tiennent compte du fait que l'étendue du contrôle diligent effectué peut être proportionnelle à l'importance des fonctions et des activités dont l'impartition est proposée et au risque lié à celles-ci. Les courtiers membres sont invités à prendre en compte et, s'il y a lieu, à adopter les principes suivants dans le cadre de leurs politiques et procédures de contrôle diligent :

- Le courtier membre doit disposer d'une politique globale d'impartition 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.
- Dans le cadre de la politique globale d'impartition, le courtier membre doit déterminer au départ s'il possède l'expertise interne nécessaire pour réaliser le contrôle diligent et, dans la négative, il doit rechercher et obtenir cette expertise auprès de tiers.
- 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;
 - qui entrave une supervision efficace de la part des autorités de réglementation;



- qui concentre indûment ses activités imparties chez un ou quelques fournisseurs de services d'impartition;
- qui permet au fournisseur de services d'impartition d'impartir lui-même une partie ou la totalité des activités imparties à un tiers à l'insu du courtier membre ou sans conserver la responsabilité de l'exécution des activités imparties.
- 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 impartie une ou plusieurs 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 que le courtier membre doit gérer comprennent les suivants :

- le *risque de préjudice pour le client*, soit le risque que le fournisseur de services d'impartition néglige de protéger adéquatement les actifs des comptes de clients et les registres connexes et d'assurer un accès en temps utile à ces derniers;
- le *risque lié à la réputation*, soit le risque qu'un piètre service fourni par le fournisseur de services touche la réputation du courtier membre;
- le *risque lié à la conformité*, soit le risque que le fournisseur de services 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 conclure en temps opportun un contrat avec un autre fournisseur de services, parce qu'il dépend trop du fournisseur de services 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'ait pas accès en temps opportun aux données, aux registres ou aux actifs;
- le *risque lié à la concentration pour le courtier membre*, soit le risque que le courtier membre dépende de manière considérable des services offerts par le fournisseur de services d'impartition en raison du nombre ou de l'importance des activités qui ont été imparties à ce fournisseur.



- Se reporter à l'annexe B pour une liste plus détaillée des risques clés associés à l'impartition et des préoccupations principales associées à ces risques;
- soumettre les ententes d'impartition à un examen afin de s'assurer que les activités imparties visées par chaque entente sont exécutées conformément aux niveaux de service prévus dans l'entente sans faire courir de risque excessif au courtier membre;
 - déterminer le moment et la périodicité des examens des ententes d'impartition en établissant et maintenant un calendrier d'examen fondé sur les risques;
 - dans la mesure du possible, obtenir, et fournir à l'OCRCVM, un rapport sur le caractère adéquat des contrôles internes pour chaque entente d'impartition se rapportant à une activité essentielle du courtier membre (par exemple les rapports spéciaux préparés régulièrement par les auditeurs externes pour les fournisseurs de services d'impartition⁵);
 - 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.

7. 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. De plus, dans le cas des ententes d'impartition avec lien de dépendance, comme celles faisant intervenir des membres du même groupe, les courtiers membres doivent tenir compte du *risque lié à l'accès aux données* découlant du fait que les parties sont membres du même groupe. Plus précisément, les courtiers membres doivent veiller à ce que l'entente d'impartition conclue avec un membre de leur groupe prévoie des procédures visant à limiter l'accès aux données, aux registres et aux actifs du courtier membre et des comptes de clients du courtier membre dont les employés du membre du groupe et les employés cumulant des postes chez le courtier membre et chez un membre du même groupe peuvent bénéficier, de même que le contrôle qu'ils peuvent exercer sur ces données, registres et actifs.

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 comptes de clients du courtier membre sans tenir compte de l'intérêt du courtier membre et de ses clients ou sans agir au mieux de celui-ci.

⁵ Les rapports tels que celui produit en vertu du chapitre 5970 du *Manuel de l'ICCA* (remplacé par la NCMC 3416) ou du SAS 70 (remplacé par le SSAE 16) fournissent l'assurance que le système de contrôles internes du fournisseur de services est adéquat et peut réduire ou éliminer la nécessité pour le courtier membre d'effectuer sa propre évaluation du système de contrôles internes du fournisseur de services dans le cadre de son contrôle diligent d'une entente d'impartition proposée.

Extraits du rapport intitulé « Principles on Outsourcing of Financial Services for Market Intermediaries » publié par le Comité sur la réglementation des intermédiaires de marché du Comité technique de l'Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV) (sous-comité permanent 3) en février 2005

...

