

# 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  
Financement des sociétés  
Formation  
Haute direction  
Opérations

*Personne-ressource :*

Wendy Rudd  
Première vice-présidente à la politique de réglementation  
des membres et aux initiatives stratégiques  
416 646-7216  
Courriel : [wrudd@iiroc.ca](mailto:wrudd@iiroc.ca)

**17-0093**

**Le 27 avril 2017**

## **Gérer les conflits au mieux des intérêts du client – Examen des conflits liés à la rémunération**

La gestion adéquate des conflits d'intérêts – et des conflits liés à la rémunération en particulier – est un enjeu prioritaire pour l'OCRCVM, car elle est selon nous au cœur du débat qui porte sur l'intérêt du client. En avril 2016, l'OCRCVM a publié l'[Avis 16-0068](#) – *Gérer les conflits au mieux des intérêts du client*, dans lequel nous avons confirmé notre intention d'aider les courtiers à mieux s'acquitter des obligations que leur impose la Règle 42 des courtiers membres (la **règle sur les conflits**) en ce qui concerne les intérêts du client, et entrepris un examen exhaustif des conflits liés à la rémunération (l'**examen sur la rémunération**).

En décembre 2016, nous avons publié l'[Avis 16-0297](#), qui fait le point sur l'examen sur la rémunération. Comme nous nous y étions engagés dans cet avis, le présent rapport expose en détail nos constatations et notre analyse, ainsi que les prochaines étapes.

L'examen sur la rémunération visait principalement :

- à améliorer la compréhension de l'éventail de pratiques de rémunération employées par un échantillon de courtiers membres de l'OCRCVM;



- à évaluer le respect des règles sur les conflits d'intérêts de l'OCRCVM, à commencer par la règle sur les conflits.

L'examen sur la rémunération s'inscrit dans le contexte de changements importants touchant la réglementation et d'une vaste consultation auprès des parties intéressées au sujet de la rémunération et des honoraires, notamment :

- les rapports sur le rendement et sur les honoraires et frais découlant de l'entrée en vigueur de la dernière phase du projet de réforme du Modèle de relation client-conseiller;
- la publication, par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (**ACVM**), de documents de consultation sur une norme concernant l'intérêt du client et d'autres réformes ciblées<sup>1</sup>, ainsi que sur les commissions intégrées<sup>2</sup>.

Tout en gardant à l'esprit ces initiatives ainsi que les examens semblables réalisés par d'autres organismes de réglementation canadiens, nous avons conçu l'examen sur la rémunération de façon à nous concentrer sur les questions qui touchent plus particulièrement les courtiers de l'OCRCVM.

Nous avons examiné les conflits d'intérêts liés à la rémunération sous différents angles, mais certains thèmes clés sont revenus à plusieurs reprises tout au long de l'examen. Les trois principaux sujets de préoccupation sont les suivants :

- fait que les conflits sont communiqués sans d'abord être réglés d'une autre façon et piètre qualité de la communication;
- absence d'examen exhaustif des programmes de rémunération et des conflits connexes;
- passage aux comptes à honoraires et aux comptes gérés sans surveillance adéquate des risques propres à ces comptes.

Si les autorités de réglementation considèrent généralement la communication des conflits comme une façon acceptable de régler ces derniers, nous nous inquiétons du fait que, de plus en plus, les courtiers et leurs représentants *se contentent* de communiquer les conflits

---

<sup>1</sup> Document de consultation 33-404 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières, *Propositions de rehaussement des obligations des conseillers, des courtiers et des représentants envers leurs clients*, avril 2016.

<sup>2</sup> Document de consultation 81-408 des ACVM, *Consultation sur l'option d'abandonner les commissions intégrées*, janvier 2017.



sans d'abord veiller à les régler au mieux des intérêts du client ou à les éviter carrément. De plus, notre point de vue sur la communication des conflits en tant que solution continue d'évoluer, de nouvelles recherches et des études indépendantes ayant remis en question l'efficacité de cette communication et mis en évidence ses conséquences imprévues éventuelles.

Nous partageons le point de vue des ACVM à cet égard. Comme mentionné dans le document de consultation 33-404 des ACVM :

*« La mise en pratique des dispositions actuelles sur les conflits d'intérêts est, dans bien des cas, moins efficace que prévu. Il se peut non seulement que la déclaration soit inefficace pour atténuer les conflits d'intérêts, mais aussi qu'elle ait l'effet contre-intuitif d'accroître le recours des clients aux conseils lorsqu'ils sont avisés qu'ils sont conflictuels ou peuvent l'être. »*

Tout comme les ACVM, nous estimons que la communication à elle seule ne constitue pas une approche appropriée pour atténuer les conflits en raison de son incidence limitée sur le processus de prise de décisions des clients, et que des mesures réglementaires doivent être prises afin d'harmoniser les intérêts des personnes et sociétés inscrites avec ceux des clients. Nous sommes d'accord avec les réformes ciblées proposées par les ACVM et les notes d'orientation connexes sur les conflits d'intérêts et nous nous engageons à collaborer avec les ACVM afin de veiller à ce que nos exigences soient harmonisées pour l'essentiel et mises en œuvre suivant le même calendrier. Dans le cadre de notre collaboration, nous veillerons à ce que tout projet de modification de la règle sur les conflits ou toute note d'orientation connexe précise :

- qu'une simple communication ne suffit pas à régler les conflits, en particulier les conflits liés à la rémunération;
- que l'on doit éviter les conflits ou les régler d'une autre façon avant de songer à les communiquer.

Nous veillerons également à ce que des notes d'orientation supplémentaires soient publiées sur les approches que les courtiers devraient adopter afin de régler les conflits d'intérêts, en tenant plus particulièrement compte des résultats de l'examen sur la rémunération.



**Entre-temps, les orientations présentées dans le présent avis complètent et clarifient l'Avis de l'OCRCVM 12-0108, *Modèle de relation client-conseiller* – mars 2012, et doivent être respectées par tous les courtiers membres de l'OCRCVM à compter de maintenant.**

L'équipe de la Conformité de la conduite des affaires (**CCA**) de l'OCRCVM prend des mesures immédiates pour renforcer notre surveillance des conflits liés à la rémunération en améliorant sensiblement nos processus d'inspection.

Nous avons récemment envoyé une demande de renseignements aux courtiers qui offrent des comptes à honoraires. Nous leur avons demandé de préciser les cas où ils n'ont pas suivi leurs politiques et procédures concernant le contrôle des conflits associés à la « double facturation », ou les cas où ils n'ont pas tenu compte des intérêts de leurs clients. Selon les réponses obtenues, nous prendrons des mesures réglementaires appropriées. Toute omission, par un courtier, de déclarer volontairement d'éventuels problèmes sera transmise au Service de la mise en application de l'OCRCVM si nous repérons des lacunes importantes au cours de la prochaine inspection du courtier par la CCA. Tous les courtiers réglementés par l'OCRCVM font l'objet d'inspections régulières complètes, dont la fréquence peut augmenter si nous jugeons qu'un examen plus poussé est nécessaire pour protéger les investisseurs.

Ces démarches aideront les courtiers et leurs représentants à repérer, régler et surveiller les conflits d'intérêts en général, et les conflits d'intérêts liés à la rémunération en particulier, de manière à atteindre les résultats auxquels nous nous attendons en tant qu'organisme de réglementation chargé de veiller à l'intérêt public.



