

# 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

Détail

Formation

Haute direction

### *Personnes-ressources :*

Richard J. Corner

Vice-président et conseiller principal à la politique  
de réglementation des membres

416 943-6908

[rcorner@iiroc.ca](mailto:rcorner@iiroc.ca)

Charles B. Piroli

Directeur de la politique de réglementation des  
membres

416 943-6928

[cpiroli@iiroc.ca](mailto:cpiroli@iiroc.ca)

16-0114

Le 31 mai 2016

## **Note d'orientation sur les questions de conformité et de surveillance soulevées par les opérations avec les clients âgés**

Le nombre de Canadiens âgés de plus de 65 ans est en hausse et l'espérance de vie moyenne des Canadiens continue d'augmenter<sup>1</sup>. Étant donné le vieillissement de leur clientèle, les courtiers membres et leurs employés, représentants et mandataires (collectivement, les **représentants**) doivent être au fait des problèmes qui découlent de cette tendance démographique et bien se préparer à les affronter.

Le présent avis fournit des orientations sur la meilleure façon de relever les défis particuliers qui peuvent se poser lorsqu'on traite avec des clients qui ont pris ou qui sont sur le point de prendre leur

<sup>1</sup> Statistique Canada, [Espérance de vie à la naissance, selon le sexe, par province](#) (31 mai 2012) et [Projections démographiques pour le Canada, les provinces et les territoires](#) (17 septembre 2014).



retraite (les **clients âgés**). L'OCRCVM reconnaît que les clients âgés ne forment pas un groupe homogène et que les problèmes qui touchent certains de ces clients ne les concernent pas nécessairement tous. Nous jugeons néanmoins utile de préciser certaines questions qui, sur les plans de la conformité et de la surveillance, sont peut-être uniques ou fréquemment associées à la prestation de services de placement aux clients âgés.

Ces orientations s'inspirent de plusieurs ressources existantes de l'OCRCVM, notamment de ses règles et notes d'orientation, ainsi que de pratiques exemplaires du secteur qui peuvent être particulièrement pertinentes pour les courtiers membres qui traitent avec des clients âgés. En outre, d'autres organismes de réglementation, organismes gouvernementaux et organismes sans but lucratif mettent à la disposition des courtiers membres et de leurs représentants plusieurs ressources utiles, qu'ils retrouveront dans une section spécialisée du site Internet de l'OCRCVM<sup>2</sup>. L'OCRCVM a également publié une série de bulletins qui peuvent aider les courtiers membres et leurs représentants à traiter avec les investisseurs, en particulier les clients âgés<sup>3</sup>.

## Table des matières

1.	Principales questions soulevées par les opérations avec les clients âgés .....	3
1.1	<i>Procurations</i> .....	3
1.2	<i>Communication efficace</i> .....	4
1.3	<i>Politiques et procédures</i> .....	4
1.4	<i>Contrôle diligent des produits, connaissance du produit et connaissance du client</i> ..	5
1.5	<i>Convenance</i> .....	6
1.5.1	Horizon de placement.....	6
1.5.2	Objectifs de placement .....	6
1.5.3	Surveillance .....	7
2.	Mesures à prendre face aux cas possibles d'exploitation financière et de diminution des facultés .....	8
2.1	<i>Personne-ressource de confiance</i> .....	8
2.2	<i>Transmission des problèmes aux échelons supérieurs</i> .....	9
3.	Règles et notes d'orientation qui touchent particulièrement les opérations avec les clients âgés .....	9
4.	Conclusion.....	11

<sup>2</sup> Se reporter à la section [Ressources à l'intention des aînés](#) du site Internet de l'OCRCVM.

<sup>3</sup> Se reporter à la section [Bulletin de l'investisseur](#) du site Internet de l'OCRCVM.