III. Principes d'impartition

Thème 1 : Contrôle diligent dans la sélection et la surveillance du fournisseur de services et de son rendement

Principe : Une société impartitrice doit procéder au contrôle diligent qui s'impose dans le choix d'un tiers fournisseur de services et dans la surveillance de son rendement continu.

...

Moyens de mise en œuvre

Les sociétés impartitricices sont censées mettre en œuvre des moyens appropriés, tels que ceux énumérés ci-dessous, pour s'assurer de choisir des fournisseurs de services compétents et de surveiller convenablement ces derniers, eu égard aux services qu'ils fournissent :

- Consigner par écrit les processus et procédures qui permettent à la société impartitrice d'évaluer, avant d'arrêter son choix, la capacité du tiers fournisseur de services d'exécuter les activités imparties de façon efficace et fiable et selon des normes rigoureuses, y compris les capacités techniques et financières et les ressources humaines du tiers fournisseur de services, ainsi que tout facteur de risque potentiel associé au recours à un tiers fournisseur de services particulier.
- Consigner par écrit les processus et procédures qui permettent à la société impartitrice de surveiller le rendement du tiers fournisseur de services et le respect par celui-ci de ses obligations contractuelles, y compris des processus et procédures :
 - qui définissent clairement les paramètres permettant de mesurer le niveau de service et qui précisent les niveaux de service requis;
 - qui établissent des mesures pour repérer et signaler les cas où le rendement fourni à la société impartitrice est non conforme ou insatisfaisant et qui permettent d'évaluer régulièrement la qualité des services rendus par le fournisseur de services (se reporter également au thème 2).
- Mettre en œuvre des processus et procédures conçus pour garantir que le fournisseur de services respecte les lois et exigences réglementaires applicables dans son territoire et qu'advenant que les tâches ne soient pas exécutées conformément à la loi ou aux règlements, la société impartitrice, dans la mesure permise par la loi ou les règlements, signale le manquement à son autorité de réglementation ou organisme

d'autoréglementation et prend des mesures correctives⁶. Ces procédures peuvent comprendre les suivantes :

- Le recours à des rapports sur la prestation des services et à des auditeurs internes et externes pour surveiller et évaluer le rendement et en faire rapport à la société impartitrice;
 - Le recours à des ententes de niveau de service écrites ou l'ajout de dispositions particulières concernant les niveaux de service afin de fixer des cibles et des mesures de rendement claires à l'intention des tiers fournisseurs de services.
- Pour déterminer si le recours à un fournisseur de services étranger est indiqué, la société impartitrice peut, relativement aux fonctions qui sont importantes pour elle, devoir procéder à un contrôle diligent plus poussé axé sur les risques particuliers liés à la conformité, notamment sur la capacité de surveiller efficacement le fournisseur de services étranger, la capacité de protéger la confidentialité des renseignements concernant la société et ses clients, et la capacité de mettre en œuvre des plans d'urgence et des stratégies de sortie lorsque les services sont rendus à l'étranger.

Thème 2 : Contrat avec un fournisseur de services

Principe : La société impartitrice et chaque tiers fournisseur de services doivent conclure un contrat écrit ayant force exécutoire, dont la nature et le niveau de détail doivent cadrer avec l'importance de l'activité impartie pour les affaires courantes de la société impartitrice.

...

Moyens de mise en œuvre

Une société impartitrice est censée conclure avec le tiers fournisseur de services un contrat écrit ayant force exécutoire qui cadre avec l'importance de l'activité impartie pour les affaires courantes de la société. Selon le cas, le contrat peut comprendre des dispositions traitant des aspects suivants :

- les limitations ou conditions, s'il en est, applicables à la capacité du fournisseur de services de sous-traiter les activités imparties et, dans la mesure où la sous-traitance est permise, les obligations, s'il en est, qui en découlent;
- la confidentialité des renseignements sur la société et ses clients (se reporter également au thème 4);
- la définition des responsabilités de la société impartitrice, du fournisseur de services et des sous-traitants, s'il en est, et la façon dont ces responsabilités seront surveillées;
- les responsabilités concernant la sécurité des technologies de l'information (TI) (se reporter également au thème 3);

⁶ Cette exigence cadre avec les règlements de bon nombre d'organismes membres de l'OICV qui exigent qu'une société prévienne son autorité de réglementation de tout manquement à la loi qui pourrait avoir été commis.