## Table des matières

<b>1. Contexte du processus d'examen</b> .....	6
1.1 Régime réglementaire de l'OCRCVM applicable aux conflits d'intérêts .....	6
1.2 Repérer les conflits d'intérêts liés à la rémunération .....	7
1.3 Analyse des conflits liés à la rémunération .....	8
1.4 Processus d'examen .....	9
<b>2. Principales constatations et orientations</b> .....	9
2.1 Communication des conflits .....	9
2.1.1 La communication en tant que solution .....	9
2.1.2 Communication inadéquate .....	11
2.2 Examen et surveillance des programmes de rémunération .....	12
2.2.1 Absence d'examen par les courtiers .....	12
2.2.2 Surveillants en situation de conflit .....	14
2.3 Comptes à honoraires et comptes gérés .....	15
2.3.1 Rémunération biaisée en faveur des comptes à honoraires .....	15
2.3.2 Coûts supplémentaires liés aux comptes à honoraires .....	16
2.3.3 Rémunération liée aux programmes de comptes gérés affiliés .....	17
<b>3. Amélioration des contrôles exercés par la CCA</b> .....	18
3.1 Grilles de rémunération .....	19
3.2 Programmes de rémunération .....	19
3.3 « Double facturation » dans les comptes à honoraires .....	19
3.4 Communication .....	19
3.5 Règlement 81-105 .....	19
3.6 Cibles de vente .....	20
3.7 Rapport sur les tendances en matière de risque .....	20
<b>4. Étapes suivantes</b> .....	20
<b>Annexe A – Exposé détaillé des constatations</b> .....	22



## 1. Contexte du processus d'examen

### 1.1 Régime réglementaire de l'OCRCVM applicable aux conflits d'intérêts

Les règles et orientations de l'OCRCVM, ainsi que la législation en valeurs mobilières, comprennent plusieurs éléments concernant les conflits d'intérêts, dont les suivants :

#### Règle sur les conflits

La Règle 42 des courtiers membres est la règle générale sur les conflits d'intérêts de l'OCRCVM. Elle décrit les exigences réglementaires concernant la gestion des conflits d'intérêts qui s'appliquent aux courtiers. La règle sur les conflits est une règle fondée sur des principes que nous complétons par une note d'orientation. Elle ne précise pas les conflits particuliers qui doivent être évités<sup>3</sup> mais oblige plutôt chaque courtier à établir et maintenir des politiques et des procédures sur la façon de déceler, d'éviter et de régler les conflits d'intérêts. Elle exige plus précisément :

- que les représentants du courtier règlent tous les conflits importants – réels ou éventuels – au mieux des intérêts du client;
- étant entendu que les courtiers doivent prendre en considération les intérêts de nombreux clients simultanément, que le courtier règle ces conflits – réels ou éventuels – au mieux des intérêts du ou des clients<sup>4</sup>;
- que les conflits qui ne peuvent être réglés de cette manière soient évités.

#### Règles normatives

Pour certains types de conflits (p. ex. les opérations financières personnelles<sup>5</sup>), nous appliquons des règles normatives en plus de la règle sur les conflits. Nous n'avons pas de règles particulières sur les conflits liés à la rémunération.

#### Règles et orientations d'application générale

Outre la règle sur les conflits, les courtiers doivent prendre en considération certaines règles et orientations d'application générale (les **normes de conduite**) pour régler les conflits d'intérêts, dont les suivantes :

---

<sup>3</sup> Contrairement par exemple au *Règlement 81-105 sur les pratiques commerciales des organismes de placement collectif* (le **Règlement 81-105**), qui interdit certaines pratiques de rémunération.

<sup>4</sup> Paragraphes 2(2) et 3(2) de la Règle 42 des courtiers membres de l'OCRCVM.

<sup>5</sup> Règle 43 des courtiers membres de l'OCRCVM.



- l'article 1402 des Règles consolidées de mise en application, d'examen et d'autorisation de l'OCRCVM<sup>6</sup>, qui oblige les courtiers et leurs représentants à observer des normes élevées de conduite et à s'abstenir de se livrer à une conduite inconvenante;
- l'article 1 de la Règle 38 des courtiers membres, qui oblige les courtiers à établir et maintenir un système leur permettant de surveiller leurs activités qui est conçu pour assurer de manière raisonnable que toutes les lois applicables sont respectées (y compris l'article 11.1 du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*, qui exige que les courtiers disposent d'un système de contrôles et de supervision pour gérer les risques liés à leur activité);
- l'obligation qui incombe aux courtiers, aux termes de la législation canadienne en valeurs mobilières, de traiter le client de bonne foi, avec honnêteté et loyauté.

Pour chaque constatation traitée à la section 2, nous donnons des précisions sur les règles et orientations dont les courtiers doivent tenir compte.

## **1.2 Repérer les conflits d'intérêts liés à la rémunération**

Repérer et gérer les conflits liés à la rémunération peut être difficile. Souvent, les honoraires globaux payés par le client comprennent de nombreux éléments différents, par exemple :

- les frais associés aux services de conseil;
- les frais associés aux produits individuels;
- les coûts opérationnels engagés par les courtiers pour traiter les opérations et produire les rapports destinés aux clients.

Dans le cas des frais associés aux services de conseil, la difficulté est encore plus grande du fait que les honoraires peuvent être facturés directement par le courtier (sous forme de commissions de souscription ou d'honoraires périodiques, par exemple) ou indirectement par les émetteurs (sous forme de commissions ou de commissions de suivi intégrées, par exemple). Pour repérer un conflit d'intérêts, il faut généralement examiner ces différents éléments isolément, en plus de tenir compte des honoraires totaux versés.

Les rapports sur le rendement et les honoraires qui sont maintenant exigés en vertu de la Règle 200 des courtiers membres de l'OCRCVM devraient aider les clients à déterminer

---

<sup>6</sup> L'article 1402 a remplacé l'article 1 de la Règle 29 des courtiers membres.



s'ils en ont pour leur argent. Cependant, de nombreux clients ne possèdent pas le niveau de littératie financière nécessaire pour évaluer la qualité des services de conseil qu'ils reçoivent. Par conséquent, il incombe aux courtiers de veiller à régler les conflits liés à la rémunération au mieux des intérêts du client.

### **1.3 Analyse des conflits liés à la rémunération**

Une analyse des conflits liés à la rémunération débute habituellement par l'examen :

- du modèle opérationnel du courtier;
- des produits et services offerts;
- du marché cible du courtier;
- des options de frais dont disposent les clients.

Le fait d'offrir un éventail d'incitatifs aux représentants et de récompenser le rendement est un aspect essentiel du maintien de l'efficacité des marchés financiers. Hormis certaines pratiques expressément interdites par la réglementation<sup>7</sup>, les courtiers sont libres de mettre au point des mécanismes incitatifs personnalisés en fonction de leur modèle opérationnel particulier, sous réserve de la norme générale de la règle sur les conflits et des normes de conduite. Les programmes de rémunération que de nombreux courtiers utilisent pour motiver leurs représentants contiennent divers éléments, dont le plus fondamental est la grille de rémunération. Outre le paiement de base prévu par la grille, de nombreux courtiers offrent un éventail d'incitatifs tant monétaires que non monétaires à leurs représentants.

Les différents éléments d'un programme de rémunération complexe peuvent entraîner un décalage entre les intérêts des clients et ceux des représentants. Il est donc essentiel que les courtiers se dotent de systèmes de surveillance et de contrôle permettant de gérer les risques les plus pertinents pour leurs modèles opérationnels et leurs programmes de rémunération.

Nous avons conçu notre examen de la rémunération de façon à nous concentrer sur les trois aspects suivants :

1. Modèle opérationnel – gamme de produits et types de comptes offerts
2. Programme de rémunération – grilles de rémunération et autres incitatifs
3. Processus de supervision et de surveillance de la conformité

---

<sup>7</sup> Par exemple, le Règlement 81-105 décrit diverses pratiques interdites concernant les organismes de placement collectif.