## 1. Principales questions soulevées par les opérations avec les clients âgés

En mars 2014, l'Association canadienne du commerce des valeurs mobilières (**ACCVM**) a publié un rapport (le **rapport de l'ACCVM**)<sup>4</sup> qui décrivait en détail les pratiques exemplaires suivies par les professionnels pour résoudre plusieurs questions touchant les clients âgés, dont les suivantes :

- a) questions liées aux procurations;
- b) communication efficace;
- c) politiques et procédures;
- d) contrôle diligent des produits;
- e) obligation de connaître son client, obligations en matière de convenance et de surveillance et pratiques en la matière;
- f) titres à connotation aînés;
- g) processus de traitement des plaintes;
- h) formation relative aux problèmes touchant fréquemment les personnes âgées, telle la diminution éventuelle des facultés.

Même si l'OCRCVM appuie généralement les pratiques exemplaires exposées dans le rapport de l'ACCVM, nous donnons ci-dessous des orientations d'ordre réglementaire sur certaines de ces questions.

### 1.1 *Procurations*

Les participants du secteur ont exprimé des préoccupations concernant la validité des procurations utilisées par les clients âgés et les documents à l'appui de celles-ci. Même si chaque client et chaque situation sont uniques, nous recommandons aux courtiers membres d'adopter des politiques et procédures précises concernant les procurations pour tous leurs clients, y compris les clients âgés. Les courtiers membres pourraient notamment mettre en place des politiques et procédures qui obligent leurs représentants, entre autres :

- a) à demander à leurs clients âgés, au moment de l'ouverture du compte et périodiquement par la suite, s'ils ont signé une procuration et si celle-ci est valide;
- b) le cas échéant, à obtenir une copie de chaque procuration et à vérifier les documents à l'appui de celle-ci;
- c) à consulter les renseignements recueillis au sujet du client dès lors qu'une procuration est modifiée afin de repérer les incohérences éventuelles.

De plus, les courtiers membres doivent rester à l'affût des signaux d'alarme pouvant se produire durant la rédaction ou la modification d'une procuration, par exemple l'absence apparente de lien entre le client et la personne à laquelle il donne la procuration.

---

<sup>4</sup> Rapport d'orientation de l'ACCVM, [Secteur de l'investissement au Canada - Protection des investisseurs âgés : conformité, supervision et autres pratiques lorsqu'on traite avec des clients âgés](#) (18 mars 2014).



## 1.2 **Communication efficace**

Communiquer efficacement avec les clients âgés devrait être une priorité pour les courtiers membres. Voici quelques exemples de pratiques qui pourraient les aider à améliorer cette communication :

- a) augmenter la fréquence des communications avec les clients âgés pour rester au courant de leurs besoins financiers, de leur situation en matière d'emploi, de leur santé et des autres événements de leur vie;
- b) insister sur l'importance d'une documentation précise, complète et à jour comme le prévoit l'obligation de connaître son client à laquelle s'ajoutent des pièces justificatives appropriées comme les énoncés de politique de placement et les plans financiers;
- c) rappeler aux représentants l'importance de documenter efficacement toutes les discussions importantes avec leurs clients au moyen de lettres, courriels, notes et autres méthodes semblables et envoyer des lettres de suivi aux clients pour documenter et répéter le contenu des discussions;
- d) informer les clients des avantages d'une procuration, et lorsque la situation s'y prête, inciter les clients qui sont en bonne santé à exposer leur situation financière à des membres de la famille, avocats spécialisés dans le droit des successions ou autres professionnels en position de confiance. Ainsi, si la santé du client se détériore, ses affaires financières seront entre bonnes mains. Cela inclut des informations et une discussion concernant les risques et avantages d'accorder une telle autorisation;
- e) inciter les représentants à demander à leurs clients de fournir les coordonnées d'une personne, comme un membre de la famille ou un tiers en position de confiance, comme « personne-ressource de confiance » ou en cas d'urgence<sup>5</sup>;
- f) utiliser un langage simple (éviter le jargon financier) et une police de caractères de plus grande taille dans les documents;
- g) se conformer aux obligations légales, notamment celles de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, auxquelles la société est assujettie pour faciliter l'accessibilité de la clientèle handicapée<sup>6</sup>.