- les ententes de paiement;
- la responsabilité du fournisseur de services envers la société impartitrice en cas de rendement insatisfaisant ou d'une autre violation de l'entente;
- les garanties et indemnités;
- l'obligation du fournisseur de services de fournir sur demande à la société impartitrice, à ses auditeurs et/ou aux autorités de réglementation les registres, les renseignements et/ou de l'aide concernant les activités imparties (se reporter au thème 7);
- les mécanismes de règlement des différends pouvant découler de l'entente d'impartition;
- les dispositions concernant la continuité des activités (se reporter au thème 3);
- dans le cas où les fonctions sont imparties à un fournisseur étranger, le choix des dispositions légales applicables;
- la résiliation du contrat, le transfert des renseignements et les stratégies de sortie (se reporter également au thème 6).

Thème 3 : Sécurité des technologies de l'information et continuité des activités de la société impartitrice

Principe : La société impartitrice doit prendre des mesures appropriées pour s'assurer :

- a) *que des procédures ont été mises en place pour protéger les renseignements et logiciels exclusifs et liés à la clientèle de la société impartitrice;*
- b) *que ses fournisseurs de services établissent et maintiennent des procédures d'urgence et un plan de reprise des activités après sinistre prévoyant un contrôle régulier des capacités de sauvegarde.*

...

Moyens de mise en œuvre

Lorsque l'importance de la fonction impartie le justifie, la société impartitrice est censée prendre des mesures appropriées pour obliger les fournisseurs de services à se doter d'un programme complet de sécurité des TI. Ces mesures peuvent comprendre les suivantes :

- Définition des exigences en matière de sécurité des systèmes automatisés qui seront utilisés par le fournisseur de services, y compris les mesures techniques et organisationnelles qui seront prises pour protéger les données liées à la société et à sa clientèle. On devra tout particulièrement veiller à ce que la sécurité des TI garantisse la protection de la vie privée des clients de la société impartitrice, comme l'exige la loi.
- Obligation pour le fournisseur de services de prendre des mesures appropriées pour assurer la sécurité des logiciels de la société impartitrice et de tout logiciel développé par le fournisseur de services à l'usage de la société impartitrice.

- Description des droits de chaque partie de modifier ou d'exiger que soient modifiées les procédures et exigences en matière de sécurité et des situations dans lesquelles cela pourrait se produire.
- Dispositions visant les procédures d'urgence et les plans de mesures d'urgence et de reprise après sinistre du fournisseur de services, ainsi que tout problème particulier qui pourrait devoir être pris en compte lorsque la société impartitrice recourt à un fournisseur de services étranger. Selon le cas, cela peut comprendre la responsabilité du fournisseur de services de sauvegarder ou autrement protéger les fichiers de programmes et de données, ainsi que les rapports réglementaires.
- Le cas échéant, modalités du recours à des sous-traitants en ce qui concerne la sécurité des TI et mesures appropriées pour réduire les risques qui en découlent.
- Le cas échéant, obligation pour le fournisseur de services de contrôler périodiquement ses systèmes critiques et ses capacités de sauvegarde afin d'examiner sa capacité à fournir un rendement acceptable même lorsque la société impartitrice, le fournisseur de services ou les deux doivent faire face à des conditions matérielles ou à une conjoncture de marché inhabituelles, et de déterminer si la capacité existante est suffisante dans toutes les situations pertinentes.
- Obligation pour le fournisseur de services de communiquer les atteintes à la sécurité découlant d'intrusions non autorisées (qu'elles soient délibérées ou accidentelles et confirmées ou non) qui pourraient affecter la société impartitrice ou ses clients, et notamment de fournir un rapport sur les mesures correctives prises.
- Inclusion, dans les propres plans de mesures d'urgence de la société impartitrice, de dispositions visant les situations dans lesquelles un ou plusieurs de ses fournisseurs de services manquent à leurs obligations contractuelles. Selon le cas, cela peut comprendre la communication de renseignements par la société impartitrice à l'autorité de réglementation. Pour s'acquitter de cette obligation, la société impartitrice pourrait devoir exiger par contrat du fournisseur de services qu'il lui fournisse des renseignements.

Thème 4 : Questions de confidentialité touchant les clients

Principe : La société impartitrice doit prendre des mesures appropriées pour exiger que les fournisseurs de services protègent ses renseignements confidentiels, exclusifs et autres, ainsi que ceux de ses clients contre une communication intentionnelle ou involontaire à des personnes non autorisées.

...