L'annexe A contient un exposé détaillé des constatations relatives à chacun de ces aspects.

## **1.4 Processus d'examen**

Afin de tenir compte des différentes approches visant à gérer les conflits liés à la rémunération, nous avons examiné un vaste échantillon de courtiers qui traitent avec des clients de détail<sup>8</sup>. Nous avons demandé à chaque courtier :

- de répondre à une série de questions;
- de fournir des documents justificatifs, dont sa grille de rémunération et les documents à l'appui de son programme de rémunération, décrivant tous les incitatifs offerts;
- de nous rencontrer afin de nous éclairer davantage sur les préoccupations ou questions soulevées par les réponses écrites et les documents justificatifs.

## **2. Principales constatations et orientations**

Dans la présente section, nous exposons les principales constatations découlant de l'examen sur la rémunération et nous précisons les règles et orientations applicables.

Dans l'exposé des règles et orientations applicables à chaque constatation, nous rappelons aux courtiers que la règle sur les conflits et les normes de conduite s'appliquent à divers degrés à chaque constatation, et insistons sur certaines dispositions particulières qui doivent être respectées ou sur les orientations dont les courtiers devraient tenir compte.

### **2.1 Communication des conflits**

#### **2.1.1 La communication en tant que solution**

L'examen sur la rémunération a fait clairement ressortir que certains courtiers considèrent que la communication des conflits constitue dans tous les cas une méthode adéquate de règlement. Bien que les autorités de réglementation considèrent généralement la communication des conflits comme une façon acceptable de régler (du moins en partie) ces derniers, la règle sur les conflits n'indique pas que cette mesure est suffisante et notre note d'orientation précise ce qui suit :

---

<sup>8</sup> Nous avons sélectionné 20 courtiers, dont de grandes sociétés de courtage intégrées et des petites et moyennes sociétés de courtage du secteur du détail. Les modèles opérationnels fondés sur une structure mandant-mandataire étaient représentés. Certaines sociétés de courtage offrent un vaste éventail de produits tiers alors que d'autres se concentrent principalement sur les produits exclusifs.



« Aux fins de l'obligation de régler les conflits d'intérêts liés à la rémunération et conformément aux exigences énoncées dans les paragraphes 2(2) et 3(2) de la Règle 42 sur le règlement des conflits d'intérêts :

- le courtier membre doit veiller à ce que son offre de produits et de services, y compris les frais associés à ces offres, réponde aux objectifs de croissance du patrimoine de sa clientèle;
- la personne autorisée devrait, en plus de déterminer, au besoin, si un produit ou un service convient au client, s'assurer que les frais et les coûts qui seront facturés relativement à l'opération, au compte et aux services sont justes et sont communiqués correctement au client.<sup>9</sup> »

Nous nous inquiétons du fait que, de plus en plus, les courtiers et leurs représentants se contentent de communiquer les conflits sans d'abord veiller à les régler au mieux des intérêts du client ou à les éviter carrément. De plus, notre point de vue sur la communication des conflits en tant que solution continue d'évoluer, de nouvelles recherches et des études indépendantes ayant remis en question l'efficacité de cette communication et mis en évidence ses conséquences imprévues éventuelles.

Tout comme les ACVM, nous estimons que la communication à elle seule ne constitue pas une approche appropriée pour atténuer les conflits en raison de son incidence limitée sur le processus de prise de décisions des clients, et que des mesures réglementaires doivent être prises afin d'harmoniser les intérêts des personnes et sociétés inscrites avec ceux des clients.

### Règles et orientations applicables

La règle sur les conflits et les normes de conduite sont pertinentes par rapport à cette constatation. Il importe de souligner qu'en vertu de la règle sur les conflits, les conflits qui ne peuvent être réglés de manière juste, équitable et transparente, au mieux des intérêts du ou des clients, doivent être évités. Si le courtier détermine qu'il convient de régler un conflit important donné plutôt que de l'éviter, il doit communiquer le conflit en question.

Les courtiers devraient soumettre chaque conflit important à un examen indépendant afin de s'assurer que la façon dont ils ont choisi de régler le conflit est dans l'intérêt des clients, au lieu de simplement supposer que la communication du conflit permet d'atteindre ce résultat. Dans la plupart des cas, les conflits ne peuvent pas être réglés simplement au moyen

---

<sup>9</sup> Avis de l'OCRCVM 12-0108, *Modèle de relation client-conseiller - Orientation*, mars 2012, page 11.



de la communication. Les courtiers doivent prendre des mesures particulières, comme mettre en place des contrôles à l'échelle de l'entreprise et consigner les évaluations des intérêts qui sont effectuées par leurs représentants. Ces mesures doivent être prises avant que le ou les clients soient informés du conflit.

### **2.1.2 Communication inadéquate**

Nous avons observé de nombreux cas dans lesquels la communication est si vague qu'elle n'est d'aucune utilité, cas dans lesquels nous avons demandé aux courtiers d'apporter des améliorations. Voici un exemple de piètre communication concernant des produits détenus dans des comptes à honoraires qui comprennent une rémunération intégrée :

*« Courtier membre inc. peut percevoir des honoraires ou d'autres sommes auprès d'une autre partie que moi-même au titre de certaines opérations effectuées dans mon compte. Ces honoraires peuvent comprendre des commissions de suivi et des frais d'administration. »*

Ce type de communication est inadéquate pour quatre raisons :

1. Elle utilise le terme « peut » alors que l'emploi du futur serait plus approprié.
2. La nature du conflit n'est pas divulguée au client.
3. C'est le client qui, au bout du compte, paiera indirectement les honoraires supplémentaires par l'intermédiaire d'une « autre partie », mais cela n'est pas clairement indiqué.
4. Elle présume que tous les investisseurs possèdent des connaissances financières et comprennent les termes spécialisés tels que « commissions de suivi ».

Une autre pratique courante que nous avons relevée consiste, pour un représentant, à recommander certains produits dont il tire également une rémunération pour des services fournis à un autre titre. En pareil cas, le conflit est souvent communiqué dans différentes sections d'un même document, voire dans plusieurs documents; par conséquent, il est très difficile pour le client de comprendre la portée totale du conflit.

#### Règles et orientations applicables

Outre la règle sur les conflits et les normes de conduite, les courtiers doivent aussi tenir compte de l'énoncé suivant de l'Avis de l'OCRCVM 12-0108, qui porte sur les normes minimales à observer pour assurer une communication (« déclaration » dans l'Avis) suffisante :



*« La déclaration doit être faite rapidement et signifier quelque chose pour le client. Plus particulièrement, elle devrait être faite avant que le produit ou le service associé au conflit soit vendu ou fourni au client. De plus, la déclaration devrait être suffisante pour permettre au client de comprendre le conflit en question. Une déclaration générale indiquant simplement que des conflits peuvent survenir ne satisfera pas à l'obligation du courtier membre de traiter les conflits d'intérêts susceptibles de survenir. »<sup>10</sup>*

Lorsqu'un conflit doit être communiqué, il est primordial qu'il le soit de façon claire, complète et en langage simple et que la nature du conflit soit évidente pour le client.

En plus de respecter les normes minimales concernant la communication écrite dont il est question ci-dessus, le représentant devrait expliquer la nature du conflit au client et s'assurer que le client a bien lu l'information communiquée.

## **2.2 Examen et surveillance des programmes de rémunération**

### **2.2.1 Absence d'examen par les courtiers**

Malgré certaines similitudes, en particulier parmi les courtiers de même taille et ayant des modèles opérationnels comparables, il n'existe pas deux programmes de rémunération identiques. En plus d'offrir différents incitatifs, les courtiers recourent à diverses méthodes pour calculer la rémunération. Dans l'Avis 33-318 du personnel des ACVM, les ACVM ont fait remarquer que bon nombre des différentes formules utilisées dans les grilles de rémunération contiennent des éléments susceptibles d'entraîner un décalage entre les intérêts des représentants et ceux de leurs clients<sup>11</sup>.