## 1.3 **Politiques et procédures**

Nous encourageons les courtiers membres à s'inspirer des autres pratiques suggérées dans le rapport de l'ACCVM pour élaborer et améliorer leurs politiques et procédures :

- former et informer les représentants sur les problèmes touchant plus particulièrement les clients âgés (par exemple sur la façon de repérer les signes de diminution des facultés et d'exploitation financière);

---

<sup>5</sup> Se reporter à la section 2.1 de la présente note d'orientation, qui traite plus en détail du recours à une « personne-ressource de confiance ».

<sup>6</sup> Se reporter aux pages 10 et 11 du rapport de l'ACCVM.



- comme expliqué ci-dessous<sup>7</sup>, établir une procédure à l'interne pour transmettre les problèmes à un échelon supérieur et prendre d'autres mesures;
- inciter les clients de tous les âges à se préparer pour l'avenir;
- adapter la publicité et le marketing aux clients âgés;
- obtenir au moment de l'ouverture du compte les renseignements exigés en vertu de l'obligation de connaître son client, qui précisent les changements importants dans la vie du client comme le départ à la retraite;
- s'assurer de la convenance des placements;
- conduire des examens de surveillance et des vérifications de la conformité axés sur les comptes détenus par des clients âgés.

Comme toujours, le courtier membre doit veiller à ce que ses politiques et procédures soient adaptées à son modèle d'affaires et à sa clientèle. De plus, nous attendons des courtiers membres qu'ils fassent des efforts raisonnables pour se tenir au fait de l'évolution des normes du secteur qui touchent les clients âgés, et qu'ils mettent à jour leurs politiques et procédures au besoin.

#### **1.4 Contrôle diligent des produits, connaissance du produit et connaissance du client**

Les courtiers membres doivent garder à l'esprit certaines exigences de base en matière de protection des investisseurs lorsqu'ils traitent avec des clients âgés. Les règles de l'OCRCVM<sup>8</sup> et les notes d'orientation connexes précisent certaines de ces exigences, dont les exigences suivantes en matière de contrôle diligent des produits, de connaissance du produit et de connaissance du client :

- a) Les courtiers membres et leurs représentants doivent mettre au point des politiques et des procédures officielles adaptées à leurs activités pour effectuer le contrôle diligent des produits avant que ceux-ci puissent être offerts aux clients, y compris aux clients âgés (par exemple, soumettre tout nouveau produit à une évaluation exhaustive sur les plans de la réglementation, de la gestion des risques et des affaires)<sup>9</sup>.
- b) Les courtiers membres doivent s'assurer que leurs représentants satisfont à l'obligation de connaissance du produit (par exemple, qu'ils prennent des mesures raisonnables pour comprendre la structure, les caractéristiques et les risques de chaque titre disponible auprès du courtier membre qu'ils sont autorisés à recommander aux clients)<sup>10</sup>.
- c) Les courtiers membres et leurs représentants doivent satisfaire à l'obligation de connaissance du client (c'est-à-dire remplir leur rôle de protection du public en vérifiant l'identité et les éléments essentiels de la situation de chaque client) et faire preuve de la diligence voulue pour veiller à ce que chaque recommandation et chaque ordre

---

<sup>7</sup> Se reporter à la section 2.2 de la présente note d'orientation – Transmission des problèmes à un échelon supérieur.

<sup>8</sup> Se reporter par exemple à la [Règle 1300 des courtiers membres](#).

<sup>9</sup> Se reporter à l'[Avis sur les règles 09-0087](#) – Pratiques exemplaires de contrôle diligent des produits.

<sup>10</sup> Se reporter à l'[Avis sur les règles 12-0109](#) – Connaissance du client et convenance au client – Orientation (l'[Avis 12-0109](#)).



convienne au client.

Ces exigences s'appliquent à tous les courtiers membres qui traitent avec n'importe quel type de client. Leur application différera toutefois selon le modèle d'affaires propre au courtier membre et la clientèle qu'il sert. Par exemple, le degré de contrôle diligent auquel le courtier membre soumet un nouveau produit destiné uniquement aux clients institutionnels peut différer du degré de contrôle diligent exigé pour des clients de détail disposant de services de plein exercice.