Moyens de mise en œuvre

Les sociétés réglementées qui se livrent à l'impartition doivent prendre des mesures appropriées pour s'assurer que leurs renseignements confidentiels et ceux de leurs clients ne sont pas utilisés à mauvais escient ou détournés. Ces mesures peuvent comprendre l'inclusion, dans le contrat avec le fournisseur de services :

- de dispositions qui interdisent au fournisseur de services et à ses mandataires d'utiliser ou de communiquer les renseignements exclusifs de la société impartitrice ou de ses clients, sauf dans la mesure nécessaire à la prestation des services visés par le contrat;
- le cas échéant, de modalités régissant le recours à des sous-traitants, eu égard à la confidentialité des renseignements de la société et de ses clients.

Les sociétés impartitricices doivent aussi se demander s'il y a lieu d'informer leurs clients que leurs données peuvent être transmises à un fournisseur de services, compte tenu des éventuelles dispositions réglementaires ou légales en vigueur.

Les autorités de réglementation doivent s'efforcer de vérifier si les sociétés impartitricices situées dans son territoire prennent des mesures appropriées pour surveiller leurs relations avec les fournisseurs, eu égard à la protection des renseignements confidentiels des sociétés et de leurs clients.

Thème 5 : Concentration des fonctions d'impartition

Principe : Les autorités de réglementation devraient être conscientes des risques qui découlent de la prestation par un fournisseur de services unique de services d'impartition à plusieurs entités réglementées.

...

Moyens de mise en œuvre

Les autorités de réglementation doivent envisager de mettre en œuvre les moyens suivants afin de réduire le risque de concentration :

- Mesures permettant de repérer les cas dans lesquels une proportion importante des entités qu'elles réglementent dépend d'un fournisseur de services unique pour ce qui est de l'exécution des fonctions essentielles. Il peut s'agir, selon le cas, d'un programme de surveillance ou d'une méthode d'évaluation des risques, et de la collecte des renseignements habituels concernant les ententes d'impartition auprès des sociétés impartitricices et/ou des fournisseurs de services. À cet égard, les autorités de réglementation ne doivent pas oublier que l'octroi en sous-traitance d'une fonction particulière par un fournisseur de services peut lui-même entraîner un risque de concentration.
- Adaptation de leurs programmes d'inspection ou des activités connexes en fonction de la concentration des activités d'impartition.

Lorsqu'une autorité de réglementation découvre une source possible de risque de concentration, les sociétés impartitricices doivent prendre des mesures pour s'assurer, dans la mesure du possible, que le fournisseur de services a des moyens suffisants pour répondre aux besoins de toutes les sociétés impartitricices, tant dans le cadre des opérations habituelles qu'en cas d'événement inhabituel (p. ex. activité inhabituelle du marché, sinistre matériel).

Thème 6 : Procédures de résiliation

Principe : L'impartition à des tiers fournisseurs de services doit comprendre des dispositions contractuelles concernant la résiliation du contrat et les stratégies de sortie appropriées.

...

Moyens de mise en œuvre

Les sociétés impartitricices sont censées prendre des mesures appropriées pour gérer la résiliation des ententes d'impartition. Ces mesures peuvent comprendre l'inclusion de dispositions telles que les suivantes dans les contrats conclus avec les fournisseurs de services :

- Droits de résiliation, p. ex. en cas d'insolvabilité, de liquidation ou de mise sous séquestre, de changement de propriétaire, de manquement aux exigences réglementaires, ou de rendement médiocre.
- Délais minimaux à respecter avant qu'une résiliation annoncée puisse prendre effet, pour permettre le transfert ordonné des activités à un autre fournisseur ou à la société elle-même, et pour assurer la restitution des données liées aux clients et de toute autre ressource.
- Délimitation claire du titre de la propriété intellectuelle après la résiliation du contrat, et dispositions concernant la rétrocession des renseignements à la société impartitrice.

Thème 7 : Accès aux livres et registres par les autorités de réglementation et les intermédiaires, y compris le droit de consultation

Principe : L'autorité de réglementation, la société impartitrice et ses auditeurs doivent avoir accès aux livres et registres des fournisseurs de services qui ont trait aux activités imparties, et l'autorité de réglementation doit pouvoir obtenir rapidement, sur demande, les renseignements concernant les activités qui sont pertinents pour la surveillance réglementaire.

...