La plupart des courtiers peuvent justifier d'une analyse générale de certains conflits, à commencer par ceux qui font intervenir des produits tiers, mais peu d'entre eux peuvent démontrer qu'ils ont effectué un examen détaillé de leur programme de rémunération global qui couvre tous les aspects de la grille de rémunération et les autres incitatifs. En outre, peu de courtiers ont mis en place des processus de surveillance particuliers pour gérer les risques de conflit cernés au cours de l'examen interne.

---

<sup>10</sup> Avis de l'OCRCVM 12-0108, *Modèle de relation client-conseiller – Orientation*, mars 2012, page 11.

<sup>11</sup> Avis 33-318 du personnel des ACVM, *Analyse des pratiques de rémunération des représentants*, décembre 2016.



## Règles et orientations applicables

La règle sur les conflits et les normes de conduite sont pertinentes par rapport à cette constatation. Rappelons que la règle sur les conflits exige ce qui suit :

*« Le courtier membre et, s'il y a lieu, la personne autorisée doit prendre les mesures raisonnables nécessaires pour déceler des conflits réels et éventuels importants entre les intérêts du courtier membre ou de la personne autorisée et les intérêts du client. »<sup>12</sup>*

Les courtiers doivent aussi tenir compte de l'énoncé suivant de l'Avis de l'OCRCVM 12-0108, qui souligne l'importance de cerner les conflits liés à la rémunération en particulier :

*« De nombreux conflits d'intérêts sont liés à la rémunération lorsque l'intérêt de la personne autorisée ou du courtier membre à recevoir une rémunération sur une opération ou un service s'oppose en soi à l'intérêt du client d'accroître son patrimoine. [...] Au sujet des pratiques de rémunération, l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 mentionne que "La société inscrite devrait vérifier si certains avantages ou certaines indemnités ou pratiques de rémunération sont incompatibles avec ses obligations envers les clients [...]." »<sup>13</sup>*

### i) Portée de l'examen du courtier

Étant donné que chaque programme de rémunération comporte des risques qui lui sont propres, il est essentiel que les courtiers examinent tous les aspects de leur programme de rémunération de manière approfondie afin d'assurer le respect de la règle sur les conflits.

L'OCRCVM ne prescrit pas la forme que doit prendre l'examen des conflits liés à la rémunération. Cependant, l'examen interne effectué par le courtier devrait permettre à celui-ci de cerner tous les risques de conflit importants que soulève son programme de rémunération et de mettre en place des processus de surveillance de la conformité pour gérer ces risques. Par exemple, le courtier qui détermine le niveau de chaque représentant dans la grille de rémunération en fonction d'une période rétrospective statique pourrait instaurer un suivi supplémentaire des représentants qui augmentent sensiblement leurs ventes à l'approche de la date butoir fixée pour le calcul des revenus admissibles.

Nous suggérons que l'examen complet effectué par les courtiers couvre les trois principaux aspects sur lesquels portait notre examen de la rémunération, soit les modèles opérationnels,

---

<sup>12</sup> Règle 42 des courtiers membres de l'OCRCVM.

<sup>13</sup> Avis de l'OCRCVM 12-0108, *Modèle de relation client-conseiller – Orientation*, page 12.



les programmes de rémunération, et la surveillance et la supervision. En particulier, l'examen devrait couvrir ce qui suit :

- le modèle opérationnel (architecture ouverte ou produits exclusifs, relation mandant-mandataire ou employeur-employé);
- le processus d'examen et d'approbation des produits;
- les listes de produits recommandés;
- les grilles de rémunération (formules et périodes sur lesquelles porte le calcul);
- le programme de rémunération (incidence globale des incitatifs pris dans leur ensemble);
- la rémunération des surveillants;
- les cibles et les quotas de vente.

#### ii) Le rôle de la conformité

Les compétences requises pour effectuer une analyse complète des risques soulevés par les conflits liés à la rémunération sont souvent partagées entre les divers services du courtier. C'est ce qui est ressorti de nos rencontres de suivi, lors desquelles nous avons dû interroger des représentants de différents services pour obtenir réponse à nos questions.

Les services concernés de chaque courtier doivent maintenir des politiques et des procédures permettant de repérer et de régler les conflits liés à la rémunération. Le rôle du personnel de la Conformité est de s'assurer que ces politiques et procédures sont conformes aux règles de l'OCRCVM et aux lois applicables, puis de vérifier leur efficacité et leur respect par le courtier<sup>14</sup>.

### **2.2.2 Surveillants en situation de conflit**

Dans la plupart des sociétés de courtage examinées, nous avons constaté que la rémunération des surveillants provenait en partie (à divers degrés) des revenus générés par les personnes inscrites soumises à leur surveillance.

#### Règles et orientations applicables

La règle sur les conflits et les normes de conduite, en particulier les Règles des courtiers

---

<sup>14</sup> Se reporter à l'article 7 de la Règle 38 des courtiers membres de l'OCRCVM et à l'Avis de l'OCRCVM 12-0379, *Rôles de la conformité et de la surveillance*.



membres 38 et 2500, sont pertinentes par rapport à cette constatation. L'alinéa III.A.3 de la Règle 2500 des courtiers membres de l'OCRCVM stipule que

*« [...] le courtier membre devrait assurer une surveillance indépendante de tous les comptes au détail. »*

Même si cette règle est plus fréquemment invoquée pour assurer qu'un surveillant en exercice n'exerce pas de surveillance sur ses propres comptes, l'esprit de la règle atteste la nécessité d'exercer une surveillance véritablement indépendante.

On peut comprendre que la rémunération d'un surveillant qui est également directeur de succursale se fonde en partie sur la rentabilité de sa succursale. Cependant, le courtier devrait tenir compte d'autres facteurs pour déterminer la rémunération des surveillants qui contrebalanceraient tout parti pris en faveur de la rentabilité de la succursale au détriment des intérêts du client.

## **2.3 Comptes à honoraires et comptes gérés**

### **2.3.1 Rémunération biaisée en faveur des comptes à honoraires**

Dans le cadre de l'examen sur la rémunération, nous avons analysé la répartition des types de comptes (par exemple, comptes à commissions, comptes à honoraires et comptes gérés) chez chaque courtier et les contrôles mis en place pour veiller à ce que les clients se voient offrir le type de compte qui leur convient le mieux. Nous avons aussi examiné de près les honoraires et commissions supplémentaires associés aux comptes à honoraires.

L'examen sur la rémunération a révélé, chez la plupart des courtiers, un parti pris évident en faveur des comptes à honoraires au détriment des comptes à commissions. La plupart des courtiers offrent le montant maximal prévu par la grille de rémunération aux représentants qui tirent des revenus des comptes à honoraires. Nous avons également constaté qu'en plus de ce paiement maximal, bon nombre de courtiers offrent des incitatifs supplémentaires aux représentants sous forme de primes de rendement liées aux actifs à honoraires.

Nous craignons que cela favorise un transfert vers les comptes à honoraires même si ce n'est pas dans l'intérêt des clients.

Lorsque nous avons demandé aux courtiers de justifier ces paiements préférentiels, la plupart ont répondu que, selon eux, les comptes à honoraires permettent de mieux aligner les intérêts des personnes inscrites sur ceux des clients que les comptes à commissions. C'est peut-être vrai dans certains cas mais, dans le cas par exemple d'un compte de placement à long terme, le client paie des honoraires courants sans recevoir un niveau



correspondant de service courant. Certains courtiers ont également indiqué qu'étant donné l'attention que les ACVM accordent à la rémunération intégrée, ils privilégient les comptes à honoraires comme solution de rechange.