Les courtiers membres et leurs représentants doivent garder à l'esprit les circonstances et les préoccupations propres aux clients âgés et communément rencontrées chez ces derniers. Ils pourront ainsi mieux déterminer comment les exigences de base en matière de protection des investisseurs décrites ci-dessus doivent être appliquées aux clients âgés.

## **1.5 Convenance**

Nous rappelons aux courtiers membres que « le respect des obligations liées à la convenance est fondamental pour le respect des normes générales de conduite des affaires et essentiel à une saine pratique commerciale<sup>11</sup>. Même si tous les clients de détail doivent être traités individuellement en fonction de leurs besoins et de leur situation propres, certains enjeux et caractéristiques sont plus souvent observés chez les clients âgés.

### *1.5.1 Horizon de placement*

Un des renseignements sur le client qu'il faut prendre en considération pour évaluer la convenance est l'horizon de placement, soit la période sur laquelle le client souhaite atteindre son ou ses objectifs de placement. Même si l'on présume que l'horizon de placement d'un client âgé correspond à la durée de sa retraite, les clients âgés peuvent avoir différents horizons de placement pour leurs comptes (par exemple lorsqu'ils souhaitent laisser un héritage à un membre de leur famille). Les courtiers membres doivent s'assurer que les raisons qui justifient l'horizon de placement utilisé pour chaque compte sont correctement documentées.

### *1.5.2 Objectifs de placement*

Les courtiers membres et leurs représentants peuvent rencontrer des clients âgés dont les objectifs de placement, tels qu'énoncés, sont incompatibles. En pareil cas, il incombe au courtier membre de repérer les conflits entre les objectifs de placement du client et d'aider celui-ci à déterminer lequel de ces objectifs est le plus important pour lui, tout en l'informant des risques liés au fait d'accorder davantage d'importance à l'atteinte d'un ou plusieurs des objectifs énoncés au détriment des autres.

Par exemple, les clients âgés privilégient souvent le revenu et la préservation du capital par rapport à la croissance du capital. En effet, ils sont plus susceptibles de compter sur le revenu provenant de leurs placements, et du produit de la vente de leurs placements, pour compléter ou remplacer le revenu qu'ils touchaient durant leurs années de carrière. Dans certains cas, les clients âgés pourraient être

---

<sup>11</sup> Se reporter à la page 1 de l'Avis 12-0109.



tentés de prendre davantage de risques dans l'espoir de toucher un revenu de placement plus élevé. Les courtiers membres doivent rester vigilants face à ce risque.

Pour déterminer si les objectifs de revenu et de préservation du capital peuvent tous deux être atteints, en particulier dans un contexte de faibles taux d'intérêt, le courtier membre doit évaluer les renseignements suivants sur le client et sur les placements qu'il détient dans son compte :

- sa situation financière courante;
- son horizon de placement;
- la composition courante du portefeuille dans son compte;
- le niveau de risque courant du portefeuille dans son compte, qui doit cadrer avec sa tolérance à l'égard du risque.

Le représentant du courtier membre doit communiquer les résultats de cette évaluation au client de façon exhaustive et en temps opportun. Lorsqu'il n'est pas raisonnable de s'attendre à ce que les deux objectifs puissent être atteints en même temps, le courtier membre doit s'assurer que le client sait que les objectifs sont incompatibles et pourquoi. En pareil cas, le courtier membre doit demander au client d'indiquer clairement lequel des objectifs énoncés a priorité sur l'autre.

Chaque client a une situation unique, et un portefeuille axé sur la préservation du capital n'est pas toujours ce qui convient le mieux à un client âgé si celui-ci ne peut en tirer un revenu de placement suffisant pour couvrir ses frais de subsistance – tout comme un portefeuille axé sur le revenu n'est pas toujours ce qui convient le mieux à un client âgé si celui-ci n'est pas prêt à accepter un risque de perte accru.

Pour s'assurer qu'un client prend des décisions de placement éclairées et appropriées qui lui permettront d'atteindre les objectifs de placement qu'il considère prioritaires, le courtier membre doit :

- procéder à une évaluation rigoureuse des renseignements sur le client âgé et sur les placements dans son compte;
- communiquer les résultats de cette évaluation au client;
- déterminer les solutions de rechange éventuelles qui s'offrent au client.