Moyens de mise en œuvre

Les sociétés impartitricices sont censées prendre des mesures pour s'assurer qu'elles et leurs autorités de réglementation ont accès aux livres et registres des fournisseurs de services concernant les activités imparties, et que leurs autorités de réglementation ont le droit d'obtenir, sur demande, les renseignements concernant les activités imparties. Ces mesures peuvent comprendre les suivantes :

- Dispositions contractuelles qui accordent à la société impartitrice (y compris à son auditeur) 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. S'il y a lieu, cela peut comprendre l'inspection matérielle des locaux du fournisseur de services, la remise des livres et registres ou de copies de ces derniers à la société impartitrice ou à son auditeur, ou des inspections faisant appel à des moyens électroniques (inspections « virtuelles »).
- Dispositions contractuelles selon lesquelles le fournisseur de services est tenu de mettre à la disposition de l'autorité de réglementation les livres, registres et autres

renseignements sur les activités réglementées qui lui sont imparties, dès qu'il en reçoit la demande, et de fournir à l'autorité de réglementation les rapports périodiques exigés, le cas échéant, dans le territoire de la société impartitrice.

Les autorités de réglementation doivent envisager la mise en œuvre de mesures appropriées conçues pour favoriser l'accès aux livres, registres et renseignements du fournisseur de services sur le rendement des activités réglementées. Ces mesures peuvent comprendre les suivantes :

- Le cas échéant, prendre des mesures contre les sociétés impartitricices qui omettent de fournir les livres et registres requis dans le territoire concerné, peu importe que l'entité réglementée ait ou non transféré la possession des livres et registres requis à un ou plusieurs de ses fournisseurs de services.
- Imposer des exigences particulières concernant l'accès aux livres et registres qui sont détenus par un fournisseur de services et dont l'autorité a besoin pour exercer ses fonctions de surveillance à l'égard des entités réglementées situées dans son territoire. Cela peut comporter l'imposition d'une exigence voulant que les livres et registres soient conservés dans le territoire de l'autorité de réglementation, qu'un droit de consultation soit accordé, ou que le fournisseur de services convienne de transmettre les originaux ou des copies des livres et registres au territoire de l'autorité de réglementation sur demande.

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 de préjudice pour le client	<ul style="list-style-type: none"> Les contrôles exercés par le tiers fournisseur de services d'impartition sont insuffisants pour protéger adéquatement les actifs des comptes de clients et les registres connexes et permettre aux clients d'accéder en temps utile à ces derniers.
Risque stratégique	<ul style="list-style-type: none"> 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. Omission de mettre en œuvre une surveillance convenable du fournisseur de services d'impartition. Omission de conserver une expertise interne convenable pour surveiller le fournisseur de services d'impartition.
Risque lié à la réputation	<ul style="list-style-type: none"> Mauvais services fournis par le tiers fournisseur de services d'impartition. L'interaction avec les clients n'est pas compatible avec les normes globales de l'entité réglementée. Les pratiques du tiers fournisseur de services d'impartition ne cadrent pas avec les pratiques (déontologiques ou autres) déclarées de l'entité réglementée.
Risque lié à la conformité	<ul style="list-style-type: none"> Non-respect des lois en matière de protection des renseignements personnels. Respect insuffisant des lois sur la protection des consommateurs et des règles de prudence. Le fournisseur de services d'impartition a des systèmes et des contrôles insuffisants en matière de conformité.
Risque lié à l'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> Panne de la technologie. Une capacité financière insuffisante ne permettant pas de respecter les obligations et/ou de fournir des mesures de redressement. Des contrôles internes insuffisants donnant lieu à des erreurs ou des actes de fraude non dépistés. Il est difficile ou coûteux pour la société d'effectuer des inspections des activités du fournisseur de services d'impartition.
Risque lié à la stratégie de sortie	<ul style="list-style-type: none"> 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 entraîne des coûts prohibitifs. 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.
Risque lié aux contreparties	<ul style="list-style-type: none"> Prises fermes ou évaluations de la solvabilité insuffisantes. La qualité des débiteurs peut diminuer.

Risque	Préoccupations principales
Risque lié au pays	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le climat politique, social et juridique peut accroître le risque. ▪ La planification de la continuité des activités est plus compliquée.
Risque contractuel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacité de faire appliquer les contrats. ▪ Dans le cadre d'ententes d'impartition extraterritoriales, le choix du régime de droit est important.
Risque lié à l'accès aux données	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ Degré de difficulté supplémentaire découlant de la nécessité pour l'autorité de réglementation de comprendre les activités du fournisseur de services d'impartition.
Risque lié à la concentration pour le courtier membre	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le courtier membre dépend de manière considérable des services offerts par le tiers fournisseur de services d'impartition en raison du nombre ou de l'importance des activités qui ont été imparties à ce fournisseur.
Risque systémique et risque lié à la concentration pour le secteur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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"> ○ l'absence de contrôle par les diverses sociétés à l'égard du fournisseur; ○ le risque systémique auquel s'expose le secteur dans son ensemble.