La plupart des courtiers ont déclaré qu'ils avaient des processus pour évaluer la pertinence *initiale* d'un compte à honoraires pour un client, mais quelques-uns n'en ont pas. La plupart ont également déclaré qu'ils avaient des processus pour s'assurer de la pertinence *continue* des comptes à honoraires, mais beaucoup n'ont pu démontrer qu'ils assuraient un suivi.

### Règles et orientations applicables

Bien que l'OCRCVM n'ait pas de règles particulières sur la rémunération liée aux comptes à honoraires, la règle sur les conflits et les normes de conduite sont pertinentes par rapport à cette constatation. Le fait qu'un compte à commissions ou qu'un compte à honoraires convient à un client donné dépend de la situation particulière de celui-ci. Si le courtier offre une forme quelconque d'incitatif monétaire ou non monétaire en faveur des comptes à honoraires, il est essentiel qu'il mette en place des processus de surveillance et de contrôle rigoureux pour s'assurer que ces comptes conviennent aux clients.

La plupart des courtiers ont déclaré que leur grille de rémunération n'était pas fondée sur les produits, ce que nous considérons généralement comme une pratique exemplaire. Pour que ce soit vraiment le cas, cependant, la grille ne devrait influencer d'aucune façon sur les décisions d'un représentant. Les programmes de rémunération devraient être conçus de manière à ce qu'un représentant n'ait aucune motivation financière à favoriser des produits ou types de comptes particuliers.

En plus d'effectuer l'analyse initiale de la convenance, il est important que les courtiers mettent en place des processus pour assurer le suivi continu de l'activité du compte d'un client, et ce, afin d'évaluer la pertinence continue du type de compte.

### **2.3.2 Coûts supplémentaires liés aux comptes à honoraires**

Dans plusieurs cas, les clients titulaires de comptes à honoraires payaient des honoraires supplémentaires, ou le conseiller touchait une rémunération supplémentaire, en sus des honoraires qui s'appliquent normalement à ces comptes<sup>15</sup>. Il en va par exemple :

---

<sup>15</sup> La plupart des comptes à honoraires facturent des honoraires fondés sur la valeur de l'actif du compte. Plus rarement, en particulier lorsque l'actif est inférieur à un certain seuil, ces honoraires sont fixes.





- des comptes hybrides pour lesquels le client paie des honoraires globaux, ainsi que des honoraires forfaitaires ou une commission sur chaque opération;
- des comptes à honoraires qui contiennent des actifs dont le coût intègre la rémunération du conseiller.

Dans les cas où le courtier recourt à des processus pour exclure les actifs à rémunération intégrée du calcul des honoraires, il ressort de nombreuses inspections de la CCA que ces processus sont généralement manuels et sujets à l'erreur. Nous avons constaté plusieurs cas dans lesquels les courtiers n'avaient pas suivi leurs politiques et procédures écrites.

De plus, dans les cas où le courtier communique de l'information à ce sujet, nous avons généralement constaté que la communication était inadéquate, ainsi que nous l'expliquons à la section 2.1.2.

#### Règles et orientations applicables

Bien que l'OCRCVM n'ait pas de règles particulières sur la « double facturation » dans les comptes à honoraires, la règle sur les conflits et les normes de conduite sont pertinentes par rapport à cette constatation.

Il peut arriver qu'un compte hybride soit l'option la plus rentable pour un client, à condition que le courtier ait structuré les honoraires globaux au mieux des intérêts du client (par exemple en réduisant les honoraires supplémentaires ou les honoraires liés au compte), et que les honoraires soient clairement communiqués au client et acceptés par celui-ci.

Cependant, la « double facturation » peut selon nous créer des conflits d'intérêts importants que les contrôles ou l'évitement permettent dans la plupart des cas le mieux de régler. Par exemple, les courtiers devraient avoir un processus contrôlé permettant d'exclure les produits à rémunération intégrée du calcul des honoraires liés au compte.

#### **2.3.3 Rémunération liée aux programmes de comptes gérés affiliés**

Étant donné le niveau de responsabilité fiduciaire qui s'applique aux activités d'un gestionnaire de portefeuille, les conflits liés à la rémunération devraient être moins nombreux dans le cas des comptes gérés que dans celui des comptes à honoraires non gérés. Comme on pouvait s'y attendre, notre examen a révélé beaucoup moins de préoccupations concernant les comptes gérés. Il a néanmoins fait ressortir un élément préoccupant.



Deux des courtiers visés par notre examen versent un montant plus élevé pour les programmes de comptes gérés maison que pour les programmes de comptes gérés de tiers comparables. Dans les deux cas, la raison donnée par les courtiers est que les programmes maison comportent des coûts moins élevés que les programmes de tiers. Cependant, les économies réalisées n'ont pas été répercutées sur le client.

En contravention de la règle sur les conflits, en offrant un incitatif financier pour favoriser les produits d'émetteurs liés au détriment des produits de tiers comparables, le courtier amplifie un conflit d'intérêts au lieu de le régler.

### Règles et orientations applicables

La règle sur les conflits et les normes de conduite sont pertinentes par rapport à cette constatation. Soulignons que dans le cas des titres d'organismes de placement collectif (**OPC**), le Règlement 81-105 interdit expressément aux courtiers d'adopter des mesures incitant leurs représentants à recommander une famille d'OPC plutôt qu'une autre. Bien que le Règlement 81-105 ne s'applique pas aux programmes de comptes gérés, la préoccupation sous-jacente reste la même.

De la même façon que nous recommandons d'éliminer tout parti pris en faveur des comptes à honoraires, nous recommandons également aux courtiers d'éliminer tout incitatif favorisant un produit particulier pour quelque raison que ce soit si cet incitatif ne tient pas compte des intérêts du client comme l'exige la règle sur les conflits.

## **3. Amélioration des contrôles exercés par la CCA**

Tous les courtiers réglementés par l'OCRCVM font l'objet d'inspections régulières complètes, dont la fréquence peut augmenter si nous jugeons qu'un examen plus poussé est nécessaire pour protéger les investisseurs. Dans le cadre du processus de planification de chaque inspection, l'OCRCVM envoie aux courtiers une demande de renseignements.

Nous demanderons désormais aux courtiers de nous fournir leur grille de rémunération, qui fera partie des éléments habituels sur lesquels portera chaque inspection. Afin de mieux évaluer le traitement, par les courtiers, des conflits liés à la rémunération, l'équipe de la CCA de l'OCRCVM a apporté les améliorations suivantes à ses procédures.



### **3.1 Grilles de rémunération**

Nous évaluerons la grille de rémunération d'un courtier pour nous assurer qu'elle n'est pas fondée sur les produits et qu'elle est exempte de parti pris quant au type de compte. En cas de doute, nous mènerons une enquête plus poussée.

### **3.2 Programmes de rémunération**

La CCA interrogera les courtiers au sujet de leurs politiques et procédures concernant les programmes de rémunération. En particulier, nous demanderons des renseignements au sujet de la détermination des risques liés à la rémunération et du suivi continu.

### **3.3 « Double facturation » dans les comptes à honoraires**

Nous avons récemment envoyé une demande de renseignements aux courtiers qui offrent des comptes à honoraires afin de leur demander de préciser les cas où ils n'ont pas suivi leurs politiques et procédures concernant le contrôle des conflits associés à la « double facturation », ou les cas où ils n'ont pas tenu compte des intérêts de leurs clients. Selon les réponses obtenues, nous prendrons des mesures réglementaires appropriées. Toute omission, par un courtier, de déclarer volontairement d'éventuels problèmes sera automatiquement transmise au Service de la mise en application de l'OCRCVM si nous repérons des lacunes importantes au cours de la prochaine inspection du courtier par la CCA.