### *1.5.3 Surveillance*

Nous attendons des courtiers membres qu'ils disposent de processus d'examen de surveillance efficaces et rigoureux pour s'assurer que les clients âgés effectuent des placements qui leur conviennent. À cet égard, les courtiers membres voudront peut-être soumettre les comptes de clients âgés à des contrôles ciblés.

En vertu des exigences concernant l'évaluation plus rigoureuse de la convenance adoptées dans le cadre du Modèle de relation client-conseiller (**MRCC**), les courtiers membres doivent maintenant tenir compte d'une série élargie de renseignements sur le client, ainsi que de certains renseignements sur les placements dans ses comptes, pour déterminer si ces placements lui conviennent. Ils doivent maintenant procéder à une évaluation plus fréquente de la convenance, notamment lorsque certains événements importants touchant les comptes – autres qu'une opération proposée – ont lieu. Ils doivent



également tenir compte de certains renseignements sur les placements dans les comptes, à savoir la composition courante du portefeuille et le niveau de risque des comptes du client qui font l'objet de l'évaluation de la convenance.

## **2. Mesures à prendre face aux cas possibles d'exploitation financière et de diminution des facultés**

Les clients âgés se fient souvent à des tiers pour obtenir des conseils en placement ou demandent à des tiers de prendre des décisions de placement en leur nom. Malheureusement, cela peut les rendre vulnérables à l'exploitation financière (par exemple lorsqu'un tiers détourne ou utilise de façon illicite les actifs ou les fonds d'un client âgé par la tromperie, l'intimidation ou l'exercice d'une influence indue). Les participants du secteur ont également exprimé des préoccupations au sujet des difficultés qu'ils éprouvent à repérer les clients âgés susceptibles de souffrir d'une diminution des facultés.

Les courtiers membres et leurs représentants jouent un rôle important pour ce qui est de réduire la probabilité que les clients soient victimes d'exploitation financière et de repérer les signes de diminution des facultés chez leurs clients. Les courtiers membres doivent adopter, maintenir et suivre des politiques et des procédures conçues pour détecter et résoudre les cas d'exploitation financière et de diminution des facultés. Nous recommandons que ces politiques et procédures :

- a) encouragent les clients à fournir le nom et les coordonnées d'une « personne-ressource de confiance » ou d'une personne à contacter en cas d'urgence, qui aidera le courtier membre si un problème survient;
- b) permettent au courtier d'imposer une retenue temporaire sur le compte du client (par exemple pour permettre la vérification des renseignements ou des instructions) lorsqu'on soupçonne que celui-ci est victime d'exploitation financière ou souffre d'une diminution des facultés.

### **2.1 Personne-ressource de confiance**

Lorsqu'ils adoptent des politiques et procédures concernant les « personnes-ressources de confiance », les courtiers membres doivent exiger que celles-ci soient des personnes qui ne participent pas aux décisions financières relatives au compte.

De plus, les politiques et procédures des courtiers membres doivent traiter des situations dans lesquelles il convient de communiquer avec la « personne-ressource de confiance », par exemple a) lorsqu'un représentant soupçonne une situation d'exploitation financière ou b) lorsqu'un client envisage de déléguer les pouvoirs relatifs à son compte à un tiers sans raison apparente. Il est important que le courtier membre soit raisonnablement convaincu que la « personne-ressource de confiance » n'a pas participé à l'exploitation soupçonnée ou au projet de réduire le rôle du client dans les décisions de placement.

Enfin, les politiques et procédures des courtiers membres portant sur ce sujet doivent aussi traiter des situations qui laissent supposer que le représentant d'un courtier membre est impliqué dans l'exploitation financière soupçonnée ou dans lesquelles un client particulier envisage de confier au





représentant un rôle nettement plus important dans la prise des décisions de placement. Dans de tels cas, une personne indépendante chez le courtier membre doit communiquer avec la « personne-ressource de confiance ».