### **3.4 Communication**

À l'avenir, les inspecteurs de la CCA s'assureront qu'avant de communiquer un conflit, les courtiers l'ont convenablement réglé. Nous examinerons également d'un œil beaucoup plus critique la pertinence et la qualité de la communication des conflits. Si les conflits ne sont pas communiqués de façon claire, significative et en langage simple, ou à un seul et même endroit, la CCA considérera la communication comme inadéquate.

### **3.5 Règlement 81-105**

Nous avons amélioré nos procédures pour y inclure des tests de corroboration ciblés portant sur les aspects suivants du Règlement 81-105 :

- Paiements et avantages provenant des émetteurs
- Rémunération préférentielle payée pour des titres d'OPC précis
- Rabais
- Programmes de commercialisation conjointe



- Information sur les participations dans le capital et consentement du client à celles-ci

### **3.6 Cibles de vente**

L'examen sur la rémunération portait plus particulièrement sur les incitatifs, tant monétaires que non monétaires, offerts à titre de récompense. Il se peut également que la fixation, par le courtier, de cibles de vente trop ambitieuses à l'intention des représentants entraîne des activités de vente inappropriées. La CCA demandera aux courtiers d'expliquer les raisons qui sous-tendent leurs cibles de vente et les contrôles qu'ils ont mis en place pour prévenir les activités de vente inappropriées.

### **3.7 Rapport sur les tendances en matière de risque**

La gestion efficace des risques et une intervention proactive visant à faire échec aux activités préjudiciables aux investisseurs représentent une priorité pour l'OCRCVM. Comme nous l'avons annoncé dans notre Rapport annuel sur les priorités en matière de conformité pour 2016-2017<sup>16</sup>, nous procédons à un examen approfondi de nos modèles d'évaluation des risques, qui nous permettent de déterminer la fréquence de nos inspections de la conformité et les éléments à inspecter. Entre autres changements, le modèle d'évaluation des risques de la CCA comprendra un nouveau facteur de risque qui tient compte des ententes de rémunération.

## **4. Étapes suivantes**

En plus d'améliorer les procédures de la CCA, comme nous l'expliquons à la section 3, nous collaborerons avec les ACVM afin de veiller à ce que nos exigences soient harmonisées pour l'essentiel et mises en œuvre suivant le même calendrier. Dans le cadre de notre collaboration, nous veillerons à ce que tout projet de modification de la règle sur les conflits ou toute note d'orientation connexe précise :

- qu'une simple communication ne suffit pas à régler les conflits, en particulier les conflits liés à la rémunération;
- que l'on doit éviter les conflits ou les régler d'une autre façon avant de songer à les communiquer.

---

<sup>16</sup> Avis de l'OCRCVM 17-0010, *Priorités de l'OCRCVM en matière de conformité*, janvier 2017, page 2.



Nous veillerons également à ce que des notes d'orientation supplémentaires soient publiées sur les approches que les courtiers devraient adopter afin de régler les conflits d'intérêts, en tenant plus particulièrement compte des résultats de l'examen sur la rémunération.

**Entre-temps, les orientations présentées dans le présent avis complètent et clarifient l'Avis de l'OCRCVM 12-0108, *Modèle de relation client-conseiller* – mars 2012, et doivent être respectées par tous les courtiers membres de l'OCRCVM à compter de maintenant.**



## **Annexe A – Exposé détaillé des constatations**

### **Examen sur la rémunération, section 1 – Modèle opérationnel**

#### **1. Modèle opérationnel**

Les courtiers sélectionnés pour l'examen représentent divers modèles opérationnels, dont les suivants :

- Produits exclusifs – Deux des courtiers visés par notre examen offrent uniquement des produits exclusifs.
- Architecture ouverte – La majorité des courtiers considèrent qu'ils fonctionnent en architecture ouverte du fait qu'ils permettent à leurs représentants de faire leur choix parmi une gamme de produits limitée à vaste.

#### Produits exclusifs

L'OCRCVM permet les modèles opérationnels basés sur des produits exclusifs. Selon nous, le fait qu'un courtier offre uniquement des produits exclusifs n'est pas en soi incompatible avec le cadre réglementaire de l'OCRCVM. Cependant, une gamme de produits entièrement composée de produits exclusifs va de pair avec des conflits d'intérêts supplémentaires qui doivent être réglés, dont la possibilité que l'analyse de la convenance pour le client se fonde sur les produits disponibles plutôt que sur ce qui est réellement dans l'intérêt du client.

Lorsque la gamme de produits du courtier se limite à des produits exclusifs, les limites doivent être communiquées clairement et en langage simple dès le début de la relation avec le client. Dans le cas des deux courtiers examinés qui offraient uniquement des produits exclusifs, tant les documents d'ouverture de compte que les documents d'information sur la relation contenaient de l'information sur la nature limitée de leur gamme de produits.

#### Architecture ouverte – Processus d'approbation et contrôle diligent des produits

En théorie, les représentants de courtiers fonctionnant en architecture ouverte devraient pouvoir offrir à leurs clients des conseils impartiaux, basés sur une évaluation de l'univers de produits de placement disponibles. Dans la pratique, cependant, il y a des limites à la connaissance qu'un courtier, à plus forte raison un représentant individuel, peut posséder des produits disponibles. Chaque courtier – et chaque représentant individuel – a, à divers degrés, besoin d'un processus de filtrage quelconque pour réduire l'univers de produits possibles à un sous-ensemble gérable qu'il pourra analyser en profondeur. Ce processus de filtrage débute habituellement par un processus normalisé d'approbation des produits.



Étant donné que le processus d'approbation des produits est d'une importance primordiale pour la détermination des enjeux liés à la rémunération et aux honoraires, nous en avons fait un des thèmes prioritaires des rencontres de suivi que nous avons organisées avec chaque courtier. Même si la plupart des courtiers de notre échantillon avaient un comité d'examen des nouveaux produits, les critères de sélection des produits devant faire l'objet d'un examen différaient d'un courtier à l'autre.

Par exemple, nous avons découvert des cas dans lesquels :

- seuls les produits nouveaux ou considérés à risque élevé faisaient l'objet d'un examen;
- les produits provenant du même émetteur bénéficiaient d'une approbation générale;
- les produits placés par voie de prospectus ne faisaient l'objet d'aucun examen.

L'Avis 09-0087 traite du contrôle diligent des produits :

*« Le degré de contrôle diligent des produits qui est nécessaire varie en fonction des obligations réglementaires du courtier à l'endroit de ses clients, mais aucun courtier membre qui effectue des opérations avec des clients ou pour le compte de clients n'est automatiquement dispensé de l'obligation d'effectuer un contrôle diligent des produits. »<sup>17</sup>*

*« À quel besoin de placement répond le produit? Qu'apporte le produit à l'offre existante du courtier membre en termes de nouveauté ou d'amélioration? D'autres produits moins coûteux, moins complexes ou moins risqués pourraient-ils atteindre les mêmes objectifs? »<sup>18</sup>*

De plus, l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 indique que le processus d'approbation des produits du courtier devrait comprendre un examen approfondi de tous les honoraires et commissions associés à un produit donné<sup>19</sup>.

## **2. Listes de produits recommandés**

Environ 25 % des courtiers examinés remettent à leurs représentants une liste de produits recommandés qui est généralement dressée par un service de recherche centralisé.

---

<sup>17</sup> Avis de l'OCRCVM 09-0087, *Pratiques exemplaires de contrôle diligent des produits*, mars 2009, page 2.

<sup>18</sup> Ibid., page 5.

<sup>19</sup> Instruction générale relative au Règlement 31-103, article 13.4, *Pratiques en matière de rémunération* : « La société inscrite devrait vérifier si certains avantages ou certaines indemnités ou pratiques de rémunération sont incompatibles avec ses obligations envers les clients, surtout si elle pratique largement la rémunération à la commission. Par exemple, si un produit complexe comporte une commission substantielle, la société pourrait juger qu'il ne convient pas de l'offrir. »



Une fois que le courtier a approuvé certains produits destinés à faire partie de sa gamme, il incombe aux représentants individuels de bien connaître les caractéristiques de tout produit qu'ils recommandent. Ce processus de « connaissance du produit » suppose que le représentant passe en revue la gamme de produits du courtier, y compris les honoraires et coûts liés aux produits, afin de déterminer les produits qui pourraient convenir à un ou plusieurs de ses clients<sup>20</sup>. De nombreux courtiers jouent un rôle essentiel pour ce qui est d'aider leurs représentants à s'acquitter de cette responsabilité.

Nous craignons qu'un courtier qui prétend fonctionner en architecture ouverte puisse utiliser une liste de produits recommandés de façon intéressée, afin de favoriser certains produits. Par conséquent, nous avons accordé une attention particulière au recours à ce genre de liste dans le cadre des rencontres de suivi. Nous avons analysé chaque liste afin de nous assurer qu'elle ne favorisait pas de façon disproportionnée les produits exclusifs. Nous avons aussi interrogé les personnes chargées de dresser ces listes. Enfin, nous avons étudié la grille de rémunération des courtiers pour déterminer si celle-ci prévoyait une forme quelconque de paiement préférentiel pour les produits figurant sur la liste de produits recommandés.

Dans le cadre de notre examen, nous n'avons relevé aucun cas dans lequel des listes de produits recommandés étaient utilisées de façon inappropriée pour influencer le comportement des représentants.

### **3. Honoraires de référencement**

Aucun des courtiers que nous avons examinés n'accepte d'honoraires de référencement de la part de fournisseurs de produits tiers. Dans le cas des OPC, l'acceptation d'honoraires de référencement contrevient au Règlement 81-105. Bien qu'elle ne soit pas strictement interdite dans le cas des autres produits, l'acceptation d'honoraires de référencement créerait de graves conflits d'intérêts.

### **4. Honoraires liés au rendement**

Trois courtiers ont reconnu qu'ils acceptaient des honoraires liés au rendement de la part des émetteurs de certains produits. En particulier, certains produits et fonds en gestion commune perçoivent des honoraires basés sur le rendement et en versent une partie au courtier et au représentant.

---

<sup>20</sup> Avis de l'OCRCVM 15-0210, *Évaluation mystère sur les conseils en matière de placement*, septembre 2015, page 28.





Toute forme d'incitatif indirect peut influencer indûment un représentant et contrevenir par conséquent à la règle sur les conflits. Ces honoraires doivent être communiqués et tenir compte de l'intérêt des clients.

### **5. Ententes d'indication de clients**

Le type le plus courant d'entente d'indication de clients que nous avons rencontré dans le cadre de l'examen sur la rémunération avait trait à des conventions de sous-conseiller relatives à des comptes gérés par des tiers. Ce type d'entente peut être un moyen valide de fournir aux clients des services de compte géré à l'égard desquels le courtier ne fournit pas lui-même de soutien opérationnel.

Comme l'indique le Règlement 31-103, les courtiers disposent d'une grande marge de manœuvre dans la façon de structurer les ententes d'indication de clients. Par conséquent, la mesure dans laquelle une entente d'indication de clients particulière est dans l'intérêt du client dépend des modalités détaillées de l'entente elle-même, du montant que le client paie, au bout du compte, par suite de l'entente, et de la question de savoir si le client « en a pour son argent ».

### **6. Parti pris pour les comptes à honoraires**

Les résultats de l'examen sur la rémunération révèlent un parti pris évident en faveur des comptes à honoraires au détriment des comptes à commissions, comme en témoignent :

- la croissance de l'actif des comptes à honoraires chez de nombreux courtiers;
- la rémunération préférentielle accordée aux représentants qui tirent des revenus des comptes à honoraires.

Afin de mieux comprendre les raisons de ce parti pris en faveur des comptes à honoraires, nous avons demandé aux courtiers de justifier le paiement plus élevé accordé à l'égard des comptes à honoraires. La plupart ont répondu que, selon eux, les comptes à honoraires permettent de mieux aligner les intérêts des personnes inscrites sur ceux des clients que les comptes à commissions. C'est peut-être vrai dans certains cas mais, dans le cas par exemple d'un compte de placement à long terme, le client paie des honoraires courants sans recevoir un niveau correspondant de service courant. De plus, certains courtiers ont indiqué qu'étant donné le niveau de surveillance réglementaire auquel les ACVM soumettent la rémunération intégrée, ils privilégient les comptes à honoraires comme solution de rechange.

La plupart des courtiers ont déclaré qu'ils avaient des processus pour évaluer la pertinence *initiale* d'un compte à honoraires pour un client, mais quelques-uns n'en ont pas. La plupart



ont également déclaré qu'ils avaient des processus pour s'assurer de la pertinence *continue* des comptes à honoraires, mais beaucoup n'ont pu démontrer qu'ils assuraient un suivi.

## **7. Comptes à honoraires – Honoraires supplémentaires**

Nous avons relevé de nombreux cas dans lesquels les clients titulaires de comptes à honoraires payaient des honoraires supplémentaires, sous diverses formes, en sus des honoraires convenus qui s'appliquent normalement à ces comptes<sup>21</sup>. Voici quelques exemples :

1. Perception d'honoraires forfaitaires sur chaque opération effectuée dans un compte à honoraires. Dans les cas que nous avons examinés, le courtier communiquait les honoraires forfaitaires au client et celui-ci les acceptait.
2. Comptes hybrides pour lesquels le client paie à la fois une commission réduite sur toutes les opérations et des honoraires globaux réduits liés au compte. Dans les cas que nous avons examinés, les honoraires globaux facturés semblaient raisonnables et tous les honoraires applicables étaient clairement communiqués.
3. Comptes à honoraires qui contiennent des actifs dont le coût intègre la rémunération du conseiller. La plupart des courtiers ont indiqué qu'ils avaient des procédures pour repérer ces actifs et les exclure du calcul des honoraires liés au compte. Il ressort de nombreuses inspections de la CCA que ces processus sont généralement manuels et, par conséquent, sujets à l'erreur.

## **8. Comptes à honoraires – Communication**

Dans certains cas, les courtiers permettent que des actifs à rémunération intégrée soient inclus dans les comptes à honoraires, pourvu que de l'information à leur sujet soit communiquée. Nous avons constaté que les courtiers gèrent, entre autres, ce type de conflits en les communiquant.

Lorsqu'un conflit est réglé, il doit être communiqué en langage simple et sa nature doit être clairement expliquée au client<sup>22</sup>. Nous avons relevé de nombreux cas où la communication était vague et se retrouvait dans différentes sections d'un même document, voire dans plusieurs documents.

---

<sup>21</sup> La plupart des comptes à honoraires facturent des honoraires fondés sur la valeur de l'actif du compte. Plus rarement, en particulier lorsque l'actif est inférieur à certain seuil, ces honoraires sont fixes.

<sup>22</sup> Avis de l'OCRCVM 12-0108, *Modèle de relation client-conseiller - Orientation*, mars 2012, page 12.