## **2.2 Transmission des problèmes aux échelons supérieurs**

Les courtiers membres doivent établir des processus internes adaptés à leurs activités pour la transmission aux échelons supérieurs des questions délicates touchant les clients âgés. Ces processus exigeront, entre autres, que les représentants communiquent avec le surveillant, l'agent de la conformité ou l'avocat de leur société pour obtenir des conseils sur la façon de résoudre les questions délicates touchant l'exploitation financière ainsi que d'autres questions, comme les procurations et la diminution des facultés.

## **3. Règles et notes d'orientation qui touchent particulièrement les opérations avec les clients âgés**

L'OCRCVM a publié diverses règles et notes d'orientation qui, bien qu'elles s'appliquent à tous les types d'investisseurs, sont particulièrement pertinentes pour les courtiers membres qui traitent avec les clients âgés. Les courtiers membres sont notamment invités à consulter les avis ci-dessous lorsqu'ils effectuent des opérations avec les clients âgés :

- a) [Avis sur les règles 09-0087](#) – *Pratiques exemplaires de contrôle diligent des produits*. L'avis précise un certain nombre de questions relatives aux nouveaux produits qui sont pertinentes pour les clients âgés qui étudient la possibilité d'acheter un nouveau produit pour leur portefeuille de placements.
- b) [Avis sur les règles 09-0363](#) – *Règle et Note d'orientation sur le traitement des plaintes de clients*. Cet avis décrit en détail les obligations des courtiers membres en matière de traitement des plaintes des clients, notamment l'obligation d'aider les clients à présenter une plainte, ce qui peut revêtir une importance primordiale pour certains clients âgés.
- c) [Avis sur les règles 12-0107](#) – *Modèle de relation client-conseiller – Mise en œuvre* et [Avis sur les règles 12-0108](#) – *Modèle de relation client-conseiller – Orientation*. Ces avis traitent de l'instauration des exigences concernant l'information sur la relation avec les clients, des exigences générales concernant la gestion des conflits d'intérêts et d'une obligation d'évaluation plus rigoureuse de la convenance. Les nouvelles règles :
  - assurent que les clients obtiennent de l'information supplémentaire rédigée en langage simple au sujet du ou des comptes qu'ils ont ouverts chez le courtier membre;
  - obligent le courtier membre à informer les clients de la façon dont la société a résolu les conflits au mieux des intérêts des clients;
  - obligent les représentants inscrits à évaluer plus fréquemment la convenance du portefeuille dans le compte de leur client, tout en utilisant une méthode



d'évaluation plus poussée.

- d) [Avis sur les règles 12-0109](#) – *Connaissance du client et convenance au client – Orientation*. Cet avis porte plus particulièrement sur les obligations des courtiers membres en matière de connaissance du client et de convenance au client. L'avis précise un certain nombre de questions pertinentes pour les clients âgés lorsqu'il est question de modifier le portefeuille de placements d'un client pour qu'il cadre mieux avec sa tolérance à l'égard du risque et ses objectifs de placement.
- e) [Avis sur les règles 14-0073](#) – *Utilisation de titres d'emploi et de titres professionnels*. Dans cette note d'orientation, nous rappelons aux courtiers membres la nécessité de faire preuve de transparence et de cohérence dans l'utilisation des titres qui supposent une compétence eu égard aux investisseurs âgés<sup>12</sup>. Comme le précise la note d'orientation, « [u]ne attention particulière doit être portée à l'utilisation de titres d'emploi qui impliquent une expertise dans les questions touchant les aînés ou la planification de la retraite afin de s'assurer que toute personne qui utilise pareils titres d'emploi possède les qualifications et les compétences appropriées dans ces domaines »<sup>13</sup>.
- f) [Avis sur les règles 14-0133](#), [15-0013](#) et [15-0128](#) – *Modèle de relation client-conseiller – Phase 2 – Rapport sur le rendement / Information à fournir sur les honoraires et frais et Modèle de relation client-conseiller (MRCC) – Foire aux questions*<sup>14</sup>. Ces avis traitent de l'instauration d'exigences plus rigoureuses en matière d'information à fournir sur les honoraires et frais et de nouvelles exigences en matière de production de rapports sur le rendement des comptes. Les nouvelles règles, une fois entièrement mises en œuvre, assureront que les clients obtiennent de l'information supplémentaire sur les honoraires et frais qu'ils engagent et sur le rendement de leur compte.

La FAQ sur le MRCC explique que, selon la nouvelle approche axée sur la convenance du portefeuille, il se peut qu'une ou plusieurs positions plus risquées soient détenues dans le portefeuille de placements du client sans que le risque global du portefeuille augmente à un niveau inacceptable. À l'inverse, il se peut aussi qu'un portefeuille dans

---

<sup>12</sup> La note d'orientation précise qu'« [a]ucune personne autorisée par l'OCRCVM ne peut se présenter au public, que ce soit notamment par l'utilisation d'un titre d'emploi ou d'un titre lié à des compétences ou à une expérience professionnelle, d'une manière qui induit ou pourrait raisonnablement induire en erreur un client ou une autre personne quant à [...] ses compétences ou à sa formation. [...] Dans le but d'enrayer la confusion et d'augmenter les connaissances du public au sujet de l'inscription d'une personne, il y aurait lieu d'assortir les titres d'emploi d'une explication en langage simple précisant la catégorie d'autorisation de la personne auprès de l'OCRCVM et les compétences correspondantes, ainsi que de mentionner que l'OCRCVM est l'organisme d'autorisation. En fonction de leur modèle d'entreprise, les courtiers membres devraient envisager de centraliser le processus d'examen et d'approbation concernant l'utilisation de titres d'emploi et de titres professionnels en général, *plus particulièrement de ceux utilisés à l'égard des investisseurs qui sont des aînés et de la planification de la retraite*, afin d'assurer une certaine cohérence. » (*Avis sur les règles de l'OCRCVM 14-0073*, pages 2 et 3; *les italiques sont de nous*)

<sup>13</sup> Avis sur les règles de l'OCRCVM 14-0073, page 3.

<sup>14</sup> La troisième version de la foire aux questions sur le MRCC (la **FAQ sur le MRCC**) a été publiée le 16 décembre 2015 dans l'Avis sur les règles 15-0288.



lequel le risque lié à chaque position semble acceptable ne soit pas acceptable pour le client. Ces questions peuvent être pertinentes pour évaluer la convenance des comptes de clients âgés.

- g) [Avis sur les règles 13-0163](#) – *Déclaration et autorisation des activités professionnelles externes*. Cette note d'orientation traite des questions liées aux activités professionnelles externes et précise que « [t]oute activité professionnelle externe qui met une personne autorisée en position d'influence à l'égard d'un client ou d'un client éventuel doit être déclarée, qu'elle soit rémunérée ou non »<sup>15</sup>. Les sociétés doivent avoir conscience que les activités professionnelles externes peuvent mettre une personne autorisée en position d'influence à l'égard de clients âgés.
- h) La brochure intitulée « [Ouvrir un compte personnel](#) » traite en détail du type de renseignements qu'un courtier membre est tenu de recueillir auprès d'un client lorsqu'il ouvre un compte et des raisons pour lesquelles ces renseignements doivent être recueillis. Cela peut particulièrement intéresser les clients âgés.

#### 4. Conclusion

L'OCRCVM reconnaît que les clients âgés ne forment pas un groupe homogène. La situation financière, l'horizon de placement, la tolérance à l'égard du risque et le degré de littératie financière peuvent varier considérablement d'un client à l'autre. Cependant, la prestation de services de placement aux clients âgés soulève généralement un certain nombre de questions. Le présent avis précise un grand nombre de ces questions et fournit des orientations sur la meilleure façon de relever les défis particuliers qui peuvent se poser lorsqu'on traite avec des clients âgés, mais ne se veut nullement exhaustif. Les courtiers membres doivent veiller à ce que leur façon de traiter avec les clients âgés, y compris le contenu et la nature de leurs politiques et procédures, est adéquate et suffisante, compte tenu de leur modèle d'affaires particulier et des caractéristiques propres aux clients âgés qu'ils servent.

---

<sup>15</sup> Avis sur les règles de l'OCRCVM 13-0163, pages 6 et 8.