## **Examen sur la rémunération, section 2 – Programme de rémunération**

### **1. Grilles de rémunération – Formule générale de calcul des versements**

Dans la plupart des grilles de rémunération que nous avons examinées, les taux de commission des représentants individuels se fondaient sur le montant des revenus générés par ces derniers durant une période déterminée. Cependant, la façon dont les revenus sont calculés et la période sur laquelle ils le sont diffèrent beaucoup d'un courtier à l'autre. Par exemple, certains courtiers calculent le montant total des revenus générés en fonction d'une période rétrospective statique, et d'autres, en fonction d'une période rétrospective mobile. Dans un petit nombre de cas, la progression dans la grille de rémunération est rétroactive. Dans bon nombre de grilles examinées, le montant versé dépend également de la taille de chaque opération.

Comme le souligne l'Avis 33-318 du personnel des ACVM, bon nombre des différentes formules utilisées dans les grilles de rémunération contiennent des éléments susceptibles d'entraîner un décalage entre les intérêts des représentants et ceux de leurs clients<sup>23</sup>.

### **2. Grilles de rémunération – Questions liées aux produits**

Pratiquement tous les courtiers examinés ont déclaré que leur grille de rémunération n'était pas fondée sur les produits. Cependant, d'après les réponses obtenues à certaines questions de suivi, nous avons déterminé qu'un petit nombre de courtiers offrent en fait une rémunération supplémentaire pour certains produits exclusifs. Deux courtiers, en particulier, versent un montant plus élevé pour les programmes de comptes gérés maison que pour les programmes de comptes gérés de tiers comparables. Dans les deux cas, la raison donnée par les courtiers est que les programmes maison comportent des coûts moins élevés que les programmes de tiers. Cependant, les économies réalisées n'ont pas été répercutées sur le client. Par conséquent, ce montant plus élevé ne semble pas contrebalancé d'une quelconque manière qui avantagerait le client. Il est important de mentionner que l'examen sur la rémunération n'a pas révélé de cas dans lequel la grille prévoyait un paiement préférentiel pour des OPC exclusifs, ce qui aurait contrevenu au Règlement 81-105.

---

<sup>23</sup> Avis 33-318 du personnel des ACVM, *Analyse des pratiques de rémunération des représentants*, décembre 2016.



### **3. Programmes de rémunération – Titres**

Outre la rémunération de base prévue par la grille, la plupart des courtiers offrent une rémunération supplémentaire sous forme d'incitatifs tant monétaires que non monétaires à leurs représentants.

Nous avons repéré trois différents types d'incitatifs qui nous préoccupent :

1. Titres d'emploi
2. Programmes de participation au capital
3. Primes liées aux actifs à honoraires

Dans à peu près un quart des programmes de rémunération examinés, les représentants qui atteignaient certaines cibles de vente étaient récompensés par un titre d'emploi prestigieux. En général, le titre accordé était celui de vice-président. La question des titres trompeurs est distincte de celle des conflits liés à la rémunération, mais néanmoins pertinente lorsque ces titres représentent un incitatif. L'Avis de l'OCRCVM 14-0073 traite de la question des titres trompeurs en général<sup>24</sup>. Un titre peut être trompeur s'il implique que la personne possède chez le courtier un pouvoir décisionnel plus important que ce n'est réellement le cas, ou s'il suggère une expérience ou un savoir-faire spécialisé que la personne ne possède pas.

### **4. Programmes de rémunération – Participation au capital**

Bon nombre des programmes de rémunération que nous avons examinés prévoient divers types de régimes de participation au capital. La nature de ces régimes diffère sensiblement d'une société à l'autre. Le fait d'encourager les employés à participer au capital de la société est généralement une forme d'incitatif valide. Cependant, nous avons constaté plusieurs exemples de programmes qui octroient des points uniquement pour la vente de produits bien précis. Même si nous n'avons pas rencontré de cas dans lesquels l'admissibilité aux points dépendait uniquement de la vente de produits exclusifs, nous avons en revanche relevé des cas dans lesquels le groupe de produits admissibles était très pondéré en faveur des produits exclusifs.

### **5. Programmes de rémunération – Primes de rendement**

Comme indiqué précédemment, de nombreux courtiers offrent le montant maximal prévu par leur grille de rémunération aux représentants qui tirent des revenus des comptes à honoraires. Au cours de notre examen, nous avons également remarqué qu'un grand nombre de courtiers offrent des incitatifs supplémentaires sous forme de primes de rendement basées

---

<sup>24</sup> Avis de l'OCRCVM 14-0073, *Utilisation de titres d'emploi et de titres professionnels*, mars 2014.



sur les actifs à honoraires. Ces incitatifs peuvent prendre différentes formes. Par exemple, les représentants qui apportent un certain montant de nouveaux actifs à honoraires peuvent être promus à un niveau plus élevé dans la grille de rémunération. Dans un autre cas, une prime de rendement trimestrielle est versée en fonction principalement des revenus tirés des comptes à honoraires. Dans un troisième cas, les primes de rendement annuelles sont accordées en fonction de divers critères, l'un d'entre eux étant que les actifs à honoraires doivent dépasser un certain pourcentage de l'actif géré total.

## **Examen sur la rémunération, section 3 – Surveillance**

### **1. Rémunération**

La mesure dans laquelle les courtiers ont procédé à un examen détaillé de tous les aspects de leur programme de rémunération a fait l'objet d'une attention particulière lors des rencontres de suivi tenues avec chaque courtier. Nous avons constaté que seul un petit nombre de courtiers pouvaient justifier de processus de surveillance particuliers conçus pour gérer les scénarios à risque élevé associés à leur programme de rémunération. La plupart se contentent de mettre en œuvre les contrôles habituels visant la convenance et la multiplication des opérations.

La quasi-totalité des courtiers examinés ont mis en œuvre une forme quelconque de système automatisé de surveillance de la conformité. La plupart des systèmes, tant exclusifs que fournis par des tiers, que nous avons examinés détectent les problèmes de base liés à la convenance. Certains systèmes semblent aussi comporter des fonctionnalités permettant de détecter les honoraires excessifs.

### **2. Compte à honoraires – Nouvelles émissions**

Nous avons relevé des cas dans lesquels certains représentants recommandaient l'achat fréquent de titres nouvellement émis dans le cadre de comptes à honoraires, ces positions étant habituellement conservées pendant de courtes périodes. Ce type d'activité peut révéler qu'un représentant formule des recommandations principalement en raison de l'avantage personnel que lui procurent les commissions liées aux nouvelles émissions, plutôt qu'en fonction de la convenance pour le client. Le problème se pose davantage dans le cas des comptes à honoraires, parce que le client est habituellement plus sensible aux commissions payées pour chaque opération dans un compte à commissions. Dans le cadre des réunions de suivi, nous avons demandé à chaque courtier s'il avait prévu une surveillance particulière pour ce genre de scénario. Seul un petit nombre de courtiers avaient mis en place des



contrôles particuliers visant à repérer les activités inappropriées liées aux nouvelles émissions dans les comptes à honoraires.

### **3. Surveillants en situation de conflit**

La dernière question posée dans le cadre de l'examen sur la rémunération portait sur la rémunération des surveillants. Dans la plupart des cas, nous avons constaté que la rémunération des surveillants provenait en partie des revenus générés par les personnes inscrites soumises à leur surveillance. De nombreux courtiers ont indiqué que le risque que leurs surveillants se retrouvent en situation de conflit était atténué par d'autres facteurs. Par exemple, dans certains cas, en plus de se fonder en partie sur la rentabilité de la succursale, la rémunération des surveillants est déterminée en partie de façon discrétionnaire en fonction du respect global des normes de conformité. En général, cependant, rien n'indique que les courtiers procèdent à un quelconque examen afin de vérifier si ces facteurs d'atténuation sont réellement efficaces.